Author : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
Year : 2557
Title : สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัดและสถาบันอุดมศึกษา และการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557
City : กรุงเทพฯ
Language : ไทย
Publisher : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
Researcher : รองศาสตราจารย์ ดร. พรทิพย์ พิมลสินธุ์
Abstract :

สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการไทย การทราบเกี่ยวกับประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยและความพึงพอใจในภาพรวมต่อการพัฒนาระบบราชการไทย ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบราชการไทย โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม – 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 11,909 คน แบ่งเป็นประชาชน 6,050 คน ข้าราชการ 3,906 คน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1,953 คน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจะใช้ประกอบการติดตามประเมินผลแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 ต่อไป

สรุปผลการสำรวจที่สำคัญดังนี้

1. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ

การสำรวจเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการพัฒนาระบบราชการจากสื่อประเภทต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดมีดังนี้

ตารางที่ ก แสดงประเภทสื่อที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนเคยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร/การโฆษณา/การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ

ประเภทสื่อ	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
โทรทัศน์	3,159	52.21	646	10.68	544	8.99	1.8699
อินเทอร์เน็ต	852	14.08	778	12.86	922	15.24	0.8321
วิทยุ	297	4.91	1127	18.63	660	10.91	0.6289

จากตารางที่ ก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนส่วนใหญ่ ได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาระบบราชการจากสื่อ โทรทัศน์ รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ต และวิทยุ ตามลำดับ

ตารางที่ ข แสดงประเภทสื่อที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการเคยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร/การโฆษณา/การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ

ประเภทสื่อ	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
โทรทัศน์	1,885	48.26	427	10.93	344	8.81	1.754
อินเทอร์เน็ต	426	10.91	539	13.80	701	17.95	0.783
วิทยุ	169	4.33	594	15.21	744	19.05	0.624

จากตารางที่ ข พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการส่วนใหญ่ ได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาระบบราชการจากสื่อ โทรทัศน์ รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ต และหนังสือพิมพ์ตามลำดับ

ตารางที่ ค แสดงประเภทสื่อที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเคยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร/การโฆษณา/การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ

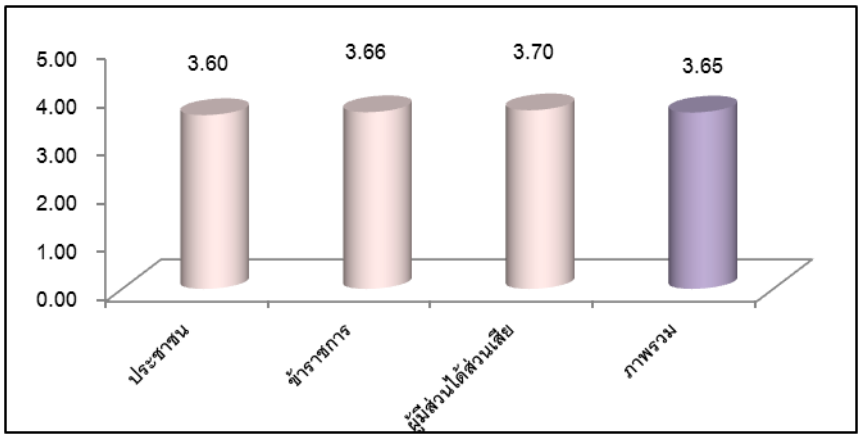
ประเภทสื่อ	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
โทรทัศน์	959	49.10	181	9.27	210	10.75	1.766
อินเทอร์เน็ต	257	13.16	226	11.57	366	18.74	0.814
หนังสือพิมพ์	147	7.53	335	17.15	328	16.79	0.737

จากตารางที่ ค พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ ได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาระบบราชการจากสื่อ โทรทัศน์ รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ต และหนังสือพิมพ์ ตามลำดับ

2. การรับรู้ต่อประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

2.1 การรับรู้ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในภาพรวม

แผนภูมิ ก แสดงค่าเฉลี่ยจากคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย 7 ประเด็น จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม

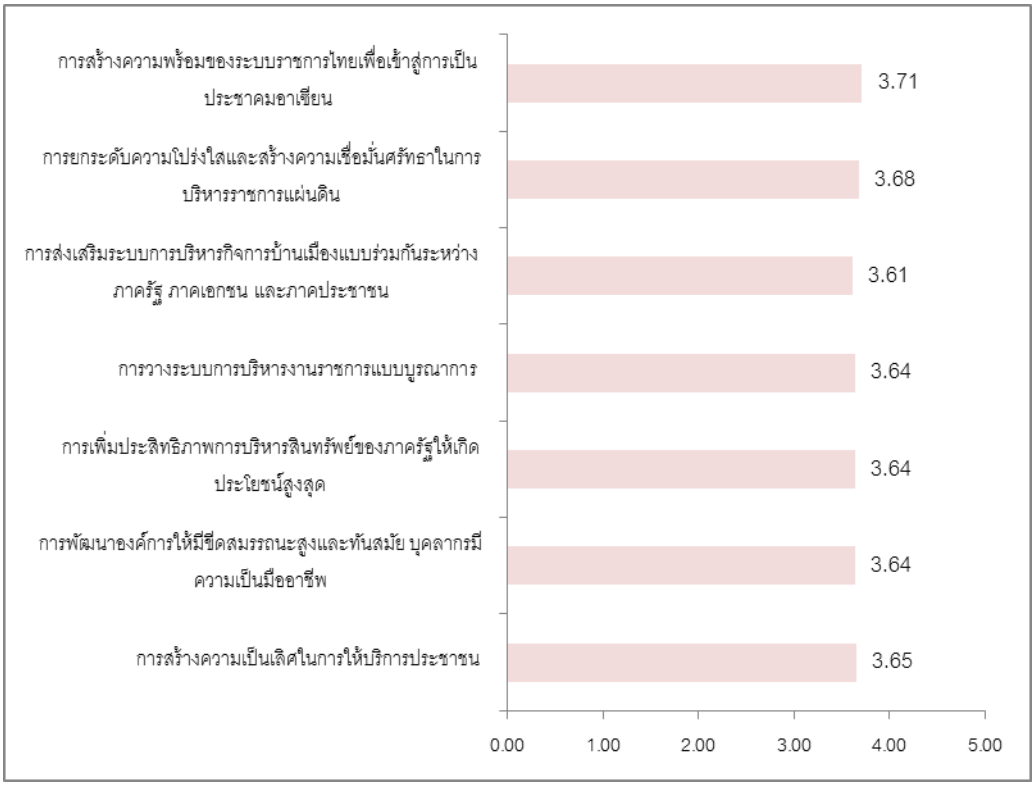


จากแผนภูมิ ก พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม รับรู้ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในภาพรวม (เป็นค่าเฉลี่ยจากคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย 7 ประเด็น) ในระดับมาก ได้รับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

พิจารณาแยกตามกลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ (คะแนนเฉลี่ย 3.70) รองลงมากลุ่มข้าราชการ (คะแนนเฉลี่ย 3.66) และกลุ่มประชาชน (คะแนนเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

2.2 การรับรู้ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ปี พ.ศ. 2557 ทั้ง 7 ประเด็น

แผนภูมิ ข แสดงคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ปี พ.ศ. 2557 ทั้ง 7 ประเด็น (ภาพรวมทุกกลุ่ม)



จากแผนภูมิ ข การรับรู้ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ปี พ.ศ.2557 เมื่อพิจารณาภาพรวมทุกกลุ่มแล้ว พบว่า ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก สูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (คะแนนเฉลี่ย3.71) รองมาคือ การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน (คะแนนเฉลี่ย 3.68) และการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน (คะแนนเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ตาราง ง แสดงคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง (ประชาชน ข้าราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ปี พ.ศ. 2557

การรับรู้	ประชาชน (n = 6,050)	ข้าราชการ (n=3,906)	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n=1,953)	ภาพรวม (n=11,909)
การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน	3.60 (รับรู้มาก)	3.67 (รับรู้มาก)	3.69 (รับรู้มาก)	3.65 (รับรู้มาก)
การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ	3.55 (รับรู้มาก)	3.66 (รับรู้มาก)	3.72 (รับรู้มาก)	3.64 (รับรู้มาก)
การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.54 (รับรู้มาก)	3.69 (รับรู้มาก)	3.70 (รับรู้มาก)	3.64 (รับรู้มาก)
การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ	3.63 (รับรู้มาก)	3.60 (รับรู้มาก)	3.69 (รับรู้มาก)	3.64 (รับรู้มาก)
การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมือง	3.64	3.55	3.64	3.61

