



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวันได้สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าสอบ TOEFL ITP ที่สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน โดยได้รับการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 36 ฉบับ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	14	38.89
หญิง	22	61.11
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	5.56
21 – 40 ปี	31	86.11
41 – 60 ปี	3	8.33
60 ปีขึ้นไป	-	-
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	5.56
ปริญญาตรี	6	16.67
ปริญญาโท	18	50.00
ปริญญาเอก	10	27.78
<b>สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	21	58.33

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	6	16.67
พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ	3	8.33
ธุรกิจส่วนตัว	3	8.33
อื่นๆ	3	8.33
<b>ท่านรู้จักศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวันจากที่ใด</b>		
บอกต่อโดยคนรู้จัก	21	58.33
สื่อสิ่งพิมพ์/โปสเตอร์/ป้ายประชาสัมพันธ์	1	2.78
ทาง Facebook ศูนย์ภาษา	3	8.33
ทางเว็บไซต์ของสถาบันฯ	10	27.78
อื่นๆ	1	2.78
<b>ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใด มากที่สุด</b>		
ติดต่อด้วยตนเอง	5	13.89
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/E- mail/Social	30	83.33
ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร (Fax)	1	2.78

ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

ลำดับ ที่	ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	แปลงผล
<b>ด้านการดำเนินงาน</b>				
1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.38	0.85	มาก
2	มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.41	0.77	มาก
3	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.33	0.75	มาก
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1	ความเหมาะสมของที่ตั้งศูนย์สอบ	4.25	0.79	มาก

ลำดับ ที่	ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	แปลผล
2	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	4.38	0.74	มาก
3	เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม และทันสมัย	4.52	0.62	มากที่สุด
<b>ด้านการบริการ</b>				
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็น กันเอง และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.38	0.68	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.41	0.67	มาก
<b>ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์</b>				
1	ความสะดวกรวดเร็วในการค้นเจอข้อมูลและการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสาร	4.25	0.80	มาก
2	ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ศูนย์สอบ TOEFL ITP และ Facebook มีความครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย และ เป็นปัจจุบัน	4.30	0.74	มาก
ความพึงพอใจต่อศูนย์สอบฯ ในภาพรวม		4.32	0.63	มาก
<b>รวม</b>		4.36	0.73	มาก

### เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด