

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษา

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
สำหรับคณะผู้บริหารเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการ ลูกจ้างและประชาชน

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้ต้องการศึกษา สภาพและปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
 - ตอนที่ 3 ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
3. ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้ นำไปใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระเท่านั้น โดยจะนำเสนอเป็นภาพรวมมีชื่อรายบุคคล ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
4. กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ ตามสภาพความเป็นจริง เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูง

นางสาวปิยนุช ประเสริฐศักดิ์

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาการปกครองท้องถิ่น

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ของแต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51-60 ปี
 มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

คณะผู้บริหารเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล
 ข้าราชการและลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร
 และบัตรประจำตัวประชาชน
 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร

ตอนที่ 2 สภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงระดับการบริการของงานทะเบียนราษฎรและ
งานบัตรประจำตัวประชาชน

- 5 หมายถึง สภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน
อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง สภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน
อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง สภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน
อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง สภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน
อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง สภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	สภาพการบริการ	ระดับสภาพ				
		5	4	3	2	1
	ด้านการให้บริการ (การปรับปรุงกระบวนการบริการประชาชน)					
1	จัดเคาน์เตอร์ บริการต้อนรับส่วนหน้า โดยคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำ ตรวจสอบเอกสาร					
2	ความเป็นธรรม ความเสมอภาคของการให้บริการ					
3	ปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อลดขั้นตอน					
4	มอบอำนาจ ขยายขอบเขตความรับผิดชอบ เพื่อเกิดความคล่องตัว					
5	ความถูกต้องในการให้บริการ มีการตรวจสอบก่อนส่งมอบเอกสาร ให้กับประชาชน					
6	มีการประชุมหารือปรับปรุงการปฏิบัติงาน					
7	ปรับปรุงพฤติกรรม เสริมสร้างทัศนคติการบริการ (Service Mind)					
8	มีการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ					
9	แบ่งแยกช่องทางให้บริการตามลักษณะความยากง่าย เช่น ช่องบริการ เร่งด่วน ช่องบริการปกติ การบริการที่ต้องมีการนัดหมาย					

ข้อ	สภาพการบริการ	ระดับสภาพ				
		5	4	3	2	1
10	มีโต๊ะหรือเคาเตอร์ กรอกคำร้อง พร้อมตัวอย่าง					
11	มีบริการให้คำแนะนำ นัดหมาย และให้บริการข้อมูลการทะเบียนและบัตรฯ ทางโทรศัพท์					
	ด้านการให้บริการ (การปรับปรุงกระบวนการบริการประชาชน)					
12	มีบริการพิเศษ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ในลักษณะของสำนักบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)					
	ด้านการให้บริการ (การปรับปรุงกระบวนการทัศนในการบริการประชาชน)					
13	มีการบริการนอกเหนือเวลาปกติ เช่น พักเที่ยง ในวันหยุด					
14	ผู้รับบริการสามารถติดต่อ จนท.จนเสร็จสิ้นได้ทีละเคาะ					
15	มีบริการเชิงรุก เช่น การแจ้งเดือนประชาชนบัตรฯ กรณีอายุ 15 ปี บริบูรณ์					
16	จัดให้มีการทำงานทดแทนเสริมกันได้					
	ด้านการให้บริการ (การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาปรับปรุงการบริการ)					
17	มีการนำประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาปรับปรุงการบริการในลักษณะริเริ่ม และเป็นประโยชน์แก่ประชาชน					
18	เป็นประโยชน์และสามารถเป็นต้นแบบให้สำนักทะเบียนอื่น					
19	เป็นประโยชน์และสามารถนำไปบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นได้อย่างเป็นรูปธรรม					
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (จริยธรรมมุ่งสัมฤทธิ์ในการให้บริการ)					
20	บุคลากรของสำนักทะเบียนยึดถือ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณข้าราชการและ ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน พ.ศ. 2545					
21	จนท. มีความวิริยะ อุตสาหะ และเสียสละ เช่น บริการไม่หยุดพักเที่ยง บริการในวันหยุด					
22	สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและ จนท. ในสำนักทะเบียน					
23	ผู้บริหารให้ความสำคัญ ในการปรับปรุงให้บริการมีการพบปะ พุดคุย ซักถาม ปัญหาข้อขัดข้องของประชาชนที่มาติดต่องานอยู่เสมอ					

