

สารบัญ

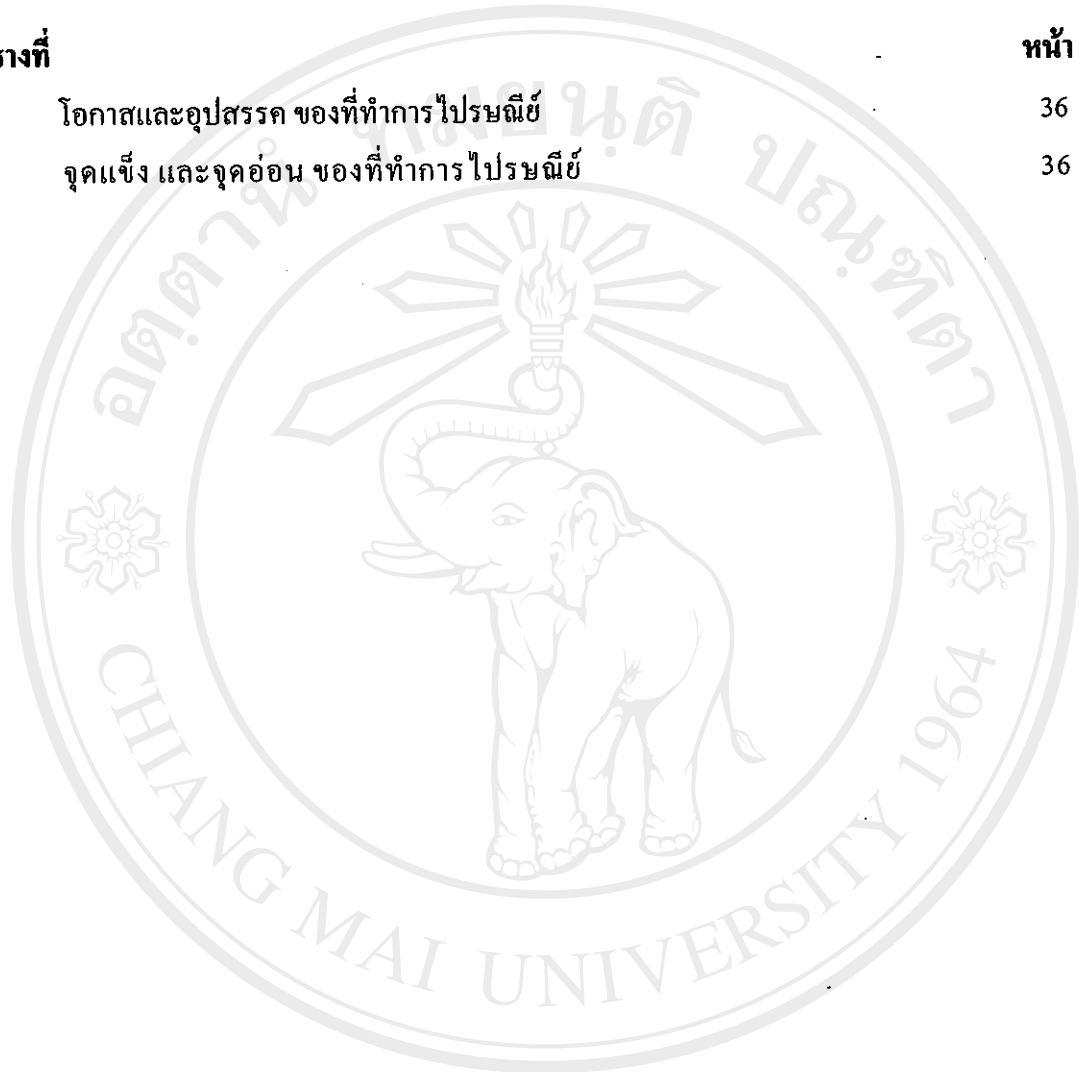
	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูป	ฎ
บทที่ 1	
บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
1.4 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2	
แนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวความคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์	5
2.2 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis)	6
2.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางอุตสาหกรรมและการแข่งขัน โดยทฤษฎีแบบจำลองการแข่งขัน Five Forces (Five Forces Model) ของ ไมเคิล อี. พอร์เตอร์	8
2.4 คุณภาพบริการ (Service Quality)	9
2.5 สรุปสาระสำคัญจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3	
ระเบียบการศึกษา	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	13
3.2 วิธีการศึกษา	13
3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
3.4 สถานที่ใช้ในการศึกษาและระยะเวลาในการศึกษา	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	15
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกของหน่วยงาน	15
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในของหน่วยงาน	17
4.4 การบริหารและการดำเนินงานในรูปธุรกิจ	20
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	26
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	26
5.1.2 ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายนอกของหน่วยงาน	26
5.1.3 ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในของหน่วยงาน	27
5.1.4 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis)	28
5.1.5 กลยุทธ์การดำเนินงานภายหลังการแปรรูป	31
5.2 อภิปรายผล	32
5.3 ข้อค้นพบ	35
5.4 ข้อเสนอแนะ	39
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	44
ภาคผนวก ข ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ประวัติผู้เขียน	52 61