แบบร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน	(รับรู้มาก)	(รับรู้มาก)	(รับรู้มาก)	(รับรู้มาก)
การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน	3.61 (รับรู้มาก)	3.71 (รับรู้มาก)	3.73 (รับรู้มาก)	3.68 (รับรู้มาก)
การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน	3.65 (รับรู้มาก)	3.71 (รับรู้มาก)	3.76 (รับรู้มาก)	3.71 (รับรู้มาก)
ค่าเฉลี่ยของคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย 7 ประเด็น	**3.60** (รับรู้มาก)	**3.66** (รับรู้มาก)	**3.70** (รับรู้มาก)	**3.65** (รับรู้มาก)

จากตาราง ง เมื่อพิจารณาการรับรู้ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย จำแนกตามรายกลุ่มตัวอย่างแล้ว จะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ รองลงมาคือกลุ่มข้าราชการ

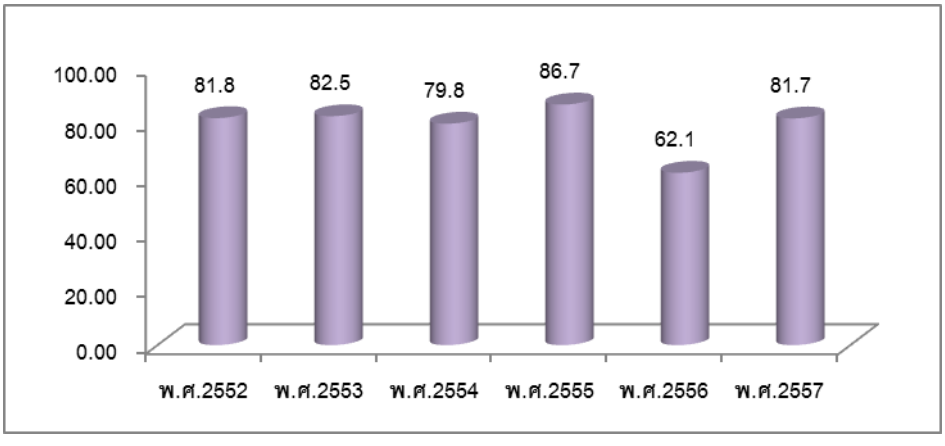
ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนรับรู้มากที่สุด คือ การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (คะแนนเฉลี่ย 3.65) รองลงมาคือ การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน (คะแนนเฉลี่ย 3.64)

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการรับรู้มากที่สุด คือ การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (คะแนนเฉลี่ย 3.71) และ การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน (คะแนนเฉลี่ย 3.71)

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้มากที่สุด คือ การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (คะแนนเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน (คะแนนเฉลี่ย 3.73)

3. ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการในภาพรวม

แผนภูมิ ค แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง(ภาพรวมทุกกลุ่ม) จำแนกตามความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการ ระหว่างปี พ.ศ. 2552-2557



จากแผนภูมิ ค ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการ เมื่อเปรียบเทียบค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการในภาพรวม ปีพ.ศ.2557 กับปีที่ผ่านมา พบว่า ปีพ.ศ. 2557 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 81.7 มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการ สูงกว่า ปีพ.ศ. 2556 และ ปี พ.ศ.2554 แต่ต่ำกว่าปี พ.ศ.2552 ปี พ.ศ.2553 และ ปี พ.ศ. 2555

ตารางที่ จ แสดงค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการในภาพรวมจำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง และปี พ.ศ. 2552-2557

ปี พ.ศ.	รวม		กลุ่มตัวอย่าง					
			ประชาชน		ข้าราชการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
2552	81.8	3.40	79.1	3.31	81.7	3.46	84.6	3.55
2553	82.5	3.40	76.9	3.29	83.0	3.48	87.6	3.58
2554	79.8	3.55	70.7	3.49	88.6	3.62	85.4	3.54
2555	86.7	3.54	90.0	3.58	82.8	3.48	85.3	3.54
2556	62.1	3.08	57.6	2.98	70.4	3.17	60.0	3.19
2557	**81.7**	**3.68**	**77.5**	**3.59**	**89.6**	**3.72**	**78.9**	**3.72**

หมายเหตุ *ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการไทย จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ(รายบุคคล) ในประเด็นย่อย โดย พึงพอใจ = คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (รายบุคคล) $\geq$ 3

