



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

## เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้ทำขึ้นเพื่อการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาโปรดให้ข้อมูลให้ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด และขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม

นายภูมิกรก อริยานา

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

## 1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

## 2. อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี

2) 20-30 ปี

3) 31-40 ปี

4) 41-50 ปี

5) 50 ปีขึ้นไป

## 3. สถานะครอบครัว

1) โสด

2) สมรส

3) อื่น ๆ.....

## 4. อาชีพ

1) นักเรียน / นักศึกษา

2) พนักงานบริษัทเอกชน

3) ข้าราชการ

4) รัฐวิสาหกิจ

5) รับจ้างทั่วไป / อาชีพอิสระ

6) ธุรกิจส่วนตัว

7) เกษตรกร

8) อื่นๆ (ระบุ).....

## 5. ระดับการศึกษาสูงสุด

- [ ] 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช  
 [ ] 2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 [ ] 3) ปริญญาตรี  
 [ ] 4) สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ.....)

## 6. รายได้เฉลี่ยของท่านต่อเดือน

- [ ] 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท [ ] 2) 10,000-20,000 บาท  
 [ ] 3) 20,001-30,000 บาท [ ] 4) 30,001-40,000 บาท  
 [ ] 5) มากกว่า 40,000 บาท (โปรดระบุ.....)

## 7. สถานที่อยู่อาศัย

- [ ] 1) อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่  
 [ ] 2) อำเภออื่นในจังหวัดเชียงใหม่ (โปรดระบุ).....  
 [ ] 3) ต่างจังหวัด (โปรดระบุ).....

## 8. ความถี่ในการใช้บริการศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่

- [ ] 1. ใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์  
 [ ] 2. ใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์  
 [ ] 3. ใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน  
 [ ] 4. ใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อเดือน  
 [ ] 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 9. วันที่ท่านชอบมาใช้บริการ

- [ ] 1. จันทร์ – ศุกร์ [ ] 2. เสาร์ – อาทิตย์  
 [ ] 3. ไม่กำหนดวันที่แน่นอน

## 10. ช่วงเวลาที่ท่านชอบมาใช้บริการ

- [ ] 1. 10.00 – 12.00 น. [ ] 2. 12.01 – 15.00 น.  
 [ ] 3. 15.01 – 18.00 น. [ ] 4. 18.01 – 22.00 น.

11. ระยะเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ

- [ ]1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง [ ]2. 1-2 ชั่วโมง  
[ ]4. มากกว่า 2 ชั่วโมง

12. ยอดซื้อสินค้าบริการเมื่อท่านเข้ามาใช้บริการต่อครั้งที่ท่านมาใช้บริการที่ศูนย์ฯ

- [ ]1. ต่ำกว่า 500 บาท [ ]2. 500-1,000 บาท  
[ ]2. 1,001 – 2,000 บาท [ ]3. 2,001 – 3,000 บาท  
[ ]5. มากกว่า 3,000 บาท (โปรดระบุ.....)

13. สินค้าและบริการคอมพิวเตอร์ชนิดใดที่ท่านซื้อและใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ]1. คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก  
[ ]2. คอมพิวเตอร์ PC  
[ ]3. ซอฟต์แวร์และโปรแกรมต่างๆ  
[ ]4. ซ่อม ฮาร์ดแวร์ กำจัดไวรัส ลงโปรแกรม  
[ ]5. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไอที และ Accessories อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. สินค้าและบริการใดนอกจากคอมพิวเตอร์และสินค้าไอทีที่ท่านชอบใช้บริการในศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ]1. ศูนย์อาหารฟู้ดเซ็นเตอร์  
[ ]2. ภัตตาคารร้านอาหารญี่ปุ่นฟูจิ-ซาบุชิ  
[ ]3. ร้านหนังสือ ออฟฟิศโตร์ ออฟฟิศดีโปท์  
[ ]4. ร้านแว่นตา  
[ ]5. ร้านเสื้อผ้าแฟชั่น สินค้าเบ็ดเตล็ดทั่วไป  
[ ]6. ร้านเสริมสวย สปา  
[ ]7. โรงเรียนกวดวิชา  
[ ]8. ธนาคาร  
[ ]9. อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. ใครที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในศูนย์ของท่านมากที่สุด (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ตนเอง          | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อน              |
| <input type="checkbox"/> 3. แฟน            | <input type="checkbox"/> 4. สมาชิกในครอบครัว    |
| <input type="checkbox"/> 5. เพื่อนที่ทำงาน | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ โปรดระบุ..... |

