

ผลการสำรวจระดับมาตรฐานเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ

โดย

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



15 กรกฎาคม 2558

1 เพื่อสำรวจสถานภาพปัจจุบันของการให้บริการผ่านเว็บไซต์ (Website) ของหน่วยงานของภาครัฐที่ให้บริการประชาชน

2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุงเว็บไซต์ตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ

3 เพื่อจัดลำดับเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐตามระดับการพัฒนาการให้บริการของเว็บไซต์ภาครัฐ

เป้าหมายของการสำรวจเพื่อต้องการผลการสำรวจเว็บไซต์ภาครัฐภาพรวม และแยกตามประเภทการให้บริการผ่านเว็บไซต์ภาครัฐ และใช้เป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานให้ก้าวหน้าขึ้นไปสู่ระดับการให้บริการที่ดีขึ้น และยกระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมของประเทศ

จำนวนหน่วยงานที่สำรวจ

267 หน่วยงาน*

(*ได้รับรายชื่อ 272 หน่วยงาน ไม่มีเว็บไซต์ 5 หน่วยงาน)

ระยะเวลาที่สำรวจ

สำรวจโดย บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด

16 มี.ค. 2558 – 30 เม.ย. 2558

วิธีการตรวจเช็คข้อมูล

สำรวจเว็บไซต์ของทุกหน่วยงานตาม Check list
โทรศัพท์สอบถาม webmaster ของทุกหน่วยงาน
เพื่อตรวจสอบและยืนยันข้อมูล

ประเมิน 5 ด้าน แต่ละด้านมีน้ำหนักคะแนน 100 คะแนน

หากเนื้อหารายการใดมีแล้วจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการให้บริการของเว็บไซต์ภาครัฐได้ จะให้น้ำหนักมากกว่า รายการที่มีความสำคัญรองลงมา โดยหัวข้อหลัก ๆ ของการประเมินแต่ละส่วน เป็นดังนี้

ข้อมูลพื้นฐาน (100 คะแนน)	การสร้างปฏิสัมพันธ์กับ ผู้ให้บริการ (100 คะแนน)	การให้บริการ e-Service (100 คะแนน)	คุณลักษณะที่ควรมี (100 คะแนน)	Web Accessibility (100 คะแนน)
<ul style="list-style-type: none"> - เกี่ยวกับหน่วยงาน (27) - เกี่ยวกับ ซีไอโอ (18) - ข่าวประชาสัมพันธ์ (13) - คลังความรู้ (10) - เว็บลิงค์ (9) - กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ (5) - คำถามที่พบบ่อย (FAQ) (5) - แบบฟอร์มที่ดาวน์โหลดได้ (5) - ผังเว็บไซต์ (sitemap) (5) - ข้อมูลการบริการ (3) 	<ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางการสื่อสารกับ ผู้ให้บริการ (50) - ระบบสืบค้นข้อมูล (20) (Search Engine) - ถาม-ตอบ (Q&A) (15) - แบบสำรวจออนไลน์ (Online Survey) (15) 	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการเฉพาะ บุคคล (Personalized e- Service) (50) - การบริการออนไลน์ (e- Service) (20) - การลงทะเบียนออนไลน์ (Register Online) (15) - e-Forms / Online Forms (15) 	<ul style="list-style-type: none"> - การแสดงข้อมูลต่าง ๆ ใน ส่วนล่างของเว็บไซต์ (30) - การแสดงผล (25) - การนำเสนอข้อมูล (15) - เครื่องมือสนับสนุนการใช้ งาน (15) - เครื่องมือสำหรับเก็บ ข้อมูลการเยี่ยมชมเว็บไซต์ (Web Analytic) (15) 	<ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงได้ (Web Accessibility) ตาม ข้อกำหนดของ W3C (100)

