Thailand e-Local Government Website Scorecard, A Tool to Create Digital Opportunity

under

Project: Service E-readiness Explorer Indicator, Phase II (SEE-Indicator, Phase II)

Thematic Meeting on Multi-Stakeholder Partnerships for Bridging the Digital Divide

Mr. Jirapon Tubtimhin
Director

Government IT Infrastructure (GITI)
National Electronics and Computer Technology Center (NECTEC)
National Science and Technology Development Agency (NSTDA)

Thailand e-Local Government Website Scorecard, A Tool to Create Digital Opportunity

1. Summary of the country's ICT status and general information

2. Project information(objectives or goals/ achievements)

3. Information on the multi-stakeholder partnership (partners and their participation in the project)

4. Issues relating to the use of MSP in bridging the digital divide for this particular project (barriers/benefits)

5. Lessons or possible applications to other countries or regions

6. Conclusions

Thailand ICT Policy Development

Policies

National ICT Masterplan 2002-2006

IT 2010 Policy

IT 2000 Policy

Ministry of ICT

National IT Committee (established 1992)

^1992 ^1993 ^1994 ^1995 ^1996 ^1997 ^1998 ^1999 ^2000 ^2001 ^2002 ^2003 ^2004 ^2005 ^2

Activities

Introduction of Internet

Software Park Thailand

Software Industry Promotion Agency

SchoolNetThailand

Government Information Network

Government CA Service

Government CIO Program

E-Commerce Resource Center

IT Law Development

Electronic Transactions Act

NII, CompCrime, DP Acts

e-Thailand

e-Government Project

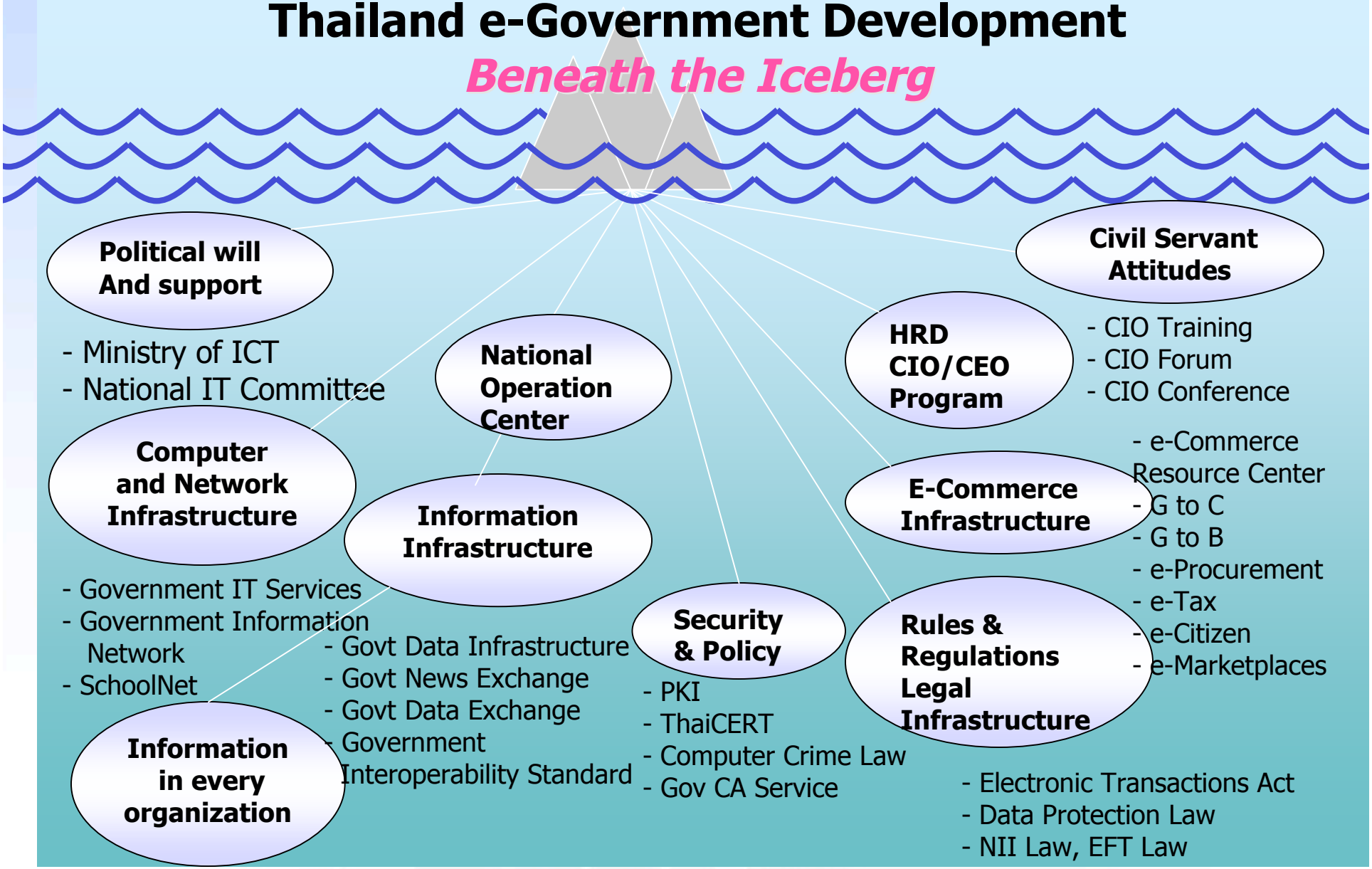
TIS-620 Thai Character set in UNICODE

TIS-620 Thai Character set registered with IANA

English-Thai Web Translation

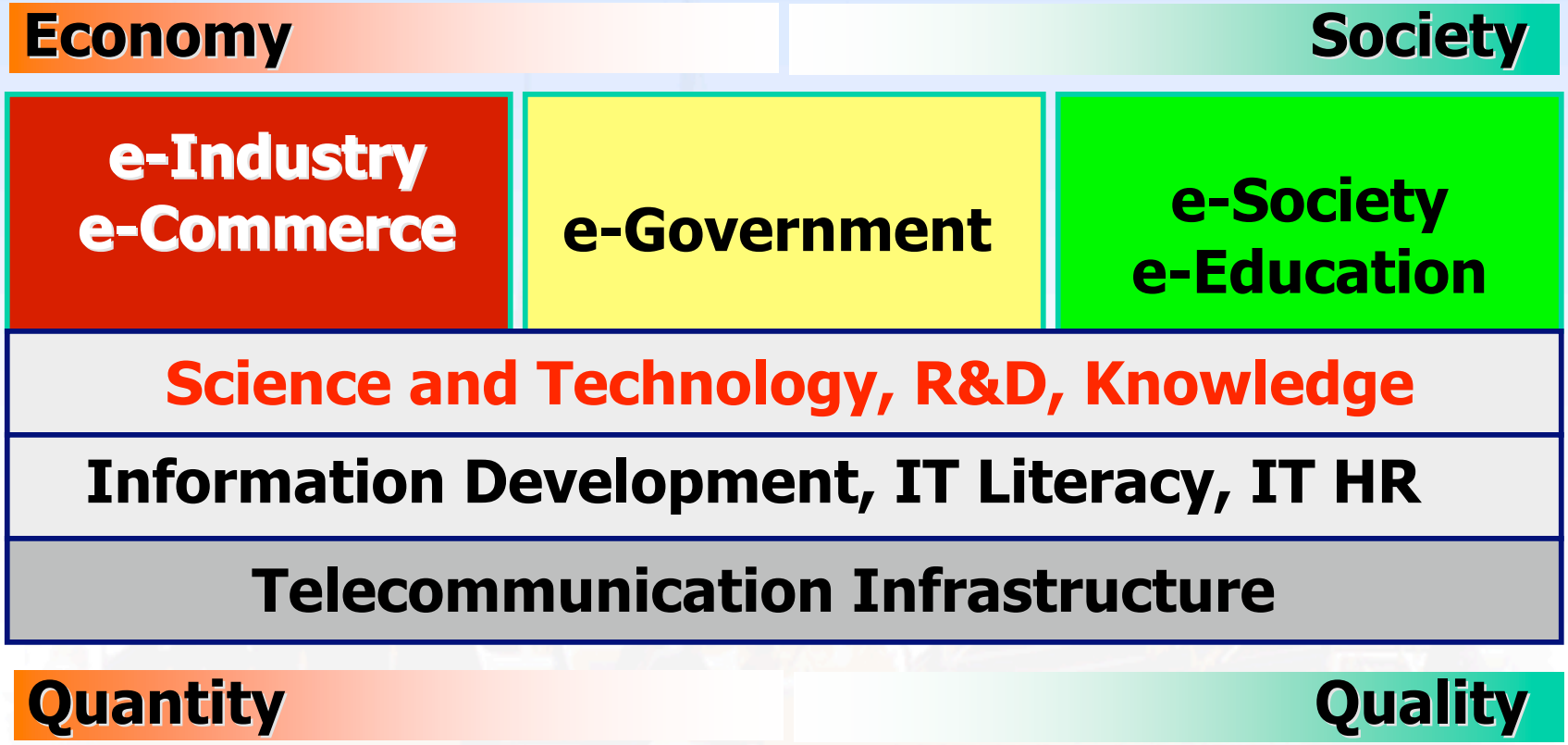
Thailand e-Government Development

Beneath the Iceberg



ICT Development Program

Flagships and Infrastructures in IT 2010



Timeline for IT2010 and the five-year National ICT Master Plan

Thailand National ICT Master Plan 2001-2006
Strategy 7: ICT Utilization for Public administration and Services

Government to set up central organization to oversee ICT development and utilization within the public sector. Emphasis will be on the unity and integration of database system, planning, coordination, budget allocation and transparent procurement, to meet up with each agency requirement as well as reduce investment duplication. This will enable public sector to accumulate, exchange and share information among themselves, based on secured and open standard platform.

- **Setting up new ministry responsible for the development of ICT nationally.**
- **Structural reform within organization in related to ICT, such as setting up CIO office as well as improving laws and regulations.**
- **Develop governmental database for information exchange**
- **Apply GIS for socio-economic development**
- **Encourage effective use of ICT network among government agencies**
- **Devise mechanisms to build up ICT-related capability for public sectors employees**
- **Develop monitoring and evaluation system for national ICT development**
- **Develop National Digital Nervous System**

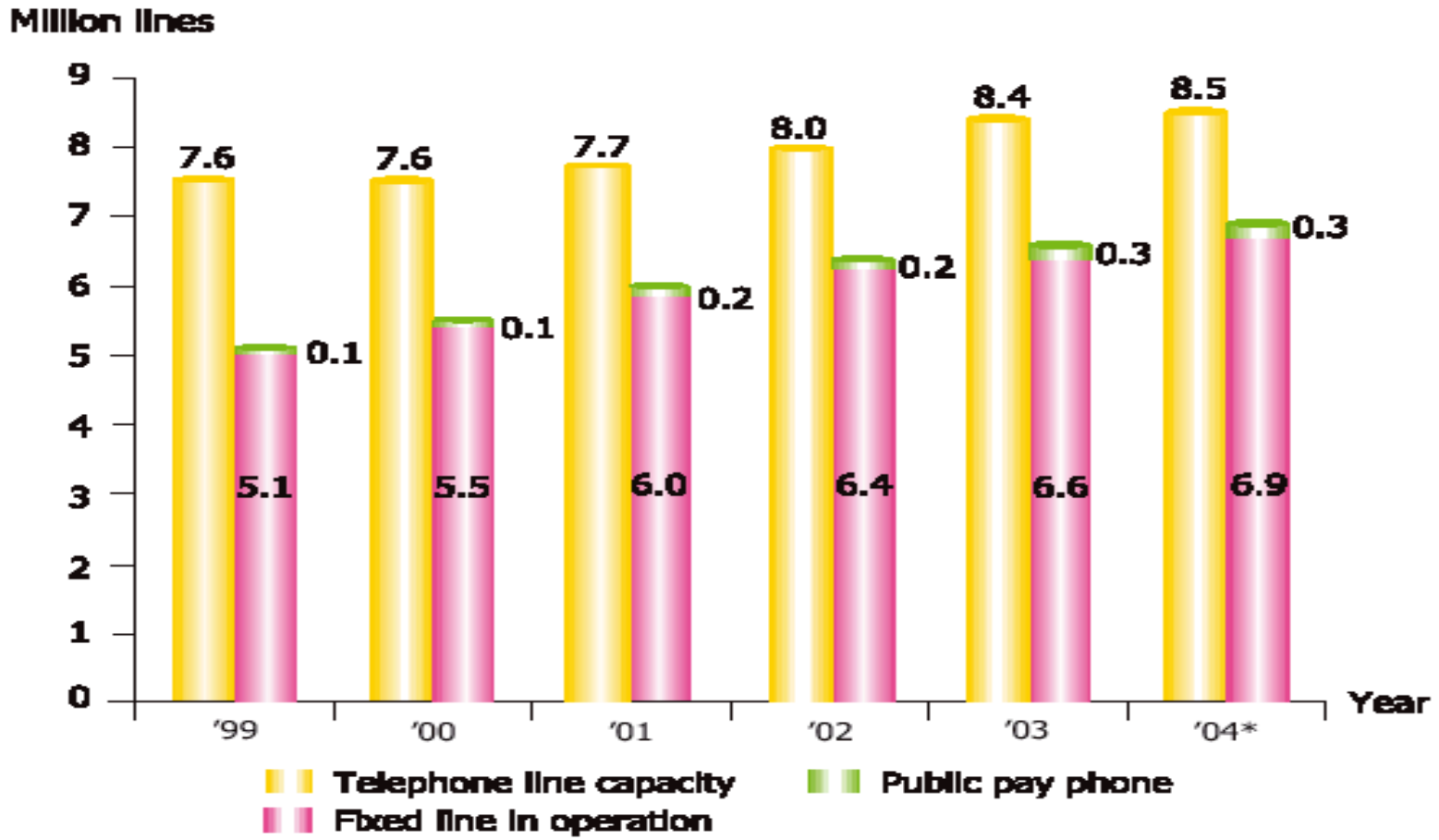
Thailand ICT Indicator
Percentage of Households with Computers (2001-2004)

Year	2001	2003	2004
Overall	5.1	8.2	11.1
Bangkok	19.8	24	28.1
Central*	5.1	7.5	11.6
North	2.8	6.1	9.0
Northeast	2.0	4.5	6.3
South	2.3	6.1	8.6

Remark: *Exclude Bangkok

Source: National Statistical Office (NSO)

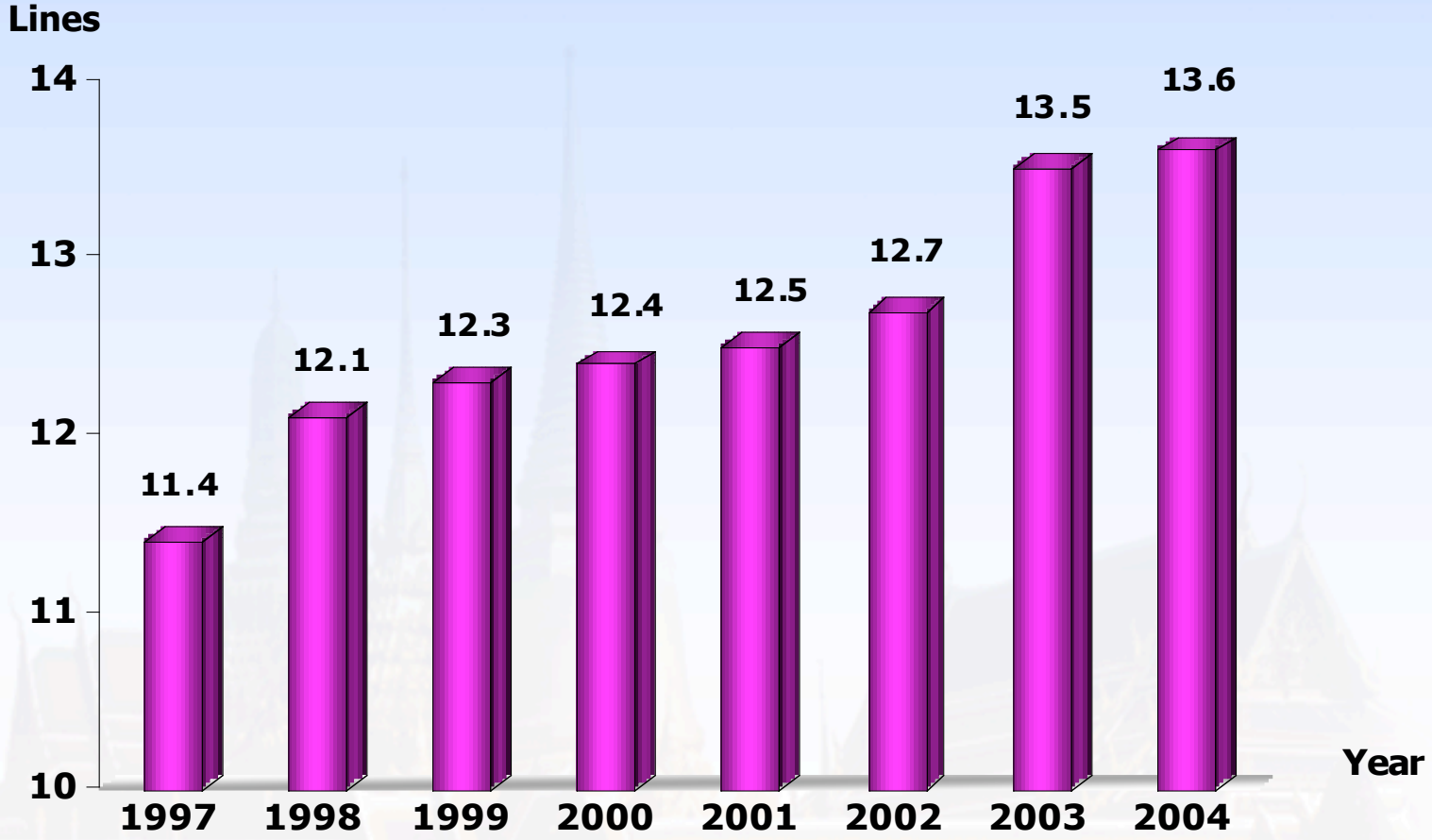
Thailand ICT Indicator
Number of Telephone Lines (1999-2004)



Remarks: *as of March 2004

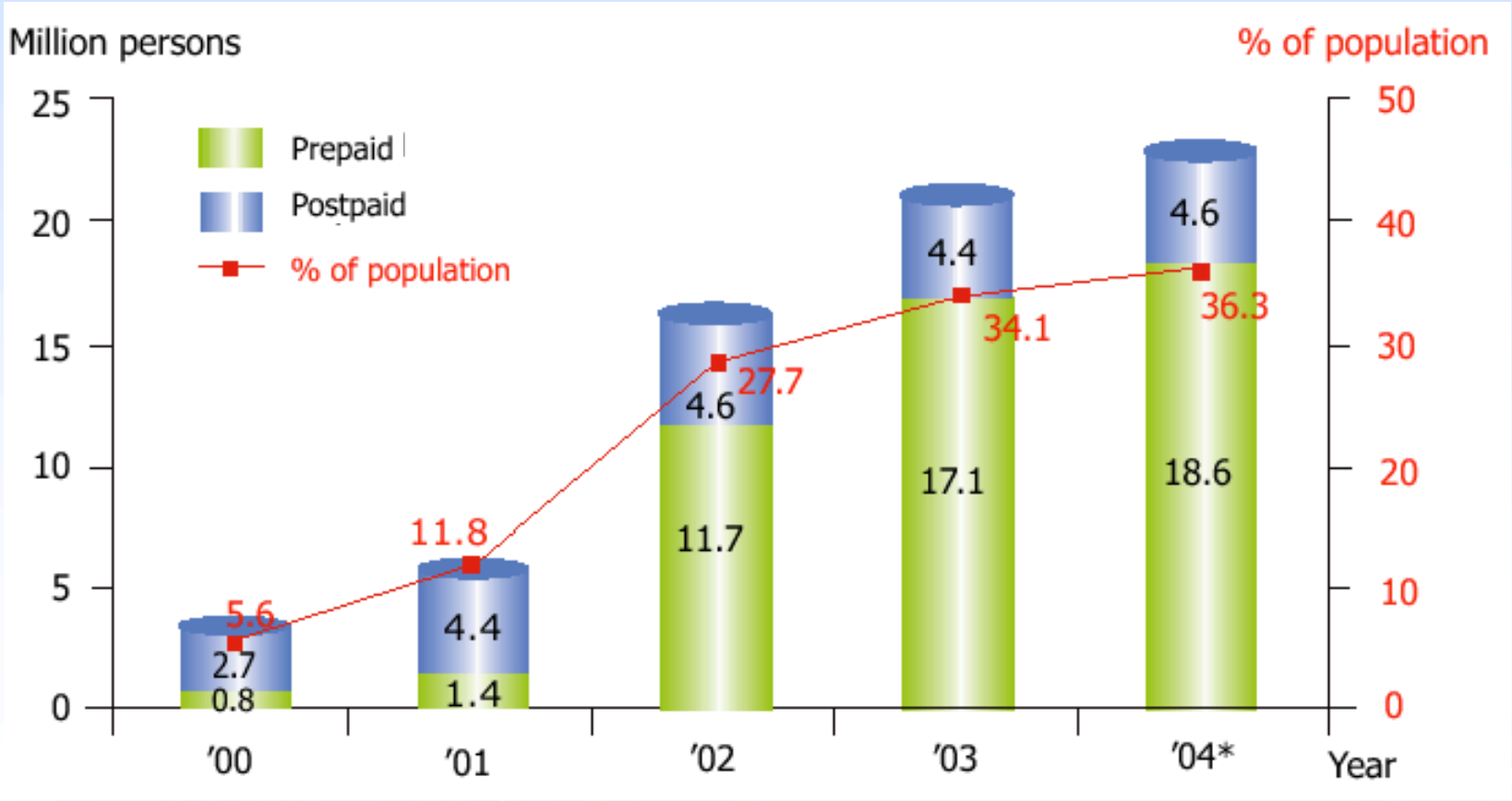
Source: TOT Corporation Plc. (formerly the Telephone Organization of Thailand)

Thailand ICT Indicator
Number of Fixed Line per 100 population



Source : TOT Corporation Plc. (formerly the Telephone Organization of Thailand)

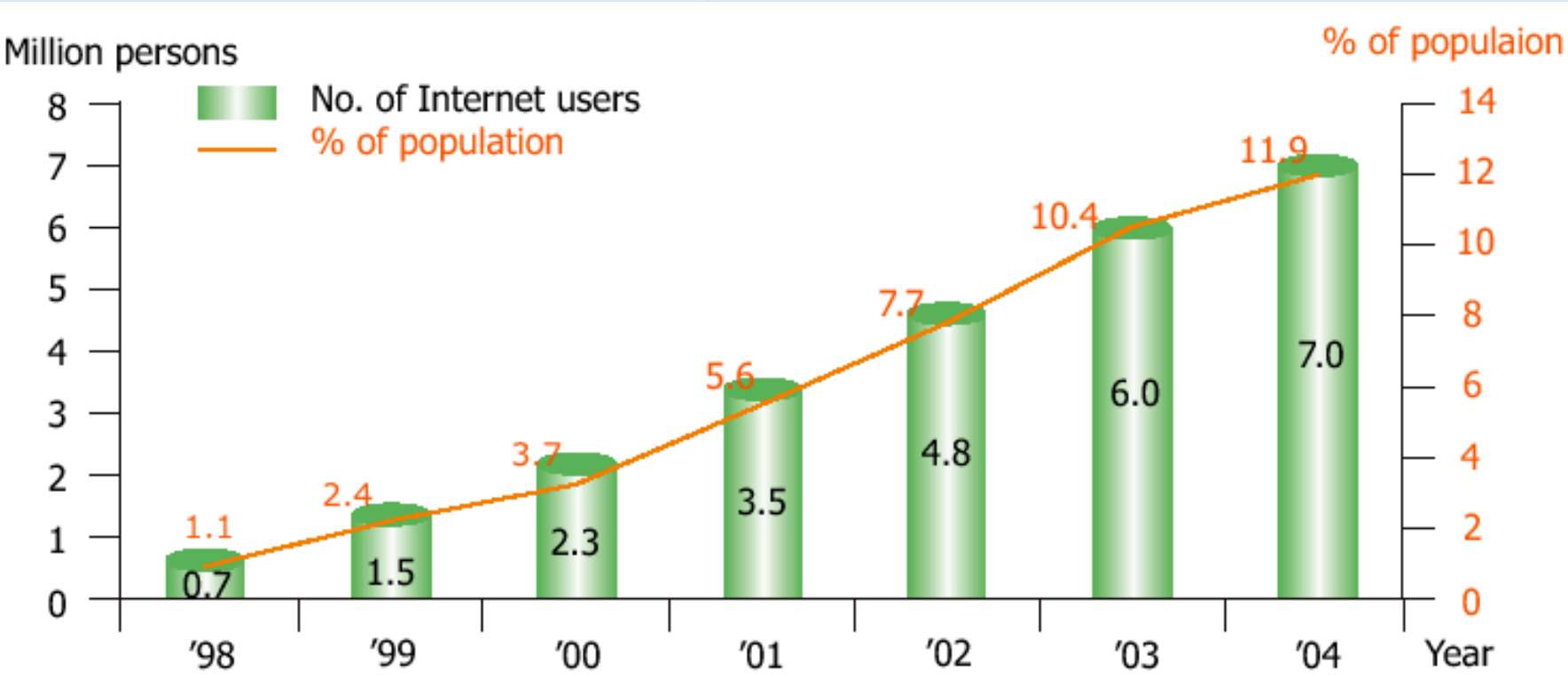
Thailand ICT Indicator
Number of Mobile Users (2000-2004)



