

มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard)

ประกอบด้วย 2 ส่วน จำนวน 26 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เนื้อหาเว็บไซต์ภาครัฐ จำนวนรวม 18 ข้อ

1) ข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ตลอดจนบริการของหน่วยงาน จำนวน 10 ข้อ

| หมวดหมู่ของข้อมูล (Information Category) | ข้อมูลแนะนำเบื้องต้น (Suggested Contents) |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1) เกี่ยวกับหน่วยงาน | <ul style="list-style-type: none"> - ประวัติความเป็นมา - วิสัยทัศน์ พันธกิจ - โครงสร้างหน่วยงาน ผู้บริหาร อำนาจหน้าที่ - ภารกิจ และหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน - ยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ - แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปี - คำรับรอง และรายงานผลการปฏิบัติราชการ - ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ โทรสาร และแผนที่ตั้งหน่วยงาน เป็นต้น - ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail Address) ของบุคคลภายในหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูล เช่น ผู้ดูแลเว็บไซต์ (Webmaster) เป็นต้น |
| 1.2) ข้อมูลผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer: CIO) | <ul style="list-style-type: none"> - รายละเอียดเกี่ยวกับซีไอโอ ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล และตำแหน่ง - ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ โทรสาร ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail Address) เป็นต้น - วิสัยทัศน์ และนโยบายต่างๆ ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ได้แก่ นโยบายการบริหารจัดการด้าน ICT, นโยบายและมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้าน ICT เป็นต้น - การบริหารงานด้าน ICT เช่น ยุทธศาสตร์, แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการ เป็นต้น - ข่าวสารจากซีไอโอ - ปฏิทินกิจกรรมซีไอโอ |
| 1.3) ข่าวประชาสัมพันธ์ | <ul style="list-style-type: none"> - ข่าวสารประชาสัมพันธ์ทั่วไป |

| หมวดหมู่ของข้อมูล (Information Category) | ข้อมูลแนะนำเบื้องต้น (Suggested Contents) |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - ข่าวสารและประกาศของหน่วยงาน เช่น ประกาศรับสมัครงาน การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดฝึกอบรม เป็นต้น - ปฏิทินกิจกรรมของหน่วยงาน |
| 1.4) เว็บลิงค์ | <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนงานภายใน - หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรง - เว็บไซต์อื่นๆ ที่น่าสนใจ |
| 1.5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน | <ul style="list-style-type: none"> - กฎหมาย พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศ ระเบียบ มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และมติ คณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง โดยแสดงที่มาของข้อมูลที่น่าสนใจ |
| 1.6) ข้อมูลการบริการ | <ul style="list-style-type: none"> - แสดงข้อมูลการบริการตามภารกิจของหน่วยงานพร้อมคำอธิบายขั้นตอนบริการ โดยจะแสดงขั้นตอนการให้บริการต่างๆ แก่ประชาชน ทั้งนี้ควรระบุระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการนั้นๆ |
| 1.7) แบบฟอร์มที่ดาวน์โหลดได้ (Download Forms) | <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนที่ให้บริการประชาชนสำหรับ Download แบบฟอร์มต่างๆ ของหน่วยงาน |
| 1.8) คลังความรู้ | <ul style="list-style-type: none"> - ผลงานวิจัย บทความ กรณีศึกษา ข้อมูลสถิติต่างๆ ข้อมูล GIS และ e-Book เป็นต้น ตลอดจนต้องมีการอ้างอิงถึงแหล่งที่มา (Reference) และวัน เวลา กำกับเพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้ต่อ |
| 1.9) คำถามที่พบบ่อย (FAQ) | <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนที่แสดงคำถาม และคำตอบที่มีผู้นิยมสอบถาม |
| 1.10) ผังเว็บไซต์ (Site map) | <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนที่แสดงแผนผังเว็บไซต์ทั้งหมด |

2) การสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ จำนวน 4 ข้อ

| หมวดหมู่ของข้อมูล (Information Category) | ข้อมูลแนะนำเบื้องต้น (Suggested Contents) |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1) ถาม - ตอบ (Q & A) | - ส่วนที่ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูล หรือข้อสงสัยมายังหน่วยงาน |
| 2.2) ระบบสืบค้นข้อมูล (Search Engine) | - ส่วนที่เป็นบริการสืบค้นข้อมูลทั่วไป และข้อมูลภายในหน่วยงานได้ |
| 2.3) ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ | <ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางแจ้งข่าว หรือแจ้งเตือนผู้ใช้ เช่น SMS, e-Mail เป็นต้น - ช่องทางการติดต่อหน่วยงานในรูปแบบ Social Network เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น - ช่องทางแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เช่น e-Mail, Web board, Blog เป็นต้น - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน |
| 2.4) แบบสำรวจออนไลน์ (Online Survey) | <ul style="list-style-type: none"> - การสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการเว็บไซต์ - การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Online Poll) - การออกเสียงลงคะแนนต่างๆ (Online Voting) |

3) การให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ จำนวน 4 ข้อ

| หมวดหมู่ของข้อมูล (Information Category) | ข้อมูลแนะนำเบื้องต้น (Suggested Contents) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1) การลงทะเบียนออนไลน์ (Register Online) | <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนที่เป็นแบบฟอร์มสำหรับบันทึกชื่อผู้ให้บริการและรหัสผ่านก่อนเข้าใช้งานระบบ (Login Form) ซึ่งเป็นหนึ่งในกระบวนการตรวจสอบและยืนยันตัวตนผู้ใช้งาน - ระบบตรวจสอบและยืนยันตัวตนผู้ใช้งาน และสามารถแจ้งเตือนกรณีชื่อผู้ใช้ หรือรหัสผ่านไม่ถูกต้อง (Check user name/password) - ระบบจัดการกรณีลืมรหัสผ่าน กรณีที่ผู้ใช้ลืมรหัสผ่านระบบสามารถดำเนินการส่งรหัสผ่านให้ใหม่ได้ |
| 3.2) e-Forms / Online Forms | <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนที่ให้บริการบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มต่างๆ บนหน้าเว็บไซต์ โดยไม่ต้อง Download เอกสาร และสามารถพิมพ์เอกสาร หรือบันทึกข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ (ที่เหมาะสมตามภารกิจหน่วยงาน) |
| 3.3) ระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) | <ul style="list-style-type: none"> - ระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามภารกิจของหน่วยงาน (ที่เหมาะสมตามภารกิจหน่วยงาน) |
| 3.4) การให้บริการเฉพาะบุคคล (Personalized e-Services) ในลักษณะที่ผู้ให้บริการสามารถกำหนดรูปแบบส่วนตัวในการใช้บริการเว็บไซต์ได้ | <ul style="list-style-type: none"> - มีบริการส่งข้อมูลให้ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคลสำหรับผู้ลงทะเบียน - ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดรูปแบบข้อมูลที่ต้องการและจัดอันดับเนื้อหาที่สนใจได้ - มีการปรับปรุงเพิ่มข้อมูลของผู้ลงทะเบียนแบบอัตโนมัติตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ - เว็บไซต์สามารถนำเสนอหัวข้อข่าว/ข้อมูล/บริการ ที่ผู้ให้บริการเข้ามาใช้งานครั้งล่าสุดได้ (Last Visited) - มีการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานผ่านทางเว็บไซต์จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ - มีระบบรายงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามข้อมูลที่ได้จากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานได้ตามความต้องการ (Dynamic Report) (ที่เหมาะสมตามภารกิจหน่วยงาน) |

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะที่ควรมี จำนวนรวม 8 ข้อ

| หมวดหมู่ของข้อมูล (Information Category) | ข้อมูลแนะนำ (Suggested Contents) |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) การแสดงผล | <ul style="list-style-type: none"> - มีการแสดงผลอย่างน้อย 2 ภาษา คือภาษาไทย และภาษาอังกฤษ - สามารถเพิ่มหรือลดขนาดตัวอักษรได้ |
| 2) การนำเสนอข้อมูล | <ul style="list-style-type: none"> - มีการใช้งาน Really Simple Syndication (RSS) เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ของหน่วยงาน - มีการนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบของเสียง และวีดีโอ |
| 3) เครื่องมือสนับสนุนการใช้งาน | <ul style="list-style-type: none"> - มีระบบ Navigation ที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ - มีเครื่องมือในการแนะนำการใช้งาน (Help) ได้แก่ Tool tips, Pop-up, Help เป็นต้น - มีคำแนะนำเว็บไซต์ หรือคำอธิบาย Content ต่างๆ ของเว็บไซต์ เพื่อแนะนำการใช้งานเว็บไซต์แก่ประชาชน |
| 4) เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลการเยี่ยมชมเว็บไซต์ (Web Analytic) | <ul style="list-style-type: none"> - มีเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล การเยี่ยมชมเว็บไซต์ของผู้ใช้บริการ เช่น จำนวนครั้ง จำนวนหน้า ความสนใจระยะเวลา เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานมีข้อมูลในการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเยี่ยมชมเว็บไซต์ (Web Behavior) |
| 5) การตั้งชื่อไฟล์และไดเรคทอรี | <ul style="list-style-type: none"> - ควรกำหนดวิธีการตั้งชื่อที่สื่อความหมาย เข้าใจตรงกัน สั้น กระชับ และไม่เกิดความสับสน ซึ่งจะช่วยให้ Search Engine ให้ค่าความสำคัญของเว็บไซต์สูงสุดหากคำสำคัญพบเป็นชื่อไฟล์และชื่อไดเรคทอรี โดยตรง |
| 6) ส่วนล่างของเว็บไซต์ (Page Footer) | <ul style="list-style-type: none"> - ทุกๆ หน้าควรจะแสดงข้อมูลต่างๆ ในส่วนล่างของเว็บไซต์ ดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> 1 เมนูหลักในรูปแบบข้อความ 2 ข้อมูลติดต่อหน่วยงาน ได้แก่ ชื่อและที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร และที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 3 เส้นเชื่อมกลับไปยังหน้าหลักของเว็บไซต์ 4 คำสงวนลิขสิทธิ์ (Copyright) 5 การปฏิเสธความรับผิดชอบ (Disclaimer) 6 การประกาศนโยบาย5 (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ก) ประกอบด้วย |

| หมวดหมู่ของข้อมูล (Information Category) | ข้อมูลแนะนำ (Suggested Contents) |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>6.1 นโยบายเว็บไซต์ (Website Policy)</p> <p>6.2 นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy)</p> <p>6.3 นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์ (Website Security Policy)</p> |
| 7) เส้นเชื่อม (Link) | - ต้องมีความพร้อมใช้เสมอ |
| 8) ข้อกำหนดตามมาตรฐาน | <p>- เว็บไซต์ควรสอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์การมาตรฐาน เวิลด์ ไวด์ เว็บ (World Wide Web Consortium: W3C) คณะกรรมาธิการทำให้เว็บเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Web Accessibility Initiative: WAI) ตามข้อกำหนดการทำให้เนื้อหาเว็บสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ รุ่น 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines 2.0 : WCAG 2.0) ในเกณฑ์ความสำเร็จ ระดับ เอ (A)</p> <p>สำหรับประเทศไทย สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยสำนักส่งเสริมและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้มีการจัดทำรูปแบบการพัฒนาเว็บไซต์ให้เป็นเว็บไซต์ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ และเกณฑ์มาตรฐานฉบับภาษาไทยขึ้น ภายใต้ชื่อ “Thai Web Content Accessibility Guidelines 2010 (TWAG2010)” (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ข และวิธีการตรวจประเมินปรากฏในภาคผนวก ค7)</p> <p>- เว็บไซต์ควรสอดคล้องกับข้อกำหนดของ W3C สำหรับ HyperText Markup Language (HTML) อย่างน้อยระดับ 4.01 (HTML 4.01/XHTML 1.0)</p> <p>- หากเว็บไซต์ใช้ Cascading Style Sheets (CSS) ควรสอดคล้องกับข้อกำหนดของ W3C สำหรับ CSS ระดับ 1</p> |