การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า ประจำปีงบประมาณ 2565

---

1. หลักการและเหตุผล

การวัดความพึงพอใจของลูกค้า เป็นการดำเนินการตามตัวชี้วัดเงินทุนหมุนเวียนโรงงานเภสัชกรรมทหาร ประจำปีบัญชี 2565 หัวข้อการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า รภท.ศอพท. และคำรับรองปฏิบัติราชการ ของรภท.ศอพท. ประจำปีงบประมาณ 2565 มิติภายนอก คุณภาพการให้บริการ คือ ร้อยละความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ ได้แก่ ลูกค้าในหน่วยงานสังกัดกระทรวงกลาโหม สังกัดกระทรวงสาธารณสุข สังกัดกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานราชการอื่นๆ รัฐวิสาหกิจและเอกชน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการในด้านต่างๆ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สถิติสำเร็จรูป โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าของ รภท.ศอพท. ที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้น นอกจากนี้ แบบสอบถามได้สำรวจความคิดเห็นอื่นๆ สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าของ รภท.ศอพท. ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2. เพื่อประมวลผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รภท.ศอพท. ประจำปี 2565

3. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการตอบสนองความพึงพอใจลูกค้าของ รภท.ศอพท. ต่อไป รวมทั้งผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการให้ รภท.ศอพท. ผลิตเพิ่มเติม

3. วิธีการดำเนินการ

การวัดความพึงพอใจของลูกค้า เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ใช้วิธีการจัดส่ง QR Code เพื่อเข้าทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิก (google form) ทางไปรษณีย์และทางแอพพลิเคชั่นไลน์ จากนั้นนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สถิติสำเร็จรูป เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าของ รภท.ศอพท. ที่มีต่อปัจจัยต่างๆ โดยให้คะแนนเป็นมาตรวัดแบบตัวเลข และคำนวณความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม

4. เกณฑ์การเลือกตัวอย่างเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ รวมทั้งหมด 552 ราย โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. สังกัดกระทรวงกลาโหม ประกอบด้วย กองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศ กองบัญชาการกองทัพไทย และ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 137 ราย

2. สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 400 ราย

3. รัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 ราย

4. เอกชน จำนวน 5 ราย

5. หน่วยราชการอื่น ๆ จำนวน 9 ราย

5. ห้วงเวลาดำเนินการและการเก็บข้อมูลจริง

ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่ มกราคม – สิงหาคม 2565 ดังนี้

- มกราคม – มีนาคม 2565 : ออกแบบและจัดทำแบบสอบถาม
- เมษายน – กรกฎาคม 2565 : จัดส่งแบบสอบถามให้กับลูกค้า และรวบรวมแบบสอบถาม
- สิงหาคม – กันยายน 2565 : วิเคราะห์ผลและรายงานผล

6.การวิเคราะห์ข้อมูล

<u>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</u>

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน และร้อยละ

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	131	53.91
- หญิง	112	46.09
อายุ		
- อายุ 20 – 30 ปี	41	16.87
- อายุ 31 – 40 ปี	73	30.04
- อายุ 41 – 50 ปี	79	32.51
- มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	50	20.58
วุฒิการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	73	30.04
- ปริญญาตรี	125	51.44
- ปริญญาโท	44	18.11
- ปริญญาเอก	1	0.41
ตำแหน่งที่รับผิดชอบ		
- แพทย์	2	0.83
- เภสัชกร	105	43.39
- บุคลากรฝ่ายจัดซื้อ	53	21.90
- อื่นๆ	82	33.88
หน่วยงาน		
- สังกัดกระทรวงกลาโหม (ทบ. 10.7%, ทร. 2.06%, ทอ. 2.88%, บก.ทท. 38.27%, สป. 1.65%)	135	55.56
- สังกัดกระทรวงสาธารณสุข (รพ.ศูนย์ 2.47%, รพ.ทั่วไป 6.58%, รพ.ชุมชน 28.4%)	91	37.45
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	1	0.41
- หน่วยงานราชการอื่นๆ	9	3.70
- เอกชน	3	1.23
รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		243 คน

ส่วนที่ 2 หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผล

1.) แต่ละกระบวนการต้องสรุปผลการประเมินตามแนวโน้มและทิศทางทางสถิติ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ร่วมกับการวัดการกระจายของข้อมูลที่ออกจากค่าเฉลี่ยของข้อมูล Standard Deviation : SD และแสดงค่าร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยของผลการประเมินกระบวนการ ๕ ระดับ ดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.50 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	พึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	พึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	พึงพอใจน้อย
0.00 – 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด

2.) เกณฑ์วัดการประเมินผลการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนฯของกรมบัญชีกลาง ความพึงพอใจของลูกค้า พิจารณาจากสูตรคำนวณ ดังนี้

สูตรคำนวณ * : $\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$

ส่วนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ตารางที่ 2 ประเด็นคำถาม ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เต็มใจให้บริการ	4.14	0.72	82.8	พึงพอใจมาก
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและความเอาใจใส่	4.08	0.78	81.6	พึงพอใจมาก
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.06	0.8	81.2	พึงพอใจมาก
1.4 เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของลูกค้า	4.07	0.71	81.4	พึงพอใจมาก
1.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต	4.16	0.78	83.2	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	**4.10**	**0.758**	**82.04**	**พึงพอใจมาก**
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
2.1 ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	3.93	0.84	78.6	พึงพอใจมาก
2.2 ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม	3.93	0.8	78.6	พึงพอใจมาก
2.3 ความสะดวกรวดเร็วในการแลกเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์ (หากไม่เคยใช้บริการ สามารถเว้นได้)	3.88	0.87	77.6	พึงพอใจมาก
2.4 ความรวดเร็วในการให้บริการหลังจากแจ้งข้อร้องเรียน (หากไม่เคยใช้บริการ สามารถเว้นได้)	3.84	0.89	76.8	พึงพอใจมาก
2.5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.04	0.79	80.8	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	**3.92**	**0.838**	**78.48**	**พึงพอใจมาก**
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	3.93	0.85	78.6	พึงพอใจมาก

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3.2 ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	3.9	0.92	78	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	**3.92**	**0.885**	**78.3**	**พึงพอใจมาก**
4. ด้านผลิตภัณฑ์				
4.1 คุณภาพผลิตภัณฑ์เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	4.1	0.77	82	พึงพอใจมาก
4.2 ราคาผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์	4.07	0.78	81.4	พึงพอใจมาก
4.3 บรรจุภัณฑ์สะอาด สวยงาม น่าใช้	4	0.88	80	พึงพอใจมาก
4.4 ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบมีความถูกต้อง	4.21	0.76	84.2	พึงพอใจมาก
4.5 ความเหมาะสมของรูปแบบวิธีการจัดส่งผลิตภัณฑ์	4.17	0.72	83.4	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	**4.11**	**0.782**	**82.2**	**พึงพอใจมาก**
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ				
5.1 ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์	4.12	0.79	82.4	พึงพอใจมาก
5.2 ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	4.11	0.78	82.2	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	**4.12**	**0.785**	**82.3**	**พึงพอใจมาก**
รวม	**4.03**	**0.81**	**80.6**	**พึงพอใจมาก**

ตารางที่ 3 ประเด็นคำถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเลือก4-5 และร้อยละ

ประเด็นคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		ร้อยละ
	เลือก 4-5	ตอบทั้งหมด	
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เต็มใจให้บริการ	208	243	85.60
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและความเอาใจใส่	204	243	83.95
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	201	243	82.72
1.4 เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของลูกค้า	205	243	84.36
1.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต	211	243	86.83
2.1 ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	185	243	76.13
2.2 ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม	186	243	76.54
2.3 ความสะดวกรวดเร็วในการแลกเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์	143	188	76.06
2.4 ความรวดเร็วในการให้บริการหลังจากแจ้งข้อร้องเรียน	139	186	74.73
2.5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	199	240	82.92
3.1 ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	181	243	74.49
3.2 ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	184	243	75.72
4.1 คุณภาพผลิตภัณฑ์เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	212	243	87.24
4.2 ราคาผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์	204	243	83.95

ประเด็นคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		ร้อยละ
	เลือก 4-5	ตอบทั้งหมด	
4.3 บรรจุภัณฑ์สะอาด สวยงาม น่าใช้	200	243	82.30
4.4 ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบมีความถูกต้อง	225	243	92.59
4.5 ความเหมาะสมของรูปแบบวิธีการจัดส่งผลิตภัณฑ์	221	243	90.95
5.1 ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์	212	243	87.65
5.2 ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	206	243	84.77
รวม	**3,726**	**4,502**	

ความพึงพอใจของลูกค้า พิจารณาจากสูตรคำนวณ ดังนี้

สูตรคำนวณ * : $\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$

= (3,726 / 4,502) x 100 = 82.76%

หมายเหตุ * สูตรคำนวณ ตามเกณฑ์วัดการประเมินผลการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนฯ ของกรมบัญชีกลาง

7.สรุปความพึงพอใจของลูกค้า ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 2 สามารถสรุปได้ว่าลูกค้า รภท.ศอพท. มีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับพึงพอใจมาก **มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.6** โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1.) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุดคือ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 คิดเป็นร้อยละ 83.2 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เป็นด้านที่ควรรักษามาตรฐานไว้ สำหรับด้านที่ควรพัฒนาคือความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงานที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.8 คิดเป็นร้อยละ 81.2 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

2.) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุดคือ การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 คิดเป็นร้อยละ 80.8 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เป็นด้านที่ควรรักษามาตรฐานไว้ สำหรับด้านที่ควรพัฒนาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการหลังจากแจ้งข้อร้องเรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 คิดเป็นร้อยละ 76.8 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