Remarks: *as of March 2004

Source: CAT-Telecom Plc. (formerly the Communications Authority of Thailand)
TOT Corporation Plc. (formerly the Telephone Organization of Thailand)

Thailand ICT Indicator
Number of Internet Users (1998-2004)



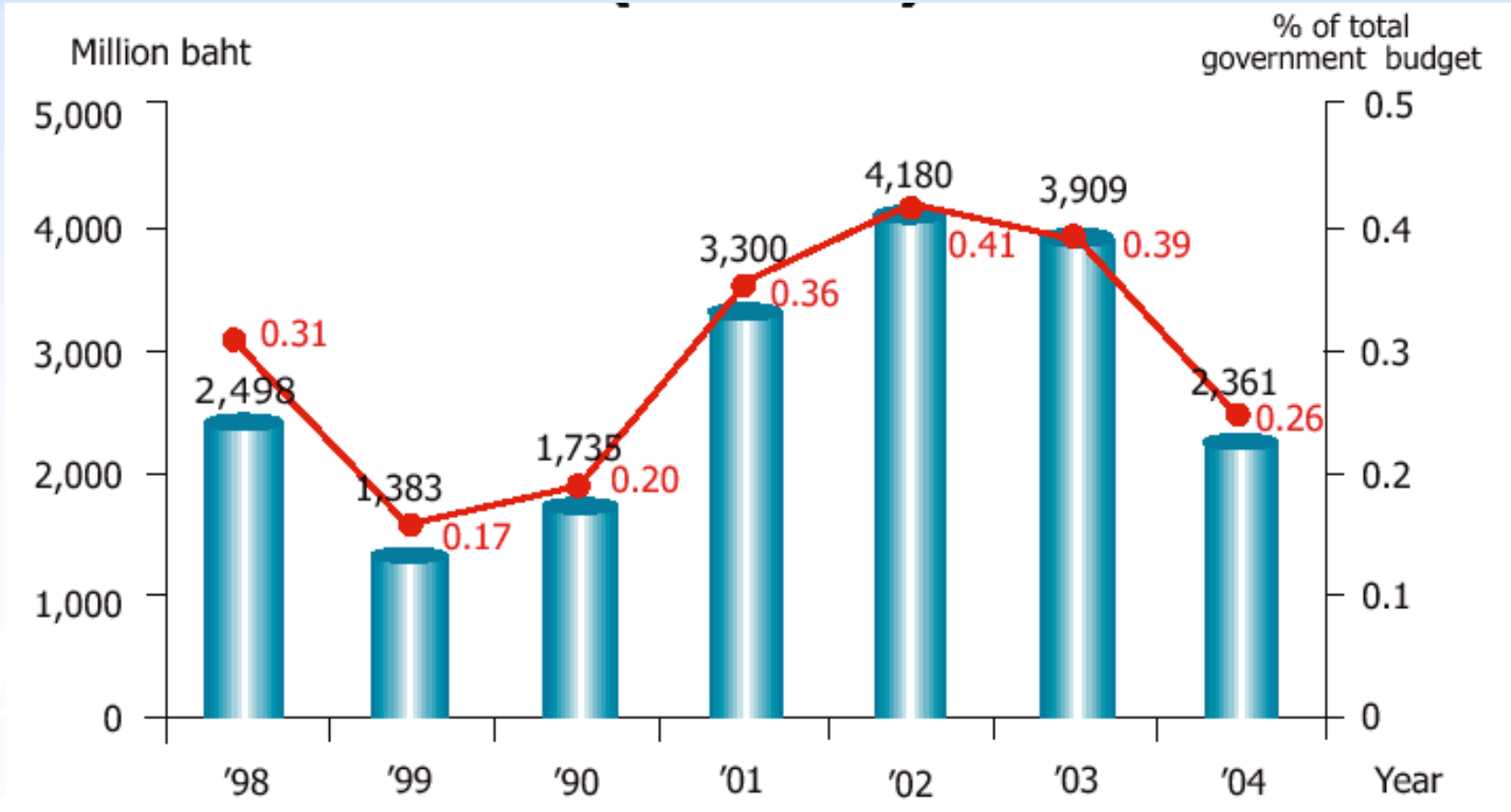
Sources: National Electronics and Computer Technology Center (NECTEC)
National Statistical Office (NSO)

Thailand ICT Indicator
No. of Internet Users per 100 Population (By region)

Bangkok	26.6
Northern	11.4
Central	11.2
North-Eastern	7.7
Southern	9.9

Source : National Statistical Office (2004)

Thailand ICT Indicator
Government Budget on Computer Equipment (1998-2004)

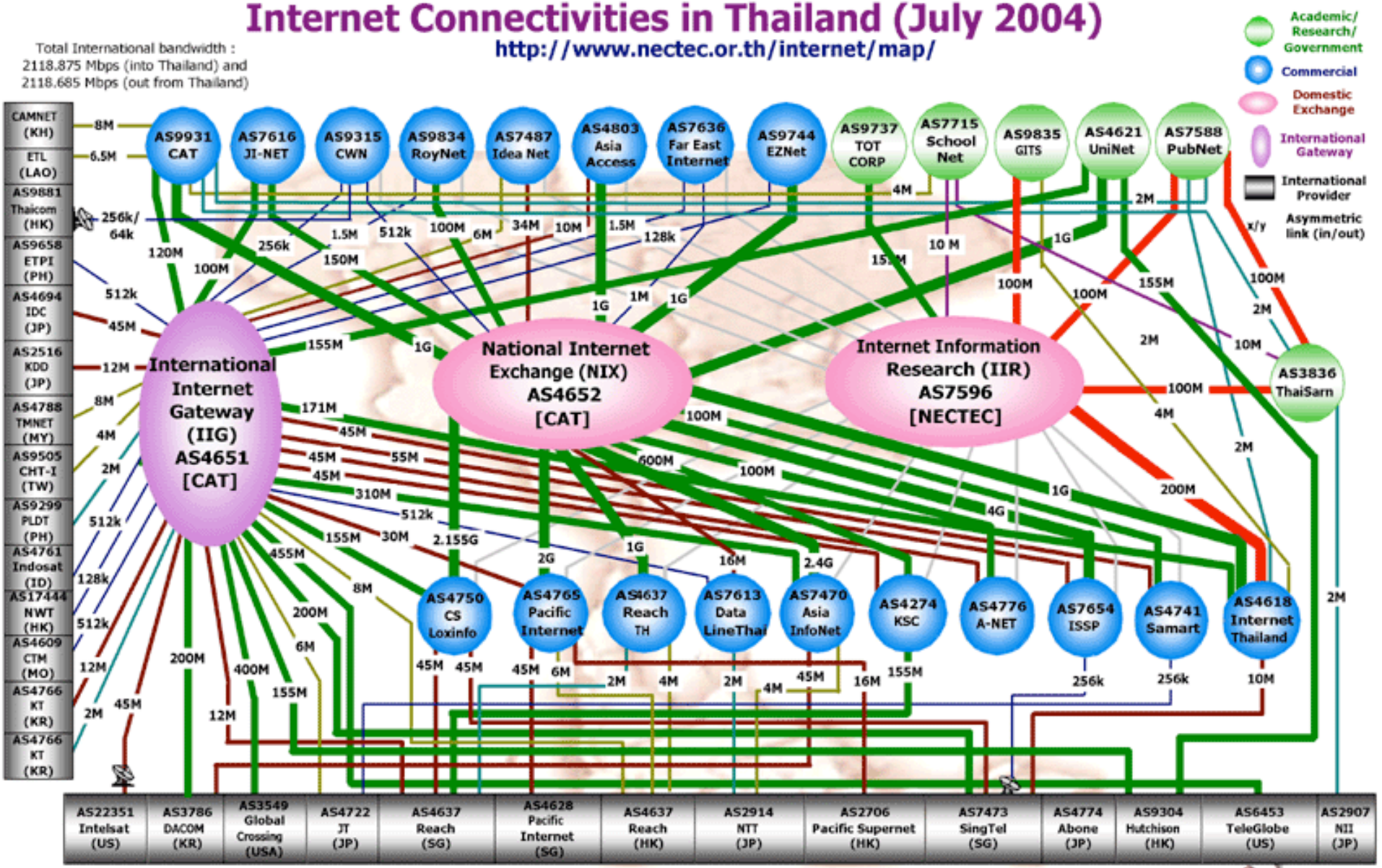


Source: The Bureau of the Budget, Ministry of Finance

Internet Connectivities in Thailand (July 2004)

http://www.nectec.or.th/internet/map/

Total International bandwidth :
2118.875 Mbps (into Thailand) and
2118.685 Mbps (out from Thailand)

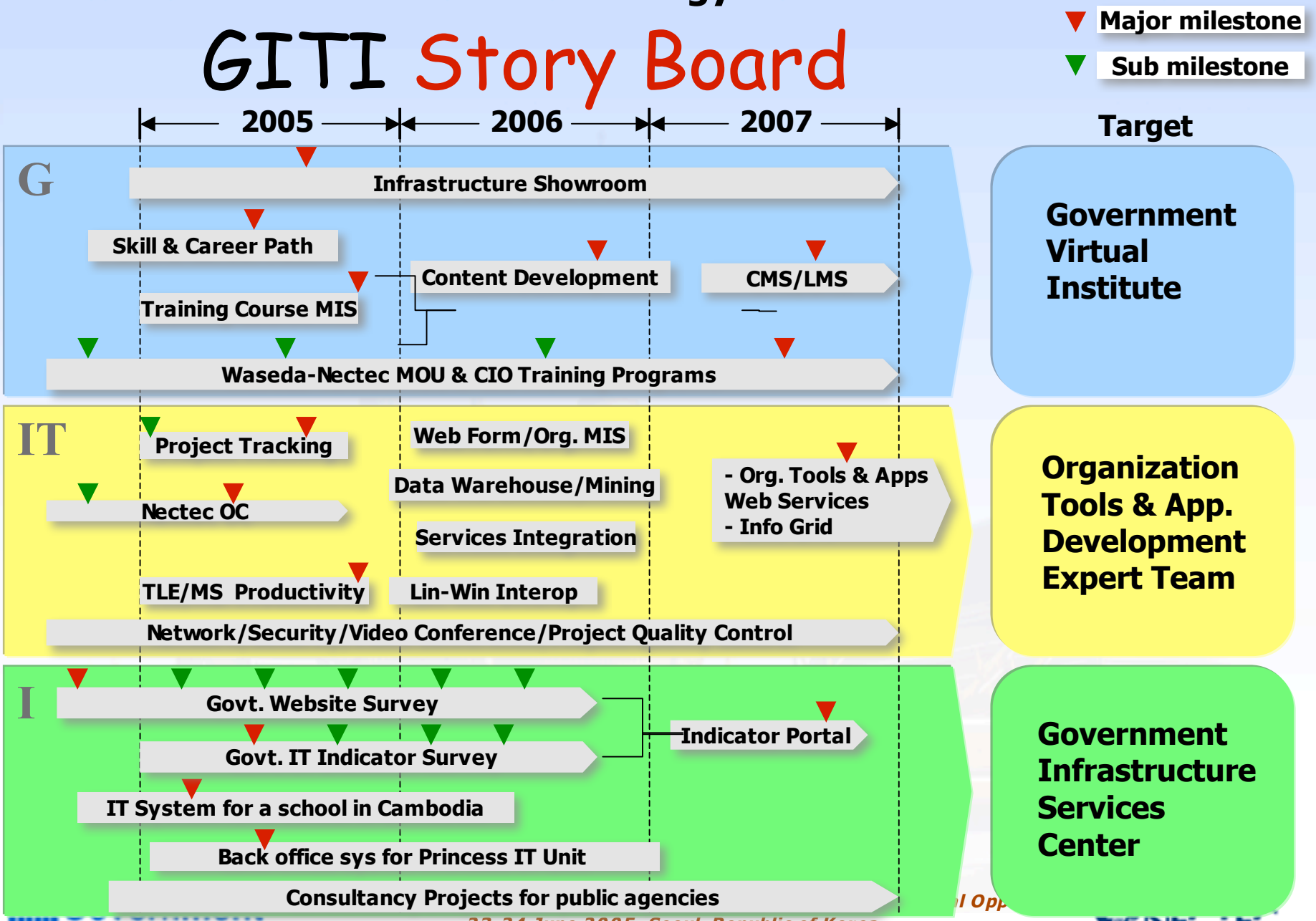


DISCLAIMER

Chart Date: 2004-07-01

This chart is designed, maintained and copyrighted by Chatchai Chan-In and Thaweesak Koanantakool NTL, NECTEC. All rights reserved. The information contained in this chart is based on actual measurements and estimation. We welcome update information, but reserve the rights to verify the accuracy of the given information. Please contact us at **netadmin@ntl.nectec.or.th** . For authoritative information please contact Communications Authority of Thailand.

