

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ประจำปี 2565

ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวันได้สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าสอบ TOEFL ITP ที่ศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน โดยได้รับการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 57 ฉบับ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
ชาย	34	59.65
หญิง	23	40.35
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	10	17.55
21 - 40 ปี	30	52.64
41 - 60 ปี	17	29.83
60 ปีขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	19.30
ปริญญาตรี	20	35.09
ปริญญาโท	21	36.85
ปริญญาเอก	5	8.78
สถานภาพของผู้มารับบริการ		
นักเรียน/นักศึกษา	27	47.37
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	13	22.81
พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ	13	22.81
ธุรกิจส่วนตัว	1	1.76
อื่น ๆ	3	5.27
ท่านรู้จักศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวันจากที่ใด		
บอกต่อโดยคนรู้จัก	14	24.57
สื่อสิ่งพิมพ์/โปสเตอร์/ป้ายประชาสัมพันธ์	2	3.51
ทาง Facebook ของศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์	6	10.53
ทางเว็บไซต์ของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน	28	49.13
อื่น ๆ	7	12.28
ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด		
ติดต่อด้วยตนเอง	3	5.27
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/E-mail/Social	48	84.21
ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร (Fax)	3	5.27
อื่น ๆ	3	5.27

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	แปลงผล
ด้านการดำเนินงาน				
1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.57	0.87	มากที่สุด
2	มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.66	0.72	มากที่สุด
3	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.64	0.72	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1	ความเหมาะสมของที่ตั้งศูนย์สอบ	4.67	0.70	มากที่สุด
2	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	4.62	0.66	มากที่สุด
3	เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสมและทันสมัย	4.64	0.65	มากที่สุด
ด้านการบริการ				
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.76	0.53	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.73	0.55	มากที่สุด
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์				
1	ความสะดวกรวดเร็วในการค้นเจอข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	4.57	0.65	มากที่สุด
2	ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ศูนย์สอบ TOEFL ITP และ Facebook มีความครบถ้วนถูกต้อง ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	4.47	0.70	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อศูนย์สอบฯ ในภาพรวม		4.62	0.52	มากที่สุด
รวม		4.63	0.66	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