

รวมทั้งหมด (n=955)

5 คะแนน (พึงพอใจมากที่สุด) 4 คะแนน (พึงพอใจมาก)

2 คะแนน (พึงพอใจน้อย) 1 คะแนน (พึงพอใจน้อยที่สุด)

← ค่าเฉลี่ย →

รวมทั้งหมด (n=955) ภาครัฐ (n=723) ภาคเอกชน (n=232)

ประเด็นการสำรวจ	Top 2 boxes		Bottom 2 boxes			ค่าเฉลี่ย	ภาครัฐ	ภาคเอกชน	
	5 คะแนน (พึงพอใจมากที่สุด)	4 คะแนน (พึงพอใจมาก)	2 คะแนน (พึงพอใจน้อย)	1 คะแนน (พึงพอใจน้อยที่สุด)	รวมทั้งหมด (n=955)				
คุณภาพ ประสิทธิภาพ และความสม่ำเสมอของคุณภาพยาและเวชภัณฑ์	60.8%	35.3%	96.1%	0.3%	0.3%	0.5%	4.56 (3)	4.55	4.59 (1)
ความเพียงพอต่อความต้องการยาและเวชภัณฑ์	43.0%	38.4%	81.4%	3.1%	1.9%	4.9%	4.18 (1)	4.19 (1)	4.13
การตอบสนองความต้องการยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้ในสถานการณฉุกเฉิน	47.6%	37.7%	85.3%	2.3%	1.2%	3.6%	4.28	4.31	4.20
คุณภาพและรูปแบบของบรรจุภัณฑ์	56.7%	37.2%	93.9%	0.3%		0.3%	4.50	4.50	4.52 (3)
ราคายาและเวชภัณฑ์เมื่อเทียบกับท้องตลาด	55.9%	36.9%	92.8%	0.8%	0.1%	1.0%	4.48	4.47	4.50
ราคายาและเวชภัณฑ์เมื่อเทียบกับคุณภาพ	59.1%	36.0%	95.1%	0.2%		0.2%	4.54	4.53	4.57 (2)
การบริการของพนักงานขาย	58.1%	32.9%	91.0%	1.4%	0.2%	1.6%	4.47	4.58 (3)	4.18
การบริหารแผนการสั่งซื้อยาในบัญชียาหลักแห่งชาติ	58.9%	36.0%	94.9%	0.2%	0.7%	1.0%	4.52	4.52	n/a
การเบิกยาโครงการ	52.7%	39.5%	92.2%	1.0%	1.0%	2.0%	4.42	4.46	4.03
การบริการด้านการสั่งซื้อ	48.8%	42.2%	90.9%	1.0%	0.2%	1.2%	4.38	4.42 (3)	4.03
การจัดส่งสินค้า	45.5%	39.2%	84.8%	2.2%	1.1%	3.4%	4.26 (3)	4.33 (2)	3.87 (1)
กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่น่าสนใจ	49.2%	32.2%	81.4%	3.3%	1.2%	4.5%	4.25 (2)	4.33 (2)	4.02 (3)

○ คะแนนสูงสุด ○ คะแนนต่ำสุด

รวมทั้งหมด (n=955)	5 คะแนน (พึงพอใจมากที่สุด)		4 คะแนน (พึงพอใจมาก)		2 คะแนน (พึงพอใจน้อย)		1 คะแนน (พึงพอใจน้อยที่สุด)		← ค่าเฉลี่ย →		
	Top 2 boxes				Bottom 2 boxes				รวมทั้งหมด (n=955)	ภาครัฐ (n=723)	ภาคเอกชน (n=232)
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	56.7%	28.0%	84.7%		1.9%	0.8%	2.7%		4.38	4.50	4.03
การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	59.6%	27.7%	87.3%		0.8%	1.2%	1.9%		4.44	4.50	4.25
การบริการหลังการขาย แก้ไขข้อบกพร่อง (การจัดการข้อร้องเรียน การชดเชยสินค้า การแลกเปลี่ยนหรือคืนสินค้า)	51.2%	35.4%	86.6%		2.6%	1.2%	3.8%		4.33	4.47	3.98 2
การบริการด้านการชำระหนี้ หรือการให้เครดิต	67.4%	27.5%	94.9%		0.5%	0.2%	0.7%		4.61 1	4.68 1	4.46
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กร	59.5%	29.6%	89.0%		0.3%	0.7%	1.0%		4.47	4.54	4.22
การมีสื่อโฆษณาผลิตภัณฑ์ยาและเวชภัณฑ์	56.1%	30.6%	86.7%		0.7%	0.7%	1.3%		4.41	4.50	4.09
ช่องทางการรับฟังลูกค้า	59.4%	28.7%	88.1%		1.5%	1.1%	2.7%		4.44	4.51	4.21
การบริการด้านข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	62.0%	25.6%	87.6%		0.5%	1.1%	1.6%		4.47	4.56	4.20
การบริการด้านข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การทำธุรกรรม ความรู้ทั่วไป ฯลฯ	58.3%	30.2%	88.5%		1.2%	0.6%	1.9%		4.44	4.50	4.26
เป็นองค์กรหลักที่สนับสนุนความมั่นคงทางด้านยาและเวชภัณฑ์ของประเทศ	62.9%	33.2%	96.1%		0.3%		0.3%		4.59 2	4.61 2	4.52 3
ความพึงพอใจโดยรวมต่อผลิตภัณฑ์และการบริการ	54.2%	39.5%	93.7%		0.4%	0.2%	0.6%		4.47	4.49	4.42

○ คะแนนสูงสุด

○ คะแนนต่ำสุด