Government Information Technology Infrastructure



SEE-Indicator Project
Objective

The SEE-Indicator Project aims to reflect **'e-Readiness'** of government agencies by means of a Website Scorecard which is assessed through a customized maturity model of e-Government services via related government/agency's websites.

The assessment result can be **a first hand indicator to measure the country's digital divide**, especially in the dimension of government online content and service. (SEE : Service E-readiness Explorer)

SEE-Indicator System

SEE-Indicator core system is a Web-based Application.

Tools include

- **Online Registration System**
- **Online Survey System** and
- **Monitoring and Evaluation System**

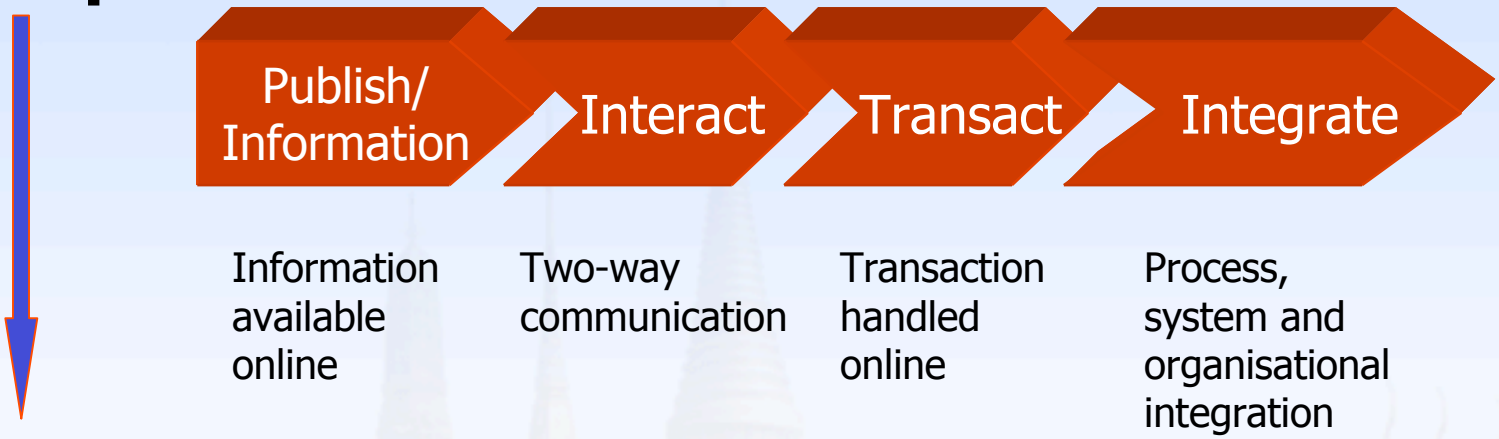
Partner organizations/institutions

NECTEC/MICT/MOI

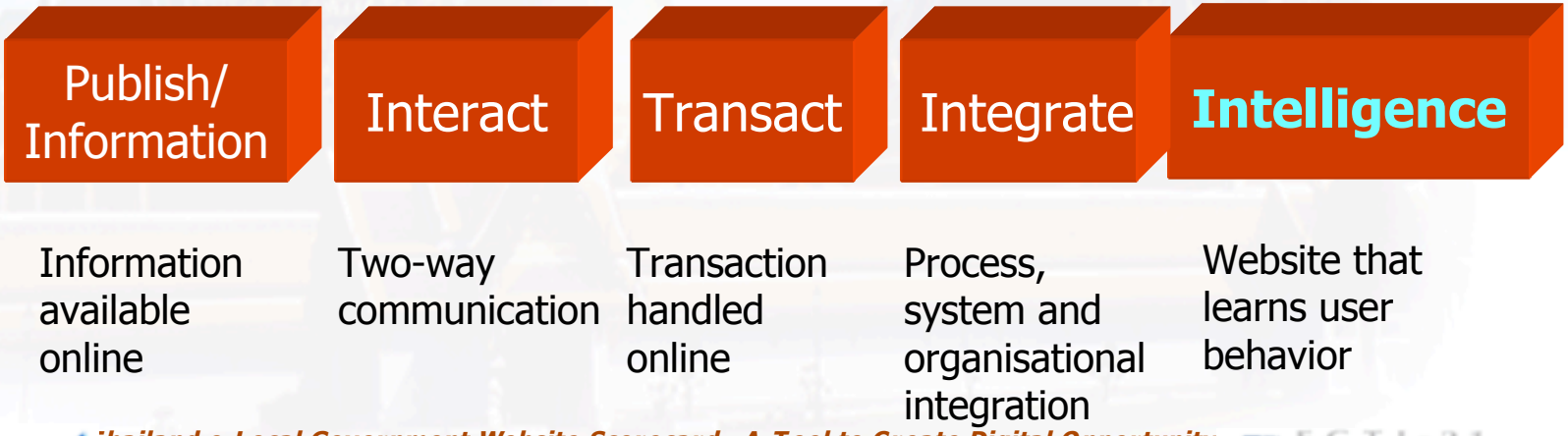
267 central government agencies/ 75 provincial government agencies

e-Government Website Development

4 Steps:



5 Types:



Background of SEE System Development

- Manual System
- Combination System
- Automatic System

Manual System

Method:
manual survey
by person

- Web browsing
- Site Visiting
- Interview
- questionnaire

Data Collection

- manual

Automatic System

Method :
program survey

- Web Robot (Search Engine)
- Web Services

Data Collection

- Web Robot
  - Automatic webpage collection
  - Client side system
- Web Service
  - Request from Web Service Server of agencies
  - Client-Server Application

Combination System

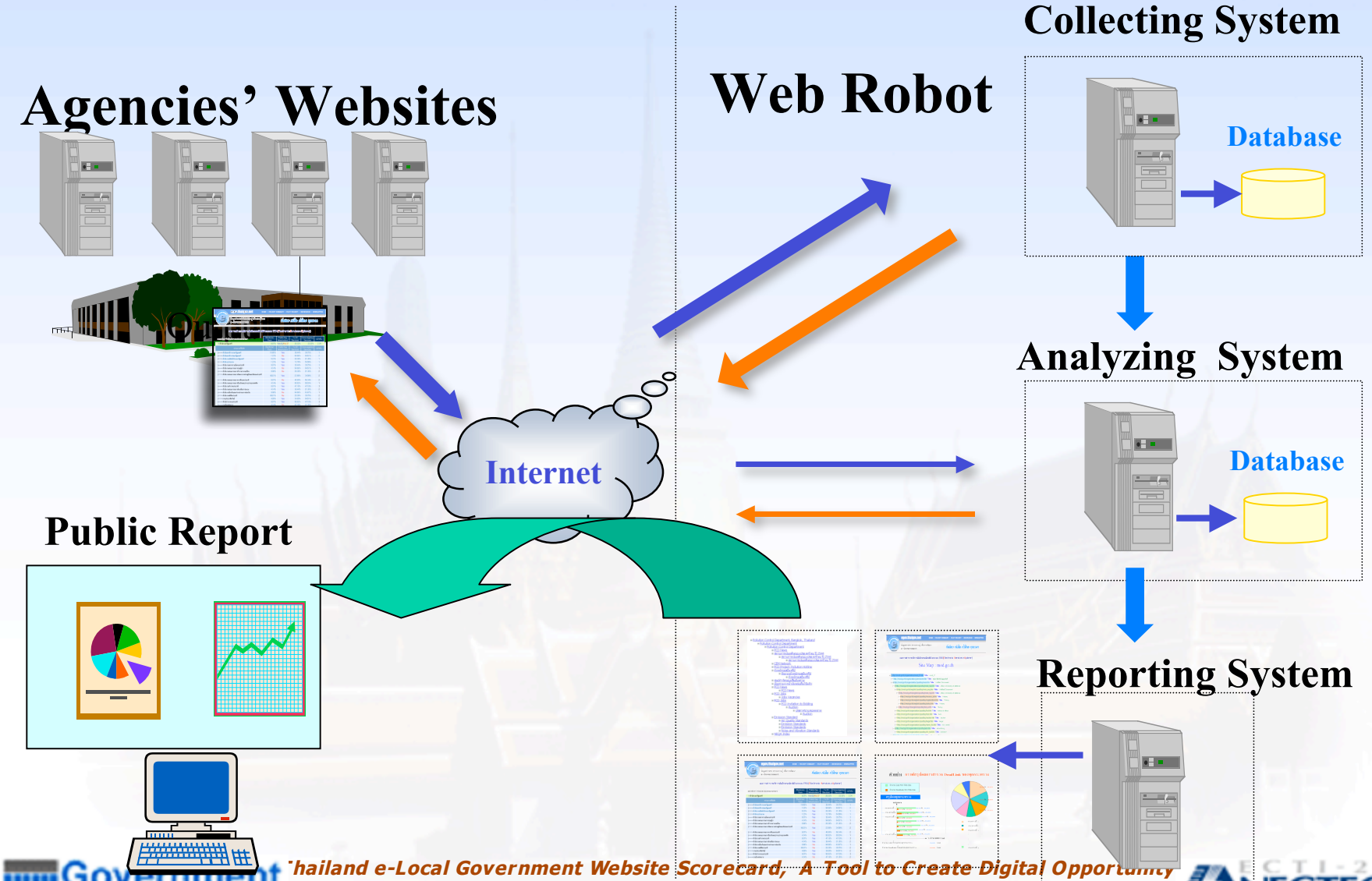
Method:
computer-aid system

- e-Form, Assessment Wizard
- Browsing Tool
- Self-Assessment System

Data Collection

- Online
- Interactive system
- Self-Assessment System

SEE System
Automatic System



SEE System
Process of Work

Setting Criteria

Self Assessment

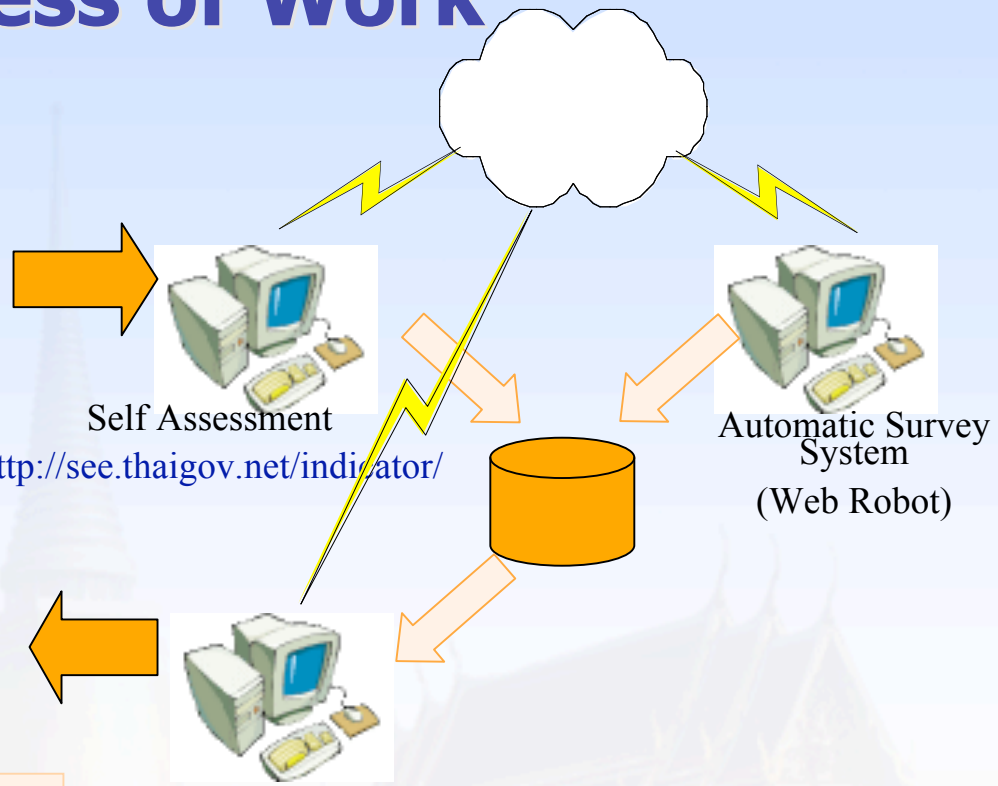
Evaluate & Analyze

Reporting

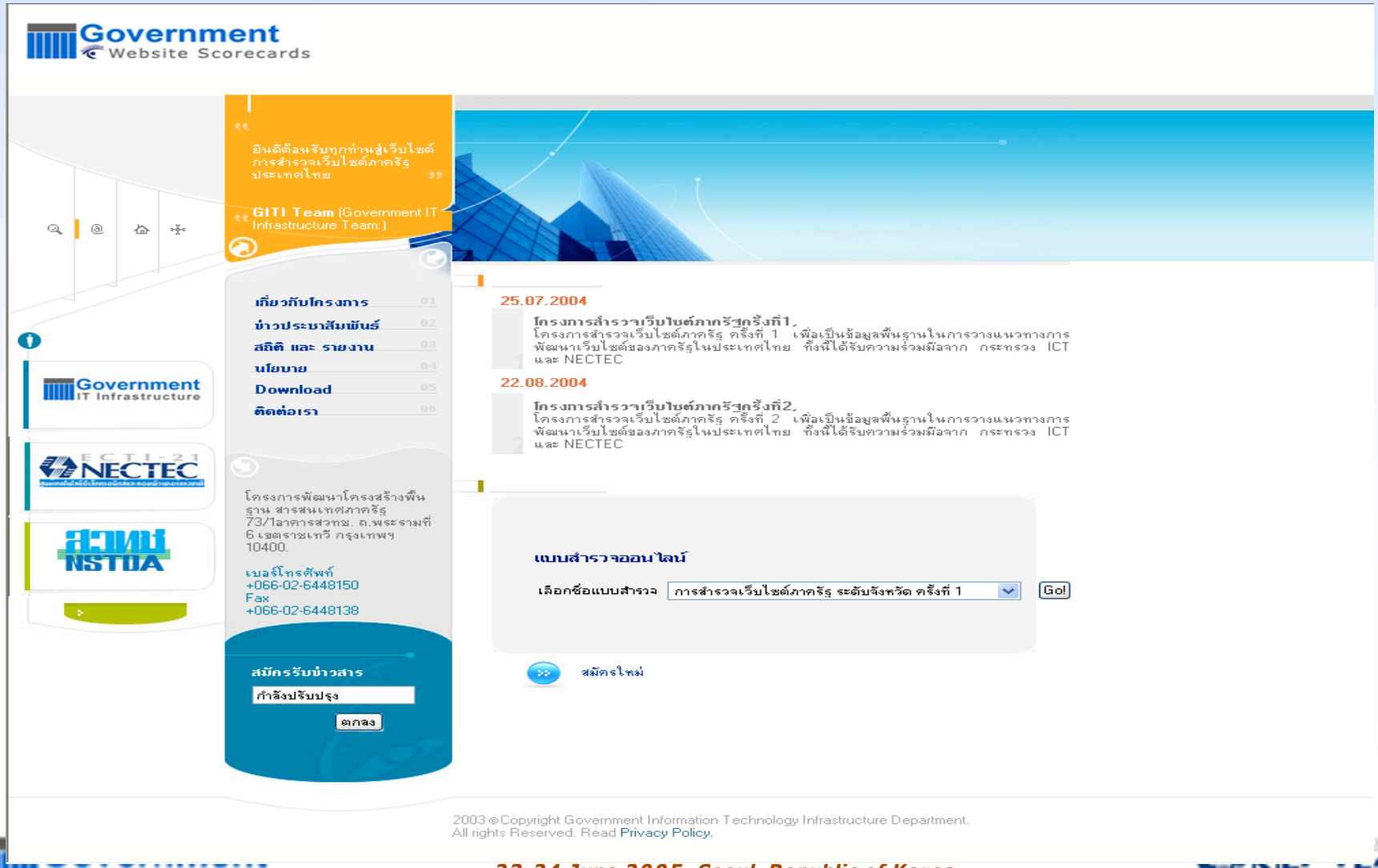
Brain Storming Workshop

Output from workshop

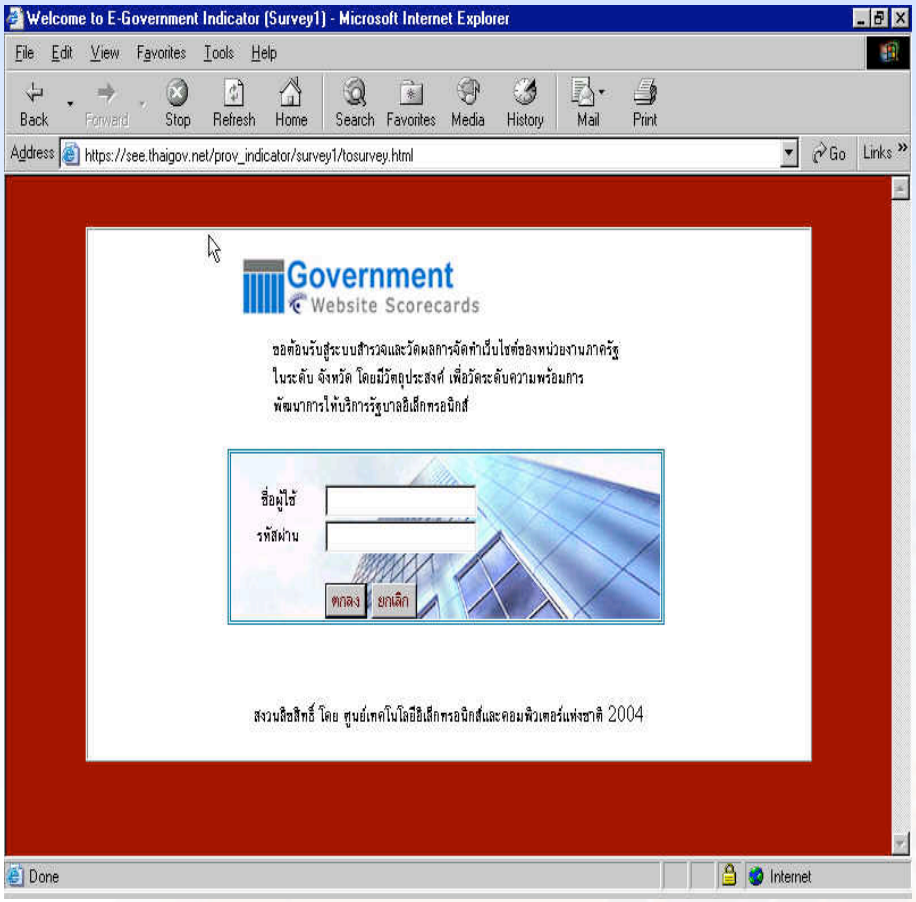
Improve & Setting Criteria for next survey