ข้อ	สภาพการบริการ	ระดับสภาพ				
		5	4	3	2	1
24	การสร้างขวัญกำลังใจ จนท. ผู้บริการ					
	ด้านการให้บริการ (การประเมินความพึงพอใจของประชาชน)					
25	ประเมินโดยแบบสอบถาม/แบบประเมินผลมีการวิเคราะห์ สรุปผลและนำมาปรับปรุงการบริการ					
	ด้านการให้บริการ (วิสัยทัศน์และทิศทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การบริการ)					
26	การกระตุ้นให้บริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind)					
27	ส่งเสริมวิธีปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในยุคโลกาภิวัตน์อย่างมีศักยภาพและสนองตอบนโยบายยึดประชาชนเป็นสำคัญ					
28	มีการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
29	มีการแนะนำขั้นตอนการบริการด้วยความเต็มใจ					
30	ต้อนรับด้วยวาจาสุภาพ อธิบายที่ดี					
31	ปรับโครงสร้างการบริการงานในสำนักทะเบียนใหม่ โดยให้งานที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ใกล้เคียงกัน และมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด					
32	กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ และประสานงานในแต่ละชั้นอย่างชัดเจนสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องโดยไม่รอนายทะเบียน					
33	กระบวนการประสานงานและสนับสนุนอัตรากำลังโดยมีการจัดสรรอัตรากำลังเสริมในช่วงที่มีประชาชนมาติดต่องานมาก					
34	การประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ การออกบริการ Mobile Unit					
35	การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์					
36	จัดทำแผ่นป้าย แผ่นผังแสดงที่ตั้งของส่วนราชการและงานต่างๆ ติดไว้สามารถเห็นได้ง่าย					
37	การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอื่น ร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่ให้บริการ					

ข้อ	สภาพการบริการ	ระดับสภาพ				
		5	4	3	2	1
	ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย					
38	การปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน การรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ					
39	การจัดเก็บเอกสารสำคัญทางทะเบียน การเก็บทะเบียนบ้าน การเก็บ สูติบัตรการเก็บมรณบัตร การเก็บใบแจ้งการย้ายที่อยู่					
	ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย					
40	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดเก็บและตรวจสอบรายงานประจำวันตามขั้นตอนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รายงานทะเบียนคนเกิด รายงานทะเบียนคนตาย รายงานทะเบียนการเพิ่มชื่อ รายงานการแก้ไขและจำหน่ายรายการบุคคล รายงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน					
41	การจัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร มีความปลอดภัยเหมาะสม เรียบร้อย สวยงาม					
	ด้านอาคารสถานที่ (การปรับสภาพภูมิทัศน์)					
42	สภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในภายนอก เป็นระเบียบ ทันสมัย สะอาด สวยงาม					
43	จัดระเบียบการจราจร จันท. / ผู้รับบริการ					
44	ห้องน้ำเพียงพอ ใช้งานได้ครบถ้วน สะอาด ถูกสุขอนามัย ไม่มีกลิ่นเหม็น					
	ด้านอาคารสถานที่ (การจัดสำนักงาน)					
45	จัดสำนักงานตามทางเดินของงาน (Work Flow) และสัดส่วนพื้นที่บริการให้งานคล่องตัว					
46	มี ป้ายแสดงช่องทางให้บริการ					
47	มี ป้ายแสดงมาตรฐานเวลาการปฏิบัติงาน					
48	มี ป้ายแสดงค่าธรรมเนียม					
49	มี ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ / หลักฐานประกอบ					