ไม่พึงพอใจ = คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (รายบุคคล) < 3

จากตารางที่ จ เมื่อพิจารณาร้อยละของผู้ที่มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการในภาพรวมเป็นรายกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มข้าราชการมีร้อยละของผู้ที่มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการในภาพรวมมากกว่ากลุ่มอื่นๆ (ร้อยละ 89.6)

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบราชการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ร้อยละ 47.47 ได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบราชการ 3 อันดับแรกที่ควรมีการปรับปรุง คือ

(1) ควรมีการจัดระบบให้ดีกว่านี้ เจ้าหน้าที่ทุ่มเทการทำงานให้มากขึ้น จริงจังกับการปราบปรามการทุจริต ควบคุมเรื่องการทุจริตคอรัปชั่นให้มากขึ้น (ร้อยละ 6.30)

(2) ปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นระบบเป็นขั้นเป็นตอน (ร้อยละ 3.66)

(3) เจ้าหน้าที่ควรตั้งใจทำงานด้วยความรวดเร็ว เป็นลำดับขั้นตอน (ร้อยละ 3.13)

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ ร้อยละ 38.89 ได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบราชการ 3 อันดับแรกที่ควรมีการปรับปรุง คือ

(1) การใช้งบประมาณที่ฟุ่มเฟือย เปิดโอกาสให้มีการคอรัปชั่น เช่น การอนุมัติงบประมาณแต่ละครั้งต้องจ่ายค่าลายเซ็นรับรองเป็นเปอร์เซ็นต์อยู่เสมอ (ร้อยละ 10.78)

(2) ควรให้ข้าราชการระดับล่างประเมินผู้บังคับบัญชาด้วย (ร้อยละ 6.55)

(3) ควรสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ข้าราชการ (ร้อยละ 6.29)

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ 48.59 ได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบราชการ 3 อันดับแรกที่ควรมีการปรับปรุง คือ

(1) ควรมีการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการทำงาน บริการที่ทันสมัย เทคโนโลยีที่เหมาะสม มีการประเมินคุณภาพการทำงาน และทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นอย่างดี (ร้อยละ 10.22)

(2) ต้องการให้รัฐบาลช่วยกระตุ้นสังคมและชาวบ้านให้มีความตั้งใจเรียนเพื่ออนาคตที่ดี และส่งเสริมเยาวชนไทยที่มีความสามารถทางด้านกีฬาให้มาก (ร้อยละ 9.27)

(3) ควรมีการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร (ร้อยละ 9.06)

Author : Office of the Public Sector Development Commission

Year : 2014

Title : Satisfaction Survey Project of the Service Quality provided by Provinces and Higher Education Institutions, and A Survey on the Development of the Bureaucracy Overall for Fiscal Year 2014

City : Bangkok

Language : Thai

Publisher : Office of the Public Sector Development Commission

Researcher : Associate Professor Dr. Pornthip Pimolsindh

Abstract :

Thammasat University Research and Consultancy Institute in cooperation with the Office of the Public Sector Development Commission (OPDC) has conducted a survey on the opinion of the bureaucracy development in Thailand overall for the fiscal year 2014. This has been done in order to gather information about the perception, knowing its strategic development and overall satisfaction as well as comments and suggestions on the development of bureaucratic in Thailand, by carrying out the data collection during the period of 1 August - 30 November 2014. The total samples of 11,909 people divided in general public at 6,050 people, government officers at 3,906 people and 1,953 people as stakeholders. The data from this survey will be used by OPDC to evaluate the strategic plan of bureaucracy development in Thailand during 2013-2018.

Results of the survey are as follows:

1) The awareness of bureaucracy development

A survey on information knowledge about the bureaucracy development from various media channels of the sample groups, per following details:

Table A shows the type of media which the general public sample group used to get the information / advertising / publicity about the bureaucracy development.

MEDIA TYPE	#1		#2		#3		Mean
	Number	Percentage	Number	Percentage	Number	Percentage	
Television	3159	52.21	646	10.68	544	8.99	1.8699
Internet	852	14.08	778	12.86	922	15.24	0.8321
Radio	297	4.91	1127	18.63	660	10.91	0.6289

Table A found that the general public sample group mostly received the news about the bureaucracy development from television, followed by the Internet and radio, respectively.

Table B shows the type of media which the government officer sample group used to get the information / advertising / publicity about the bureaucracy development.

MEDIA TYPE	#1		#2		#3		Mean
	Number	Percentage	Number	Percentage	Number	Percentage	
Television	1885	48.26	427	10.93	344	8.81	1.754
Internet	426	10.91	539	13.80	701	17.95	0.783
Radio	169	4.33	594	15.21	744	19.05	0.624

Table B found that the government officer sample group mostly received the news about the bureaucracy development from television, followed by the Internet and radio, respectively.

Table C shows the type of media which the stakeholder sample group used to get the information / advertising / publicity about the bureaucracy development.

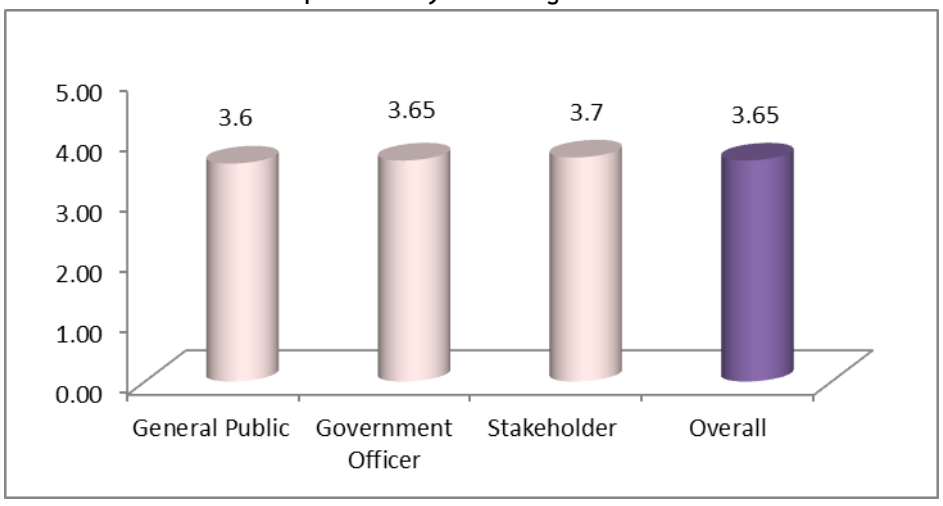
MEDIA TYPE	#1		#2		#3		Mean
	Number	Percentage	Number	Percentage	Number	Percentage	
Television	959	49.10	181	9.27	210	10.75	1.766
Internet	257	13.16	226	11.57	366	18.74	0.814
Newspaper	147	7.53	335	17.15	328	16.79	0.737

Table C found that the stakeholder sample group mostly received the news about the bureaucracy development from television, followed by the Internet and newspaper, respectively.

2) The awareness on the strategic development of bureaucracy in Thailand

2.1) The awareness of overall picture on the strategic development of bureaucracy in Thailand

Chart A shows the average score of perceived strategic development of bureaucracy in Thailand in overall picture by the target audience.