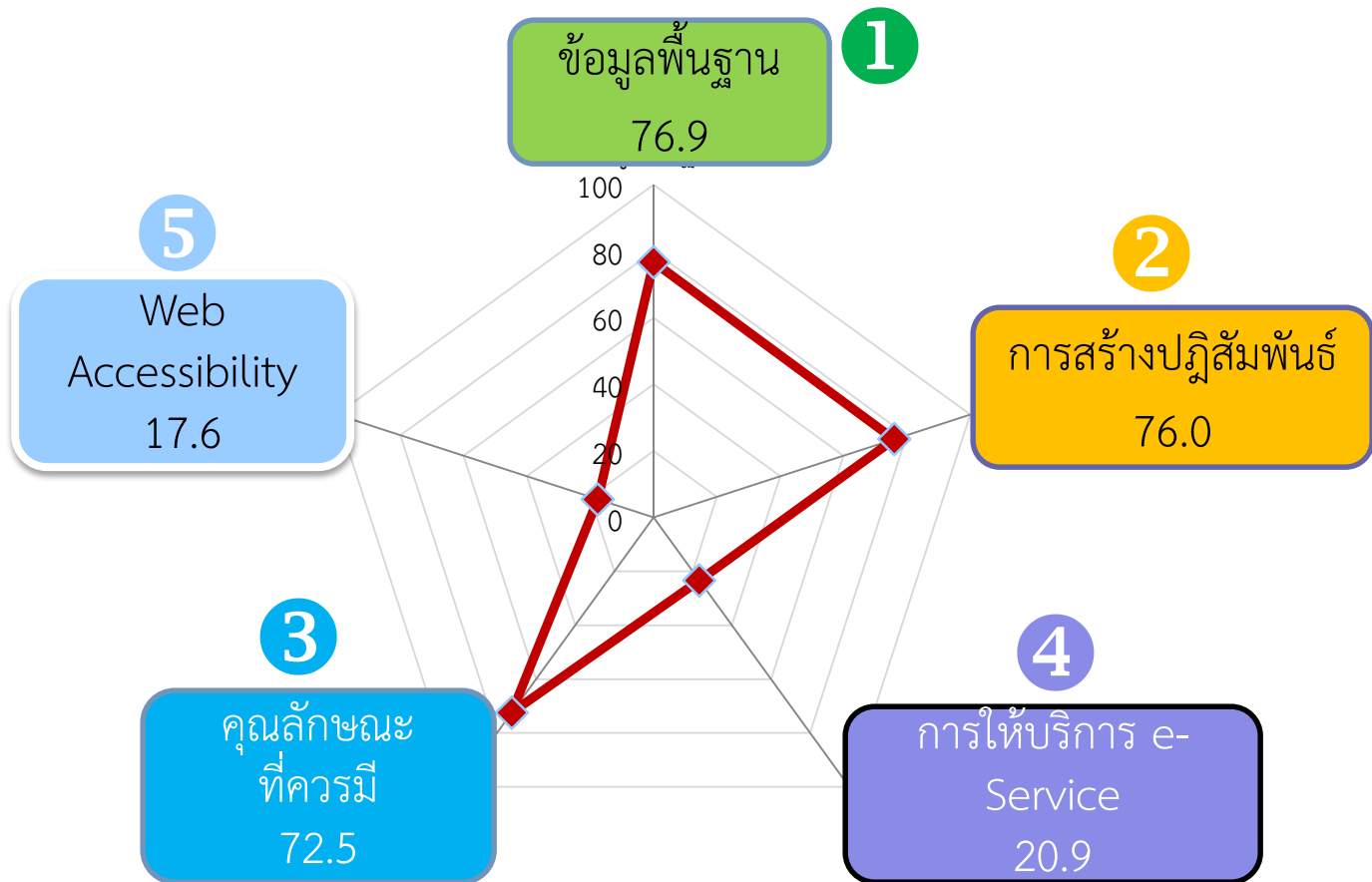
ผลการสำรวจเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ



สำหรับผลการสำรวจหลังจากนี้ จะแสดงตามองค์ประกอบของเนื้อหา (Content) และจำแนกตามระดับการพัฒนาการให้บริการ โดยแต่ละระดับจะมีคะแนนเต็ม 100 คะแนน ซึ่งแต่ละส่วนจะประกอบด้วยหัวข้อย่อย ดังนี้

- **จำแนกตามเนื้อหาเว็บไซต์ (Content)**
 - ข้อมูลพื้นฐาน
 - การสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ
 - การให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)
 - คุณลักษณะที่ควรมี (Recommended Features)
 - Web Accessibility
- **จำแนกตามระดับการพัฒนาการให้บริการ**
 - Emerging Information Services (หมายถึง ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน)
 - Enhance Information Services (หมายถึง การสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการของหน่วยงาน)
 - Transaction Information Services (หมายถึง การให้บริการในรูปแบบ e-Service ของหน่วยงาน)
 - **Connected Information Services (ในระดับนี้ไม่สามารถตรวจประเมินได้ จึงไม่นำมารวมในผลการประเมิน)**
 - Intelligence (การให้บริการเฉพาะบุคคล Personalized e-Service ในลักษณะที่ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดรูปแบบส่วนตัวในการใช้บริการเว็บไซต์)

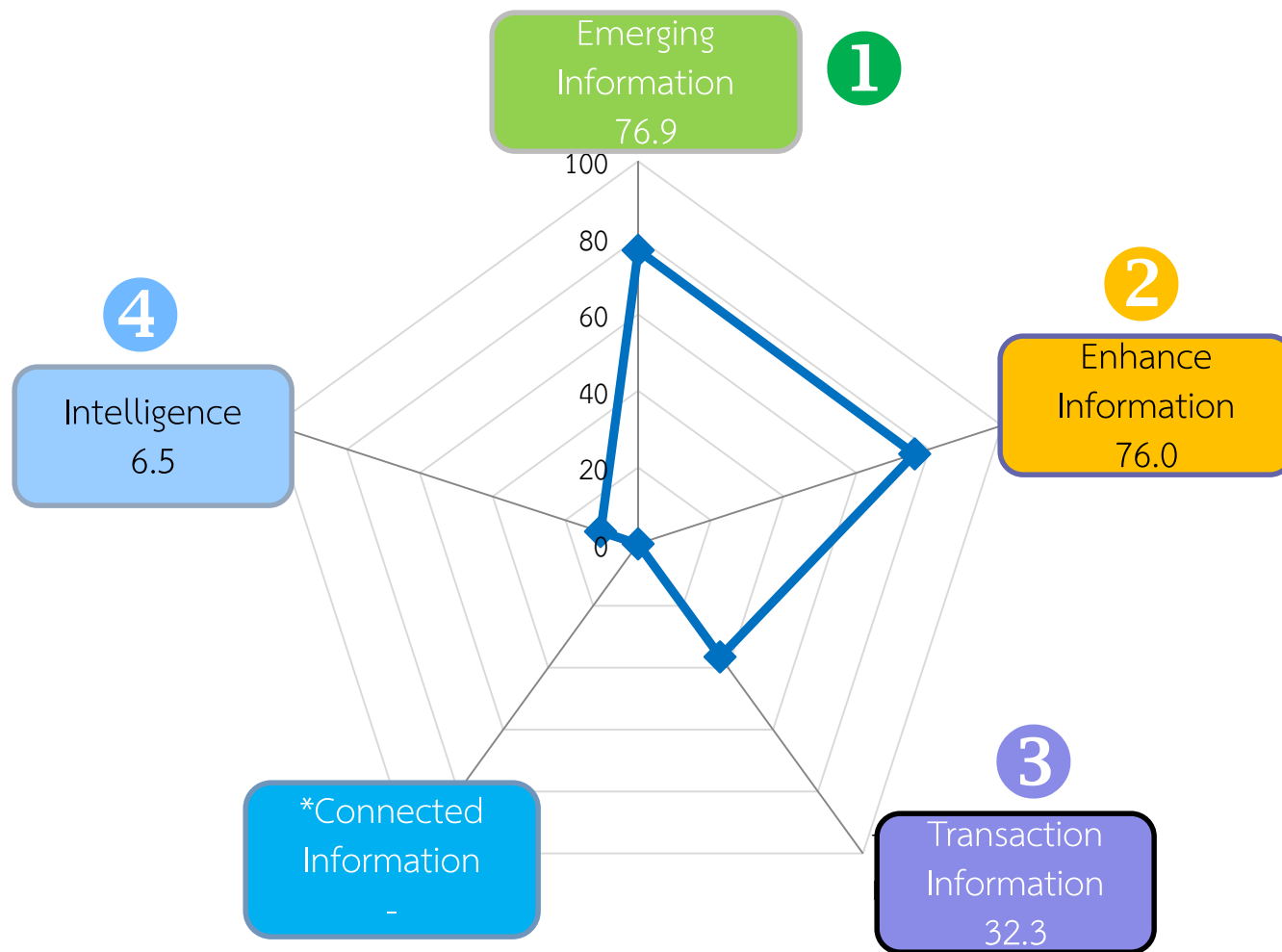
ภาพรวมการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ (จำแนกตามเนื้อหาเว็บไซต์)



Thailand e-Government Readiness Framework

n=267

ภาพรวมการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ (จำแนกตามระดับการพัฒนาการให้บริการ)



n=267

* Connected Information Services (ในระดับนี้ไม่สามารถตรวจประเมินได้ จึงไม่นำมารวมในผลการประเมิน)

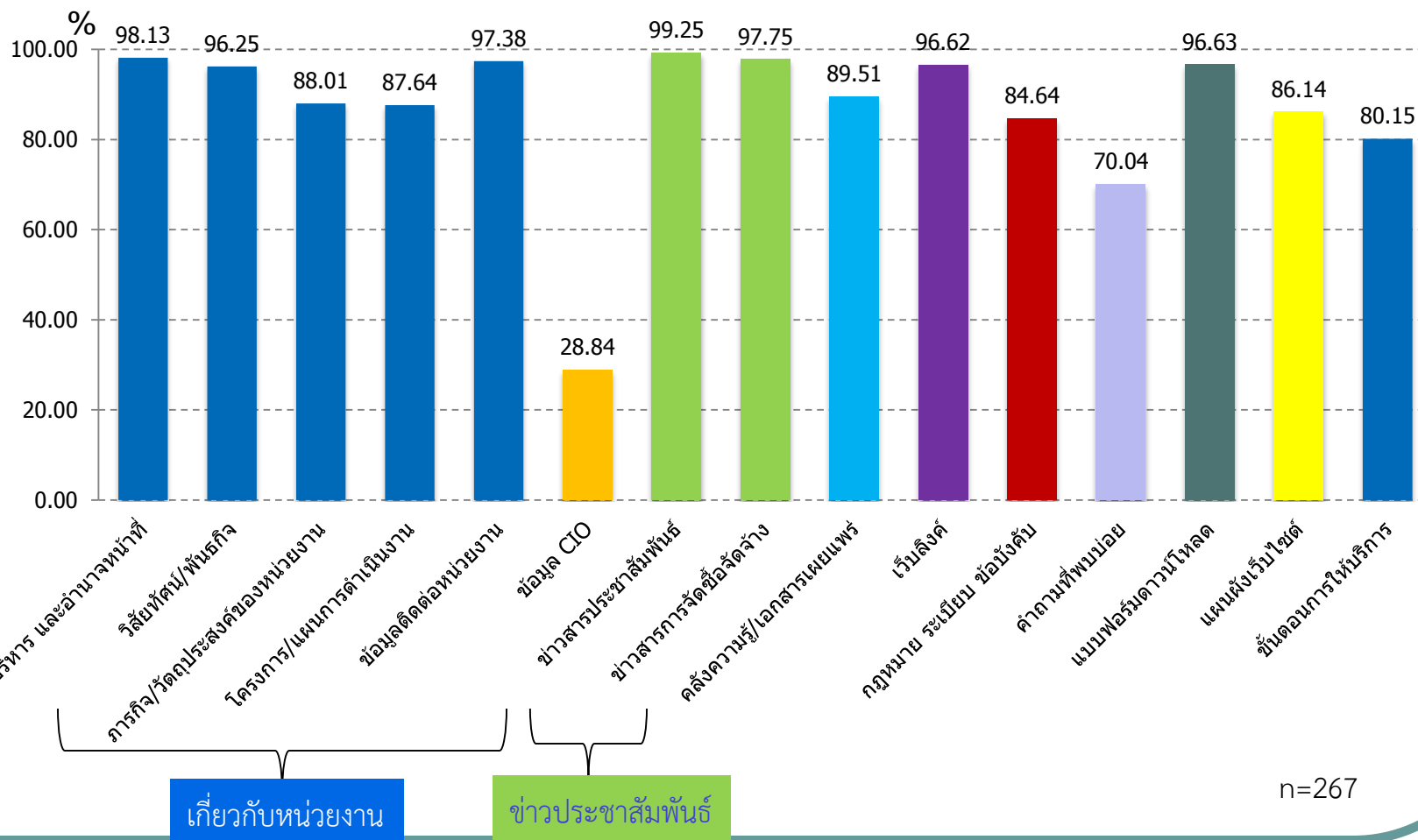
ภาพรวมการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ (จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน)

จำแนกตามเนื้อหาเว็บไซต์	จำนวน (หน่วยงาน)	ข้อมูลพื้นฐาน	การสร้างปฏิสัมพันธ์	การให้บริการ e-Service	คุณลักษณะที่ควรมี	Web Accessibility	คะแนนเฉลี่ย
หน่วยงานภาครัฐ	142	78.05	77.11	23.60	71.97	22.54	54.65
รัฐวิสาหกิจ	47	77.36	86.17	26.28	76.60	17.02	56.69
องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ	78	74.41	67.82	12.76	71.03	8.97	47.00

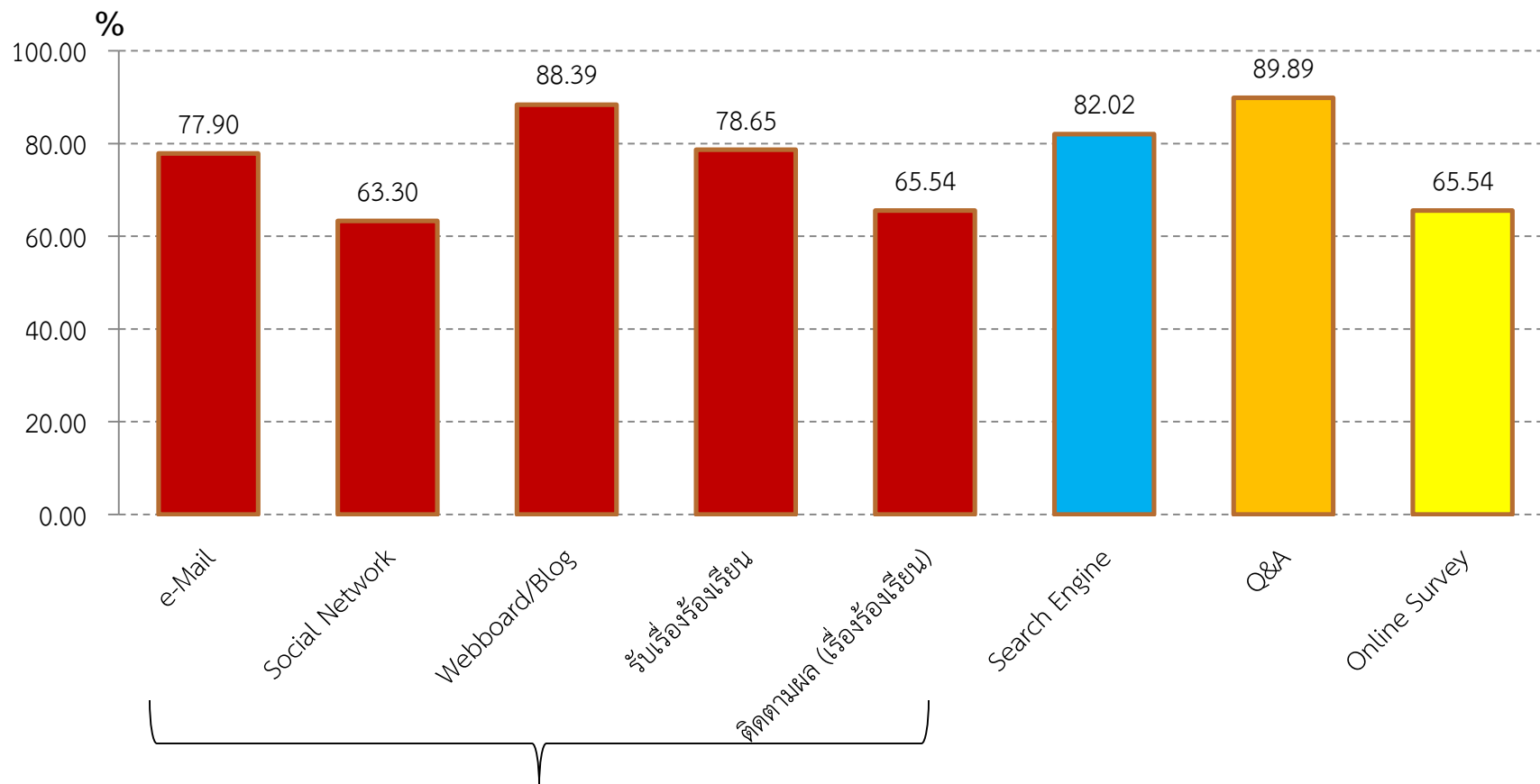
■ สูงสุด
■ ต่ำสุด

จำแนกตามระดับการให้บริการ	จำนวน (หน่วยงาน)	Emerging Information	Enhance Information	Transaction Information	Intelligence	คะแนนเฉลี่ย
หน่วยงานภาครัฐ	142	78.05	77.11	39.44	7.75	50.59
รัฐวิสาหกิจ	47	77.36	86.17	43.62	8.94	54.02
องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ	78	74.41	67.82	22.69	2.82	41.94

การเผยแพร่ข้อมูลพื้นฐานผ่านเว็บไซต์ภาครัฐ



การสร้างปฏิสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ



ช่องทางการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

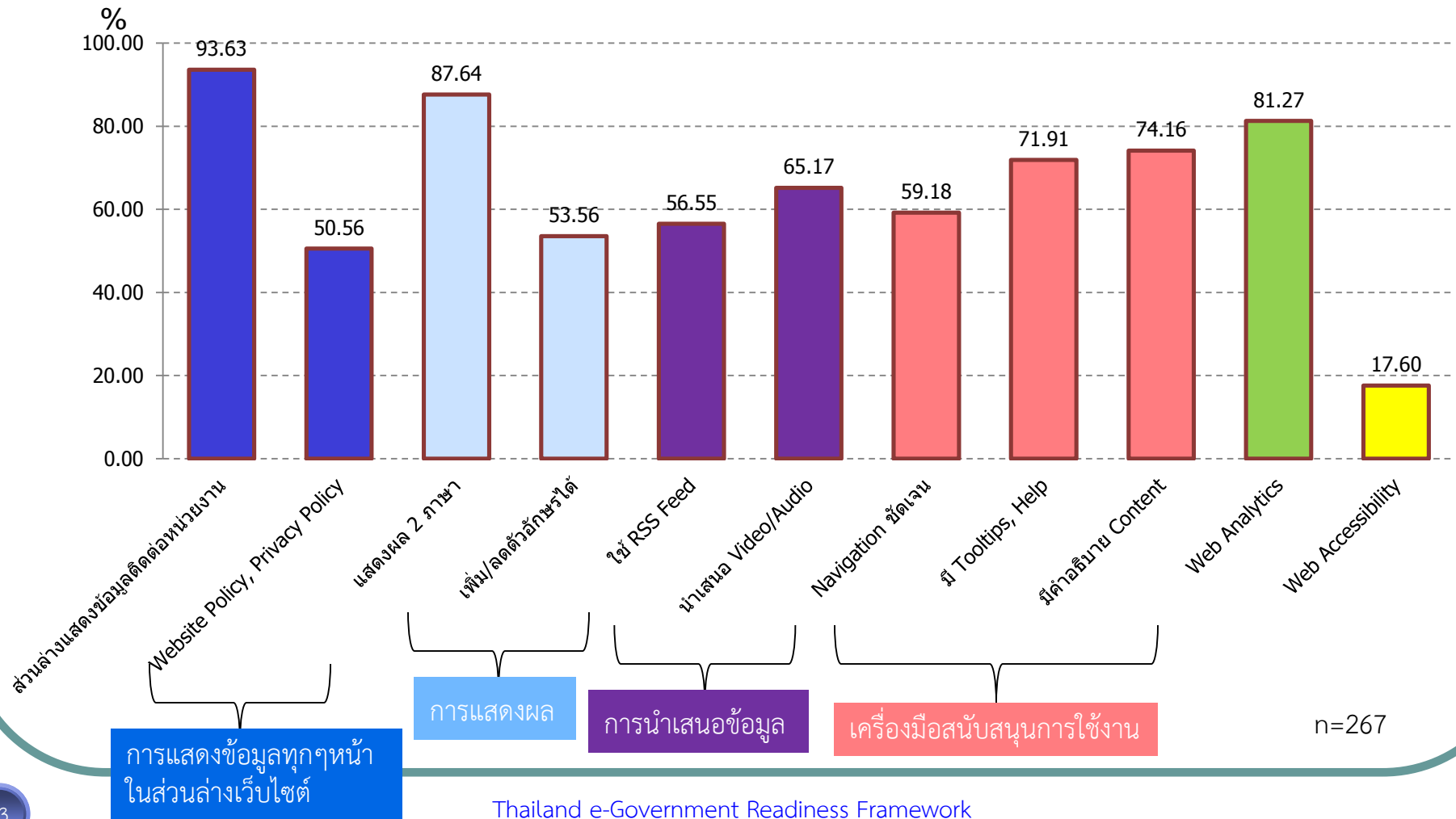
n=267

การให้บริการ e-Service ผ่านเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ



n=267

คุณลักษณะของเว็บไซต์ที่ควรมี



Study: Top 10 Federal Websites Ranked

Federal websites were ranked in three categories: accessibility, search engine optimization and usability.

Usability, accessibility and search engine optimization were the three main areas of focus, and the study found that websites for the Federal Aviation Administration, the CIA and Homeland Security scored the highest benchmarks. The study was performed as a response to President Obama's digital government strategy released earlier this year.

Usability:

1. Office of the Comptroller of Currency (97)
2. Nuclear Regulatory Commission(91)
3. **U.S. National Science Foundation** (91)
4. CIA (87)
5. National Institute of Standards and Technology(86)
6. National Security Agency (85)
7. **Library of Congress** (84)
8. Energy.gov (84)
9. NASA (78)
10. National Institutes of Health (77)

Here are the top 10 websites for each category (with their scores out of 100)