16. จำนวนคนที่มาใช้บริการที่ศูนย์ กับท่านในแต่ละครั้ง นับรวมตัวท่านด้วย

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. คนเดียว  | <input type="checkbox"/> 2. 2 คน         |
| <input type="checkbox"/> 3. 3 - 5 คน | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 5 คน |

17. เหตุผลที่ท่านเลือกมาใช้บริการศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่ เพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ราคาสินค้าที่เหมาะสม         | <input type="checkbox"/> 2. สินค้ามีหลากหลายประเภท                     |
| <input type="checkbox"/> 3. สินค้ามีหลายยี่ห้อให้เลือก   | <input type="checkbox"/> 4. ศูนย์ เป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียง          |
| <input type="checkbox"/> 5. มีที่จอดรถสะดวก              | <input type="checkbox"/> 6. ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวหรือสถานที่สำคัญอื่นๆ |
| <input type="checkbox"/> 7. รายการส่งเสริมการขายน่าสนใจ  | <input type="checkbox"/> 8. มีบริการที่รวดเร็ว                         |
| <input type="checkbox"/> 9. เดินทางสะดวกอยู่ใกล้ตัวเมือง |  |
| <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ โปรดระบุ.....        |  |

18. การส่งเสริมการขายของศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่ที่ท่านสนใจ/ชอบ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ของแถม              | <input type="checkbox"/> 2. ลดราคา                  |
| <input type="checkbox"/> 3. ชิงโชค              | <input type="checkbox"/> 4. สะสมแต้ม                |
| <input type="checkbox"/> 5. จัดบู๊ทจัดรายการ    | <input type="checkbox"/> 6. สินค้าเก่าแลกสินค้าใหม่ |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ โปรดระบุ..... |   |

19. สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ใดของศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่ที่ท่านพบเห็นบ่อยที่สุด

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ป้ายคัดเอาท์           | <input type="checkbox"/> 2. ใบปลิว แผ่นพับ        |
| <input type="checkbox"/> 3. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น   | <input type="checkbox"/> 4. วารสารพันธุ์ทิพย์ไกด์ |
| <input type="checkbox"/> 5. วิทยู                  | <input type="checkbox"/> 6. เว็บไซต์              |
| <input type="checkbox"/> 7. รถแห่ประกาศกระจายเสียง | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....   |