สารบัญตาราง

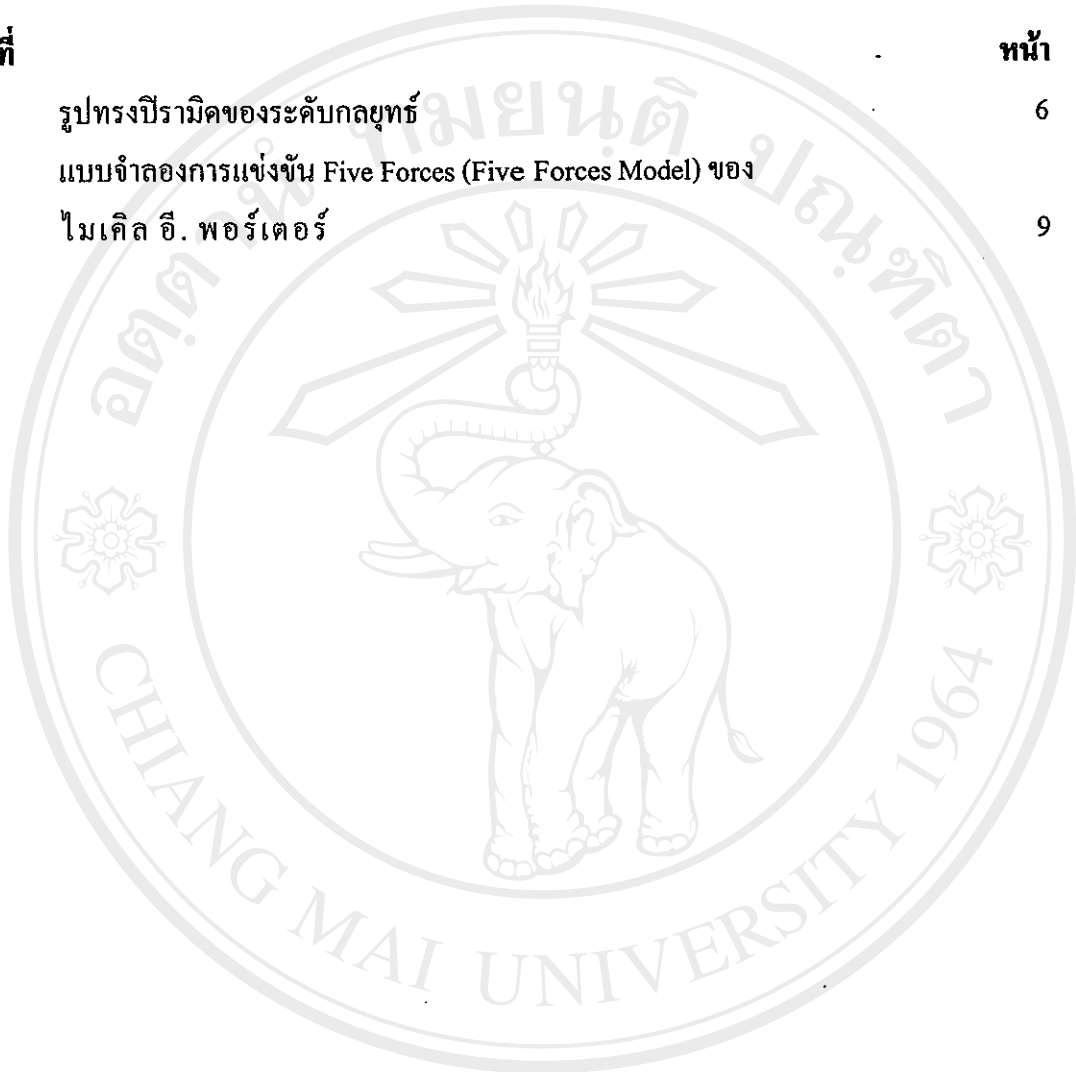
ตารางที่		หน้า
5.1	โอกาสและอุปสรรค ของที่ทำการไปรษณีย์	36
5.2	จุดแข็ง และจุดอ่อน ของที่ทำการไปรษณีย์	36



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
2.1	รูปทรงปิรามิดของระดับกลยุทธ์	6
2.2	แบบจำลองการแข่งขัน Five Forces (Five Forces Model) ของ ไมเคิล อี. พอร์เตอร์	9



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved