

## การศึกษาความสอดคล้องของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ

หม่อมกษิชา ตันติสันติสม<sup>1\*</sup> จินดาพร อ่อนเกตุ<sup>2</sup> กนกวรรณ เขียววัน<sup>3</sup> อรปรียา คำแพง<sup>4</sup> วันเฉลิม พูนใจสม<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อพัฒนารายการตรวจสอบมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ และ 2. เพื่อศึกษาความสอดคล้องของโครงสร้างและเนื้อหาเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรกับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ โดยแบบรายการตรวจสอบทั้งหมด 5 กลุ่ม จำนวน 121 รายการ ได้ถูกนำไปตรวจสอบกับเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยทั้งหมด 18 หน่วยงาน สถิติที่ใช้ได้แก่ การนับจำนวน ค่าเฉลี่ย และร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า มี 13 รายการที่ทุกหน่วยงานดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว แต่ยังคงมี 39 รายการที่ไม่มีหน่วยงานใดดำเนินการจัดทำเลย เมื่อพิจารณาความสอดคล้องกับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ พบว่า หน่วยงานทั้งหมดจัดทำเว็บไซต์ที่สอดคล้องกับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 31.22 หากพิจารณาจากกลุ่มรายการจะเห็นได้ว่า หน่วยงานพัฒนาเว็บไซต์สอดคล้องกับรายการกลุ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนมากที่สุด คือ ร้อยละ 44.18 ในขณะที่กลุ่มความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์มีการดำเนินการน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 6.25 เมื่อพิจารณาระดับขั้นของการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า เว็บไซต์ส่วนใหญ่ดำเนินการในระดับ emerging information services และระดับ enhanced information services มากที่สุด นอกจากนี้ระยะเวลาห่างโดยเฉลี่ยระหว่างวันที่ลงข่าวประชาสัมพันธ์เก่าที่สุดและล่าสุด คือ 764.12 วัน สำหรับประเด็นความสอดคล้องกับเว็บไซต์ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกคนตามมาตรฐาน WCAG 2.0 พบว่า เว็บไซต์ทุกหน่วยงานผ่านมาตรฐานระดับ AA และพบ 9 เว็บไซต์ ที่มีการเชื่อมโยงไปยังเครือข่ายสังคมของตนเอง เช่น Facebook Youtube Twitter Instagram Google+ และ Line โดยแต่ละเว็บไซต์มีการเชื่อมโยงตั้งแต่ 1 – 5 เครือข่ายสังคม

**คำสำคัญ :** มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. หลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

<sup>4</sup> นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

\* ผู้มีพันธหลัก email: khumphicha\_t@kpru.ac.th

## THE STUDY OF COHERENCE BETWEEN KAMPHAENGPHEP RAJABHAT UNIVERSITY WEBSITE AND GOVERNMENT WEBSITE STANDARD

Khumphicha Tantisantisom<sup>1\*</sup> Jindaporn On-gate<sup>2</sup> Kanokwan Kiewwan<sup>3</sup>  
Ornpreeya Kampaeng<sup>4</sup> Wunchalerm Poonjaisom<sup>4</sup>

### Abstract

This study aimed at 1. to develop a government web standard checklist form and 2. to study the coherence between structures and contents of Kamphaengphet Rajabhat University websites and government web standard. The checklist, consisting of 121 items within five categories, was compared to each websites of 18 university divisions. The statistical tools used in this study were counting, average and percentage. The results revealed that 13 items were completely accomplished by every division; however, 39 items were left untouched. The overall coherence between the websites and the standard was only at 31.22%. In addition, the items in a people participation category was found concordance most at 44.18% where as those in a website security category showed the least level of concordance at 6.25%. In terms of e-government development levels, it was found that most websites performed at the level of emerging information services and enhanced information services. Moreover, the average time between the oldest and the latest news posted was 764.12 days. For web accessibility compliance, all websites achieved at least AA level. Additionally, nine division websites linked to their social network account such as Facebook, Youtube, Twitter, Instagram, Google+ and Line between one to five forms.

**Keyword :** government web standard, Kamphaengphet Rajabhat University

---

<sup>1</sup> Assistant Professor Dr. Department of Information Technology, Faculty of Science and Technology, Kamphaengphet Rajabhat University, Kamphaengphet

<sup>2</sup> Department of Information Technology, Faculty of Science and Technology, Kamphaengphet Rajabhat University, Kamphaengphet

<sup>3</sup> Department of Computer Technology, Faculty of Industrial Technology, Kamphaengphet Rajabhat University, Kamphaengphet

<sup>4</sup> Computer Specialist, Academic Resource and Information Technology, Kamphaengphet Rajabhat University, Kamphaengphet

\* corresponding author, email: khumphicha\_t@kpru.ac.th

## บทนำ

จากนโยบายประเทศไทย 4.0 ของรัฐบาลที่มุ่งให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างก้าวกระโดด โดยอาศัยเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีนั้น ส่งผลต่อการดำเนินงานของระบบราชการที่มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน ให้ภาคเอกชนและประชาชนได้รับการบริการและอำนวยความสะดวกผ่านเทคโนโลยี อย่างเป็นองค์รวม (สำนักวิจัยและพัฒนาระบบราชการ, 2560, หน้า 5) ซึ่งจากการสำรวจเพื่อจัดอันดับการพัฒนา e-Government กลุ่มประเทศสมาชิกขององค์การ สหประชาชาติ (United Nations e-Government Readiness) ในรายงาน United Nations E-Government Survey ซึ่งมีการจัดลำดับทุก 2 ปี พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ.2557 – 2561 นี้ ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 102 77 102 77 และ 73 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวโน้มของลำดับไม่คงที่ ยังมีความเปลี่ยนแปลงที่สูงขึ้นหรือต่ำลง (United Nations, 2018)

อย่างไรก็ตามการพัฒนาการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้มีการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ก่อนที่รัฐบาลจะประกาศนโยบายประเทศไทย 4.0 โดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) หรือ Electronic Government Agency (Public Organization) (EGA) ได้ประกาศการจัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกา ในวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554 ต่อมาได้มีการปรับเปลี่ยนเป็นสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หรือ Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA) ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2561

เพื่อให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยก้าวไปสู่การเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Connected Government) โดยยึดเอาประชาชนเป็นศูนย์กลาง และให้ประชาชนมีส่วนร่วมผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation) สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) จึงได้พัฒนา “มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard)” เพื่อเป็นมาตรฐานให้หน่วยงานภาครัฐได้นำไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของภาครัฐ โดยมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เวอร์ชัน 1 ได้เผยแพร่ในเดือนมิถุนายน พ.ศ.2555 จากนั้นสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้ปรับปรุงและเผยแพร่มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เวอร์ชัน 2 ในเดือนกันยายน พ.ศ.2560 โดยได้เพิ่มเนื้อหาในด้านข้อมูลเปิดภาครัฐ รวมไปถึงแนวทางการจัดวางรูปแบบและข้อมูลบนเว็บไซต์

อีกทั้ง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแบบออนไลน์ไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) จึงได้ระบุลำดับขั้นของการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 6 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 emerging information services
- กลุ่มที่ 2 enhanced information services
- กลุ่มที่ 3 transactional services
- กลุ่มที่ 4 connected services
- กลุ่มที่ 5 personalization
- กลุ่มที่ 6 security

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร นับเป็นหน่วยงานทางการศึกษาของรัฐบาล มีหน้าที่ในด้านการศึกษา การวิจัย การบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นมหาวิทยาลัยในท้องถิ่นซึ่งควรเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาในท้องถิ่นหลายๆ ด้าน การเป็นแบบอย่างให้กับหน่วยงานรัฐในท้องถิ่น ด้านการพัฒนาหน่วยงานให้สอดคล้องกับการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐจึงเป็นตัวอย่างหนึ่งที่สามารถทำได้ ซึ่งในเบื้องต้นมหาวิทยาลัยจะต้อง

สำรวจความพร้อมของตนเอง ปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน จากนั้นเผยแพร่และเสนอแนวทางหรือแนวปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมรองรับการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้กับหน่วยงานรัฐในท้องถิ่นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนารายการตรวจสอบมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ สำหรับผู้ดูแลเว็บไซต์ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาความสอดคล้องของโครงสร้างและเนื้อหาเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ

### วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนารายการตรวจสอบ

1. ศึกษามาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เพื่อสร้างเป็นแบบรายการในการตรวจสอบ โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่มรายการ ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน การให้บริการของหน่วยงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน คุณลักษณะที่ควรมีและความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์ ซึ่งได้ทั้งหมด 125 รายการ
2. ประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินความถูกต้องเหมาะสมของแบบรายการ และหาค่า Index of Item-Objective Congruence (IOC) จากผลการประเมิน
3. ปรับปรุงคุณภาพของแบบรายการตรวจสอบตามคำชี้แนะของผู้เชี่ยวชาญ จนได้แบบรายการตรวจสอบ จำนวน 121 รายการ

ขั้นตอนที่ 2 การเก็บข้อมูล

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบรายการตรวจสอบกับเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 18 หน่วยงาน อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การตรวจสอบของแต่ละเว็บไซต์มีช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกันมากที่สุด เนื่องจากข้อมูลต่างๆ มีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ซึ่งใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบทั้งหมด 46 วัน และในการตรวจสอบความสอดคล้องกับเว็บไซต์ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกคนตามมาตรฐาน WCAG 2.0 ใช้เครื่องมือจากเว็บไซต์ <https://achecker.ca/checker/index.php>

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความสอดคล้องเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยกับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ จากนั้นหาค่าความถี่ ร้อยละ เปรียบเทียบความสอดคล้องสูงสุดและต่ำสุดของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งวิเคราะห์หาความสอดคล้องร่วมกันของแต่ละหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 4 การอภิปรายและสรุปผล

นำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบความสอดคล้อง และสังเคราะห์ผล

### ผลการวิจัย

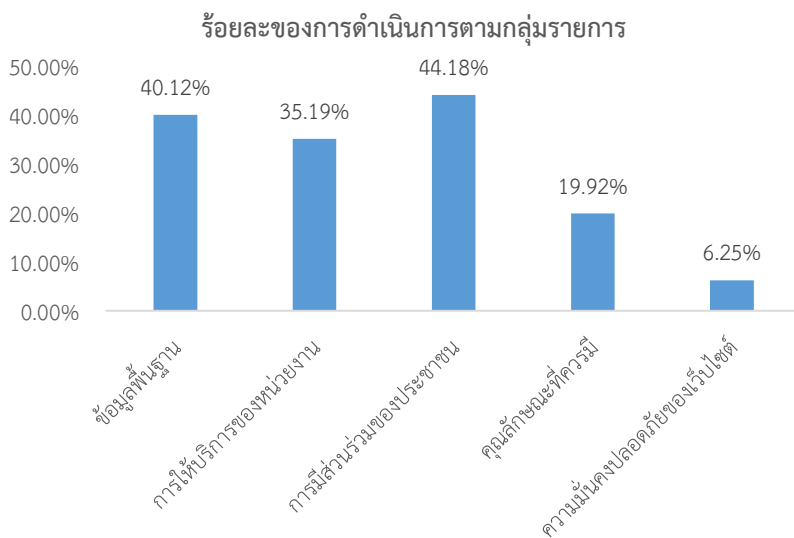
การตรวจสอบความสอดคล้องกับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ จำนวน 121 รายการ พบว่า มี 13 รายการที่ทุกหน่วยงานดำเนินการ เช่น ชื่อโดเมนที่ถูกต้องและเหมาะสม ข้อมูลโครงสร้างหน่วยงาน ข้อมูลการติดต่อ ข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป ข่าวสารกิจกรรมของหน่วยงาน รูปแบบไฟล์ที่เหมาะสม การแสดงผลแบบ responsive web และ Web accessibility 2.0 ระดับ A เป็นอย่างน้อย

นอกจากนี้ การตรวจสอบยังพบว่ามี 39 รายการ ที่ไม่มีหน่วยงานใดดำเนินการจัดทำเลย ซึ่งใน 39 รายการนี้ รวมถึงประเด็นการจัดการกรณีเว็บไซต์มีการลงทะเบียนผู้ใช้งาน จำนวน 15 รายการ เนื่องจากเว็บไซต์หน่วยงานเกือบทั้งหมดไม่ได้ให้บริการในด้านนี้ ยกเว้นเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่ให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากรในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน สำหรับประเด็นอื่นๆ ที่พบว่าไม่มีหน่วยใดจัดทำเลย ได้แก่ ประเด็นผู้บริหารสารสนเทศ ข้อมูลเปิดภาครัฐ และการให้บริการเฉพาะบุคคล

เมื่อพิจารณาร้อยละการดำเนินการในแต่ละรายการของเว็บไซต์ทุกหน่วยงาน และนำข้อมูลมาจัดกลุ่ม พบว่า มี 22 รายการที่เว็บไซต์หน่วยงานมากกว่าร้อยละ 75 ได้ดำเนินการไปแล้ว แต่พบมากถึง 72 รายการที่เว็บไซต์หน่วยงานน้อยกว่าร้อยละ 25 ได้ดำเนินการ

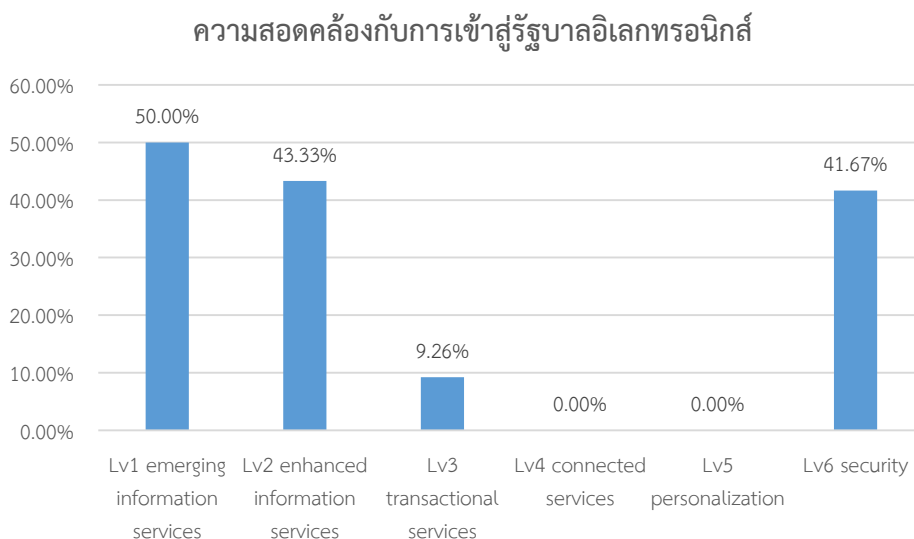
เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยการจัดทำเว็บไซต์ที่สอดคล้องกับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐพบว่า เว็บไซต์ของหน่วยงานทั้งหมดมีความสอดคล้องร้อยละ 31.22 โดยเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องมากที่สุด คือ ร้อยละ 44.63 ในขณะที่เว็บไซต์ของงานวิเทศและกิจการอาเซียน มีความสอดคล้องน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 21.66

จากการตรวจสอบกลุ่มรายการทั้ง 5 กลุ่มนั้น พบว่า กลุ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนมีการดำเนินการมากที่สุด คือ ร้อยละ 44.18 ในขณะที่กลุ่มความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์มีการดำเนินการน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 6.25 เท่านั้น ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ร้อยละของการดำเนินการที่สอดคล้องกับมาตรฐาน แบ่งตามกลุ่มรายการ

ผลการพิจารณาระดับขั้นของการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 6 กลุ่ม พบว่า เว็บไซต์หน่วยงานมีความสอดคล้องกับกลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่ 6 และกลุ่มที่ 3 เรียงตามลำดับ ดังภาพที่ 2



**ภาพที่ 2** กราฟแสดงระดับความสอดคล้องกับการเข้าสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งจะเห็นได้ว่าในภาพรวมของมหาวิทยาลัย มุ่งเน้นไปที่การให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงาน และการให้บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม ข้อมูลเสียงและวิดีโอ รวมทั้งการให้บริการแบบหลายภาษาเป็นหลัก แต่ยังไม่ปรากฏการเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลของหน่วยงานเข้ากับหน่วยงานรัฐอื่นๆ และการพัฒนาเว็บไซต์ให้สามารถเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการได้โดยตรงได้

การพิจารณาวันที่ลงข่าวประชาสัมพันธ์เก่าที่สุดและล่าสุด ซึ่งหมายถึงระยะห่างของวันที่ลงข่าวประชาสัมพันธ์จากข่าวแรกจนถึงข่าวปัจจุบัน พบว่า มีระยะเวลาห่างโดยเฉลี่ย 764.12 วัน แสดงว่าจะยังสามารถอ่านข่าวย้อนหลังไปได้อีกประมาณ 2 ปี โดยหน่วยงานที่ลงข่าวมาเป็นระยะเวลานานที่สุด ปรากฏข่าวย้อนหลังไปถึง 1,552 วัน โดยหน่วยงานที่ปรากฏข่าวย้อนหลังไปมากกว่า 1,000 วัน มีจำนวน 6 หน่วยงาน และหน่วยงานที่มีข่าวย้อนหลังน้อยกว่า 100 วัน มี 2 หน่วยงาน

เมื่อพิจารณาความใหม่ของข่าวประชาสัมพันธ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยของระยะห่างวันที่ลงข่าวประชาสัมพันธ์ล่าสุด กับวันที่เก็บข้อมูล เท่ากับ 12.41 วัน โดยระยะห่างที่มากที่สุด คือ 36 วัน และระยะห่างที่น้อยที่สุด คือ 0 วัน

สำหรับประเด็นด้านความสอดคล้องกับเว็บไซต์ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกคนตามมาตรฐาน WCAG 2.0 พบว่า เว็บไซต์ทุกหน่วยงานผ่านมาตรฐานระดับ AA นอกจากนี้ช่องทางการแชร์ไปยังเครือข่ายสังคม (social network) พบว่า 9 เว็บไซต์ มีการเชื่อมโยงไปยังเครือข่ายสังคมของตนเอง เช่น Facebook Youtube Twitter Instagram Google+ และ Line โดยแต่ละเว็บไซต์มีการเชื่อมโยงตั้งแต่ 1 – 5 เครือข่ายสังคม อย่างไรก็ตามมีเพียง 4 เว็บไซต์เท่านั้นที่สามารถแชร์หน้าเว็บเพจไปยังเครือข่ายได้โดยตรง

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากค่าเฉลี่ยความสอดคล้องในการพัฒนาเว็บไซต์ตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ ของหน่วยงานทั้งหมด มีค่าเท่ากับร้อยละ 31.22 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าผลการศึกษาคณาจารย์เว็บไซต์ของหน่วยงานท้องถิ่น

ภาครัฐ ประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 45.72 โดยเมื่อเปรียบเทียบรายการประเมินของ Khudri, Martani และ Maulana (2015) นี้ กับรายการที่ออกแบบจะมีความคล้ายคลึงกันในองค์ประกอบหลายด้าน เช่น เนื้อหา การออกแบบ การจัดโครงสร้างเว็บ และความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน แต่จะมีความแตกต่างกันในประเด็นการนับจำนวนผู้ใช้งาน

สำหรับประเด็นระดับขั้นของการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น การให้บริการในระดับที่ 1 และ 2 ที่เน้นด้านการนำเสนอข้อมูลนั้น หน่วยงานยังทำได้ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นในฐานะผู้ให้บริการข้อมูล หน่วยงานควรพิจารณาเพิ่มเติมข้อมูลเพื่อยกระดับให้การให้บริการในระดับที่ 1 และ 2 มีความสมบูรณ์มากที่สุด นอกจากนี้หน่วยงานควรมีการวิเคราะห์การดำเนินการในขอบเขตของภารกิจ เพื่อยกระดับการให้บริการระดับที่ 3 4 และ 5 ที่มุ่งเน้นการให้บริการแบบออนไลน์และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ เพิ่มเติม แต่อย่างไรก็ตามในระดับนี้ อาจจะไม่สามารถทำได้ทุกหน่วยงาน เนื่องจากภาระหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าว ไม่มี ความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านนี้โดยตรง สำหรับระดับที่ 6 ด้านความมั่นคงปลอดภัยนั้น อย่างน้อยควรส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานมีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีการเข้ารหัส เช่น SSL หรือ https เป็นต้น ซึ่งประเด็นนี้มีความ สอดคล้องกับผลการตรวจสอบเว็บไซต์ในกลุ่มความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์ที่พบว่ามีความสอดคล้องน้อย ที่สุด

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ กรมสรรพากรของ กฤษณ์ รักชาติเจริญ (2557) นั้น พบว่าปัจจัยด้านสารสนเทศ ปัจจัยด้านการบริการ และ ปัจจัยทางด้านภาษา เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เว็บไซต์ของกรมสรรพากรประสบความสำเร็จ แต่อย่างไรก็ตาม เว็บไซต์ของกรมสรรพากรนี้ มีภารกิจในการให้บริการประชาชนในด้านการเสียภาษีออนไลน์ จึงสามารถ ให้บริการงานในกลุ่ม transactional services และ connected services ได้เป็นอย่างดี ในขณะที่เว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัยไม่มีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนทั่วไปในด้านการประมวลผลข้อมูล จึงส่งผลให้เกิดความ แตกต่างในการบริการกลุ่มนี้

Jati และ Dominic (2009) ได้ศึกษาเว็บไซต์ของรัฐบาลในประเทศเอเชีย จำนวน 5 ประเทศ โดยใช้เกณฑ์ต่างๆ เช่น เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง เวลาที่ใช้ในการแสดงผล ขนาดของเว็บไซต์ จำนวนของ องค์ประกอบในเว็บไซต์ ความถูกต้องของภาษามาร์คอัพที่ใช้ และจำนวนลิงก์ที่ไม่เชื่อมโยง เป็นต้น พบว่า เว็บไซต์ตัวอย่างของหน่วยงานรัฐบาลทั้ง 5 ประเทศขาดประสิทธิภาพและไม่เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพเว็บไซต์ ทั้งหมด ถึงแม้ว่าจะใช้เกณฑ์ที่แตกต่างกัน แต่ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการตรวจสอบเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ในครั้งนี้ แสดงว่า มหาวิทยาลัยควรดำเนินการวางแผนหรือจัดทำคู่มือในการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อยกระดับความสอดคล้องของเว็บไซต์ ซึ่งจะส่งผลให้ประเทศไทยก้าวสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