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยต่างๆ ในศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1) ชื่อเสียงของศูนย์ฯเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป					
2) มีสินค้าอุปกรณ์เทคโนโลยีหลากหลายรูปแบบตรงกับความต้องการ เช่น สินค้าคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ เครื่อง PC Notebook Printer กล้องถ่ายรูป					
3) มีสินค้าอุปกรณ์เสริม เช่น Software โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปต่างๆ ให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ					
4) มีสินค้าอุปกรณ์ Accessories คอมฯ ไอที ให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ					
5) มีร้านค้าให้บริการซ่อม Upgrade ลงโปรแกรม แก้ไข คู่มือ ให้คำปรึกษา					
6) ศูนย์อาหารฟู้ดเซ็นเตอร์					
7) ภัตตาคารร้านอาหารญี่ปุ่นฟูจิ-ซาบุชิ					
8) ร้านหนังสือ ออฟฟิศโตร์ ออฟฟิศดีโปท์					
9) ร้านแว่นตา					
10) ร้านเสื้อผ้าแฟชั่น สินค้าเบ็ดเตล็ดทั่วไป					
11) ร้านเสริมสวย สปา					
12) โรงเรียนกวดวิชา					
13) ธนาคาร ให้บริการ					
14) ศูนย์ฯมีตัวแทนจำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียง เช่น SONY HP ACER TOSHIBA เป็นต้น					
15) อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>2. ด้านราคา</b>					
1) สินค้าของร้านค้าในศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่มีหลายระดับราคาให้เลือก					
2) สินค้าของร้านค้าในศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่มีราคาถูกกว่าที่อื่น					
3) ราคาค่าบริการซ่อมแซม Upgrade ลงโปรแกรม แก๊ส ตู้ข้อมูล ให้คำปรึกษาของร้านค้าในศูนย์ฯ ถูกกว่าที่อื่น					
4) สินค้าของร้านค้าในศูนย์ฯ มีป้ายบอกราขายที่ชัดเจน					
5) ความสะดวกในการตรวจราคาสินค้าของร้านค้าในศูนย์ฯ					
8) ร้านค้าในศูนย์ฯมีบริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
9) อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1) ศูนย์ฯ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบายและเพียงพอในการจอดรถ					
2) ที่จอดรถของศูนย์ฯมีความปลอดภัย					
4) เวลาเปิด-ปิดบริการ 10.00-22.00 น. ของศูนย์ฯ มีความเหมาะสม					
5) ท่าเลที่ตั้งไปมาสะดวกในการเดินทาง เช่น มีระบบขนส่งมวลชนผ่าน					
6) ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ และใกล้แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว					
7) การจัดแบ่งโซนร้านค้าได้อย่างเหมาะสม					
8) การจัดวางแผนผังของอาคารมีความสะดวกสบายในการใช้บริการ					
9) มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลและแนะนำศูนย์ฯ					
9) อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1) การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น พันธุ์ทิพย์ไกดส์ ป้ายโฆษณา วิทยุท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ ท้องถิ่น และเว็บไซต์					
2) มีการประชาสัมพันธ์ เช่น ข่าวสารกิจกรรม					
3) การจัดกิจกรรม เช่น งานแสดงสินค้าไอที การจัดงาน Note Book Fair เป็นต้น					
4) มีเอกสารแนะนำสินค้าและบริการที่มีแจก ภายในศูนย์ฯ					
5) การลดราคาสินค้าตามเทศกาลของร้านค้า					
6) การจัดรายการลด แลก แจกแถม					
7) มีการจัดรายการส่งเสริมการตลาดสินค้าเฉพาะ อย่าง					
8) การจัดงานแสดงสินค้าต่างๆ ของร้านค้าใน ศูนย์ฯ					
9) อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>5. ด้านบุคลากร</b>					
1) มีจำนวนพนักงานอำนวยความสะดวกเพียงพอ					
2) พนักงานให้ข้อมูลร้านค้าภายในศูนย์ฯแก่ ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน					
3) พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของ ลูกค้า					
4) พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ ลูกค้าต้องการทราบ					
5) พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย					
6) พนักงานมีความพร้อมและเอาใจใส่ต่อลูกค้า ตลอดเวลา					
7) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
8) พนักงานมีความสุภาพเป็นมิตรและซื่อสัตย์ต่อ ลูกค้า					



ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>5. ด้านบุคลากร (ต่อ)</b>					
9) พนักงานให้บริการลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาค					
10) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>					
1) การจัดวางตำแหน่ง (แผนผัง)พื้นที่ ของแผนกต่าง ๆ ภายในศูนย์ฯมีความสะดวกเหมาะสม เช่น ชั้น 1 และ 2 คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ไอที ชั้นที่ 3 กลุ่มร้านค้าและบริการเกี่ยวกับศูนย์รวมแพชั่นนำสมัย ชั้นที่ 4 ศูนย์อาหาร Food Center และสำนักงานบริการต่างๆ					
2) ความกว้างขวางและความสะอาดของร้านค้า					
3) ความเป็นระเบียบของร้านขายสินค้าและบริการ					
4) การตกแต่งพื้นที่อาคารและบรรยากาศภายในร้านค้า					
5) สถานที่ของศูนย์ฯมีความโอ้โง่ กว้างขวาง					
6) ความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์ฯ					
7) ป้ายชื่อศูนย์ฯมีขนาดใหญ่ เห็นได้ชัดเจนในระยะไกล					
8) มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในอาคาร ลิฟต์-บันไดเลื่อน และที่นั่งพักผ่อนสำหรับลูกค้า					
9) มีการติดตั้งตู้ ATM บริเวณในศูนย์ฯ					
10) ศูนย์มีระบบสัญญาณแจ้งเตือนภัยไฟฉุกเฉิน Smoke Detector ระบบดับเพลิง ทางหนีภัย					
11) อุณหภูมิภายในบริเวณห้างเย็นสบายปลอดโปร่งไม่รู้สึกอึดอัด					
12) มีป้ายบอกทางไปสถานที่ต่างๆภายในศูนย์ฯ					
13) มีบริการโทรศัพท์สาธารณะ					
14) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)