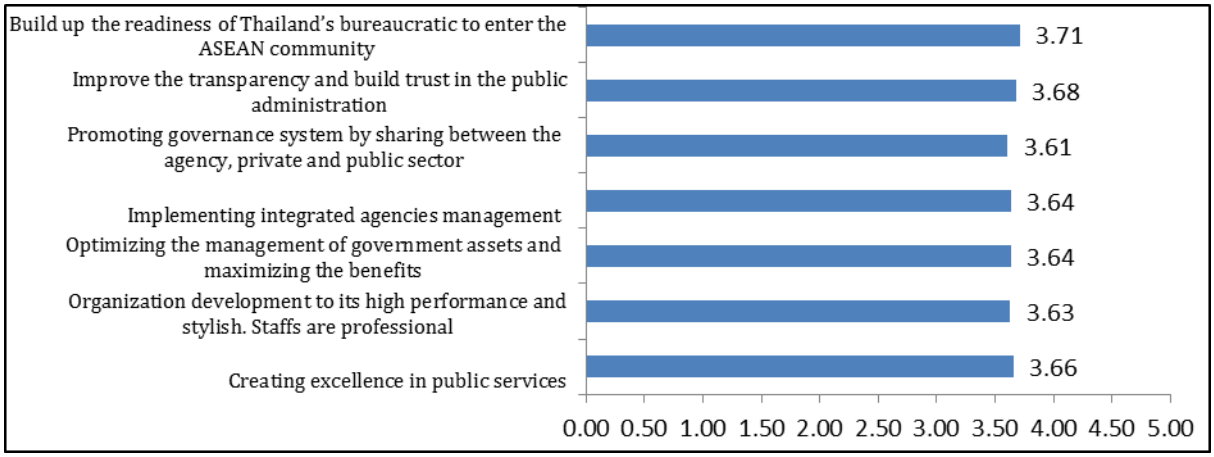


From chart A, it shows that the three sample groups are aware of the strategic development of the bureaucracy in Thailand overall, at the “very much” level with an average score of 3.65.

Considering by groups found that the stakeholder sample group has higher average score on awareness than other groups (average score of 3.70), followed by the government officer group (average score of 3.65) and general public group (average score of 3.60), respectively.

2.2) The awareness on the strategic development of bureaucracy in Thailand in year 2014, with seven issues:

Chart B shows the average score of perceived strategic development of bureaucracy in Thailand in year 2014, with seven issues (overall picture of all groups)



From chart B, regarding the awareness of the strategic development of bureaucracy in Thailand in 2014, when considering an overview of all groups found that the issue received average score at the "very much" level, higher than other issues, is to build up the readiness of Thailand's bureaucratic to enter the ASEAN community (average score of 3.71), secondly is to enhance the transparency and build trust in the public administration (average score of 3.68), and creating excellence in public services (average score of 3.66), respectively.

Table D shows scores of awareness on the strategic development of bureaucracy in Thailand by the target groups (general public, government officer and stakeholder) in year 2014.

Awareness	General Public **(n = 6050)**	Government Officer **(n=3906)**	Stakeholder **(n=1953)**	Overall **(n=11909)**
Creating excellence in public services	3.60 (very much aware of)	3.67 (very much aware of)	3.70 (very much aware of)	3.66 (very much aware of)
Organization development to its high performance and stylish. Staffs are professional	3.55 (very much aware of)	3.64 (very much aware of)	3.71 (very much aware of)	3.63 (very much aware of)
Optimizing the management of government assets and maximizing the benefits	3.54 (very much aware of)	3.69 (very much aware of)	3.70 (very much aware of)	3.64 (very much aware of)
Implementing integrated agencies management	3.63 (very much aware of)	3.60 (very much aware of)	3.69 (very much aware of)	3.64 (very much aware of)
Promoting governance system by sharing between the agency, private and public sector	3.64 (very much aware of)	3.54 (very much aware of)	3.64 (very much aware of)	3.61 (very much aware of)
Improve the transparency and build trust in the public administration	3.61 (very much aware of)	3.71 (very much aware of)	3.73 (very much aware of)	3.68 (very much aware of)
Build up the readiness of Thailand's bureaucratic to enter the ASEAN community	3.65 (very much aware of)	3.72 (very much aware of)	3.76 (very much aware of)	3.71 (very much aware of)
Average score of awareness on the strategic development of bureaucracy in Thailand overall.	**3.60** (very much aware of)	**3.65** (very much aware of)	**3.70** (very much aware of)	**3.65** (very much aware of)

From Table D, when considering the awareness of the strategic development of bureaucracy in Thailand by dividing in target groups, found that the stakeholder sample group received higher average score than other groups, followed by the government officer.

The issue that general public sample group becoming aware of most is about to build up the readiness of Thailand's bureaucratic to enter the ASEAN community (average

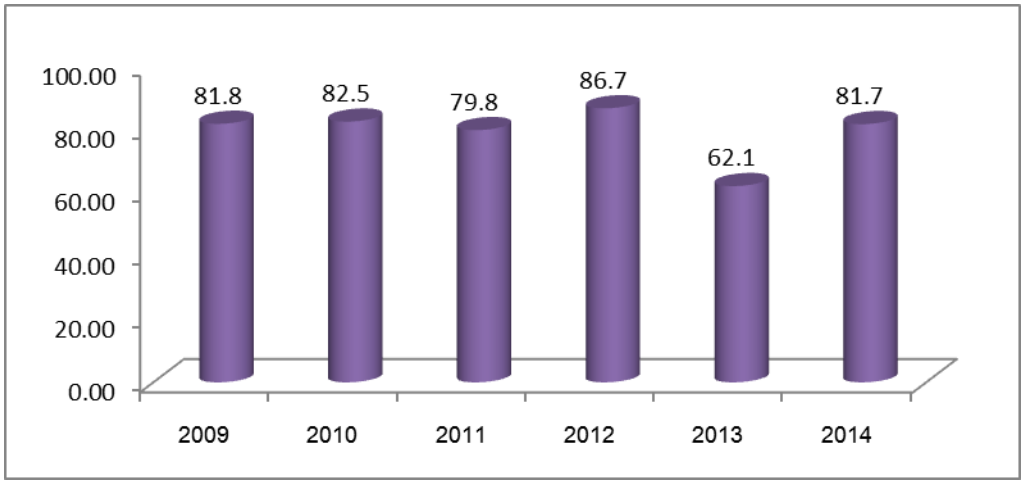
score of 3.65), followed by promoting governance system by sharing between the agency, private and public sector (average score of 3.63).

