

ชื่อหัวเรื่อง : การดำเนินงานของศูนย์สรรพสินค้าเชียงใหม่พลาซ่า

ผู้จัดทำ : นายณัฐนันท์ สุขะหุด รหัส 9047 99 37

อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา : อาจารย์ปณิต สุภากุล

ปีการศึกษา : 2/2538

บทคัดย่อ

การดำเนินงานของศูนย์สรรพสินค้าเชียงใหม่พลาซ่าเป็นการดำเนินงานภายใต้การควบคุมของบริษัท กิติทิพย์ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ซึ่งเป็นธุรกิจของกลุ่มกิติทิพย์ ซึ่งเป็นศูนย์สรรพสินค้าที่ตั้งอยู่บนถนนสายการค้าถนนช้างคลานได้เปิดดำเนินงานมาตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2536 จนมาถึงปัจจุบันนี้นับเป็นเวลา 3 ปี ประสบปัญหาที่สำคัญคือความผิดพลาดในด้าน

- 1.การวางแผน
- 2.การวางนโยบาย
- 3.การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

โดยทางศูนย์ฯต้องการที่จะให้เป็นศูนย์รวมแห่งสินค้าหัตถกรรมและสินค้าพื้นเมืองที่มีคุณภาพและมีเอกลักษณ์เฉพาะ ซึ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมายส่วนใหญ่ต้องการเป็นชาวต่างประเทศ แต่เกิดความผิดพลาดจนเป็นผลทำให้มีลูกค้าทั้ง 2 กลุ่มคือ ร้านค้าผู้เช่าพื้นที่ ที่ประสบปัญหายอดขายลดลง และปัญหาจากจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการศูนย์สรรพสินค้ามีจำนวนน้อย และยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ดังนั้น แนวทางแก้ไขปัญหาคือการ Re-positioning ของศูนย์สรรพสินค้าใหม่ให้เป็นศูนย์รวมแห่งอาหารและแฟชั่นที่ทันสมัยโดยเปลี่ยนกลุ่มลูกค้าหลักเป็นคนในประเทศ โดยเน้นคนเชียงใหม่เป็นหลัก และปัญหาจากจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการน้อยนั้นแก้ไขโดยการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา และการจัดกิจกรรมเพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ ส่วนปัญหาภายในองค์กรจะเน้นในการทำความเข้าใจกันระหว่างร้านค้ากับศูนย์ฯ ให้มีแนวความคิดไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นการใช้ปัจจัยต่างๆแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะทำให้การดำเนินงานของศูนย์สรรพสินค้าเชียงใหม่พลาซ่าดำเนินได้ด้วยดีจึงเป็นศูนย์สรรพสินค้าที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับให้กับผู้ใช้บริการให้สมดังว่า “ลือเลื่องความมีระดับ สำหรับการเลือกสรร”