7. ด้านกระบวนการบริการ					
1) พนักงานในการให้บริการรวดเร็ว					
2) ความถูกต้องแม่นยำในการคิดค่าบริการ					
3) การส่งมอบสินค้าตรงตามเวลา					
4) การส่งมอบสินค้าถูกต้อง					
5) ร้านค้ามีบริการหลังการขายดี มีความ รับผิดชอบ					
6) ร้านค้าภายในศูนย์ฯ มีการแนะนำ ถ่ายทอด ความรู้ด้านสินค้าและบริการต่อลูกค้าอย่าง เข้าใจเกิด ประโยชน์สูงสุดต่อการนำไปใช้ งาน					
7.9) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่

#### 1. ด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] 1.1 ชื่อเสียงของศูนย์ฯ ยังไม่เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป
- [ ] 1.2 สินค้าอุปกรณ์เทคโนโลยีของร้านค้าในศูนย์ฯมีรูปแบบไม่หลากหลายไม่ตรงกับความต้องการ เช่น สินค้าคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ เครื่อง PC Notebook Printer กล้องถ่ายรูป
- [ ] 1.3 สินค้าอุปกรณ์เสริม เช่น Software โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปต่างๆ มีให้เลือกไม่หลากหลายประเภทของสินค้าไม่ตรงกับความต้องการ
- [ ] 1.4 สินค้าอุปกรณ์ Accessories คอมฯ ไอที มีประเภทให้เลือกไม่หลากหลายไม่ตรงกับความต้องการ
- [ ] 1.5 ร้านค้าที่ให้บริการ ซ่อม Upgrade ลงโปรแกรม แก้ไข กู้ข้อมูล ให้คำปรึกษา มีน้อย
- [ ] 1.6 ร้านอาหารในศูนย์อาหารฟู้ดเซ็นเตอร์ ร้านหนังสือ ร้านแว่นตา ร้านเสริมสวย สปา โรงเรียน กวดวิชา ธนาคาร ให้บริการ มีไม่หลากหลาย
- [ ] 1.7 ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายสินค้าในศูนย์ฯ ไม่มีชื่อเสียง
- [ ] 1.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....

#### 2. ด้านราคา

- [ ] 2.1) สินค้าของร้านค้าในศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่ไม่มีหลายระดับราคาให้เลือก
- [ ] 2.2) สินค้าของร้านค้าในศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่มีราคาแพงกว่าที่อื่น
- [ ] 2.3) ค่าบริการซ่อมของร้านค้าในศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่แพงกว่าที่อื่น
- [ ] 2.4) สินค้าของร้านค้าในศูนย์ฯ ไม่มีป้ายบอกราคายกที่ชัดเจน
- [ ] 2.5) ร้านค้าในศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่ไม่ให้ความสำคัญในการตรวจสอบราคาสินค้า
- [ ] 2.6) ร้านอาหารในศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่มีราคาแพง
- [ ] 2.7) ร้านค้าและร้านบริการในศูนย์ฯ ไม่มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต
- [ ] 2.8) อื่นๆ โปรดระบุ.....

### 3. ด้านสถานที่

- [ 3.1) ศูนย์ฯ มีที่จอดรถไม่กว้างขวางไม่สะดวกสบายในการจอดรถ
- [ 3.2) ศูนย์ฯ มีที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับบริการลูกค้า
- [ 3.3) ที่จอดรถของศูนย์ฯ ไม่มีความปลอดภัย
- [ 3.4) เวลาเปิด-ปิดบริการ 10.00-22.00 น. ของศูนย์ฯ ไม่เหมาะสม
- [ 3.5) ท่าเลที่ตั้งไป-มาไม่สะดวกในการเดินทาง เช่น ไม่มี ระบบขนส่งมวลชนผ่าน
- [ 3.6) ตั้งอยู่ไกลจากย่านธุรกิจ และไกลจากแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในเชียงใหม่
- [ 3.7) การจัดแบ่งโซนร้านค้าไม่เหมาะสม
- [ 3.8) การจัดวางแผนผังของอาคารไม่มีความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ
- [ 3.9) ไม่มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลและแนะนำศูนย์ฯ
- [ 3.10) อื่นๆ โปรดระบุ.....