ในประเด็นด้านข่าวประชาสัมพันธ์นั้น แม้ว่าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยจะได้มีการพัฒนาและ ให้บริการข่าวสารประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง แต่เมื่อมีการปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์แล้ว ไม่ได้ย้ายโอนข้อมูล ข่าวประชาสัมพันธ์มาด้วย จึงส่งผลให้โดยเฉลี่ยมีข่าวย้อนหลังไปเพียง 2 ปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งบางหน่วยงานที่ ปรับปรุงเว็บไซต์ล่าสุดมีข่าวย้อนหลังน้อยกว่า 3 เดือน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่น้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับ การดำเนินงานจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงานนั้นๆ ดังนั้นในการกำหนดแนวปฏิบัติกระทรวงในการย้ายโอนข่าว ประชาสัมพันธ์จากเว็บไซต์เดิม มายังเว็บไซต์ใหม่เมื่อมีการปรับปรุงด้วย อีกทั้งควรมีการติดตามการนำเสนอข่าว ประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

นอกจากนี้แม้ว่างานวิจัยของ Maisak (2013) จะพบว่า เว็บไซต์หน่วยงานรัฐบาลของประเทศไทยที่ใช้ในการทดสอบทั้งหมด ไม่ผ่านมาตรฐานเว็บไซต์ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกคน WCAG แต่ผลที่ได้ขัดแย้งกับงานวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งพบว่า ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรผ่านมาตรฐาน WCAG 2.0 ในระดับ AA แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานรัฐบาลของประเทศไทย ส่วนใหญ่ยังขาดความตระหนักในการพัฒนาเว็บไซต์ให้สอดคล้องกับมาตรฐานเว็บไซต์ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกคน แต่มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรได้เตรียมความพร้อมและส่งเสริมการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตได้เป็นอย่างดี

### ข้อเสนอแนะ

1. อาจพัฒนาแม่แบบ (template) สำหรับการจัดทำเว็บไซต์ให้สอดคล้องกับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนการออกแบบ สี สัน รูปภาพ และเนื้อหาได้เองตามความเหมาะสม
2. ควรจัดทำแนวปฏิบัติในการพัฒนาเว็บไซต์ให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ จากนั้นเผยแพร่หรือจัดการอบรมให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานรัฐในท้องถิ่นต่อไป
3. อาจมีการพัฒนาเว็บให้บริการในการตรวจสอบความสอดคล้องในเบื้องต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารเว็บไซต์และผู้ใช้ที่ยังขาดความเชี่ยวชาญในการพัฒนาเว็บไซต์ ให้สามารถตรวจสอบและปรับปรุงเว็บไซต์ได้บ่อยครั้งยิ่งขึ้น

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย เรื่อง การศึกษาความสอดคล้องของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ปีงบประมาณ 2559

### เอกสารอ้างอิง

- กฤษณ์ รักชาติเจริญ. (2557). **ความสำเร็จของการนำรัฐอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากร**. ศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 14(2), หน้า 31 – 41.
- วิจัยและพัฒนาระบบราชการ, สำนัก, สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). **ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0**. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2561, จาก <http://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-system-context-thailand-4-0.pdf>
- พัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), สำนักงาน. (2561). **ประวัติความเป็นมา**. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2561, จาก [https://www.dga.or.th/th/profile\\_history/](https://www.dga.or.th/th/profile_history/)
- Jati, H., & Dominic, D. D. (2009). Quality evaluation of E-Government website using web diagnostic tools: Asian case. In *Proceedings of 2009 International Conference on Information Management and Engineering* (pp.85 – 89). Malaysia: Kuala Lumpur.
- Khudri TB. M. Y., Martani D. & Maulana T. I. (2015). Quality analysis of local government websites in Indonesia. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 71(1), pp.107 – 114.



- Maisak, R. (2013). E-Government accessibility in Thailand. **Rajamangala University of Technology Phra Nakorn Research Journal**, Special Issue (pp.383 – 391).
- United Nations. (2018). **UN E-government knowledge database–Thailand**. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2561, จาก <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/169-Thailand>