ข้อ	สภาพการบริการ	ระดับสภาพ				
		5	4	3	2	1
50	มีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงานแสดงความรับผิดชอบ และติดหน้าอกเสื้อ หรือคล้องคอ					
51	จัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพัก พอเพียง สะดวก มีมุม น.ส.พ./วารสาร โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม/น้ำชา/กาแฟ					
52	ภายในสำนักงานมีลักษณะโปร่ง อากาศถ่ายเทดี แสงสว่างเพียงพอ เปิดเครื่องปรับอากาศตามความเหมาะสม					
53	ห้องควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ มีการดูแลรักษาความสะอาด อยู่เสมอ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย					
54	การรักษาความปลอดภัยสำนักงาน การดูแลระบบไฟฟ้าและถังน้ำยาดับเพลิง					
	ด้านอาคารสถานที่ (การจัดสำนักงาน)					
55	มีป้ายแสดงหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนัดหมาย / ร้องเรียนติชมการให้บริการ					
56	การประหยัดพลังงาน เช่น มีช่องโปร่งแสงธรรมชาติ มีการดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชำรุดมีแผนและกิจกรรมการประหยัดพลังงานที่เป็นรูปธรรม					

ตอนที่ 3 ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงระดับปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน

- 5 หมายถึง ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2

ข้อ	ปัญหาการบริการ	ระดับปัญหา				
		5	4	3	2	1
	ด้านการให้บริการ (การปรับปรุงกระบวนการบริการประชาชน)					
1	ไม่มีการจัดเคาน์เตอร์ บริการต้อนรับส่วนหน้า โดยคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำ ตรวจสอบเอกสาร					
2	ไม่มีความเป็นธรรมชาติ ความเสมอภาคของการให้บริการ					
3	ไม่มีการปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อลดขั้นตอน					
4	ไม่มีการมอบอำนาจ ขยายขอบเขตความรับผิดชอบ เพื่อเกิดความคล่องตัว					
5	ไม่มีความถูกต้องในการให้บริการ ไม่มีการตรวจสอบก่อนส่งมอบเอกสารให้กับประชาชน					
6	ไม่มีการประชุมหารือปรับปรุงการปฏิบัติงาน					
7	ไม่มีการปรับปรุงพฤติกรรม เสริมสร้างทัศนคติการบริการ (Service Mind)					
8	ไม่มีการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ					

ข้อ	ปัญหาการบริการ	ระดับปัญหา				
		5	4	3	2	1
9	ไม่แบ่งแยกช่องทางให้บริการตามลักษณะความยากง่าย เช่น ช่องบริการเร่งด่วน ช่องบริการปกติ การบริการที่ต้องมีการนัดหมาย					
10	ไม่มีโต๊ะหรือเคาเตอร์ กรอกคำร้อง พร้อมตัวอย่าง					
11	ไม่มีบริการให้คำแนะนำ นัดหมาย และให้บริการข้อมูลการทะเบียนและบัตรฯ ทางโทรศัพท์					
12	ไม่มีบริการพิเศษ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ในลักษณะของสำนักบริการเบ็ดเสร็จ(One Stop Service)					
	ด้านการให้บริการ (การปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนในการบริการประชาชน)					
13	ไม่มีการบริการนอกเหนือเวลาปกติ เช่น พักเที่ยง ในวันหยุด					
14	ผู้รับบริการไม่สามารถติดต่อ จนท.จนเสร็จสิ้นได้ที่จุดเดียว					
15	ไม่มีบริการเชิงรุก เช่น การแจ้งเตือนประชาชนบัตรฯ หมดอายุ 15 ปี บริบูรณ์					
16	ไม่มีการจัดให้มีการทำงานทดแทนเสริมกันได้					
	ด้านการให้บริการ (การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาปรับปรุงการบริการ)					
17	ไม่มีการนำประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาปรับปรุงการบริการในลักษณะริเริ่ม และเป็นประโยชน์แก่ประชาชน					
18	ไม่สามารถเป็นต้นแบบให้สำนักทะเบียนอื่น					
19	ไม่เป็นประโยชน์และไม่สามารถนำไปบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นได้อย่างเป็นรูปธรรม					
	ด้านการให้บริการ (จริยธรรมมุ่งสัมฤทธิ์ในการให้บริการ)					
20	บุคลากรของสำนักทะเบียนไม่ยึดถือ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณข้าราชการ และผู้ปฏิบัติงานทะเบียน พ.ศ. 2545					
21	จนท. ไม่มีความวิริยะ อุตสาหะ และเสียสละ เช่น บริการไม่หยุดพักเที่ยง บริการในวันหยุด					
22	ไม่มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและ จนท. ในสำนักทะเบียน					

ข้อ	ปัญหาการบริการ	ระดับปัญหา				
		5	4	3	2	1
23	ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ ในการปรับปรุงให้บริการมีการพบประ พุดคุย ซักถาม ปัญหาข้อขัดข้องของประชาชนที่มาติดต่องานอยู่เสมอ					
24	ไม่มีการสร้างขวัญกำลังใจ จนท. ผู้บริการ					
	ด้านการให้บริการ (การประเมินความพึงพอใจของประชาชน)					
25	ไม่มีการประเมินโดยแบบสอบถาม/แบบประเมินผลมีการวิเคราะห์ สรุปผล และนำมาปรับปรุงการบริการ					
	ด้านการให้บริการ (วิสัยทัศน์และทิศทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ การบริการ)					
26	ไม่มีการกระตุ้นให้บริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind)					
27	ไม่มีส่งเสริมวิธีปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในยุคโลกาภิวัตน์ อย่างมีศักยภาพและสนองตอบนโยบายยึดประชาชนเป็นสำคัญ					
28	ไม่มีการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
29	ไม่มีการแนะนำขั้นตอนการบริการด้วยความเต็มใจ					
30	ไม่มีการต้อนรับด้วยวาจาสุภาพ อารยาศัยดี					
31	ไม่มีปรับโครงสร้างการบริการลงในสำนักทะเบียนใหม่ โดยให้งานที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ใกล้เคียงกัน และมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด					
32	ไม่มีกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ และประสานงานในแต่ละชั้นอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องโดยไม่รอนายทะเบียน					
33	ไม่มีกระบวนการประสานงานและสนับสนุนอัตรากำลังโดยมีการจัดสรร อัตราค่าจ้างเสริมในช่วงที่มีประชาชนมาติดต่องานมาก					
34	ไม่มีบริการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ การ ออกบริการ Mobile Unit					
35	ไม่มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์					
36	ไม่มีจัดทำแผ่นป้าย แผ่นผังแสดงที่ตั้งของส่วนราชการและงานต่างๆ ติดไว้ สามารถเห็นได้ง่าย					
37	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอื่น ร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่ ให้บริการ					

ข้อ	ปัญหาการบริการ	ระดับปัญหา				
		5	4	3	2	1
	ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย					
38	ไม่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน การรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ					
	ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย					
39	ไม่มีการจัดเก็บเอกสารสำคัญทางทะเบียน การเก็บทะเบียนบ้าน การเก็บสูติบัตรการเก็บมรณบัตร การเก็บใบแจ้งการย้ายที่อยู่					
40	ไม่มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้จัดเก็บและตรวจสอบรายงานประจำวันตามขั้นตอนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รายงานทะเบียนคนเกิด รายงานทะเบียนคนตาย รายงานทะเบียนการเพิ่มชื่อ รายงานการแก้ไขและจำหน่ายรายการบุคคล รายงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน					
41	ไม่มีการจัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร ไม่มีความปลอดภัย ไม่เหมาะสม ไม่เรียบร้อย สวยงาม					
	ด้านอาคารสถานที่ (การปรับสภาพภูมิทัศน์)					
42	สภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในภายนอก ไม่เป็นระเบียบ ทันสมัย สะอาด สวยงาม					
43	ไม่มีการจัดระเบียบการจอดรถ จนท. / ผู้รับบริการ					
44	ห้องน้ำ ไม่เพียงพอ ใช้งานไม่ได้ครบถ้วน ไม่สะอาด ไม่ถูกสุขอนามัย มีกลิ่นเหม็น					
	ด้านอาคารสถานที่ (การจัดสำนักงาน)					
45	ไม่มีจัดสำนักงานตามทางเดินของงาน (Work Flow) และสัดส่วนพื้นที่บริการให้งานคล่องตัว					
46	ไม่มี ป้ายแสดงช่องทางให้บริการ					
47	ไม่มี ป้ายแสดงมาตรฐานเวลาการปฏิบัติงาน					
48	ไม่มี ป้ายแสดงค่าธรรมเนียม					
49	ไม่มี ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ / หลักฐานประกอบ					

ข้อ	ปัญหาการบริการ	ระดับสภาพ				
		5	4	3	2	1
50	ไม่มี ป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงานแสดงความรับผิดชอบ และติดหน้าอกเสื้อ หรือคัล้องคอ					
51	ไม่มีการจัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพัก พอเพียง สะดวก มีมุม น.ส.พ./วารสาร โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม/น้ำชา/กาแฟ					
52	ภายในสำนักงานมีลักษณะไม่โปร่ง อากาศถ่ายเทไม่ดี แสงสว่างไม่เพียงพอ ไม่เปิดเครื่องปรับอากาศตามความเหมาะสม					
	ด้านอาคารสถานที่ (การจัดสำนักงาน)					
53	ห้องควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ไม่มีการดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ ไม่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย					
54	ไม่มีการรักษาความปลอดภัยสำนักงาน การดูแลระบบไฟฟ้าและถึงน้ำยาดับเพลิง					
55	ไม่มีป้ายแสดงหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนัดหมาย / ร้องเรียนติชมการให้บริการ					
56	ไม่มีมาตรการการประหยัดพลังงาน เช่น มีช่องโปร่งแสงธรรมชาติ มีการดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชำรุดมีแผนและกิจกรรมการประหยัดพลังงานที่เป็นรูปธรรม					

แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศด้านงานทะเบียนราษฎร
และงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร
ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการพัฒนา
2. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่
ตอนที่ 1 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์
ตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา
3. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นการศึกษาเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเท่านั้น ซึ่งจะไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อหน่วยงานหรือตัวของท่านแต่ประการใด จึงขอความอนุเคราะห์ต่อท่าน ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะให้ความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ด้วย จึงขอขอบคุณในการร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวปิยนุช ประเสริฐศักดิ์

นักศึกษาปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

คำชี้แจง ขอความกรุณาท่านให้สัมภาษณ์ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ชื่อ – นามสกุล.....
2. วุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับ.....
สาขาวิชา.....
3. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง.....
4. สถานที่ทำงาน.....

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 3 ด้าน มีดังนี้

- 1) ด้านการให้บริการ
- 2) ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย
- 3) ด้านอาคารและสถานที่

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ภาคผนวก ง
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

รายชื่อผู้รับการสัมภาษณ์

แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. นายกนกศักดิ์ रामบุตร | ปลัดเทศบาลเมืองกำแพงเพชร |
| 2. นางอัจฉรา เพชรรัตน์ | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเมืองกำแพงเพชร |
| 3. นายเกษม ตาสหรี | ท้องถิ่นอำเภอเมืองกำแพงเพชร |
| 4. นายนริศ ศรีโพธิ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น
จังหวัดกำแพงเพชร |
| 5. นางบุญสม วามะลุน | ปลัดอำเภอลานกระบือตำแหน่งหัวหน้างานทะเบียนราษฎร
อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร |
| 6. นายเจริญเกียรติ เจริญชันษา | ปลัดเทศบาลนครพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก |
| 7. นางจันทร์แรม ทองพงษ์เนียม | หัวหน้างานทะเบียนราษฎรเทศบาลนครพิษณุโลก |
| 8. นางพิมพ์พรณ จันทร์ลอย | หัวหน้าศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 6
สาขาจังหวัดกำแพงเพชร |
| 9. นายอัมรินทร์ อัญชลี | นักวิชาการ |
| 10. น.ส.สมจิตต์ อุดศักดิ์พานิชกุล | สรรพากรจังหวัดกำแพงเพชร |
| 11. นางครองทรัพย์ น้อยระแหง | จนท.วิเคราะห์ฯ ระดับ 7 ว สรรพากรจังหวัดกำแพงเพชร |
| 12. นายปฏิญญา เพ็ชรมาก | ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดกำแพงเพชร |
| 13. นายกัมปนาท รักษ์ชน | ผู้จัดการร้านสะดวกซื้อ (เซเว่น อีเลฟเว่น) |
| 14. นางกัญชารัตน์ เพ็ชรมีศรี | ประธานชุมชนวัดคูยาง |
| 15. นางมาลัย คงทวีป | ประธานชุมชนวิจิตร |
| 16. นายวิเชียร พุ่มไย | ประธานชุมชนวังคาง |
| 17. นางชุตีกาญจน์ ปั่นกอก | ประธานชุมชนเพชรทรายทอง |