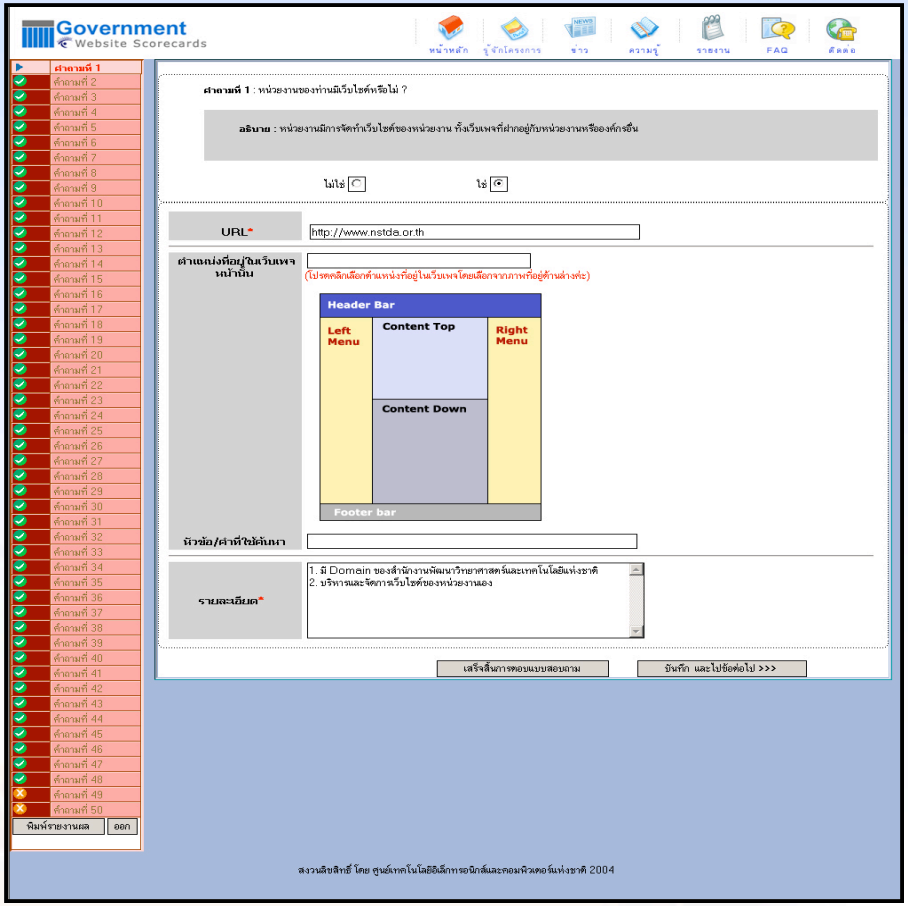


SEE Project Website
http://see.thaigov.net/indicator

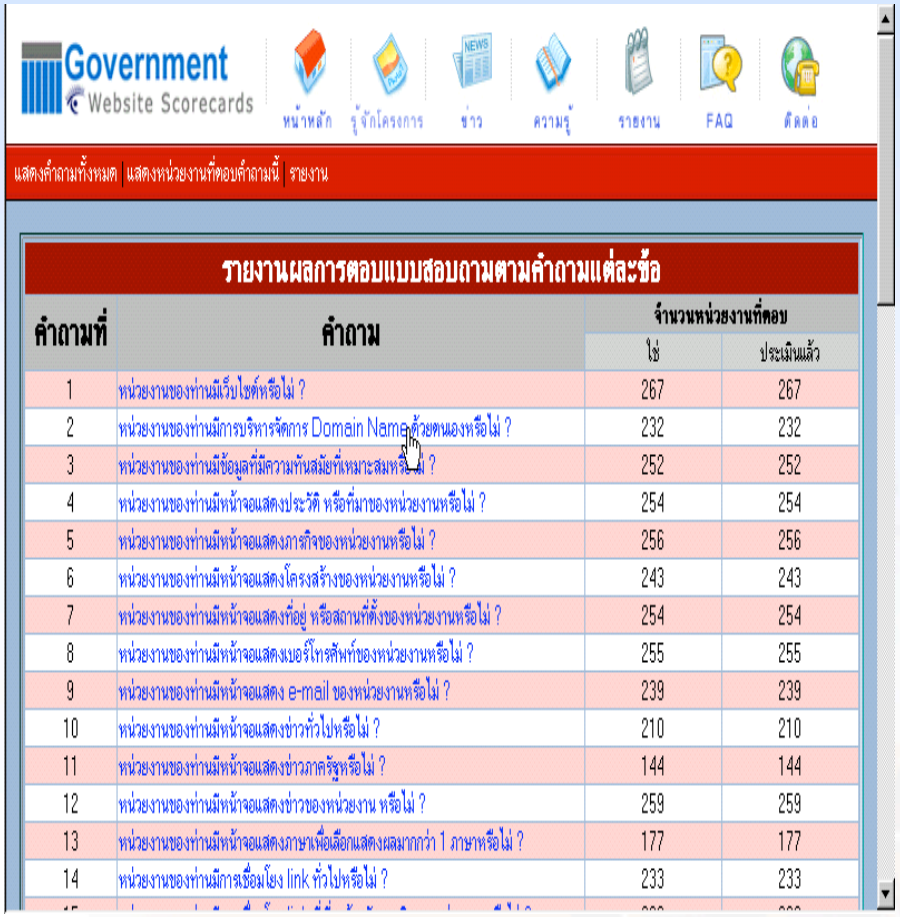


SEE System
Online Survey System



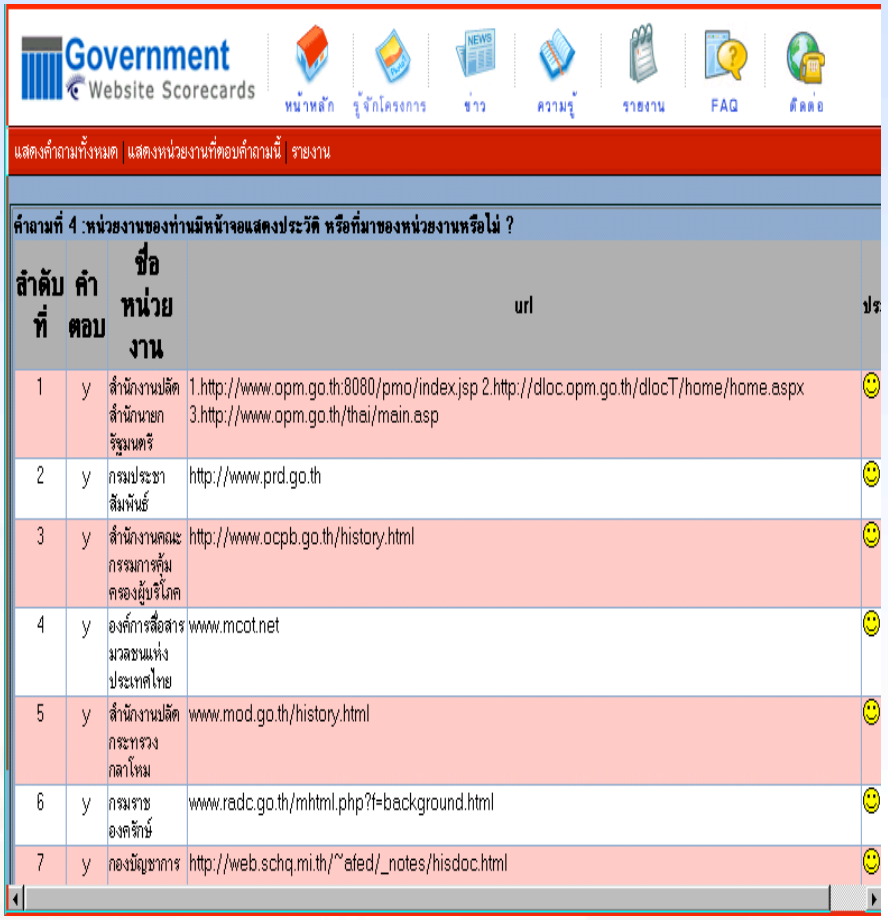


SEE System
Monitoring and Evaluation System



รายงานผลการตอบแบบสอบถามตามคำถามแต่ละข้อ

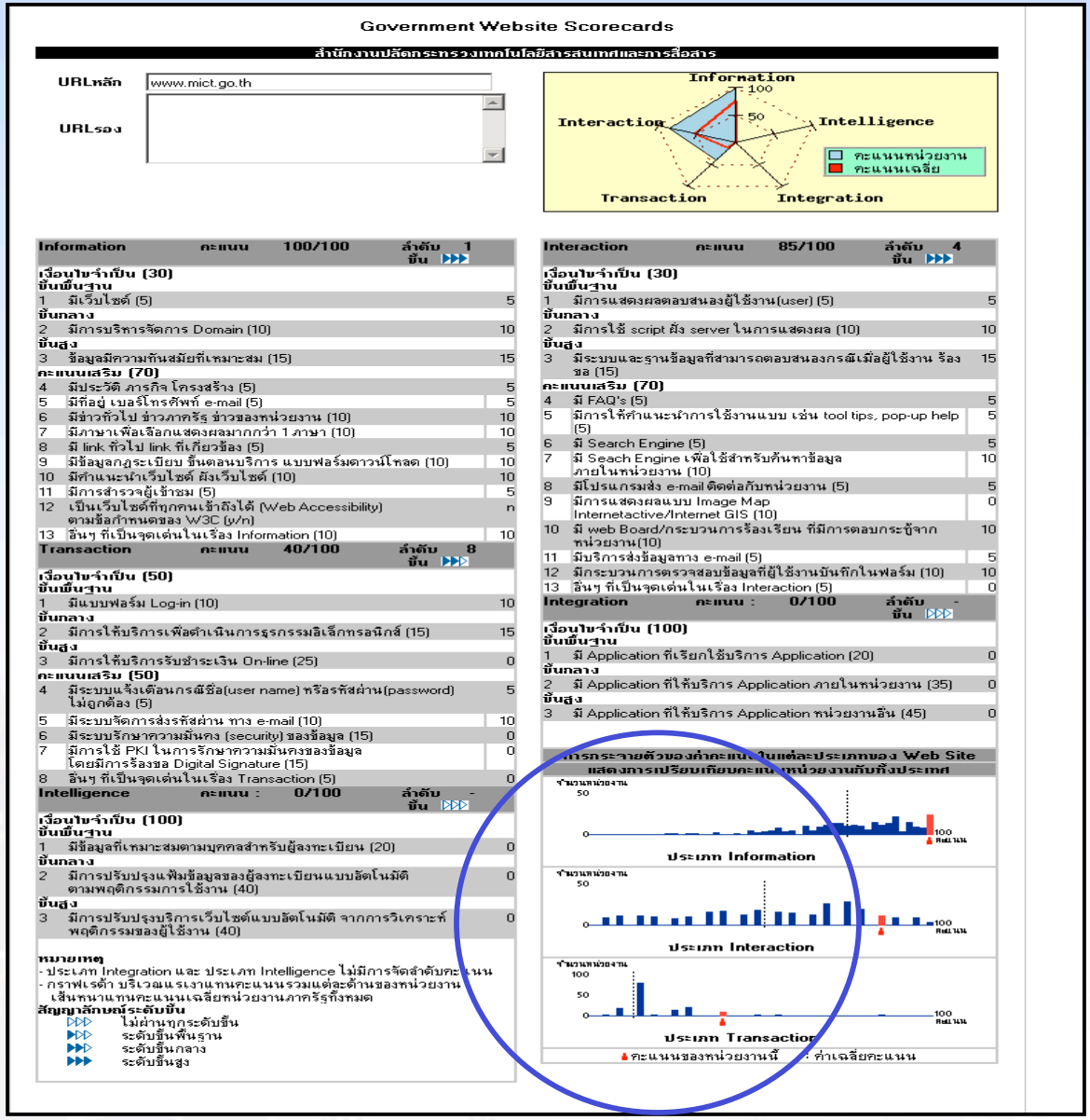
คำถามที่	คำถาม	จำนวนหน่วยงานที่ตอบ	
		ใช่	ประเมินแล้ว
1	หน่วยงานของท่านมีเว็บไซต์หรือไม่ ?	267	267
2	หน่วยงานของท่านมีการบริหารจัดการ Domain Name ด้วยตนเองหรือไม่ ?	232	232
3	หน่วยงานของท่านมีข้อมูลที่มีความทันสมัยที่เหมาะสมหรือไม่ ?	252	252
4	หน่วยงานของท่านมีหน้าจอแสดงประวัติ หรือที่มาของหน่วยงานหรือไม่ ?	254	254
5	หน่วยงานของท่านมีหน้าจอแสดงภารกิจของหน่วยงานหรือไม่ ?	256	256
6	หน่วยงานของท่านมีหน้าจอแสดงโครงสร้างของหน่วยงานหรือไม่ ?	243	243
7	หน่วยงานของท่านมีหน้าจอแสดงที่อยู่ หรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานหรือไม่ ?	254	254
8	หน่วยงานของท่านมีหน้าจอแสดงเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานหรือไม่ ?	255	255
9	หน่วยงานของท่านมีหน้าจอแสดง e-mail ของหน่วยงานหรือไม่ ?	239	239
10	หน่วยงานของท่านมีหน้าจอแสดงข่าวทั่วไปหรือไม่ ?	210	210
11	หน่วยงานของท่านมีหน้าจอแสดงข่าวภาครัฐหรือไม่ ?	144	144
12	หน่วยงานของท่านมีหน้าจอแสดงข่าวของหน่วยงาน หรือไม่ ?	259	259
13	หน่วยงานของท่านมีหน้าจอแสดงภาษาเพื่อเลือกแสดงผลมากกว่า 1 ภาษาหรือไม่ ?	177	177
14	หน่วยงานของท่านมีการเชื่อมโยง link ทั่วไปหรือไม่ ?	233	233



คำถามที่ 4 :หน่วยงานของท่านมีหน้าจอแสดงประวัติ หรือที่มาของหน่วยงานหรือไม่ ?

ลำดับที่	คำตอบ	ชื่อหน่วยงาน	url	ประ
1	y	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	1.http://www.opm.go.th:8080/pmo/index.jsp 2.http://dloc.opm.go.th/dlocT/home/home.aspx 3.http://www.opm.go.th/thai/main.asp	
2	y	กรมประชาสัมพันธ์	http://www.prd.go.th	
3	y	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	http://www.ocpb.go.th/history.html	
4	y	องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย	www.mcot.net	
5	y	สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม	www.mod.go.th/history.html	
6	y	กรมราชองครักษ์	www.radc.go.th/mhtml.php?f=background.html	
7	y	กองบัญชาการ	http://web.schq.mi.th/~afed/_notes/hisdoc.html	

Government Website Scorecard



Government Website Scorecards

สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

URLหลัก www.mict.go.th

URLรอง

Information	คะแนน 100/100	ลำดับขั้น 1
เงื่อนไขจำเป็น (30)		
ขั้นพื้นฐาน		
1 มีเว็บไซต์ (5)		5
ขั้นกลาง		
2 มีการบริหารจัดการ Domain (10)		10
ขั้นสูง		
3 ข้อมูลมีความทันสมัยที่เหมาะสม (15)		15
คะแนนเสริม (70)		
4 มีประวัติ ภารกิจ โครงสร้าง (5)		5
5 มีที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ e-mail (5)		5
6 มีข่าวทั่วไป ข่าวภาครัฐ ข่าวของหน่วยงาน (10)		10
7 มีภาษาเพื่อเลือกแสดงผลมากกว่า 1 ภาษา (10)		10
8 มี link ทั่วไป link ที่เกี่ยวข้อง (5)		5
9 มีข้อมูลกฎระเบียบ ขั้นตอนบริการ แบบฟอร์มดาวน์โหลด (10)		10
10 มีคำแนะนำเว็บไซต์ ผังเว็บไซต์ (10)		10
11 มีการสำรวจผู้เข้าชม (5)		5
12 เป็นเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงได้ (Web Accessibility) ตามข้อกำหนดของ W3C (y/n)		n
13 อื่นๆ ที่เป็นจุดเด่นในเรื่อง Information (10)		10

Transaction	คะแนน 40/100	ลำดับขั้น 8
เงื่อนไขจำเป็น (50)		
ขั้นพื้นฐาน		
1 มีแบบฟอร์ม Log-in (10)		10
ขั้นกลาง		
2 มีการให้บริการเพื่อดำเนินการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (15)		15
ขั้นสูง		
3 มีการให้บริการรับชำระเงิน On-line (25)		0
คะแนนเสริม (50)		
4 มีระบบแจ้งเตือนกรณีชื่อ(user name) หรือรหัสผ่าน(password) ไม่ถูกต้อง (5)		5
5 มีระบบจัดการส่งรหัสผ่าน ทาง e-mail (10)		10
6 มีระบบรักษาความมั่นคง (security) ของข้อมูล (15)		0
7 มีการใช้ PKI ในการรักษาความมั่นคงของข้อมูล โดยมีการรับรอง Digital Signature (15)		0
8 อื่นๆ ที่เป็นจุดเด่นในเรื่อง Transaction (5)		0

Intelligence	คะแนน : 0/100	ลำดับขั้น -
เงื่อนไขจำเป็น (100)		
ขั้นพื้นฐาน		
1 มีข้อมูลที่เหมาะสมตามบุคคลสำหรับผู้ลงทะเบียน (20)		0
ขั้นกลาง		
2 มีการปรับปรุงแฟ้มข้อมูลของผู้ลงทะเบียนแบบอัตโนมัติ ตามพฤติกรรมการใช้งาน (40)		0
ขั้นสูง		
3 มีการปรับปรุงบริการเว็บไซต์แบบอัตโนมัติ จากการวิเคราะห์ พฤติกรรมของผู้ใช้งาน (40)		0