3.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุดคือ ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 คิดเป็นร้อยละ 78.6 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เป็นด้านที่ควรรักษามาตรฐานไว้ สำหรับด้านที่ควรพัฒนาคือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 คิดเป็นร้อยละ 76.8 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

4.) ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุดคือ ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบมีความถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 คิดเป็นร้อยละ 84.2 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เป็นด้านที่ควรรักษามาตรฐานไว้ สำหรับด้านที่ควรพัฒนาคือ บรรจุภัณฑ์มีความสะอาด สวยงาม น่าใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 คิดเป็นร้อยละ 80.0 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

5.) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ด้านที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 คิดเป็นร้อยละ 82.4 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เป็นด้านที่ควรรักษามาตรฐานไว้ สำหรับด้านที่ควรพัฒนาคือ ความเชื่อมั่นในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 คิดเป็นร้อยละ 82.2 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปได้ว่าลูกค้า รภท.ศอพท. มีระดับความพึงพอใจ ตามเกณฑ์วัดการประเมินผลการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนฯของกรมบัญชีกลาง **เท่ากับร้อยละ 82.76**

8. ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยจากลูกค้า

ตารางที่ 4 แสดงความความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยจากลูกค้า

หัวข้อ	รายละเอียด	ความถี่
1. ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ	- การจัดส่งผลิตภัณฑ์ล่าช้า	8
	- ติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก ล่าช้า	5
	- ผลิตภัณฑ์ไม่เพียงพอต่อการจำหน่าย	5
	- มีการกำหนดการสั่งซื้อขั้นต่ำ	3
	- มีรายการผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายน้อย ไม่หลากหลาย	3
	- ราคาสูง	2
	- บรรจุภัณฑ์ไม่สวยงาม สีสันไม่สดใส	2
	- ผลิตภัณฑ์มีอายุการใช้งานสั้น	2
	- ติดต่อผู้แทนยายาก/ขาดผู้แทน	1
	- Dimenhydrinate มีรุ่นการผลิตที่สีไม่สม่ำเสมอ	1
	- ชาชงหญ้าดอกขาวมีอายุสั้น และไม่สามารถเปลี่ยนได้	1
2. ความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการ	- ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ	18
	- การบริการ/การขนส่งที่รวดเร็ว และถูกต้อง	15
	- ยามีเพียงพอจำหน่าย ไม่ขาด	12
	- พัฒนาระบบดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	8
	- การบริการ/การบริการหลังการขายที่ดี สุภาพ	4
	- บรรจุภัณฑ์สวยงาม ทันสมัย	4
	- ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย	2
	- มีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้	1
	- ผลิตภัณฑ์มีอายุการใช้งานยาว	1
	- มีการพัฒนาสินค้าใหม่	1
	- มีผู้แทน	1
3. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการให้บริการ	- เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ	4
	- จำหน่าย Dimenhydrinate ขนาดบรรจุ 1,000’s	4
	- ผลิตภัณฑ์ไม่ควรขาดบ่อย	3
	- เพิ่มความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า	3
	- จำหน่ายราคาต่ำกว่าราคากลาง	2
	- ออกแบบบรรจุภัณฑ์ให้สวยงาม ทันสมัย	2

หัวข้อ	รายละเอียด	ความถี่
	- มีการแจ้งเตือนล่วงหน้ากรณียาขาด หรือใกล้หมด	2
	- เพิ่มความหลากหลายของรายการผลิตภัณฑ์	2
	- ผลิตอุปกรณ์ทำแผล เช่น ก๊อซ พลาสเตอร์ เทป	1
	- จำหน่ายยาที่หายาก หรือขาดตลาด	1
	- เพิ่มเลขทะเบียนยาลงในผลิตภัณฑ์ เช่น Ammonia 60ml	1
	- ผลิต Phenol in water	1
	- แผงยาควรมีชื่อยาหลังจากตัดแบ่งทุกเม็ด	1
	- กล่องบรรจุภัณฑ์ควรมีแถบสีแสดงปีที่หมดอายุ	1
	- ผลิตภัณฑ์ควรมีอายุการใช้งานอย่างน้อย 2 ปี	1
	- ต้องการให้สามารถตรวจสอบวันที่จะส่งสินค้าได้	1
	- เพิ่มความรวดเร็วในการส่งใบเสนอราคาและรับใบสั่งซื้อ	1
	- เพิ่มกำลังการผลิต	1
	- จำหน่าย KCl elixir 30ml	1
4. คำชมเชยต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการ	- ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน น่าเชื่อถือ	24
	- บริการรวดเร็ว	18
	- การบริการ/การบริการหลังการขายดี เอาใจใส่	9
	- A.F.Soap มีฟองมากขึ้น ใช้ดีมากขึ้น	4
	- ฉลาก Alcohol 95% 450ml สวยงาม ทันสมัยมากขึ้น	3
	- การจัดส่งสินค้ารวดเร็ว	2
	- Ammonia 450ml ปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ สวยงาม ทันสมัยมากขึ้น	2
	- ราคาเหมาะสม	1
	- ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย	1