

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตประชากร

ขอบเขตประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 11 แห่งประกอบด้วย

1. ประเภทรับ – จ่าย จำนวน 1 แห่งคือ ที่ทำการไปรษณีย์เชียงใหม่
2. ประเภทรับฝาก จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์หนองหอย ช้างคลาน พระสิงห์ สามแยกสวนปรุง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศรีภูมิ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ แม่ปิง ช้างเผือก และ ศาลากลางเชียงใหม่

##### 3.1.2 ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาคั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการดำเนินงานหลังการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของที่ทำการไปรษณีย์ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 11 แห่ง โดยเลือกศึกษากลยุทธ์การดำเนินงาน 6 ด้านประกอบด้วย ด้านการตลาดในการดำเนินธุรกิจไปรษณีย์และการให้บริการไปรษณีย์ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการสร้างรายได้และควบคุมค่าใช้จ่าย ด้านการพัฒนามูลค่าบริการ ด้านมาตรฐานและคุณภาพบริการ และด้านเทคโนโลยี

#### 3.2 วิธีการศึกษา

##### 3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ 11 แห่งเพื่อทราบถึงกลยุทธ์การดำเนินงานหลังการแปรรูปของที่ทำการไปรษณีย์และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของที่ทำการไปรษณีย์ดังกล่าว

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ทั้งจากหนังสือ วารสาร เอกสาร หนังสือพิมพ์ รายงานการวิจัยและบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3.2.2.เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกแนวคำถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ นามสกุล สถานที่ ตำแหน่ง และระดับของตำแหน่งหน้าที่ในงาน วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายนอกของหน่วยงาน ได้แก่

2.1 สภาพเศรษฐกิจ การเมืองและกฎหมาย สังคมและวัฒนธรรม และเทคโนโลยี

2.2 ภาวะการแข่งขัน คู่แข่งขันในปัจจุบัน และคู่แข่งรายใหม่ ความสามารถในการทดแทน ซัพพลายเออร์และลูกค้า

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่

3.1 ด้านการบริหารงานและการจัดการ

3.2 ด้านการตลาด

3.3 ด้านกระบวนการและการให้บริการ

3.4 ด้านการเงินและบัญชี

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดงานบริการและการดำเนินงานในรูปธุรกิจ ได้แก่

4.1 เกี่ยวกับบริการต่างๆ

4.2 กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการ

4.3 ความช่วยเหลือจากหน่วยงานควบคุม

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ตลอดจนศึกษากลยุทธ์การดำเนินงานของที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 11 แห่ง และเสนอแนะกลยุทธ์ในการดำเนินงานภายหลังการแปรรูป

### 3.4 สถานที่ใช้ในการศึกษา และระยะเวลาในการศึกษา

ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตเทศบาล อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 11 แห่ง โดยใช้ระยะเวลาทำการศึกษาดังตั้ง 1 มกราคม ถึง 31 พฤษภาคม 2547 รวมระยะเวลา 5 เดือน