

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ประจำปี 2563

ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวันได้สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าสอบ TOEFL ITP ที่ศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน โดยได้รับการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 66 ฉบับ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
ชาย	41	62.12
หญิง	25	37.88
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	3.03
21 - 40 ปี	52	78.79
41 – 60 ปี	12	18.18
60 ปีขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	7.58
ปริญญาตรี	11	16.67
ปริญญาโท	37	56.06
ปริญญาเอก	13	19.70
สถานภาพของผู้มารับบริการ		
นักเรียน/นักศึกษา	34	51.52
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	20	30.30
พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ	8	12.12
ธุรกิจส่วนตัว	2	3.03
อื่น ๆ	2	3.03
ท่านรู้จักศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวันจากที่ได้		
บอกต่อโดยคนรู้จัก	11	16.67
สื่อสิ่งพิมพ์/โปสเตอร์/ป้ายประชาสัมพันธ์	4	6.06
ทาง Facebook ของศูนย์ภาษา ฯ	4	6.06
ทางเว็บไซต์ของสถาบัน ฯ	40	60.61
อื่น ๆ	7	10.61
ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด		
ติดต่อด้วยตนเอง	9	13.64
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/E-mail/Social	47	71.21
ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร (Fax)	9	13.64
อื่น ๆ	1	1.52

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์สอบ TOEFL ITP สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	แปลงผล
ด้านการดำเนินงาน				
1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.63	0.89	มากที่สุด
2	มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	0.77	มาก
3	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.47	0.75	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1	ความเหมาะสมของที่ตั้งศูนย์สอบ	4.49	0.68	มาก
2	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	4.53	0.65	มากที่สุด
3	เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสมและทันสมัย	4.48	0.64	มาก
ด้านการบริการ				
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.51	0.66	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.54	0.63	มากที่สุด
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์				
1	ความสะดวกรวดเร็วในการค้นเจอข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	4.48	0.61	มาก
2	ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ศูนย์สอบ TOEFL ITP และ Facebook มีความครบถ้วนถูกต้อง ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	4.44	0.63	มาก
ความพึงพอใจต่อศูนย์สอบฯ ในภาพรวม		4.52	0.53	มากที่สุด
รวม		4.48	0.68	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