



ผลการดำเนินงานด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ

	<p>ผลการดำเนินงาน ปี 2568</p> <p>63%</p> <p>ในปี 2568 Net Promoter Score (NPS) จากผู้ใช้บริการศูนย์การค้ามีความพึงพอใจในพื้นที่ส่วนกลางและบริการ</p>	<p>เป้าหมาย</p> <p>65%</p> <p>ในปี 2568 Net Promoter Score (NPS) จากผู้ใช้บริการศูนย์การค้าต้องมีความพึงพอใจสูงสุด</p>
	<p>ผลการดำเนินงาน ปี 2568</p> <p>93%</p> <p>ในปี 2568 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านระบบ Call Center ช่องทางออนไลน์ และพนักงานต้อนรับสำเร็จ</p>	<p>เป้าหมาย</p> <p>100%</p> <p>ภายในปี 2573 รักษาอัตราการบริหารจัดการและแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าให้สำเร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>

หมายเหตุ: สำหรับความมุ่งมั่นในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล (Zero Data Breach) และเป้าหมายด้านความปลอดภัยระดับสูงสุด (Zero Tolerance) ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญของความไว้วางใจในการใช้บริการ บริษัทฯ ได้รายงานเป้าหมายและผลการดำเนินงานเชิงลึกไว้ใน *หมวดความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล* และ *หมวดอาชีวอนามัยและความปลอดภัย* ตามลำดับ

01. การส่งมอบประสบการณ์ การบริการ และการรับฟังเสียงลูกค้า

- **คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (NPS)** อยู่ที่ร้อยละ **63** (จากร้อยละ **51** ในปีที่ผ่านมา) โดยคะแนนความพึงพอใจเฉพาะพื้นที่ ส่วนกลาง และงานบริการในศูนย์การค้า สูงถึงร้อยละ **82** และ **72** ตามลำดับ (เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ **4** และลดลงในอัตราร้อยละ **0.8** จากปีที่ผ่านมา)
- **การตอบสนองข้อร้องเรียน** สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านระบบ Call Center, ช่องทางออนไลน์ และพนักงานต้อนรับสำเร็จ ที่ ร้อยละ **93** (จากจำนวนเรื่องรับแจ้งทั้งสิ้น **3,949** รายการ) ข้อร้องเรียนคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ **70** ของเรื่องแจ้งทั้งหมด โดยสัดส่วนที่เหลือเป็นการแจ้งขอใช้บริการ การชื่นชม และการเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
- **การควบคุมคุณภาพบริการ** ดำเนินการประเมินคุณภาพพนักงานรักษาความปลอดภัยและแม่บ้านครบถ้วน **100%** ในทุกสาขาทุกเดือน ส่งผลให้การรักษามาตรฐาน Service with the Heart เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินผลกระทบ

- **ผลกระทบทางการเงิน** การรักษาอัตราการแก้ไขปัญหาได้ถึงร้อยละ **93** และมีคะแนน NPS ที่สูง ช่วยลดอัตราการสูญเสียลูกค้า และลดต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่ ทั้งยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้จากการใช้บริการข้ามกลุ่มธุรกิจภายในระบบนิเวศของบริษัท
- **ผลกระทบทางสังคม** สร้างพื้นที่สาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง พร้อมทั้งช่วยยกระดับทักษะและมาตรฐานวิชาชีพให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการและผู้รับเหมาช่วง ให้ความภาคภูมิใจและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น

02. ความปลอดภัย สุขภาวะ และการอำนวยความสะดวก

- คุณภาพอากาศภายในอาคารโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ดีกว่ามาตรฐานที่กำหนดในทุกมิติ สร้างความมั่นใจและสุขภาวะที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ สอดคล้องตามมาตรฐานและกฎหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ **100** สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ใน [หัวข้อการบริหารจัดการคุณภาพอากาศ](#)
- ติดตั้งกล้อง CCTV จำนวนรวม **9,779** ตัว ในทุกโครงการ และติดตั้งจุด / ปุ่มกดเรียกบริการ หรือ call point service จำนวน **2,728** จุด ใน **38** โครงการ
- การเดินทางที่รวดเร็วและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยการนำระบบจอดจำป้ายทะเบียนอัจฉริยะ (LPR) มาใช้งาน สามารถลดระยะเวลาในการนำรถเข้า-ออกโครงการได้รวดเร็วขึ้น อีกทั้งช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรและลดมลพิษทางอากาศอีกด้วย
- ขยายจุดให้บริการที่จอดรถชาร์จไฟฟ้า รวม **545** ช่องจอด ใน **42** สาขา เพื่อสนับสนุนไลฟ์สไตล์รักษ์โลกของลูกค้า พร้อมสนับสนุนการเดินทางคาร์บอนต่ำด้วยจุดจอดรถจักรยาน **2,516** คัน และบริการรถรับ-ส่ง **6** เส้นทาง รวมถึงให้บริการระบบแจ้งช่องจอดรถอัจฉริยะ **33,403** ช่องจอด

การประเมินผลกระทบ

- **ผลกระทบทางการเงิน** การขยายจุดชาร์จ EV เป็นกลยุทธ์สำคัญที่ช่วยเพิ่มระยะเวลาการใช้บริการ ของลูกค้ากลุ่มกำลังซื้อสูง ซึ่งส่งผลบวกโดยตรงต่อยอดขายหมุนเวียนภายในศูนย์การค้า รวมถึงการใช้ระบบ **LPR** ยังช่วยลดต้นทุนการบริหารจัดการจราจรและลดความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากปัญหาคองขวด
- **ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม** การลดเวลาเข้า-ออกรถยนต์ ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM2.5) จากการจอดรถติดเครื่องยนต์ได้อย่างเป็นรูปธรรม ในขณะที่ระบบ **MERV 16** ช่วยปกป้องสุขภาพและระบบทางเดินหายใจของประชาชนนับล้านคนที่เข้ามาใช้บริการ

03. การส่งมอบบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่คำนึงถึงคนทุกกลุ่ม

บริษัทฯ มุ่งมั่นยกระดับประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม โดยในปี 2568 ได้ขยายการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกครอบคลุม 44 ศูนย์การค้าทั่วประเทศ สรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

บริการที่จัดสรรตามไลฟ์สไตล์ของลูกค้า	บริการที่ดำเนินการมาจนถึงปี 2568
บริการระบบแจ้งช่องจอดรถอัจฉริยะ	จำนวน 33,403 ช่องจอด
ที่จอดรถชาร์จไฟฟ้า (EV Charging Station)	จำนวน 545 ช่องจอด ใน 42 โครงการ
จุดจอดรถจักรยาน	จำนวน 2,516 คัน
บริการรถรับ-ส่ง (Shuttle Service)	6 เส้นทาง
ที่จอดรถสำหรับผู้ที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ	จำนวน 1,013 ช่องจอด ใน 41 โครงการ
ที่จอดรถครอบครัว (Family Parking)	จำนวน 270 ช่องจอด ใน 37 โครงการ
กลุ่มครอบครัวและผู้ที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ (Family & Universal Design)	
ห้องให้นมบุตร (Mom & Baby Room)	จำนวน 123 จุด ใน 38 โครงการ
ห้องน้ำเฉพาะสำหรับเด็ก	จำนวน 226 ห้อง ใน 40 โครงการ
รถสำหรับเด็ก-ขับเคลื่อนโดยตัวเด็กเอง หรือ Kiddy Car	จำนวน 877 คัน ใน 38 โครงการ
รถเข็นสำหรับสัตว์เลี้ยง	จำนวน 164 คัน ใน 15 โครงการ
รถเข็นสำหรับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ (Wheelchair)	จำนวน 627 คัน ใน 42 โครงการ
ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ	จำนวน 338 ห้อง ใน 42 โครงการ
สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว	
ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	จำนวน 12 จุด ใน 10 โครงการ
บริการรับฝากและขนส่งกระเป๋าเดินทาง (Bag Deposit & Luggage Delivery)	จำนวน 22 จุด ใน 17 โครงการ
กลุ่มที่เน้นบริการเพื่อสุขภาวะที่ดี และความปลอดภัย	
พื้นที่พักผ่อน (Rest Area)	จำนวน 165 จุด ใน 37 โครงการ
พื้นที่ทำงาน (Rest Hub)	จำนวน 39 จุด ใน 27 โครงการ
ห้องพยาบาล (First Aid Room)	จำนวน 39 ห้อง ใน 39 โครงการ
เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (AED)	จำนวน 48 เครื่อง ใน 40 โครงการ
กล้องวงจรปิด (CCTV)	จำนวน 9,779 ตัว ในทุกโครงการ
จุดกดเรียกบริการ หรือ Call Point Service	จำนวน 2,728 จุด ใน 38 โครงการ

บริการที่จัดสรรตามไลฟ์สไตล์ของลูกค้า

ปี 2568

เพื่อทุกความสะดวกสบายของคุณในทุกโมเมนต์



กลุ่มครอบครัวและผู้ที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ (Family & Universal Design)



ห้องให้นมบุตร (Mom & Baby Room)

123

จุด ใน 38 โครงการ



ห้องน้ำเฉพาะสำหรับเด็ก

226

ห้อง ใน 40 โครงการ



รถเข็นเด็ก-ขับเคลื่อนโดยตัวเองหรือ Kiddy Car

877

คัน ใน 38 โครงการ



ตบใจกลุ่มคนรักสัตว์เลี้ยง ด้วยบริการรถเข็นสัตว์เลี้ยง

164

คัน ใน 15 โครงการ



รถเข็นสำหรับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ (Wheelchair)

627

คัน ใน 42 โครงการ



ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ

338

ห้อง ใน 42 โครงการ



ที่จอดรถสำหรับผู้ที่ต้องการดูแลเป็นพิเศษ

1,013

ช่องจอด ใน 41 โครงการ



ที่จอดรถครอบครัว (Family Parking)

270

ช่องจอด ใน 37 โครงการ



สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว



ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว

12

จุด ใน 10 โครงการ



บริการรับฝากและขนส่งกระเป๋าเดินทาง (Bag Deposit & Luggage Delivery)

22

จุด ใน 17 โครงการ



กลุ่มที่เน้นบริการเพื่อสุขภาวะที่ดี



พื้นที่พักผ่อน (Rest Area)

165

จุด ใน 37 โครงการ



พื้นที่ทำงาน (Rest Hub)

39

จุด ใน 27 โครงการ



ห้องพยาบาล (First Aid Room)

39

ห้อง ใน 39 โครงการ



เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (AED)

48

เครื่อง ใน 40 โครงการ



เราใส่ใจในทุกรายละเอียด เพื่อให้ทุกคนได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุดในการใช้บริการ



ครอบคลุมทั่วประเทศ 44 โครงการ

CENTRAL PATTANA