

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน
ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2564

ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวันได้สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าสอบ TOEFL ITP ที่ศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน โดยได้รับการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 19 ฉบับ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
ชาย	15	78.95
หญิง	4	21.05
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21 - 40 ปี	14	26.32
41 – 60 ปี	5	73.68
60 ปีขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	5.26
ปริญญาตรี	4	21.05
ปริญญาโท	10	52.63
ปริญญาเอก	4	21.05
สถานภาพของผู้มารับบริการ		
นักเรียน/นักศึกษา	5	26.32
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	7	36.84
พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ	4	21.05
ธุรกิจส่วนตัว	2	10.53
อื่น ๆ	1	5.26
ท่านรู้จักศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวันจากที่ใด		
บอกต่อโดยคนรู้จัก	2	10.53
สื่อสิ่งพิมพ์/โปสเตอร์/ป้ายประชาสัมพันธ์	-	-
ทาง Facebook ของศูนย์ภาษาฯ	-	-
ทางเว็บไซต์ของสถาบันฯ	16	84.21
อื่น ๆ	1	5.26
ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด		
ติดต่อด้วยตนเอง	1	5.26
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/E-mail/Social	12	63.16
ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร (Fax)	5	26.32
อื่น ๆ	1	5.26

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	แปลผล
ด้านการดำเนินงาน				
1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.31	1.33	มาก
2	มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.41	1.01	มาก
3	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.37	1.09	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1	ความเหมาะสมของที่ตั้งศูนย์สอบ	4.66	0.73	มากที่สุด
2	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	4.56	0.72	มากที่สุด
3	เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสมและทันสมัย	4.57	0.78	มากที่สุด
ด้านการบริการ				
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน ใจดี มีความเป็นกันเอง และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.41	0.87	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.41	0.87	มาก
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์				
1	ความสะดวกรวดเร็วในการค้นเจอข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	4.56	0.68	มากที่สุด
2	ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ศูนย์สอบ TOEFL ITP และ Facebook มีความครบถ้วนถูกต้อง ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	4.56	0.75	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อศูนย์สอบในภาพรวม		4.60	0.75	มากที่สุด
รวม		4.49	0.87	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