

การบริหารโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ  
กรณีศึกษา: กรมส่งเสริมการส่งออก และกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

สินีนางู เทียนขาว

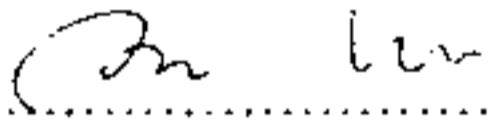
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต  
คณะรัฐประศาสนศาสตร์  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

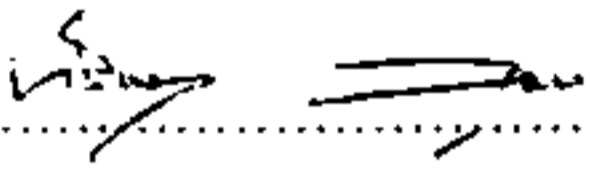
พ.ศ. 2547

การบริหารโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ  
กรณีศึกษา: กรมส่งเสริมการส่งออก และกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม  
สินีนางู เทียนขาว  
คณะรัฐประศาสนศาสตร์

---

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ .....  ..... ประธานกรรมการ  
(ดร.ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ .....  ..... กรรมการ  
(ทวีศักดิ์ สุกทวาติน)

อาจารย์ .....  ..... กรรมการ  
(ดร.ไพโรจน์ ภัทรนรากุล)

## บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	:	การบริหารโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา: กรมส่งเสริมการส่งออก และกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
ชื่อผู้เขียน	:	นางสาวสินีนางุ เทียนขาว
ชื่อปริญญา	:	การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	:	2547

---

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงการบริหารโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกรณีศึกษาทั้ง 2 หน่วยงาน 3) เพื่อศึกษาถึงข้อดีและข้อจำกัดในการบริหาร / ดำเนินงานโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ และ 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และแนวทางการพัฒนาโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ

กรอบแนวคิดในการศึกษาใช้การบูรณาการแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารโครงการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ การวางแผนระบบสารสนเทศ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยกรอบแนวคิดที่ 1 เป็นการศึกษาความเชื่อมโยงและความสอดคล้องกันระหว่างแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน แผนกลยุทธ์ด้านระบบสารสนเทศ และแผนปฏิบัติการด้านระบบสารสนเทศ กรอบแนวคิดที่ 2 เป็นการศึกษาถึงระบบการบริหารโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานที่เป็นกรณีศึกษา โดยศึกษาถึงระบบการบริหารโครงการ 4 ด้าน ได้แก่ การบริหารข่าวสารข้อมูลของโครงการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดสรรทรัพยากร และการจัดการโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาภาคตัดขวางที่ผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งในการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้บริหารและทีมงานโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งหมด 5 ท่าน และใช้วิธีการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยใช้การวิเคราะห์ตามเนื้อหา สำหรับการศึกษาระบบปริมาณใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกผู้เข้าร่วมโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกรมส่งเสริมการส่งออก และกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

รวมทั้งสิ้น 156 ราย ใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ คะแนนในแบบสอบถามมีตั้งแต่ 1 ถึง 5 คะแนน

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า กรมส่งเสริมการส่งออกใช้กลยุทธ์หลัก 2 ประการในการบริหารโครงการ คือ การว่าจ้างเอกชนหลายราย และการประชาสัมพันธ์ สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้นมีสาเหตุมาจากทั้งการที่สมาชิกผู้เข้าร่วมโครงการไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่นำมาใช้ในการจัดทำเว็บไซต์ และการประเมินผลการดำเนินงานโครงการ รวมทั้งจากการจัดทีมงานของหน่วยงานในการดำเนินงานโครงการ ส่วนกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมใช้กลยุทธ์หลักในการบริหารโครงการ คือ การอาศัยความช่วยเหลือ และความร่วมมือจากภาคเอกชน สำหรับปัญหาและอุปสรรคนั้น ได้แก่ การที่หน่วยงานขาดแคลนบุคลากรในการดำเนินงานโครงการ ปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความไม่พร้อมและการไม่ให้ความร่วมมือของสมาชิกผู้เข้าร่วมโครงการ

ผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า การบริหารโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกรมส่งเสริมการส่งออก สมาชิกผู้เข้าร่วมโครงการมีความเห็นต่อการจัดการโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ว่ามีความเหมาะสมในระดับที่สูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.43$ ) รองลงมา คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ( $\bar{X} = 3.09$ ) การจัดสรรทรัพยากร ( $\bar{X} = 2.86$ ) และการบริหารข่าวสารข้อมูลของโครงการ ( $\bar{X} = 2.78$ ) ตามลำดับ สำหรับการบริหารโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สมาชิกมีความเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่ามีความเหมาะสมในระดับสูงสุด ( $\bar{X} = 3.75$ ) รองลงมา คือ การจัดการโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 3.72$ ) การบริหารข่าวสารข้อมูลของโครงการ ( $\bar{X} = 3.48$ ) และการจัดสรรทรัพยากร ( $\bar{X} = 3.44$ ) ตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะในการบริหารโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐนั้น ควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกต้องให้กับผู้ส่งออกหรือผู้ประกอบการ ควรมีการจัดโครงสร้างการทำงานแบบแมทริกซ์ หรือแบบทีมงาน และการทำในสิ่งที่ตนเองถนัด โดยการอาศัยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชน โดยให้ภาคเอกชนเป็นผู้นำ และภาครัฐดำเนินบทบาทเป็นเพียงผู้สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

