การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
(Customer Relationship Management)

- **ผู้มีส่วนได้เสีย**
    - **ลูกค้า** การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าคือหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ การที่บริษัทดูแลความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างดีเยี่ยมนั้น ไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการและความคาดหมายของลูกค้าเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อการเสริมสร้างบริการที่ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความภักดีและการกลับมาใช้บริการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- **ความสำคัญ**

  ช.การช่าง คำนึงถึงความพึงพอใจของ “ลูกค้า” หรือ “เจ้าของโครงการ” อย่างสูงสุด เนื่องจาก ช. การช่าง เป็นธุรกิจด้านการให้บริการก่อสร้าง ซึ่ง “ลูกค้า” หรือ “เจ้าของโครงการ” มีความคาดหวังว่าจะได้รับงานก่อสร้าง ที่ได้คุณภาพ ตรงตามมาตรฐาน ความสมบูรณ์ ความปลอดภัย ความตรงเวลา และความมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน รวมถึงการเก็บรักษาความลับของลูกค้า

- **แผนการจัดการและการปฏิบัติตามมาตรฐาน**

  <u>การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าของงาน/ลูกค้า</u>

  บริษัทดำเนินงานสอดคล้องกับระบบ บริหารงานคุณภาพ ISO 9001/2015 จึงกำหนดให้ทุกโครงการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าของงาน/ลูกค้า โดยมีรายการข้อคำถามในการสำรวจความพึงพอใจครอบคลุม 4 ด้านหลัก ได้แก่

ความพึงพอใจด้านคุณภาพ (Quality)	ความพึงพอใจด้านเวลา (Time)	ความปลอดภัย (Safety)	การติดต่อประสานงาน (Coordination)
• คุณภาพของงาน • คุณภาพของวัสดุ และอุปกรณ์ • คุณภาพของบุคลากรในโครงการ	• ความก้าวหน้างานเทียบกับระยะเวลา • ศักยภาพในการเร่งรัดงาน	• การป้องกันภัยและอันตรายต่อบุคคลในโครงการ • การป้องกันต่อสาธารณะและสิ่งแวดล้อม	• ความถูกต้องของเอกสาร • การเข้าถึงผู้ต้องการพบได้ง่าย • การบริหารและให้ความร่วมมือโดยทั่วไป

นอกจากนี้ทางผู้ทำแบบสำรวจสามารถเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อทาง ช. การช่างจะนำข้อมูลมาพัฒนาการดำเนินงานและส่งมอบงานแก่ลูกค้า หรือแก้ไขข้อร้องเรียนตามความเหมาะสมต่อไปในอนาคต

สำหรับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยจากผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่ทาง ช. การช่าง จะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานตามประเด็นที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยต่อไปนั้น มีรายละเอียด ดังนี้

ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ต้องปรับปรุงโดยด่วน
86-100 %	71-85 %	56-70 %	41-55 %	0-40 %

เป้าหมายระดับความพึงพอใจของเจ้าของงาน/ลูกค้า ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ “ดี” โดยจะมีการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของเจ้าของงาน/ลูกค้าเป็นประจำทุกเดือน โดยในปี 2567 ลูกค้าร้อยละ 100 ของ ช.การช่างได้ ให้คะแนนในระดับ ดี หรือ ดีมาก

<u>การรับข้อร้องเรียนและกระบวนการแก้ไขปัญหา</u>

ช.การช่างมี คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

ระบบการรับข้อร้องเรียนช่วยให้บริษัทสามารถรับฟังปัญหาและข้อกังวลของลูกค้าและชุมชนรอบโครงการโดยใช้แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งสามารถช่วยบรรเทาปัญหาก่อนที่เรื่องร้องเรียนจะถูกส่งไปยังลูกค้าโดยตรง ซึ่งเป็นกลไกป้องกันและลดข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นระหว่างลูกค้าและ ช.การช่าง ซึ่งการมีระบบรับข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหา ที่มีประสิทธิภาพช่วยให้บริษัทสามารถพัฒนาการดำเนินงาน ลดข้อขัดแย้ง และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้ในระยะยาว

การสื่อสารระหว่าง ช.การช่าง และเจ้าของงาน/ลูกค้า

บริษัทยังสื่อสารแผนและความคืบหน้าของการดำเนินงานของบริษัทต่อลูกค้าอย่างเป็นสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจระหว่างบริษัทและลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าได้รับทราบถึงความคืบหน้าของการดำเนินงานและเกิดความมั่นใจได้ว่าบริษัทกำลังดำเนินงานอย่างเต็มที่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยบริษัทได้จัดหาช่องทางการมีส่วนร่วมของลูกค้าหลากหลายช่องทาง เช่น รายงานโครงการ การประชุมร่วมกับเจ้าของโครงการ โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล จดหมาย เป็นต้น

การเก็บรักษาข้อมูลเจ้าของงาน/ลูกค้า

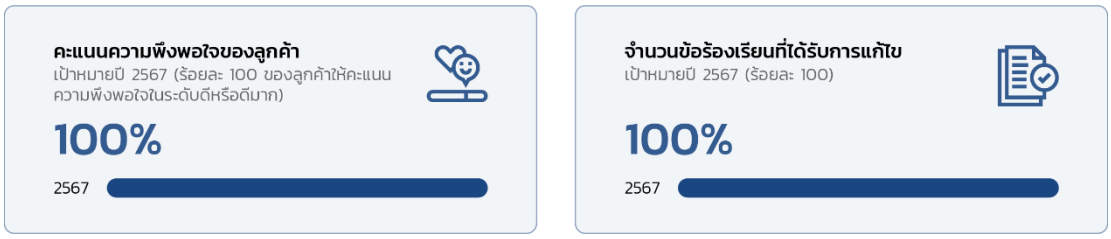
ข้อมูลลูกค้าถือว่าเป็นความลับสูงสุดของบริษัท โดยกำหนดไว้ในนโยบายสิทธิมนุษยชน และจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) ของบริษัท โดยบริษัทจะไม่เปิดเผยแก่พนักงานหรือบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่มีข้อบังคับทางกฎหมายกำหนดให้เปิดเผย หรือเพื่อวัตถุประสงค์ทางการฟ้องร้องคดี หรือคณะกรรมการบริษัทอนุมัติให้เปิดเผย พนักงานต้องรักษาความลับที่ตนเองรับผิดชอบ แม้จะเกษียณอายุ ลาออก หรือสิ้นสุดการทำงานไปแล้วก็ตาม บริษัทจะแจ้งเตือนและรณรงค์ให้พนักงานละเว้นการใช้ข้อมูลลูกค้านอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พนักงานควรเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าไว้อย่างน้อย 10 ปี ทั้งในรูปแบบเอกสารและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยเมื่อครบกำหนดให้นำเอกสารสำคัญนั้นไปทำลาย
(ดูรายละเอียดจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและแนวปฏิบัติที่ดีของ ช.การช่าง ได้ที่ ck-code-of-conduct-for-business-th.pdf)

การจัดการกับข้อร้องเรียน

สำหรับการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ซึ่งกล่าวถึงลูกค้าหรือตัวแทนลูกค้า และประชาชนรอบข้างที่ได้รับผลกระทบจากโครงการก่อสร้าง ช. การช่าง ได้มีการกำหนดคู่มือการจัดการกับข้อร้องเรียน ซึ่งครอบคลุมถึงขั้นตอนในการดำเนินการรับข้อร้องเรียน ซึ่งได้มีการกำหนดแบบใบรับข้อร้องเรียน เพื่อความครบถ้วนของการรับแจ้งปัญหา ความต้องการของลูกค้าหรือผู้ร้องเรียน หลังจากนั้นใบรับข้อร้องเรียนจะดำเนินการส่งไปยังหัวหน้าวิศวกรโครงการที่มีหน้าที่รับผิดชอบโครงการที่ได้รับข้อร้องเรียนนั้น ๆ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุ กำหนดมาตรการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ พร้อมกำหนดวันเสร็จสิ้นการแก้ไขข้อร้องเรียนและผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการ

เมื่อผ่านการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วนั้น ทางหัวหน้าวิศวกรโครงการจะมีหน้าที่ในการติดตามผลจากผู้ร้องเรียนและบันทึกความพึงพอใจของการแก้ไขข้อร้องเรียน หากการดำเนินการไม่มีประสิทธิผล หรือผู้ร้องเรียนยังไม่พอใจ จะมีการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป ซึ่งเอกสารที่กล่าวถึงทั้งหมดนั้นต้องมีการลงนามรับทราบผลการดำเนินการผ่านผู้จัดการโครงการหรือผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานก่อสร้าง

- **การตั้งเป้าหมาย**



ตัวชี้วัด	เป้าหมาย (2567)	ผลการดำเนินงาน 2567
คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า	ร้อยละ 100 ของลูกค้าให้คะแนนความพึงพอใจในระดับดีหรือดีมาก	ร้อยละ 100 ของลูกค้าให้คะแนนความพึงพอใจในระดับดีหรือดีมาก
จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100

- **ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์**

ช.การช่าง มีการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบ ผ่านทั้ง การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และ การจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินโครงการก่อสร้างเป็นไปอย่างราบรื่นและมีมาตรฐานที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย

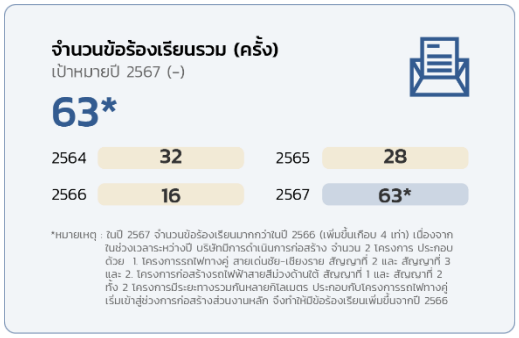
- **การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า**

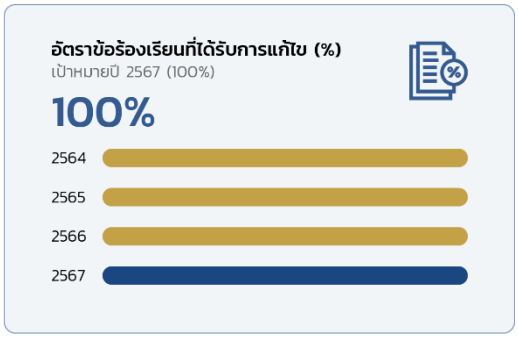
การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าของ ช.การช่าง มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ วัดผลการดำเนินงานและรับทราบความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของงานก่อสร้าง โดยในปี 2567 ลูกค้าร้อยละ 100 ของ ช.การช่างได้ ให้คะแนนในระดับ ดี หรือ ดีมาก ดังนั้น ผลการประเมินความพึงพอใจจึงไม่มีข้อแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไข และ ไม่มีการนำผลการประเมินมาใช้พัฒนาและปรับปรุงสินค้า/บริการของบริษัทโดยตรง

แม้ว่ากระบวนการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าไม่มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงงานโดยตรง แต่ ช.การช่างมีระบบการรับข้อร้องเรียน ที่ช่วยให้บริษัทสามารถ รับฟังปัญหาและข้อกังวลของลูกค้าและชุมชนรอบโครงการ โดยใช้แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้าและชุมชน จะถูกดำเนินการตาม กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของบริษัท มีการวิเคราะห์ สาเหตุของข้อร้องเรียน และดำเนินมาตรการแก้ไข เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ อีกทั้งข้อร้องเรียนจากชุมชน สามารถช่วยบรรเทาปัญหาก่อนที่เรื่องร้องเรียนจะถูกส่งไปยังลูกค้าโดยตรง ซึ่งเป็นกลไกป้องกันและลดข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นระหว่างลูกค้าและ ช.การช่าง

- **การนำข้อมูลที่ได้จากข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการก่อสร้าง**

การดำเนินงานในปี 2567 ช.การช่าง มีจำนวนข้อร้องเรียนจากการปฏิบัติงานจำนวน 63 ครั้ง โดย ช.การช่าง ได้มีการปรับปรุงแก้ไขผลจากการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น





ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		2567	2566	2565	2564
จำนวนข้อร้องเรียนรวม (ครั้ง)		63*	16	28	32
อัตราข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข (%)	100%	100%	100%	100%	100%