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล : นางสาวปิยนุช ประเสริฐศักดิ์
วัน เดือน ปีเกิด : 19 กันยายน 2525
สถานที่เกิด : โรงพยาบาลกำแพงเพชร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน : สำนักงานเทศบาลเมืองกำแพงเพชร
ตำแหน่งปัจจุบัน : เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร ระดับ 6 ว
ประวัติการศึกษา : ระดับประถมศึกษา โรงเรียนวัดคูยาง จังหวัดกำแพงเพชร
: ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนกำแพงเพชรพิทยาคม
จังหวัดกำแพงเพชร
: ระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ)
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
: ระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม)
สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ภาคผนวก

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ภาคผนวก ก

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

สภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรและ งานบัตรประจำตัวประชาชน	ระดับความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ(คนที่)					ค่า IOC	แปล ผล
	1	2	3	4	5		
12. มีบริการพิเศษ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ในลักษณะ ของสำนักบริการเบ็ดเสร็จ(One Stop Service)	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
13. มีการบริการนอกเหนือเวลาปกติ เช่น พักเที่ยง ในวันหยุด	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
14. ผู้รับบริการสามารถติดต่อจนท.จนเสร็จสิ้นได้ที่จุดเดียว	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
15. มีบริการเชิงรุก เช่น การแจ้งเตือนประชาชนบัตรฯ กรณี อายุ 15 ปีบริบูรณ์	1	0	1	1	1	0.8	ใช้ได้
16. จัดให้มีการทำงานทดแทนเสริมกันได้	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการให้บริการ (การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาปรับปรุงการบริการ)							
17. มีการนำประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาปรับปรุงการบริการ ในลักษณะริเริ่ม และเป็นประโยชน์แก่ประชาชน	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
18. เป็นประโยชน์และสามารถเป็นต้นแบบให้สำนักทะเบียน อื่น	0	1	1	1	1	0.8	ใช้ได้
19. เป็นประโยชน์และสามารถนำไปบูรณาการร่วมกับ หน่วยงานอื่นได้อย่างเป็นรูปธรรม	0	0	1	1	1	0.6	ใช้ได้
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (จริยธรรมมุ่งสัมฤทธิ์ในการให้บริการ)							
20. บุคลากรของสำนักทะเบียนยึดถือ และปฏิบัติตาม จรรยาบรรณข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานทะเบียน พ.ศ. 2545	1	0	1	0	1	0.6	ใช้ได้
21. จนท. มีความวิริยะ อุตสาหะ และเสียสละ เช่น บริการ ไม่หยุดพักเที่ยง บริการในวันหยุด	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
22. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและ จนท. ในสำนักทะเบียน	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
23. ผู้บริหารให้ความสำคัญ ในการปรับปรุงให้บริการมีการ พบปะ พูดคุยซักถาม ปัญหาข้อขัดข้องของประชาชนที่มา ติดต่องานอยู่เสมอ	1	0	1	1	1	0.8	ใช้ได้

ปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรและ งานบัตรประจำตัวประชาชน	ระดับความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ(คนที่)					ค่า IOC	แปล ผล
	1	2	3	4	5		
23. ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ ในการปรับปรุงให้บริการมี การพบปะ พุดคุยซักถาม ปัญหาข้อขัดข้องของประชาชน ที่มาติดต่องานอยู่เสมอ	1	0	1	1	1	0.8	ใช้ได้
24. ไม่มีการสร้างขวัญกำลังใจ จนท. ผู้บริการ	0	0	1	1	1	0.6	ใช้ได้
25. ไม่มีประเมินโดยแบบสอบถาม/แบบประเมินผลมีการ วิเคราะห์ สรุปผลและนำมาปรับปรุงการบริการ	1	0	1	1	1	0.8	ใช้ได้
ด้านการให้บริการ (วิสัยทัศน์และทิศทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การบริการ)							ใช้ได้
26. ไม่มีการกระตุ้นให้บริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind)	1	0	0	1	1	0.6	ใช้ได้
27. ไม่มีส่งเสริมวิธีปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ใน ยุคโลกาภิวัตน์อย่างมีศักยภาพและสนองตอบนโยบายชีวิต ประชาชนเป็นสำคัญ	1	1	1	1	1	1	
28. ไม่มีการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
29. ไม่มีการแนะนำขั้นตอนการบริการด้วยความเต็มใจ	1	0	1	1	1	0.8	ใช้ได้
30. ไม่มีการต้อนรับด้วยวาจาสุภาพ อธิยาศัยที่ดี	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
31. ไม่มีการปรับโครงสร้างการบริการงานในสำนักทะเบียน ใหม่ โดยให้งานที่มีความสัมพันธ์กัน อยู่ใกล้เคียงกัน และ มอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
32. ไม่มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ และประสานงานใน แต่ละขั้นอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องโดยไม่ รอนายทะเบียน	1	0	0	1	1	0.6	ใช้ได้
33. ไม่มีกระบวนการประสานงานและสนับสนุนอัตรากำลัง โดยมีการจัดสรรอัตรากำลังเสริมในช่วงที่มีประชาชนมา ติดต่องานมาก	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
34. ไม่มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์ การออกบริการMobile Unit	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้

ปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรและ งานบัตรประจำตัวประชาชน	ระดับความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ(คนที่)					ค่า IOC	แปล ผล
	1	2	3	4	5		
35. ไม่มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
36. ไม่มีจัดทำแผ่นป้าย แผ่นผังแสดงที่ตั้งของส่วนราชการ และงานต่างๆ ติดไว้สามารถเห็นได้ง่าย	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
37. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอื่น ร่วมกับหน่วยงาน ภายนอกที่ให้บริการ	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย							
38. ไม่มีการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชนด้านเทคโนโลยี สารสนเทศด้าน การรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ	1	0	1	1	1	0.8	ใช้ได้
39. ไม่มีการจัดเก็บเอกสารสำคัญทางทะเบียน การเก็บ ทะเบียนบ้าน การเก็บสูติบัตร การเก็บมรณบัตร การเก็บใบ แจ้งการย้ายที่อยู่	1	0	1	1	1	0.8	ใช้ได้
40. ไม่มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จัดเก็บและ ตรวจสอบรายงานประจำวันตามขั้นตอนระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ รายงานทะเบียนคนเกิด รายงานทะเบียนคนตาย รายงานทะเบียนการเพิ่มชื่อ รายงานการแก้ไขและจำหน่าย รายการบุคคล รายงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	1	0	0	1	1	0.6	ใช้ได้
41. ไม่มีการจัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร มีความปลอดภัย เหมาะสม เรียบร้อย สวยงาม	1	0	1	1	1	0.8	ใช้ได้
ด้านอาคารสถานที่ (การปรับสภาพภูมิทัศน์)							
42. สภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในภายนอก ไม่เป็นระเบียบ ทันสมัย สะอาด สวยงาม	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
43. ไม่มีการจัดระเบียบการจอดรถ จนท./ ผู้รับบริการ	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
44. ห้องน้ำ ไม่เพียงพอ ใช้งานไม่ได้ครบถ้วน สะอาด ถูกสุขอนามัย ไม่มีกลิ่นเหม็น	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านอาคารสถานที่ (การจัดสำนักงาน)							

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	56

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	184.7667	664.530	.369	.945
a2	185.0333	662.309	.459	.945
a3	185.4333	656.530	.630	.944
a4	185.2333	650.323	.578	.944
a5	185.3667	656.654	.563	.944
a6	185.2333	642.047	.821	.943
a7	185.1000	663.197	.403	.945
a8	185.1333	667.982	.305	.946
a9	184.8000	653.890	.494	.944
a10	185.7667	660.254	.466	.945