The issue that government officers being aware of most is to build up the readiness of Thailand's bureaucratic to enter the ASEAN community (average score of 3.72), followed by improving the transparency and building trust in the public administration (average score of 3.71).

The issue that the stakeholder group becoming aware of most is about to build up the readiness of Thailand's bureaucratic to enter the ASEAN community (average score of 3.76), followed by improving the transparency and building trust in the public administration (average score of 3.73).

3) The satisfaction with the development of bureaucracy in Thailand overall

Chart C shows the percentage of the samples (all groups) divided by satisfaction with the development of bureaucracy during the years 2009-2014.



From Chart C, the satisfaction with the development of bureaucracy when comparing the percentage of satisfaction overall in year 2014 with last year, found that in year 2014 sample group at 81.7 percent were more satisfied with the bureaucracy development than years 2013 and 2011, but less in years 2009, 2010 and 2012.

Table E shows the percentage and average of satisfaction with the bureaucracy development in overall by dividing sample groups and by the year 2009 to 2014.

Years	Overall		Sample Groups					
			General Public		Government Officer		Stakeholder	
	Percentage	Mean	Percentage	Mean	Percentage	Mean	Percentage	Mean
2009	81.8	3.40	79.1	3.31	81.7	3.46	84.6	3.55
2010	82.5	3.40	76.9	3.29	83.0	3.48	87.6	3.58
2011	79.8	3.55	70.7	3.49	88.6	3.62	85.4	3.54
2012	86.7	3.54	90.0	3.58	82.8	3.48	85.3	3.54
2013	62.1	3.08	57.6	2.98	70.4	3.17	60.0	3.19
2014	**81.7**	**3.67**	**77.5**	**3.59**	**89.6**	**3.71**	**78.9**	**3.71**

Note* Satisfaction with bureaucracy development in Thailand, divided by average satisfaction score (individually).

The sub-issue by satisfaction = average satisfaction score (individually) $\geq$ 3

Dissatisfied = average satisfaction score (individually) < 3

From Table E, on the percentage of those who were satisfied with the development of the bureaucracy overall by sample groups, found that the government officer group was more satisfied with the development than any other group (89.6 percent).

4) Comments and suggestions for development of bureaucracy

The general public sample group at 47.47 percent made comments and suggestions for the bureaucracy development, with the first three issues to be developed as follows:

(1) There should be a lot more organized and more dedicated staff. To be more serious about combating corruption and more control of corruption. (6.30 percent)
(2) To improve the performance of the staff, to efficiently work systematic way and at step by step (3.66 percent).
(3) The authorities should work with speed and at sequence (3.13 percent).

The government officer sample group at 38.89 percent made comments and suggestions for the bureaucracy development, with the first three issues to be developed as follows:

(1) The superfluous budget to open opportunity for corruption such as to pay for each signature in percentage upon approval of the budget (10.78 percent).
(2) Should allow subordinate to evaluate their supervisors (6.55 percent).
(3) To create morale support and encouragement to government officers(6.29 per cent).

The stakeholder sample group at 48.59 percent made comments and suggestions for the bureaucracy development, with the first three issues to be developed as follows:

(1) To improve and develop working model, appropriate technology, evaluation of the quality of work and work with responsibility (10.22 percent).
(2) Need the government to stimulate society and local people to be more serious in studying for a better future. To promote those youth of Thailand, who are talented in sports as much as possible (9.27 percent).
(3) To increase higher awareness through public relations and more information distribution (9.06 percent).