หมายเหตุ
- ประเภท Integration และ ประเภท Intelligence ไม่มีการจัดลำดับคะแนน
- กราฟเรดาร์ บริเวณแรเงาแทนคะแนนรวมแต่ละด้านของหน่วยงาน เส้นหนาแทนคะแนนเฉลี่ยหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด

สัญญาลักษณ์ระดับขั้น
- ▷▷▷ ไม่ผ่านทุกระดับขั้น
- ▶▷▷ ระดับขั้นพื้นฐาน
- ▶▶▷ ระดับขั้นกลาง
- ▶▶▶ ระดับขั้นสูง

Interaction	คะแนน 85/100	ลำดับขั้น 4
เงื่อนไขจำเป็น (30)		
ขั้นพื้นฐาน		
1 มีการแสดงผลตอบสนองผู้ใช้งาน(user) (5)		5
ขั้นกลาง		
2 มีการใช้ script ฝั่ง server ในการแสดงผล (10)		10
ขั้นสูง		
3 มีระบบและฐานข้อมูลที่สามารถตอบสนองกรณีเมื่อผู้ใช้งาน ร้องขอ (15)		15
คะแนนเสริม (70)		
4 มี FAQ's (5)		5
5 มีการให้คำแนะนำการใช้งานแบบ เช่น tool tips, pop-up help (5)		5
6 มี Search Engine (5)		5
7 มี Seach Engine เพื่อใช้สำหรับค้นหาข้อมูล ภายในหน่วยงาน (10)		10
8 มีโปรแกรมส่ง e-mail ติดต่อกับหน่วยงาน (5)		5
9 มีการแสดงผลแบบ Image Map Internetactive/Internet GIS (10)		0
10 มี web Board/กระบวนการร้องเรียน ที่มีการตอบกระทู้จาก หน่วยงาน(10)		10
11 มีบริการส่งข้อมูลทาง e-mail (5)		5
12 มีกระบวนการตรวจสอบข้อมูลที่ผู้ใช้งานบันทึกในฟอร์ม (10)		10
13 อื่นๆ ที่เป็นจุดเด่นในเรื่อง Interaction (5)		0

Integration	คะแนน : 0/100	ลำดับขั้น -
เงื่อนไขจำเป็น (100)		
ขั้นพื้นฐาน		
1 มี Application ที่เรียกใช้บริการ Application (20)		0
ขั้นกลาง		
2 มี Application ที่ให้บริการ Application ภายในหน่วยงาน (35)		0
ขั้นสูง		
3 มี Application ที่ให้บริการ Application หน่วยงานอื่น (45)		0

การกระจายตัวของคำคะแนนในแต่ละประเภทของ Web Site
แสดงการเปรียบเทียบคะแนนหน่วยงานกับทั้งประเทศ

คะแนนของหน่วยงานนี้ ค่าเฉลี่ยคะแนน

Government Web Site Scorecard

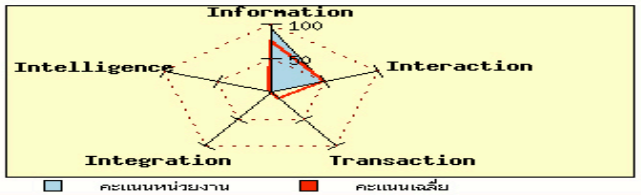
Government Website Scorecards

ยโสธร

URL

URLหลัก www.yasothon.go.th

URLรอง http://203.157.181.5 http://area.ge.go.th/yasothon2 http://radiothailand.prd.go.th/yasothon http://ww2.se-ed.net/dityasothon/index.html http://www.attorney-general.go.th http://www.dltyasothon.com http://www.doe.go.th http://www.dtcp.go.th/Regional_web/Yasothon/My%20Web/index.htm http://www.geocities.com/oddyaso



Information

สรุประดับขั้น

เงื่อนไขจำเป็น (30) คะแนน 94/100 ลำดับ 3

ขั้นพื้นฐาน	
1.มีเว็บไซต์ (5)	5
ขั้นกลาง	
2.มีการบริหารจัดการ Domain (10)	10
ขั้นสูง	
3.ข้อมูลมีความทันสมัยที่เหมาะสม (15)	15
คะแนนเสริม (70)	
4.มีประวัติ ภารกิจ โครงสร้าง (5)	5
5.มีที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ e-mail (5)	5
6.มีข่าวทั่วไป ข่าวภาครัฐ ข่าวของหน่วยงาน (10)	10
7.มีภาษาเพื่อเลือกแสดงผลมากกว่า 1 ภาษา (10)	10
8.มี link ทั่วไป link ที่เกี่ยวข้อง (5)	5
9.มีข้อมูลกฎระเบียบ ขั้นตอนบริการ แบบฟอร์มดาวน์โหลด (10)	10
10.มีค่าแนะนำเว็บไซต์ ผังเว็บไซต์(10)	4
11.มีการสำรวจผู้เข้าชม (5)	5
12.เป็นเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงได้ (Web Accessibility) ตามข้อกำหนดของ W3C (y/n)	n
13.อื่นๆ ที่เป็นจุดเด่นในเรื่อง Information (10)	10

Transaction

สรุประดับขั้น

เงื่อนไขจำเป็น (50) คะแนน 0/100 ลำดับ -

ขั้นพื้นฐาน	
1.มีแบบฟอร์ม Log-in (10)	0
ขั้นกลาง	
2.มีการให้บริการเพื่อดำเนินการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (15)	0
ขั้นสูง	
3.มีการให้บริการรับชำระเงิน On-line (25)	0
คะแนนเสริม (50)	
4.มีระบบแจ้งเตือนกรณีชื่อ(user name) หรือรหัสผ่าน(password) ไม่ถูกต้อง (5)	0
5.มีระบบจัดการส่งรหัสผ่าน ทาง e-mail (10)	0
6.มีระบบรักษาความมั่นคง (security) ของข้อมูล (15)	0
7.มีการใช้ PKI ในการรักษาความมั่นคงของข้อมูล โดยมีการร้องขอ Digital Signature (15)	0
8.อื่นๆ ที่เป็นจุดเด่นในเรื่อง Transaction (5)	0

Intelligence

สรุประดับขั้น

เงื่อนไขจำเป็น (100) คะแนน 0/100 ลำดับ -

ขั้นพื้นฐาน	
1.มีข้อมูลที่เหมาะสมตามบุคคลสำหรับผู้ลงทะเบียน (20)	0
ขั้นกลาง	
2.มีการปรับปรุงเฟ้มข้อมูลของผู้ลงทะเบียนแบบอัตโนมัติตามพฤติกรรมการใช้งาน (40)	0
ขั้นสูง	
3.มีการปรับปรุงบริการเว็บไซต์แบบอัตโนมัติ จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้งาน (40)	0

แนวแนะ

- ประเภท Integration และ ประเภท Intelligence ไม่มีการจัดลำดับคะแนน
- กราฟเรดาร์ บริเวณแรเงาแทนคะแนนรวมแต่ละด้านของจังหวัด เส้นหนาแทนคะแนนเฉลี่ยจังหวัดทั้งหมด

สัญญาลักษณ์ระดับขั้น

- ▷▷▷ ไม่ผ่านทุกระดับขั้น
- ▶▷▷ ระดับขั้นพื้นฐาน
- ▶▶▷ ระดับขั้นกลาง
- ▶▶▶ ระดับขั้นสูง

Interaction

สรุประดับขั้น

เงื่อนไขจำเป็น (30) คะแนน 50/100 ลำดับ 11

ขั้นพื้นฐาน	
1.มีการแสดงผลตอบสนองผู้ใช้งาน(user) (5)	5
ขั้นกลาง	
2.มีการใช้ script ฝั่ง server ในการแสดงผล (10)	10
ขั้นสูง	
3.มีระบบและฐานข้อมูลที่สามารถตอบสนองครบถ้วนเมื่อผู้ใช้งาน ร้องขอ (15)	0
คะแนนเสริม (70)	
4.มี FAQ's (5)	0
5.มีการให้คำแนะนำการใช้งานแบบ เช่น tool tips, pop-up help (5)	0
6.มี Search Engine (5)	5
7.มี Seach Engine เพื่อใช้สำหรับค้นหาข้อมูล ภายในหน่วยงาน (10)	0
8.มีโปรแกรมส่ง e-mail ติดต่อกับหน่วยงาน (5)	5
9.มีการแสดงผลแบบ Image Map Internetactive/Internet GIS (10)	10
10.มี web Board/กระบวนการร้องเรียน ที่มีการตอบกระทู้จากหน่วยงาน(10)	10
11.มีบริการส่งข้อมูลทาง e-mail (5)	5
12.มีกระบวนการตรวจสอบข้อมูลที่ผู้ใช้งานบันทึกในฟอร์ม (10)	0
13.อื่นๆ ที่เป็นจุดเด่นในเรื่อง Interaction (5)	0

Integration

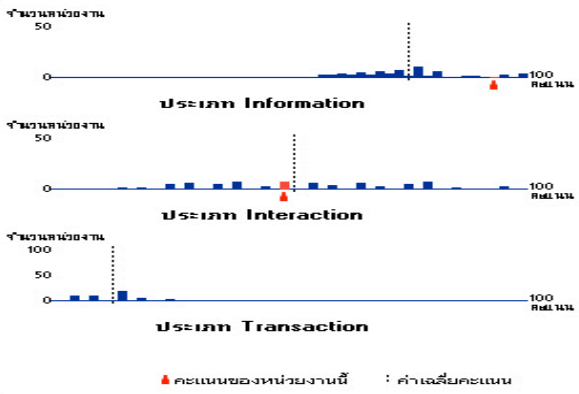
สรุประดับขั้น

เงื่อนไขจำเป็น (100) คะแนน 0/100 ลำดับ -

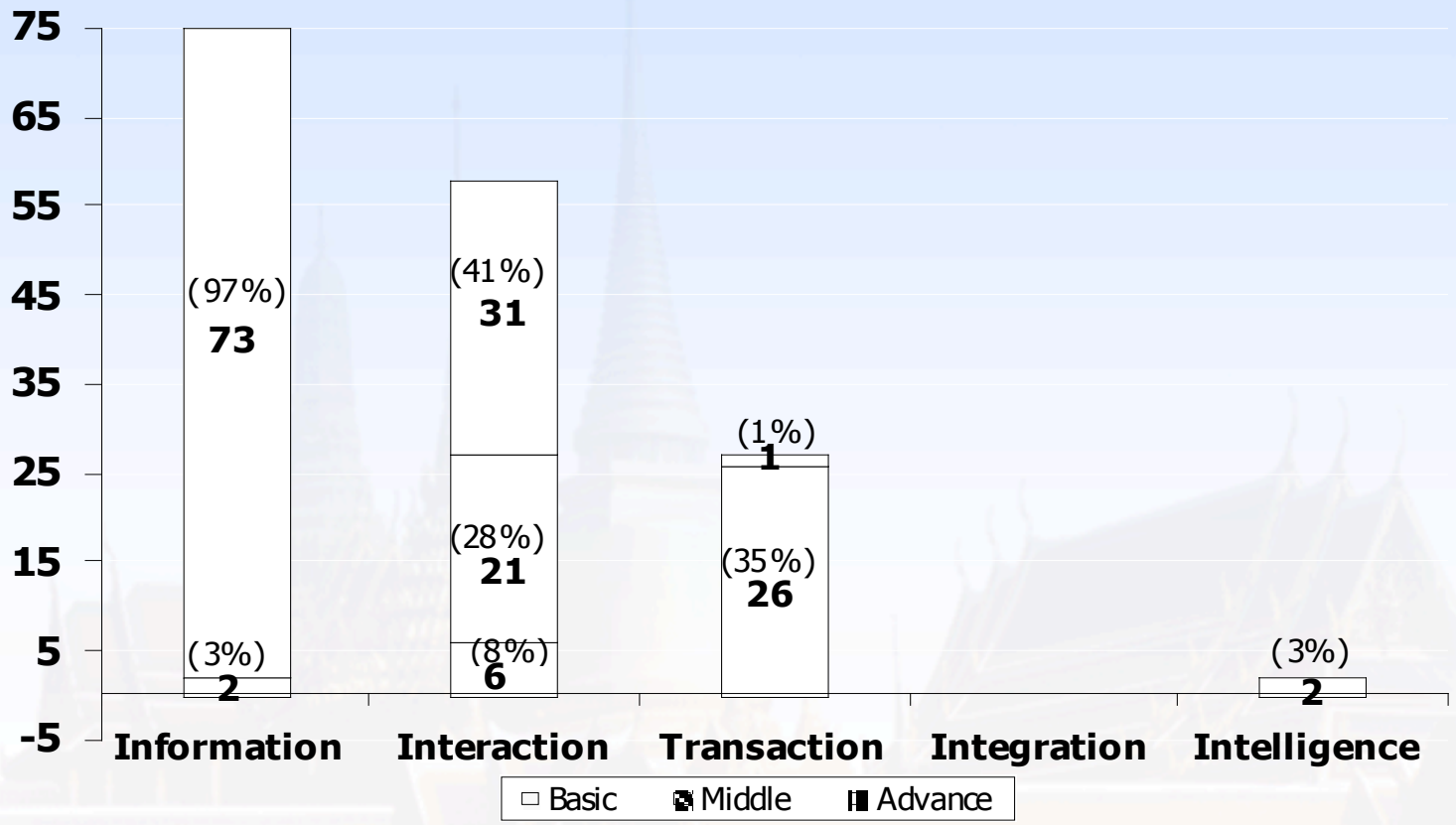
ขั้นพื้นฐาน	
1.มี Application ที่เรียกใช้บริการ Application (20)	0
ขั้นกลาง	
2.มี Application ที่ให้บริการ Application ภายในหน่วยงาน (35)	0
ขั้นสูง	
3.มี Application ที่ให้บริการ Application หน่วยงานอื่น (45)	0