### 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- [ 4.1) ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา วิทยุท้องถิ่น และหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
- [ 4.2) ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมผ่านสื่อแผ่นพับ แผ่นปลิว
- [ 4.3) ไม่มีกิจกรรมพิเศษที่ดึงดูดใจภายในศูนย์ฯ เช่น การแจกของขวัญของรางวัลในช่วงเทศกาลต่างๆ
- [ 4.4) ไม่มีเอกสารแนะนำสินค้าและบริการแจกภายในศูนย์ฯ
- [ 4.5) ไม่มีการจัดกิจกรรม เช่น งานแสดงสินค้า ไอที การจัดงาน Note Book Fair
- [ 4.6) ไม่มีการจัดรายการลดราคาสินค้าตามเทศกาลของร้านค้า
- [ 4.7) ไม่มีการจัดรายการลด แลก แจกแถม
- [ 4.8) ไม่มีการจัดแสดงสินค้าต่างๆ ของร้านค้าในศูนย์ฯ
- [ 4.9) อื่นๆ โปรดระบุ.....

### 5. ด้านบุคลากร

- [ 5.1) จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ
- [ 5.2) พนักงานให้ข้อมูลร้านค้าภายในศูนย์ฯ ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนและไม่ถูกต้อง
- [ 5.3) พนักงานไม่มีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
- [ 5.4) พนักงานไม่มีความสามารถในการตอบคำถามที่ลูกค้าต้องการทราบ
- [ 5.5) พนักงานแต่งกายไม่สะอาด ไม่สุภาพเรียบร้อย
- [ 5.6) พนักงานไม่มีความพร้อมและไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้า



7. ด้านกระบวนการบริการ

- [ ] 7.1) พนักงานให้บริการล่าช้า
- [ ] 7.2) ไม่มีความถูกต้องแม่นยำในการคิดค่าบริการ
- [ ] 7.3) การส่งมอบสินค้าไม่ตรงตามเวลา
- [ ] 7.4) การส่งมอบสินค้าไม่ถูกต้อง
- [ ] 7.5) บริการหลังการขายของร้านค้าในศูนย์ฯ ไม่ดี ไม่มีความรับผิดชอบเมื่อมีปัญหา
- [ ] 7.6) ร้านค้าภายในศูนย์ฯ ไม่มีการแนะนำความรู้สินค้าและบริการแก่ลูกค้า
- [ ] 7.7) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – สกุล นายภูมิภนกร อริยนา
- วัน เดือน ปีเกิด 10 พฤศจิกายน 2508
- ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนพะเยาพิทยาคม  
ปีการศึกษา 2527  
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาศิลปศาสตรบัณฑิต  
(รัฐประศาสนศาสตร์) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2537
- ประสบการณ์ในการทำงาน พ.ศ. 2530-2532 พนักงานทั่วไปบริษัทอิมพีเรียลดีพาร์ตเมนต์  
สโตร์ จำกัด  
พ.ศ. 2533-2537 ผู้จัดการแผนกขายบริษัทเคซีดีพาร์ตเมนต์  
สโตร์ จำกัด  
พ.ศ. 2538-2542 ผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อกลาง  
บริษัทจักรวาลแสงทอง จำกัด  
พ.ศ. 2543-2547 ผู้จัดการฝ่ายพัฒนารูทกิจบริษัทเบทเทอร์ออฟ  
จำกัด  
พ.ศ. 2548- ปัจจุบัน ผู้จัดการทั่วไปบริษัททิพย์พัฒนารูท จำกัด  
ผู้จัดการศูนย์การค้า เดอะพลาซ่า เชียงใหม่  
ผู้จัดการศูนย์การค้า โอพีเพลส เชียงใหม่