

## ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอก ครั้งที่ ๑/๖๓

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

โรงพยาบาลทหารเรือกรุงเทพ พร. ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามครอบคลุมความพึงพอใจใน ๔ ด้าน ได้แก่

- ๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
- ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔.ด้านคุณภาพของการให้บริการ

โดยดำเนินการประเมินความพึงพอใจในงานบริการผู้ป่วยนอกของ รพ.ทร.กรุงเทพ พร. จากห้องตรวจโรค งานเวชระเบียนฯ งานรังสีฯ งานพยาธิฯ งานเภสัชกรรมฯ งานเวชศาสตร์ฟื้นฟูฯ งานทันตกรรม และงานตรวจสุขภาพ

ทั้งนี้ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการในสังกัดกระทรวงกลาโหมและหน่วยงานราชการอื่น ครอบครัว และประชาชนทั่วไปผู้มาใช้บริการจาก รพ.ทร.กรุงเทพ พร. วงรอบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กำหนดปีละ ๒ ครั้ง ครั้งที่๑ ช่วงเดือน มี.ค.๖๓ ผลการดำเนินงาน มีดังนี้

**ร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของผู้รับบริการทุกประเภท**

ปีงบประมาณ	ครั้งที่	จำนวนผู้มารับบริการปี งป.๖๓	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละระดับความพึงพอใจ				
				ด้าน กระบวนการ	ด้านการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพของ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
๖๓	๑	๓๓,๑๑๔	๔๐๐	๙๐.๒	๙๒.๓	๙๐.๑	๙๒.๖	๙๑.๓

**ร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของ กำลังพลทุกระดับชั้นยศที่มารับบริการ**

ปีงบประมาณ	ครั้งที่	จำนวนผู้มารับบริการปี งป.๖๓	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละระดับความพึงพอใจ				
				ด้าน กระบวนการ	ด้านการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพของ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
๖๓	๑	๗,๘๗๓	๑๓๓	๘๙.๑๓	๙๑.๙๓	๘๙.๒๗	๙๐.๘	๙๐.๒๘

**ร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของ ข้าราชการบำนาญทหารเรือทุกระดับชั้นยศที่มารับบริการ**

ปีงบประมาณ	ครั้งที่	จำนวนผู้มารับบริการปี งป.๖๓	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละระดับความพึงพอใจ				
				ด้าน กระบวนการ	ด้านการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพของ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย

๖๓	๑	๒,๗๕๑	๕๙	๙๓.๘	๙๔.๑	๙๒.๐๗	๙๓.๘	๙๓.๔๔
----	---	-------	----	------	------	-------	------	-------

**ร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของครอบครัวทหารเรือ**

ปีงบประมาณ	ครั้งที่	จำนวนผู้มารับบริการปี ป.๖๓	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละระดับความพึงพอใจ				
				ด้าน กระบวนการ	ด้านการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพของ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
๖๓	๑	๔,๕๐๐	๕๐	๘๙.๒	๙๑.๘	๙๐.๘๕	๙๔	๙๑.๔๖

**ร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของประชาชนทั่วไปผู้รับบริการ**

ปีงบประมาณ	ครั้งที่	จำนวนผู้มารับบริการปี ป.๖๓	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละระดับความพึงพอใจ				
				ด้าน กระบวนการ	ด้านการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพของ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
๖๓	๑	๑๗,๙๙๐	๑๕๘	๘๙.๙๓	๙๒.๑๖	๘๙.๙	๙๓	๙๑.๒๕

ข้อมูลส่วนบุคคล ผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ คน

**ประเภทผู้รับบริการ**

ข้าราชการประจำ ทร.	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๓
ผู้รับเบี้ยหวัด/บำนาญ	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๘
ครอบครัว ทร.	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๕
ประชาชนทั่วไป	คิดเป็นร้อยละ	๓๙.๕

**เพศ**

เพศชาย	คิดเป็นร้อยละ	๖๙.๓
เพศหญิง	คิดเป็นร้อยละ	๓๐.๘

**อายุ**

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๕.๓
๒๐ - ๓๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๒๔.๕
๓๑ - ๔๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๐
๔๑ - ๕๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๕

๕๑ -๖๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๓
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๕

**ประเภทใช้บริการ**

ครั้งแรก	คิดเป็นร้อยละ	๑๙.๓
ครั้งที่ ๒ ขึ้นไป	คิดเป็นร้อยละ	๘๐.๘

**สิทธิการรักษาพยาบาล**

สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	คิดเป็นร้อยละ	๕๘.๐
ประกันสังคม	คิดเป็นร้อยละ	๒.๘
บัตรทอง	คิดเป็นร้อยละ	๔.๓
จ่ายเงินสด	คิดเป็นร้อยละ	๓๕.๐

ระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๑. **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ (ระดับ ๔.๕๑ ,Std ๐.๖๐) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑.๑ ความสะดวก รวดเร็วในการบริการ ๙๐.๖ % ( ระดับ ๔.๕๓ ,Std. ๐.๖๐)

อัตราความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๔.๓
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๕๘.๘
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๕.๕
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๕.๘
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๑.๒ ให้บริการอย่างมีระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสมไม่ยุ่งยาก ๙๑.๔ % (ระดับ ๔.๕๗ ,Std. ๐.๕๕)

อัตราความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๐
--------------------------------------	---------------	------



มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๕๙.๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๗.๕
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๓.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๑.๓ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการรวดเร็ว ๘๘.๖% (ระดับ ๔.๔๓ ,Std. ๐.๖๕)

อัตราความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๐.๘
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๕๒.๐
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๘.๘
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๙.๓
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๒. ด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓ (ระดับ ๔.๖๑ ,Std ๐.๕๓ )

๒.๑ ความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๙๒.๒ % (ระดับ ๔.๖๑ ,Std. ๐.๕๓ )

อัตราความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๘
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๓.๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๔.๓
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๒.๓
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๒.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๙๒.๖ % (ระดับ ๔.๖๓ ,Std. ๐.๕๓ )

อัตราความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๕
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๕.๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๐
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๒.๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ๙๓ % (ระดับ ๔.๖๕ ,Std. ๐.๕๐ )

อัตราความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๘.๖
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๖.๓
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๓
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑.๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๒.๔ การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และยา ๙๒ % (ระดับ ๔.๖๓ ,Std. ๐.๕๓)

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๘
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๓.๐
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๘
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๓.๓
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๒.๕ จนท.ประชาสัมพันธ์ ให้บริการ เอาใจใส่ดูแลและตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี ๙๒.๖ % (ระดับ ๔.๖๓ ,Std.๐.๕๓ )

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๕
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๕.๐
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๕
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๒.๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๒.๖ ให้การรักษาที่เหมาะสม ๙๑.๖ % (ระดับ ๔.๕๘ ,Std. ๐.๕๔)

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๘
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๐.๘
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๗.๐
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๒.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๓
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๓. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๗ (ระดับ ๔.๕๐ ,Std. ๐.๕๗ )โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๓.๑ ความครบถ้วนของยา/วัสดุการแพทย์ที่ได้รับ ๙๑.๒ % (ระดับ ๔.๕๖ ,Std. ๐.๕๖)

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๕
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๕๙.๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๗.๐
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๓.๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๓.๒ เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย ๘๘% (ระดับ ๔.๔ ,Std ๐.๖๐)

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๔.๓
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๔๖.๓
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๔๘.๐
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๕.๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๓



มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๓.๓ ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจรักษา ๘๙ % (ระดับ ๔.๔๕ ,Std. ๐.๖๑ )

อัตราความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗

มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐

มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๓

มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๓.๔ ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ ๙๐.๔% (ระดับ ๔.๕๒ ,Std. ๐.๕๖ )

อัตราความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕

มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕

มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๘

มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๓

มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา ๙๐.๖ % (ระดับ ๔.๕๓ ,Std. ๐.๕๓)

อัตราความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐

มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐

มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐

มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๓.๖ สถานที่ตรวจโรคชนิดคิด ๘๙.๘ % (ระดับ ๔.๔๙ ,Std. ๐.๕๗)

อัตราความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕

มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘

มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๘

มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๓.๗ ความพอเพียง ของสิ่งอำนวยความสะดวกของ รพ.ฯ เช่น ห้องน้ำ ห้องส้วม จุดบริการน้ำดื่ม น้ำดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพ ตู้กดเงินสด เป็นต้น ๙๑.๖ % (ระดับ ๔.๕๘ ,Std. ๐.๕๓ )

อัตราความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐

มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘

มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๓

มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๓.๘ ความสะอาดของห้องน้ำ – ห้องส้วม ๙๐.๘ % (ระดับ ๔.๕๔ ,Std ๐.๕๗)

อัตราความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕

มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕

มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐

มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการของรพ.๗ ว่าความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของสถานพยาบาล ๙๒.๖ % (ระดับ ๔.๖๓ ,Std. ๐.๕๒ )

อัตราความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓

มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐

มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๘

มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

ความพึงพอใจในการได้รับการบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาล

โรงพยาบาลทหารเรือกรุงเทพ กรมแพทย์ทหารเรือ

เมื่อท่านเจ็บป่วยต้องการกลับมาใช้บริการที่ รพ.๗ นี้หรือไม่

๑. ต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕

๒. ไม่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๐.๕

ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมารับบริการที่ รพ.๗ นี้หรือไม่