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a11	185.3667	665.206	.282	.946
a12	184.5333	658.120	.493	.944
a13	184.7333	648.892	.746	.943
a14	184.8000	648.924	.722	.943
a15	184.8333	663.316	.382	.945
a16	185.1000	648.714	.644	.944
a17	185.4000	640.455	.668	.943
a18	184.9333	652.271	.441	.945
a19	185.6667	654.713	.464	.945
a20	184.8000	665.959	.293	.946
a21	184.7333	653.789	.593	.944
a22	184.3667	674.585	.327	.945
a23	184.2667	679.926	.206	.946
a24	184.3000	677.803	.242	.945
a25	184.4000	671.834	.403	.945
a26	184.4000	674.179	.281	.945
a27	184.4000	673.766	.343	.945
a28	184.4667	672.395	.370	.945
a29	184.4333	672.875	.363	.945
a30	184.4000	672.869	.371	.945
a31	184.6000	668.110	.415	.945
a32	184.4000	671.834	.403	.945
a33	184.5000	674.741	.273	.945
a34	184.5000	672.328	.448	.945
a35	184.4667	675.085	.358	.945
a36	184.4000	673.559	.297	.945
a37	185.3333	632.851	.683	.943

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	185.1000	647.334	.716	.943
b2	185.0000	643.103	.769	.943
b3	185.2333	634.530	.795	.942
b4	184.7667	666.944	.399	.945
c1	184.6333	666.240	.393	.945
c2	184.6333	672.378	.306	.945
c3	184.7333	667.582	.365	.945
c4	184.5000	674.121	.289	.945
c5	184.7667	651.633	.638	.944
c6	184.8000	663.131	.360	.945
c7	184.6333	664.240	.483	.945
c8	184.7000	661.803	.491	.944
c9	184.8333	656.351	.689	.944
c10	184.7667	662.875	.633	.944
c11	184.7000	669.734	.429	.945
c12	184.6667	662.437	.594	.944
c13	184.8000	659.959	.457	.945
c14	184.7333	659.030	.553	.944
c15	184.7667	655.771	.518	.944

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.913	37

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	120.3667	283.068	.304	.913
a2	120.6333	280.240	.434	.911
a3	121.0333	277.413	.573	.909
a4	120.8333	272.075	.567	.909
a5	120.9667	276.137	.521	.910
a6	120.8333	267.661	.784	.906
a7	120.7000	281.734	.351	.912
a8	120.7333	283.789	.284	.913
a9	120.4000	275.490	.452	.911
a10	121.3667	280.240	.402	.911
a10	120.9667	281.344	.276	.914
a12	120.1333	279.637	.406	.911
a13	120.3333	273.678	.652	.908
a14	120.4000	273.628	.633	.908
a15	120.4333	280.875	.358	.912
a16	120.7000	271.459	.621	.908
a17	121.0000	266.069	.648	.907
a18	120.5333	270.671	.487	.911
a19	121.2667	274.409	.464	.911

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a20	120.4000	277.972	.387	.912
a21	120.3333	272.851	.628	.908
a22	119.9667	286.102	.400	.911
a23	119.8667	290.189	.264	.913
a24	119.9000	288.783	.290	.912
a25	120.0000	284.000	.490	.911
a26	120.0000	285.448	.356	.912
a27	120.0000	285.448	.421	.911
a28	120.0667	284.685	.438	.911
a29	120.0333	284.654	.448	.911
a30	120.0000	284.690	.457	.911
a31	120.2000	282.855	.433	.911
a32	120.0000	284.000	.490	.911
a33	120.1000	286.438	.324	.912
a34	120.1000	286.093	.451	.911
a35	120.0667	288.202	.344	.912
a36	120.0000	285.103	.370	.912
a37	120.9333	260.616	.676	.907

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.889	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	9.5000	7.431	.848	.823
b2	9.4000	7.559	.774	.850
b3	9.6333	6.585	.800	.846
b4	9.1667	9.109	.641	.899

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.856	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c1	48.3000	50.010	.543	.845
c2	48.3000	53.390	.330	.855
c3	48.4000	50.938	.467	.849
c4	48.1667	52.489	.460	.849
c5	48.4333	48.392	.597	.841
c6	48.4667	49.430	.443	.852
c7	48.3000	52.562	.379	.853
c8	48.3667	51.482	.421	.851
c9	48.5000	49.776	.646	.840
c10	48.4333	51.702	.574	.845
c11	48.3667	53.206	.408	.852
c12	48.3333	51.816	.511	.847
c13	48.4667	48.602	.559	.844
c14	48.4000	50.938	.467	.849
c15	48.4333	47.357	.627	.839