การกระจายตัวของค่าคะแนนในแต่ละประเภทของ Web Site

แสดงการเปรียบเทียบคะแนนจังหวัดทั้งประเทศ

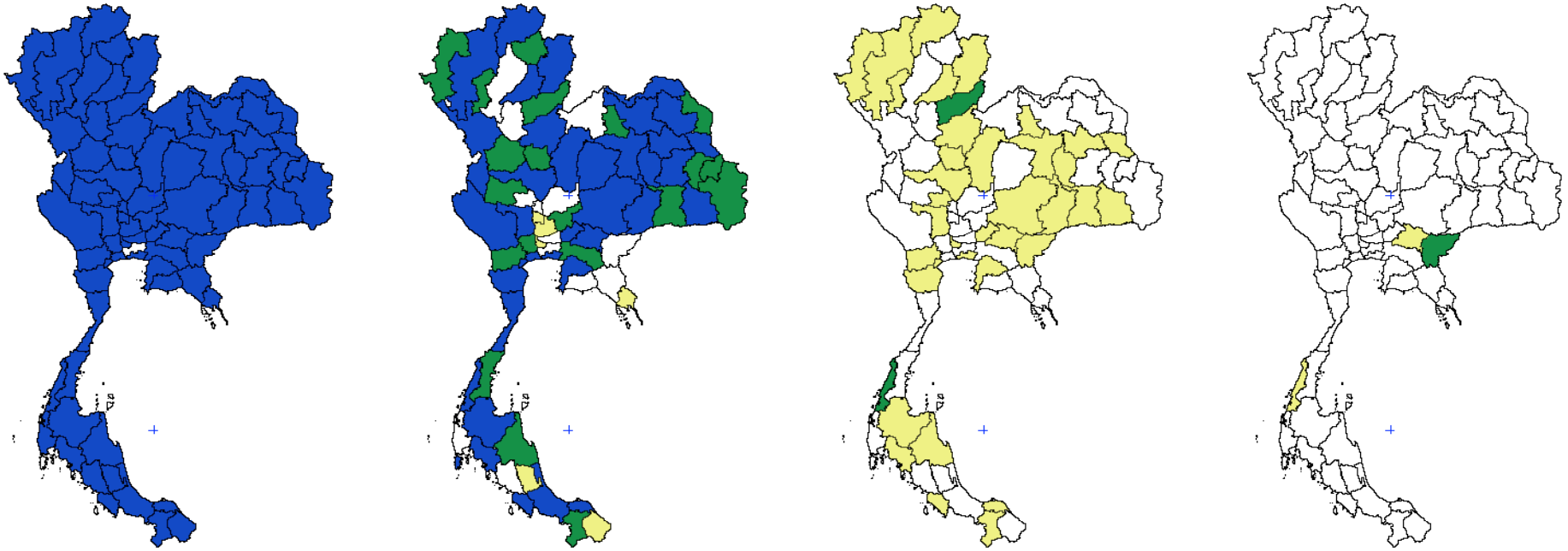


Number of Provincial Government Websites Catagorized by Type of Online Services



Remark : The survey on a total of 75 provincial government agencies ' websites (excluded Bangkok)
Source : Result of the 1 st Provincial Websites Survey , NECTEC , Thailand, March 2005

Thailand's Map by Type of e-Government Services

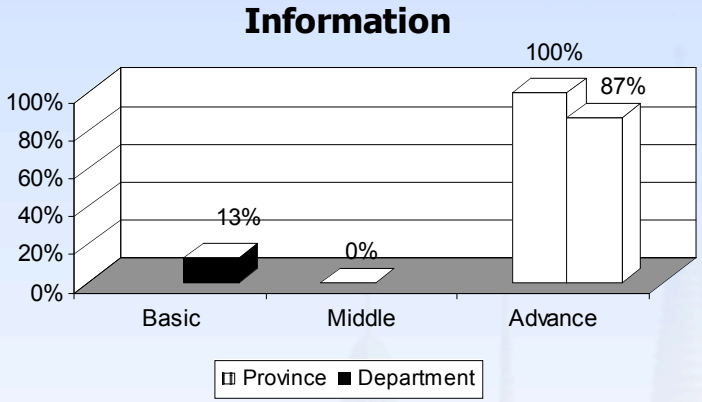


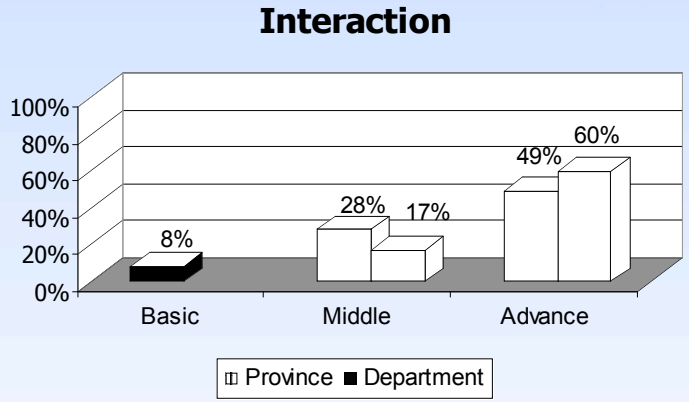
Information **Interaction** **Transaction** **Intelligence**

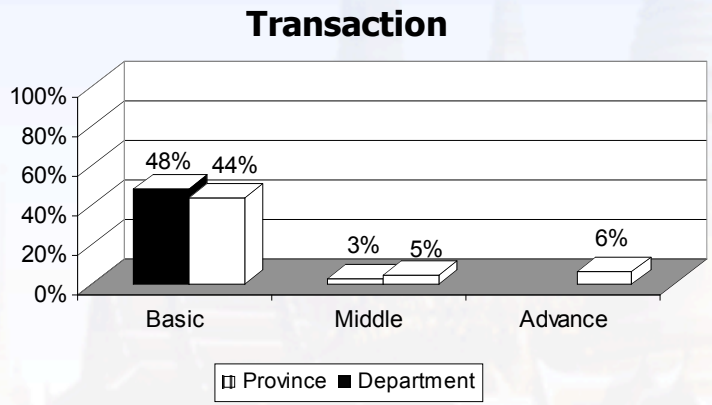
Basic Level **Middle Level** **Advance Level**

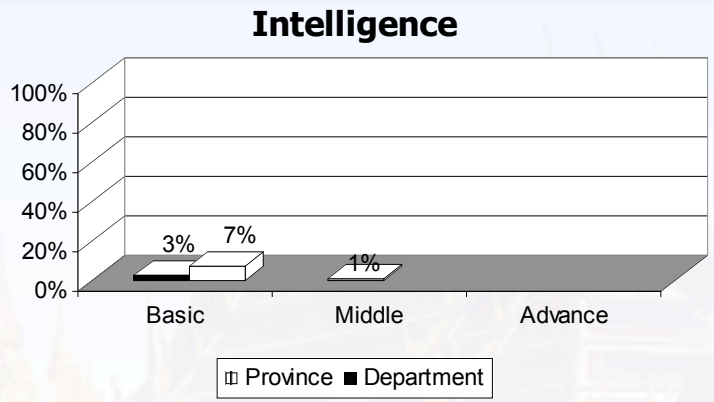
Remark: None of Integration Type

Result Comparing







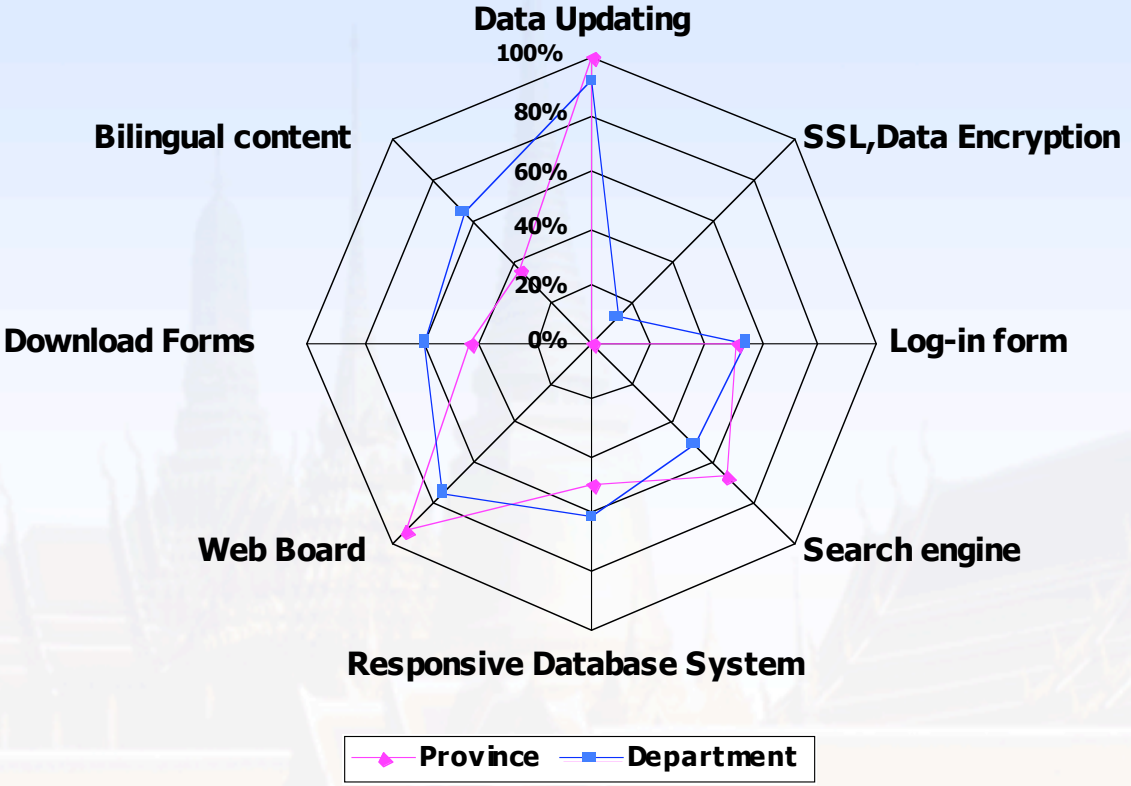


Source: Result of the 1 st Department Websites Survey, NECTEC, Thailand, June 2004

Result of the 1 st Provincial Websites Survey, NECTEC, Thailand, May 2005

The New Dimension of Digital Divide: Online Content

The Main Assessment for Government Websites



Source : Result of the 1 st Department Websites Survey , NECTEC, Thailand , June 2004
Result of the 1 st Provincial Websites Survey , NECTEC, Thailand , May 2005

The Use of MSP in bridging the digital divide

- Jointly organized between MICT and NECTEC for websites' improvement on national level.
- Jointly organized between Ministry of Interior (MOI) and NECTEC for websites' improvement on local level.
- Joint-research with international institutions to design and implement of an prototype automatic system to measure website maturity level in all levels of administration and community domain

Lessons

Learnt

- To bridge the digital divide requires creative multi-stakeholder partnerships both national and local level to help create new opportunity for all citizen.

To Learn

- MSP can be expanded into international level by building up a common tool to help bridge the digital divide in the common channel of access for citizens.

Conclusions

- The SEE-Indicator Project's team wish that the project's tools will be an effective mechanism for assessing the e-Government implementation via websites in all levels of administration and community domain where all level of citizens will have equal opportunity to access.

- The project will help promote MSP in development of websites which are the main channels for citizens to access digital content and services of public sector.

Thank you

for your attention.

jirapon.tubtimhin@nectec.or.th