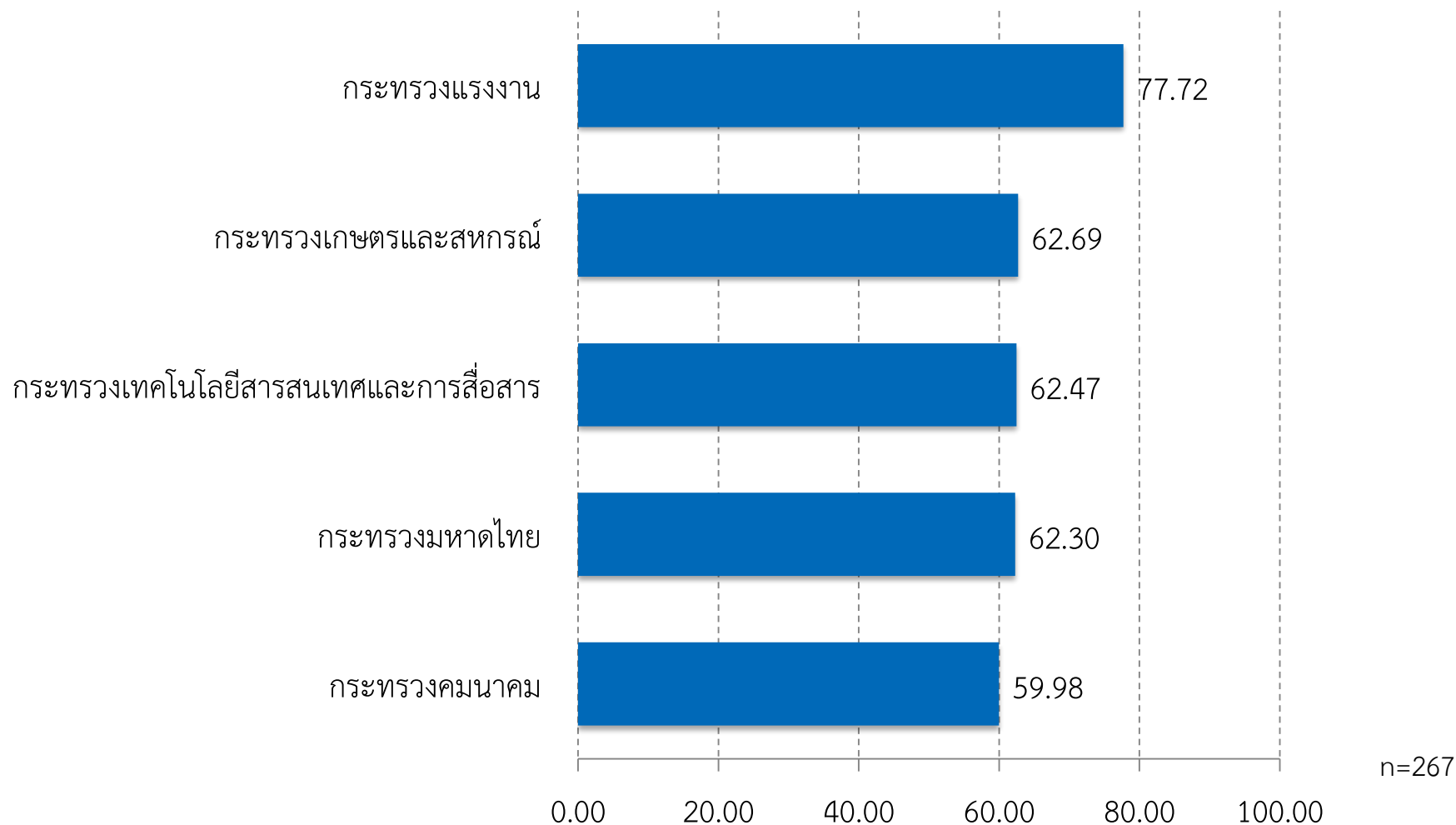
Accessibility:

1. **Energy.gov** (93)
2. **Federal Aviation Administration** (91)
3. **Homeland Security** (90)
4. **National Institutes of Health** (90)
5. **U.S. Department of Treasury** (85)
6. **CIA** (84)
7. **Census Bureau** (83)
8. **Office of the Comptroller of the Currency** (82)
9. **Office of Management and Budget** (78)
10. **Environmental Protection Agency** (76)

SEO:

1. Office of the Comptroller of Currency (96)
2. **Nuclear Regulatory Commission** (94)
3. **National Security Agency** (88)
4. CIA (85)
5. **U.S. Department of Agriculture** (81)
6. Federal Aviation Administration (79)
7. **National Cancer Institute** (78)
8. **National Institute of Standards and Technology** (73)
9. **U.S. Office of Personnel Management** (73)
10. **NASA** (70)

ระดับคะแนนเฉลี่ยของเนื้อหาเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ (คะแนนเต็ม 100 คะแนน) (คะแนนสูงสุด 5 อันดับแรก)



ระดับคะแนนเฉลี่ยของระดับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (คะแนนเต็ม 100 คะแนน) (คะแนนสูงสุด 5 อันดับแรก)