*หมายเหตุ : ในปี 2567 จำนวนข้อร้องเรียนมากกว่าในปี 2566 (เพิ่มขึ้นเกือบ 4 เท่า) เนื่องจากในช่วงเวลาระหว่างปี บริษัทมีการดำเนินการก่อสร้าง จำนวน 2 โครงการ ประกอบด้วย 1. โครงการรถไฟทางคู่ สายเด่นชัย-เชียงราย สัญญาที่ 2 และ สัญญาที่ 3 และ 2. โครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าสายสีม่วงด้านใต้ สัญญาที่ 1 และ สัญญาที่ 2 ทั้ง 2 โครงการมีระยะทางรวมกันหลายกิโลเมตร ประกอบกับโครงการรถไฟทางคู่เริ่มเข้าสู่ช่วงการก่อสร้างส่วนงานหลัก จึงทำให้มีข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2566

- **แนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนและโครงการที่ดำเนินการเพื่อลดข้อห่วงกังวล และรักษาความพึงพอใจของลูกค้า**

ช.การช่าง ได้ดำเนินมาตรการแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยใช้แนวทางวิเคราะห์สาเหตุ และดำเนินการแก้ไขตามมาตรฐานด้านวิศวกรรมและสิ่งแวดล้อม พร้อมกับกำหนดมาตรการป้องกันปัญหาในอนาคต เพื่อให้โครงการดำเนินไปอย่างราบรื่นและลดผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ

1. ประเด็นการร้องเรียน (Complaint Issues)	2. การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis)	3. แนวทางการแก้ไข (Corrective Actions)	4. แนวทางการป้องกัน (Preventive Measures)
• การแตกร้าวของโครงสร้างฐานรากและพื้นคอนกรีต	• ปัญหาเกิดจากแรงดันของโครงสร้างและน้ำหนักของวัสดุก่อสร้างที่ทำให้เกิดรอยร้าว	• ซ่อมแซมรอยแตกร้าวในโครงสร้างฐานรากและพื้นทางเข้า	• จัดทำแผนเฝ้าระวังโครงสร้าง โดยใช้เครื่องมือวัดแรงกระทำและตรวจสอบรอยร้าวเป็นระยะ
• ผลกระทบจากการก่อสร้าง เช่น เสียงรบกวน ฝุ่น และแรงสั่นสะเทือนที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนรอบโครงการ	• จำเป็นต้องปรับปรุงกระบวนการติดตั้งโครงสร้างเพื่อลดแรงกระทำต่อพื้นที่รอบข้าง	• กำหนดมาตรการความปลอดภัยเพิ่มเติม ในพื้นที่ก่อสร้าง เพื่อป้องกันผลกระทบต่อประชาชน • ตรวจสอบการติดตั้งเครื่องมือวัดแรงดันและการเคลื่อนตัวของโครงสร้าง เพื่อลดความเสี่ยงในอนาคต	• กำหนดมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยเพิ่มเติม เพื่อให้โครงการเป็นไปตามข้อกำหนดที่เข้มงวดยิ่งขึ้น
มีการสื่อสารกับชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันข้อร้องเรียนในอนาคต			

ตัวอย่างการพัฒนาและปรับปรุงสินค้า/บริการของ ช.การช่าง

หนึ่งในโครงการได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าถึงความปลอดภัยของอาคาร ช.การช่างจึงเชิญผู้เชี่ยวชาญด้าน Geotechnical Engineering และ Ground Improvement Techniques เพื่อเข้ามาตรวจสอบเอกสารและซักถามผู้ออกแบบ รวมถึงลงพื้นที่ประเมินสภาพอาคาร โดยมีข้อเสนอแนะให้ติดตั้งเครื่องมือวัดความเอียงของอาคาร (Tile Meter) เพิ่มเติม ทั้งนี้ ช.การช่างได้ดำเนินการติดตั้งเครื่องมือวัดความเอียงของอาคารตามคำแนะนำเป็นที่เรียบร้อย รวมถึงได้นำเอาประสบการณ์ดังกล่าวท่ายถอดสู่ผู้บริหารโครงการและปรับใช้เข้ากับโครงการอื่น ๆ ของ ช.การช่าง