## ABSTRACT

Title of Thesis : E-Commerce Project Management in Public  
Organizations: Cases of the Department of Export  
Promotion and the Department of Industrial Promotion

Author : Miss Sineenat Tienkouw

Degree : Master of Public and Private Management

Year : 2004

---

This research aims to study e-commerce project management in public organizations. The objectives of this research are: 1) to study and analyze e-commerce project management in public organizations; 2) to compare e-commerce project management between two government departments; 3) to study the advantages and the constraints of e-commerce project management in public organizations; and 4) to suggest guidelines for solving problems that occur in projects and developing e-commerce project management in public organizations.

The conceptual framework is integrated with various approaches of project management, strategic management, strategic information systems planning, and e-commerce. The first conceptual framework is about the study of the relationships among strategic organization plan, strategic information systems plan, and strategic information systems implementation plan. The other conceptual framework is about the analysis of e-commerce project management systems by using four aspects of project management, namely project information management, human resource management, resource allocation, and e-commerce infrastructure management.

This research is a cross-sectional study that combined qualitative and quantitative research. The qualitative methodology uses content analysis through in-depth interviews and documentary study. The key informants are e-commerce project

administrators and team workers. The quantitative methodology uses descriptive statistics such as percentage, mean, and standard deviation, based on the questionnaires that were sent to e-commerce project members (total of 156 copies). The questionnaire answers are converted into a score of 1 to 5.

The qualitative research finds that the Department of Export Promotion focuses on two strategies for managing their e-commerce project; these are contracting out and public relations. Problems and barriers are caused by both project members and the organizations. The project's members in most parts do not co-operate with the organization, especially about giving essential information for creating their web site and project evaluation. Also, the organization does not facilitate team projects. The Department of Industrial Promotion uses the strategy of asking for the private sector's help and support. In this case, the project problems are lack of team projects and members's poor financial status.

The quantitative research finds that e-commerce project members of the Department of Export Promotion agree that the Department had ran e-commerce infrastructure management the best ( $\bar{X}=3.43$ ), followed by human resource management ( $\bar{X}=3.09$ ), resource allocation ( $\bar{X}=2.86$ ), and project information management ( $\bar{X}=2.78$ ), respectively. E-Commerce project members of the Department of Industrial Promotion agree that human resource management is suitable ( $\bar{X}=3.75$ ), followed by e-commerce infrastructure management ( $\bar{X}=3.72$ ), project information management ( $\bar{X}=3.48$ ), and resource allocation ( $\bar{X}=3.44$ ), respectively.

This research suggests that public organizations that run e-commerce projects should educate their exporters or entrepreneurs more about e-commerce. In addition, they should use their core competency to develop e-commerce and co-operate with the private sector by promoting the private sector as a leader and the public sector as a supporter.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง การบริหารโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา: กรมส่งเสริมการส่งออก และกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สำเร็จลุล่วงได้เนื่องมาจากผู้เขียนได้รับความช่วยเหลือในการให้ข้อมูล คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นและกำลังใจจากบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศการค้าระหว่างประเทศ กรมส่งเสริมการส่งออก ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการของทั้ง 2 หน่วยงาน และนักวิเคราะห์ระบบ บริษัท ซินนี่ ดอทคอม จำกัด รวมทั้ง ผู้ส่งออก และผู้ประกอบการทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งทำให้การศึกษาครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

ผู้เขียนขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ ผู้ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ของผู้เขียน ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะ ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ในทุกขั้นตอน ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้เขียนในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ตลอดมา และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทวีศักดิ์ สุททวาทีน และ ดร. ไพโรจน์ ภัทรนรากุล ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้ง กรุณาพิจารณาและตรวจสอบวิทยานิพนธ์ให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านแห่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ได้ถ่ายทอดและสร้างความรู้ให้แก่ผู้เขียน และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องในการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่รักทุกคนของผู้เขียน สำหรับกำลังใจและความช่วยเหลือที่มีให้มาโดยตลอด

ท้ายสุด ผู้เขียนขอขอบพระคุณ และขอมอบความสำเร็จทั้งหมดจากการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แด่ ดร. สุรัชย์ และคุณภาวณา เทียนขาว ผู้ซึ่งเป็นคุณพ่อและคุณแม่ของผู้เขียนที่เป็นผู้ช่วยส่งเสริม สนับสนุน กระตุ้นเตือน และเป็นกำลังใจ ตลอดจนเป็นแรงใจที่สำคัญยิ่งของผู้เขียนตลอดมา จนทำให้การศึกษาครั้งนี้ประสบผลสำเร็จได้ตามที่ตั้งใจ

สินีนาง เทียนขาว

กันยายน 2547