

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การดำเนินงานภายหลังจากแปรรูปรัฐวิสาหกิจ และเพื่อวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกของที่ทำกรไปรษณีย์ในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกหัวหน้าที่ทำกรไปรษณีย์จำนวน 11 ราย

ผลการศึกษาพบว่าสภาวะแวดล้อมภายนอก ปัจจัยที่เป็นโอกาสในการดำเนินงานของที่ทำกรไปรษณีย์คือ มีความต้องการบริการไปรษณีย์อีกมากแม้ว่าจะมีคู่แข่งในตลาดเป็นจำนวนมากก็ตาม นอกจากนี้หลาย ๆ กิจกรรมของรัฐบาลเป็นการสนับสนุนกิจการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เช่น โครงการคอมพิวเตอร์เพื่ออาทร โครงการสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ การขนส่งบัตรเลือกตั้ง เป็นต้น ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นโอกาสในการพัฒนาภาพลักษณ์และปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของที่ทำกรไปรษณีย์ การเข้ามาของคู่แข่งรายใหม่มีขีดจำกัด เพราะไม่สามารถเปิดให้บริการได้ทุกพื้นที่ในคราวเดียวกันเหมือนกับบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สำหรับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานของที่ทำกรไปรษณีย์คือ ภาวะความผันผวนของเศรษฐกิจและการเพิ่มขึ้นของคู่แข่งรายใหม่ ซึ่งจะเลือกให้บริการเฉพาะพื้นที่ที่มีความเจริญแล้วหรือพื้นที่ที่มีความน่าจะเป็นในการสร้างกำไรสูงเท่านั้น ส่งผลให้ส่วนแบ่งการตลาดของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในพื้นที่ดังกล่าวลดลง นอกจากนี้คู่แข่งยังสามารถเสนอลดราคาการใช้บริการให้กับผู้บริโภคได้เนื่องจากมีต้นทุนการดำเนินงานไม่สูงมากนัก การลงทุนในเรื่องของเทคโนโลยี ถือว่าเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งในการดำเนินงานเนื่องจากต้นทุนและค่าใช้จ่ายสูงมาก อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงเรื่องประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการทำงานของเทคโนโลยีในแต่ละยุคแต่ละสมัยด้วย นอกจากนี้การดำเนินงานยังถูกควบคุมโดยรัฐบาล ส่งผลถึงความ เป็นอุปสรรคในการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลการศึกษาสภาวะแวดล้อมภายในที่ทำกรไปรษณีย์ พบจุดแข็งหลายประการได้แก่ ทำเลที่ตั้งซึ่งอยู่ในเขตชุมชนใหญ่ มีการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย บุคลากรมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน มีระบบการเงินการบัญชีที่ดี แต่ในขณะเดียวกันพบว่าที่ทำกรไปรษณีย์ก็มีจุดอ่อน ได้แก่ บุคลากรขาดความรู้และทักษะด้านการตลาดและการดำเนินงานเชิงธุรกิจ ขาดความรู้ทางด้านการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งาน ขาดแคลนเครื่องมืออุปกรณ์เช่น คอมพิวเตอร์ใช้งานทั่วไป ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ ไม่มีการวางแผนการทำงานและแผนการตลาด พื้นที่ให้บริการคับแคบ และหัวหน้าที่ทำกรไปรษณีย์ไม่มีอำนาจเด็ดขาดในการตัดสินใจในการเจรจาต่อรองกับลูกค้า

ที่ทำกรไปรษณีย์เป็นหน่วยงานที่ทำรายได้ให้กับบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด แต่ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ในการใช้งานและพนักงานขาดความรู้และทักษะในด้านต่างๆ ส่งผลให้การดำเนินงานของที่ทำกรไปรษณีย์ยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของที่ทำกรไปรษณีย์มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นและเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีความสามารถในการแข่งขันและการสร้างรายได้ให้กับองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถเลี้ยงตัวเองได้ภายในระยะเวลา 5 ปีตามนโยบายของรัฐบาล บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดควรจัดสรรอุปกรณ์และเครื่องมือให้ที่ทำกรไปรษณีย์อย่างเพียงพอ ควรจัดอบรมด้านการตลาดและการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ ตลอดจนด้านเทคโนโลยี ให้แก่พนักงาน และควรจะโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ให้ประชาชนได้ทราบอย่างต่อเนื่อง

The objectives of the independent study were to study the operating strategy after the privatization and analyse the internal environment and external environment of the post offices in municipality area of Mueang District, Chiang Mai Province. This study conducted by in-depth interview of 11 head masters of post offices.

For the external environmental factors, the opportunities of the postal business are as follow. There is plenty of the postal service demand although there are many more competitors. Besides, many government activities promote Thailand Post Company Limited. For example, the computer-aide project, One Tambon One Product (OTOP) project and ballot transporting, etc. The advance of technology is also an opportunity factor to upgrade the post offices. The threat factors are as follow. The dynamic of economy has also effected to the post offices' operation. The number of new competitors are limited only in the growth area whereas highly profitable, causing the decrease in the market share of Thailand Post Company Limited. Competitors are able to present the discounts to consumers because their operating costs are not too high. Technology investment is a threat to operation because of its high cost and expenditure. Moreover, the post offices operate under the government control which is an obstacle to develop the organization and to increase the operation potential of Thailand Post Company Limited.

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.