๓. แนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓

๔. ไม่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๓.๘

## ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอก ครั้งที่ ๒/๖๓

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

โรงพยาบาลทหารเรือกรุงเทพ พร. ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามครอบคลุมความพึงพอใจใน ๔ ด้าน ได้แก่

- ๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
- ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔.ด้านคุณภาพของการให้บริการ

โดยดำเนินการประเมินความพึงพอใจในงานบริการผู้ป่วยนอกของ รพ.ท.กรุงเทพ พร. จากห้องตรวจโรค งานเวชระเบียนฯ งานรังสีฯ งานพยาธิฯ งานเภสัชกรรมฯ งานเวชศาสตร์ฟื้นฟูฯ งานทันตกรรม และงานตรวจสุขภาพ

ทั้งนี้ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการในสังกัดกระทรวงกลาโหมและหน่วยงานราชการอื่น ครอบครัว และประชาชนทั่วไปผู้มาใช้บริการจาก รพ.ท.กรุงเทพ พร. วงรอบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กำหนดปีละ ๒ ครั้ง ครั้งที่๒ ช่วงเดือน ส.ค.๖๓ ผลการดำเนินงาน มีดังนี้

### ร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของผู้รับบริการทุกประเภท

ปีงบประมาณ	ครั้งที่	จำนวนผู้มารับบริการปี งป.๖๓	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละระดับความพึงพอใจ				
				ด้าน กระบวนการ	ด้านการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพของ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
๖๓	๒	๒๐,๙๒๙	๔๐๐	๙๑.๙๖	๙๓.๖๒	๙๒.๔๒	๙๓.๖๕	๙๒.๙๑

### ร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของ กำลังพลทุกระดับชั้นยศที่มารับบริการ

ปีงบประมาณ	ครั้งที่	จำนวนผู้มารับบริการปี งป.๖๓	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละระดับความพึงพอใจ				
				ด้าน กระบวนการ	ด้านการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพของ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
๖๓	๒	๕,๖๒๙	๑๔๙	๙๓.๗๘	๙๔.๕๖	๙๓.๙๙	๙๔.๔๙	๙๔.๒๑

### ร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของ ข้าราชการบำนาญทหารเรือทุกระดับชั้นยศที่มารับบริการ

ปีงบประมาณ	ครั้งที่	จำนวนผู้มารับบริการปี งป.๖๓	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละระดับความพึงพอใจ				
				ด้าน กระบวนการ	ด้านการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพของ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
๖๓	๒	๑,๖๒๘	๖๖	๘๙.๐๙	๙๒.๙๗	๙๑.๙๖	๙๔.๒๔	๙๒.๐๗



**ร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของ  
ครอบครัวทหารเรือ**

ปีงบประมาณ	ครั้งที่	จำนวนผู้มารับบริการปี พ.๖๓	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละระดับความพึงพอใจ				
				ด้าน กระบวนการ	ด้านการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพของ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
๖๓	๒	๒,๗๑๒	๓๕	๙๑.๘๒	๙๓.๓๓	๙๒.๓๓	๙๒.๙๐	๙๒.๖

**ร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของ  
ประชาชนทั่วไปผู้รับบริการ**

ปีงบประมาณ	ครั้งที่	จำนวนผู้มารับบริการปี พ.๖๓	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละระดับความพึงพอใจ				
				ด้าน กระบวนการ	ด้านการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพของ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
๖๓	๒	๑๐,๙๖๐	๑๕๔	๙๑.๓	๙๓.๐๕	๙๑.๑๒	๙๒.๗๒	๙๒.๓

**ข้อมูลส่วนบุคคล ผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ คน**

**ประเภทผู้รับบริการ**

ข้าราชการประจำการ ทร.	คิดเป็นร้อยละ	๓๗.๒๕
ผู้รับเบี้ยหวัด/บำนาญ	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๕
ครอบครัว ทร.	คิดเป็นร้อยละ	๗.๗๕
ประชาชนทั่วไป	คิดเป็นร้อยละ	๓๘.๕

**เพศ**

เพศชาย	คิดเป็นร้อยละ	๖๐.๕
เพศหญิง	คิดเป็นร้อยละ	๓๙.๕

**อายุ**

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๒.๕
๒๐ - ๓๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๐
๓๑ - ๔๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๕
๔๑ - ๕๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๒๓.๐
๕๑ - ๖๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๐

มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐

### ประเภทใช้บริการ

ครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒

ครั้งที่ ๒ ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘

### สิทธิการรักษาพยาบาล

สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓

ประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ ๔.๐

บัตรทอง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐

จ่ายเงินสด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘

ระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๕. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๗ (ระดับ ๔.๖๐ ,Std ๐.๕๕) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑.๑ ความสะดวก รวดเร็วในการบริการ ๙๒.๗๐ % ( ระดับ ๔.๖๔ ,Std. ๐.๕๒)

อัตราความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๕

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๕

มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐

มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๕

มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๑.๒ ให้บริการอย่างมีระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสมไม่ยุ่งยาก ๙๑.๙๕ % (ระดับ ๔.๖๐ ,Std. ๐.๕๔)

อัตราความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕

มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๕

มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๒.๗๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๑.๓ ระยะเวลาการคอยในการรับบริการรวดเร็ว ๙๑.๒๕% (ระดับ ๔.๕๖ ,Std. ๐.๕๙)

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๕.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๑.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๔.๐
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๔.๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๒. ด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ (ระดับ ๔.๖๘ ,Std ๐.๔๙ )

๒.๑ ความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๙๒.๒๐ % (ระดับ ๔.๖๑ ,Std. ๐.๕๑ )

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๘.๕
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๒.๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๐
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑.๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๒.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๙๔.๓๐ % (ระดับ ๔.๗๒ ,Std. ๐.๔๙ )

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๗๕
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๗๓.๗๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๒๔.๐
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๒.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ๙๔.๒๐ % (ระดับ ๔.๗๑ ,Std. ๐.๔๗ )

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๙.๐
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๗๒.๐
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๒๗.๐
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๒.๔ การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และยา ๙๓.๖๕ % (ระดับ ๔.๖๘ ,Std. ๐.๔๙)



อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๘.๗๕
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๙.๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๒๙.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๒.๕ จนท.ประชาสัมพันธ์ ให้บริการ เอาใจใส่ดูแลและตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี ๙๓.๔๕ % (ระดับ ๔.๖๗ ,Std.๐.๔๙ )

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๘.๗๕
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๘.๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๐.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๒.๖ ให้การรักษาที่เหมาะสม ๙๓.๙๕ % (ระดับ ๔.๗๐ ,Std. ๐.๔๙)

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๘.๕
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๗๑.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๒๗.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑.๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๓
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๒(ระดับ ๔.๖๒ ,Std. ๐.๕๔ )โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๓.๑ ความครบถ้วนของยา/วัสดุการแพทย์ที่ได้รับ ๙๓.๓ % (ระดับ ๔.๖๗ ,Std. ๐.๕๑)

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๘.๐
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๘.๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๒๙.๕
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๒.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๓.๒ เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย ๙๑.๕๕% (ระดับ ๔.๕๘ ,Std ๐.๕๖)

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๕
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๑.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๕.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๓.๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๓.๓ ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจรักษา ๙๒.๒๕ % (ระดับ ๔.๖๑ ,Std. ๐.๕๖ )

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๐
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๕.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๐.๗๕
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๔.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๓.๔ ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ ๙๒.๘% (ระดับ ๔.๖๔ ,Std. ๐.๕๕ )

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๐
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๗.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๒๙.๗๕
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๒.๗๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา ๙๓.๓๕ % (ระดับ ๔.๖๗ ,Std. ๐.๕๒)

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๘.๗๕
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๙.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๒๘.๕
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๒.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๓.๖ สถานที่ตรวจโรคมีขีด ๙๒.๔๕ % (ระดับ ๔.๖๒ ,Std. ๐.๕๖)

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๐
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๖.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๒๙.๗๕
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๔.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๓.๗ ความพอเพียง ของสิ่งอำนวยความสะดวกของ รพ.ฯ เช่น ห้องน้ำ ห้องส้วม จุดบริการน้ำดื่ม น้ำดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพ ตู้กดเงินสด เป็นต้น ๙๑.๙ % (ระดับ ๔.๖๐ ,Std. ๐.๕๓ )

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๗๕
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๑.๗๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๐
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๒.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๓.๘ ความสะอาดของห้องน้ำ – ห้องส้วม ๙๑.๘ % (ระดับ ๔.๕๙ ,Std ๐.๕๔)

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๕
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๑.๕
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๐
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๒.๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

**๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการของรพ.๑พบว่าความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของสถานพยาบาล**

๙๓.๖๕ % (ระดับ๔.๖๘ ,Std. ๐.๕๐ )

อัตราความพึงพอใจระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๘.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๗๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ	๒๘.๒๕
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑.๗๕
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

**ความพึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาล**

**โรงพยาบาลทหารเรือกรุงเทพ กรมแพทย์ทหารเรือ**

เมื่อท่านเจ็บป่วยต้องการกลับมาใช้บริการที่ รพ.๑ นี้หรือไม่

๖. ต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๕

๗. ไม่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕

ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมารับบริการที่ รพ.๑ นี้หรือไม่

๘. แนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๕

๙. ไม่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕



