

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ประจำปี 2562

ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวันได้สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าสอบ TOEFL ITP ที่สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน โดยได้รับการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 27 ฉบับ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
ชาย	7	25.93
หญิง	20	74.07
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	11.11
21 - 40 ปี	20	74.07
41 – 60 ปี	4	14.81
60 ปีขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	11.11
ปริญญาตรี	10	37.04
ปริญญาโท	12	44.44
ปริญญาเอก	2	7.41
สถานภาพของผู้มารับบริการ		
นักเรียน/นักศึกษา	12	44.44
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	8	29.63
พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ	6	22.22
ธุรกิจส่วนตัว	-	-
อื่นๆ	1	3.70
ท่านรู้จักศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวันจากที่ใด		
บอกต่อโดยคนรู้จัก	5	18.25
สื่อสิ่งพิมพ์/โปสเตอร์/ป้ายประชาสัมพันธ์	5	18.25
ทาง Facebook ของศูนย์ภาษา ฯ	2	7.41
ทางเว็บไซต์ของสถาบัน ฯ	9	33.33
อื่นๆ	6	22.22
ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด		
ติดต่อด้วยตนเอง	3	11.11
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/E-mail/Social	20	74.07
ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร (Fax)	3	11.11
อื่นๆ	1	3.70

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	แปลงผล
ด้านการดำเนินงาน				
1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.25	0.83	มาก
2	มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.19	0.84	มาก
3	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.15	0.81	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1	ความเหมาะสมของที่ตั้งศูนย์สอบ	4.18	0.90	มาก
2	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	4.40	0.76	มาก
3	เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสมและทันสมัย	4.26	0.72	มาก
ด้านการบริการ				
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.22	0.62	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.11	0.67	มาก
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์				
1	ความสะดวกรวดเร็วในการค้นเจอข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	4.11	0.74	มาก
2	ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ศูนย์สอบ TOEFL ITP และ Facebook มีความครบถ้วนถูกต้อง ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	4.19	0.61	มาก
ความพึงพอใจต่อศูนย์สอบฯ ในภาพรวม		4.21	0.50	มาก
รวม		4.21	0.73	มาก

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