

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ประจำปี 2564

ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวันได้สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าสอบ TOEFL ITP ที่ศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน โดยได้รับการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 40 ฉบับ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
ชาย	26	65.00
หญิง	14	35.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	5.00
21 - 40 ปี	27	67.50
41 – 60 ปี	11	27.50
60 ปีขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	10.00
ปริญญาตรี	11	27.50
ปริญญาโท	16	40.00
ปริญญาเอก	9	25.50
สถานภาพของผู้มารับบริการ		
นักเรียน/นักศึกษา	15	37.50
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	18	45.00
พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ	3	7.50
ธุรกิจส่วนตัว	-	-
อื่น ๆ	4	10.00
ท่านรู้จักศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวันจากที่ใด		
บอกต่อโดยคนรู้จัก	8	20.00
สื่อสิ่งพิมพ์/โปสเตอร์/ป้ายประชาสัมพันธ์	1	2.50
ทาง Facebook ของศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์	2	5.00
ทางเว็บไซต์ของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน	25	62.50
อื่น ๆ	4	10.00
ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด		
ติดต่อด้วยตนเอง	6	15.00
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/E-mail/Social	25	62.50
ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร (Fax)	9	22.50
อื่น ๆ	-	-

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	แปลงผล
ด้านการดำเนินงาน				
1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.59	0.83	มากที่สุด
2	มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.69	0.70	มากที่สุด
3	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.59	0.71	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1	ความเหมาะสมของที่ตั้งศูนย์สอบ	4.71	0.59	มากที่สุด
2	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	4.57	0.69	มากที่สุด
3	เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสมและทันสมัย	4.54	0.68	มากที่สุด
ด้านการบริการ				
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.66	0.52	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.66	0.51	มากที่สุด
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์				
1	ความสะดวกรวดเร็วในการค้นเจอข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	4.56	0.59	มากที่สุด
2	ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ศูนย์สอบ TOEFL ITP และ Facebook มีความครบถ้วนถูกต้อง ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	4.64	0.48	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อศูนย์สอบฯ ในภาพรวม		4.68	0.47	มากที่สุด
รวม		4.63	0.62	มากที่สุด

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพอใจมากที่สุด