

การวิจัยครั้งนี้ สืบเนื่องจากนโยบายการแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็น 2 บริษัท คือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งกิจการไปรษณีย์ได้ประสบปัญหาการดำเนินงานค่อนข้างมาก การศึกษามีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประวัติของกิจการไปรษณีย์ในประเทศไทย ปัญหาอุปสรรคของกิจการไปรษณีย์ในประเทศไทย และทิศทางการปรับตัวของกิจการ เพื่อรองรับการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ ไปเป็น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ เอกสารทางราชการ แผนงาน โครงการของการสื่อสารแห่งประเทศไทย (ด้านไปรษณีย์) สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในระหว่างปี พ.ศ. 2541-2545 ซึ่งพบว่าประวัติของกิจการไปรษณีย์ในประเทศไทย เริ่มเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวตั้งแต่วันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 เป็นต้นมา โดยมีสมเด็จพระเจ้าฟ้าภาณุรังษี สว่างวงศ์ เป็นผู้สำเร็จราชการ และประเทศไทยได้เข้าเป็นสมาชิก สหภาพสากลไปรษณีย์เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2428 และในปี

พ.ศ. 2520 กิจการไปรษณีย์ได้มีการโอนให้การสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นผู้ดำเนินงาน ซึ่งได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ

ปัญหาของกิจการไปรษณีย์ พบว่า กิจการไปรษณีย์ประสบปัญหาในการดำเนินกิจการเป็น 3 ประการ ประการแรก คือ ปัญหาด้านความชัดเจนของนโยบาย ซึ่งการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นรัฐวิสาหกิจที่จะต้องดำเนินงานให้สามารถเลี้ยงตัวเองให้ได้ ในขณะที่ต้องขยายความเจริญสู่ท้องถิ่นตามนโยบายของรัฐบาลโดยให้บริการรับ-ส่งจดหมายในอัตราที่ต่ำกว่าต้นทุน นอกจากนี้การผูกขาดของการให้บริการไปรษณีย์มีแนวโน้มลดลง เนื่องจากกระแสการแข่งขันเสรีมีแรงบีบคั้นให้เปิดตลาด ทำให้มีคู่แข่งจำนวนมากขึ้นและต้องเผชิญกับการคุกคามจากสินค้าทดแทน ประการที่สอง คือ ปัญหาจากลักษณะของบริการ พบว่า การพัฒนากิจการไปรษณีย์มีความจำเป็นต้องใช้ทุนอย่างมาก เช่น ค่าเช่าอาคารสถานที่ ค่าตอบแทนแรงงาน เทคโนโลยีการให้บริการที่ทันสมัย และ ประการที่ 3 ประกอบด้วยการตลาดและคู่แข่ง ซึ่งมีบริการอื่น ๆ ที่สะดวก รวดเร็วกว่าบริการของไปรษณีย์เข้ามาแทน

สำหรับทิศทางการปรับตัวแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ การตลาดและบริการ การบริหารองค์การ การบริหารงานบุคลากร และการจัดซื้อจัดจ้าง และศึกษาความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาลใน 5 หัวข้อ คือ ความชอบธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความมีประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วม พบว่ามีการปรับตัวด้านการตลาดและบริการจำนวน มีทิศทางไปในด้านความรับผิดชอบและประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ด้านการบริหารองค์การ มีทิศทางไปในด้านความชอบธรรมและความรับผิดชอบมากที่สุด ด้านการบริหารบุคลากร มีทิศทางไปในด้านความชอบธรรมและความโปร่งใสมากที่สุด และการจัดซื้อจัดจ้าง มีทิศทางไปในด้านความชอบธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ มากที่สุด โดยผู้วิจัยได้เสนอแนะให้กิจการไปรษณีย์มุ่งเน้นการบริหารองค์การ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลเป็นหลัก โดยตอบสนองรับใช้ต่อสังคมและความต้องการของประชาชน โดยจัดหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมค่าใช้จ่ายและความสูญเสียในการดำเนินงาน และใช้จุดแข็งจากสาขาที่มีครอบคลุมทั่วประเทศ สร้างรายได้อย่างจริงจัง เพื่อให้สามารถเลี้ยงตัวเองได้ในอนาคตอันใกล้

This research is conducted due to the privatization policy of The Communications Authority of Thailand into 2 corporations: The CAT Telecommunications PLC and Thailand Post Company Limited. Postal affairs has faced large operation problem. The objective of this research is to study the history of postal affairs in Thailand, its obstacle and its adjustment direction to support the privatization to be Thailand Post Company Limited by collecting data from educational documents, official documents, plans, Projects of The Communications Authority of Thailand (postal aspect), other relevant printed matters from 1998-2002. It is found that from the history of postal affairs in Thailand, the service was official provided in the reign of

King Rama V, from August 4, 1883 onwards. Prince Panurangsi Sawangwong was the regent. Thailand joined the Universal Postal Union (UPU) on July 1, 1885. In 1997, Postal Affairs was transferred to be operated by The Communications Authority of Thailand. There, service types were developed.

For the problem of postal affairs, it is found that there are 3 operation problems. Firstly, the clarity of the policy. The Communications Authority of Thailand is a state enterprise that has to be self-supportive whereas it has to follow the decentralization policy of the government by provide lost service. Moreover, the monopoly of postal service provide has gradually declined because of the free trade current which presses it to open market. Therefore, more competitors and the menace of replacing product occur. Secondly, it is the problem from service aspect. The development of postal affairs requires great capital such as rent, labor compensation, modern service technology etc. And thirdly, it is the problem about marketing and competition. There are many other services which convenience and faster than postal services to replaced.

For the adjustment direction, it can be divided into 4 aspects: marketing and service, organization management, personnel management and purchase procedure. The researcher also studied the principle of Good Governance in 5 topics: legitimacy, transparency, accountability, efficiency and effectiveness and participation and found that the adjustment in marketing and service gained the most efficient, effective and accountable direction. For the organization management, it gained the most legitimate and accountable

direction. For the personnel management, it gained the most legitimate and transparent direction. Lastly for the purchase procedure, it gained the most legitimate, transparent and accountable direction. The researcher makes a suggestion that the postal affairs should focus on organization management by using the principle of Good Governance, responding the society and public need, providing proper personnel to the responsibility, controlling expenses and loss from operation, utilizing its strong point of having nationwide branches to earnestly create its income for the self-supportability in a near future.