

เอกสารประกอบ ปี 2568  
แบบประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียน

บริษัท ซีวิลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน)  
CIVIL ENGINEERING PUBLIC COMPANY LIMITED

มติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

หมวด 5 การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

ข้อ 18 การศึกษาและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้า/บริการของบริษัท

-----

## 18.1 กำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณของความพึงพอใจของลูกค้า

เอกสารอ้างอิง : แบบรายงาน 56-1 One Report 2567 : หน้า 77

77

รายงานประจำปี 2567

ความเสี่ยงรอบพื้นที่ปฏิบัติงานและจัดทำป้ายเตือนในบริเวณพื้นที่จุดเสี่ยง การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล (PPE) การกำหนดมาตรการเพื่อความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีความมุ่งมั่น ยกระดับการบริหารจัดการ รวมถึงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง โดยจัดประชุมฝึกอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัย แก่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผู้รับเหมาทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างจิตสำนึกสามารถลดและป้องกันการสูญเสียจากอุบัติเหตุระหว่างการดำเนินงานก่อสร้าง ตัวอย่างการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ได้แก่ การประชุมพูดคุยและอบรมด้านความปลอดภัยก่อนเริ่มงาน (Safety Talk) การอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานแก่พนักงานและผู้รับเหมาที่เข้ามาใหม่ การอบรมเรื่องการหยุดเครื่องจักรในการก่อสร้างในกรณีฉุกเฉิน มาตรการด้านความปลอดภัยเมื่อยกหรือยึดถือของหนัก ข้อควรระวังเมื่อติดตั้งและปฏิบัติงานทางไฟฟ้า และการใช้อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล ยิ่งไปกว่านั้น บริษัทฯ กำหนดให้มีการมอบรางวัล ชื่นชมแก่พนักงานหรือผู้รับเหมาที่มีผลการดำเนินงานที่สะท้อนถึงการเป็นผู้นำด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยที่ดีผ่านกิจกรรมการรณรงค์ส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานที่หลากหลาย อาทิ การประกวด คำขวัญปลอดภัยในการทำงาน การประกวดสื่อประชาสัมพันธ์ความปลอดภัย การประกวดรายงานสภาพงานที่ไม่ปลอดภัย จากการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดส่งผลให้ในปีที่ผ่านมาไม่พบการเกิดอุบัติเหตุจนถึงขั้นถึงแก่กรรมจากการทำงานของบริษัทฯ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายสูงสุดของบริษัทในการมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่ปราศจากอุบัติเหตุ (Zero Accident)

### การปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้บริโภค

ปี 2567 บริษัทฯ ยังคงมุ่งสู่เป้าหมายอย่างต่อเนื่องในการเป็นผู้นำด้านวิศวกรรมก่อสร้างแบบครบวงจรชั้นนำของประเทศ บริษัทฯ พร้อมนำองค์ความรู้และความชำนาญจากประสบการณ์การบริหารโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่มากกว่า 50 ปี เพื่อส่งมอบคุณภาพงานเยี่ยมไป ด้วยคุณภาพ ความปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานที่เจ้าของโครงการได้กำหนดไว้ บริษัทฯ ใส่ใจในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผนจัดสรรทรัพยากร รวมถึงผู้รับเหมาที่มีความเชี่ยวชาญและมีคุณสมบัติเหมาะสมในแต่ละประเภทโครงการ การวางแผนงานในการจัดหาวัสดุ ก่อสร้าง เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย รวมถึงควบคุมคุณภาพวัตถุดิบและการผลิตชิ้นส่วนวัสดุก่อสร้างที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารโครงการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ อีกทั้งยังนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาผนวกรวมกับเทคนิควิศวกรรมก่อสร้างขั้นสูงของบริษัทฯ เพื่อช่วยควบคุมปัจจัยด้านต้นทุน เวลาและคุณภาพพร้อมไปกับการติดตามความคืบหน้าและทดสอบคุณภาพของโครงการก่อสร้างร่วมกับเจ้าของโครงการ

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมุ่งสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยการสร้างโอกาสการมีส่วนร่วมในการหารือร่วมกันถึงประเด็น ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นต่างๆ ในแต่ละวาระ ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากผลลัพธ์ของการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในปี 2567 ที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.6 เต็ม 5.0

โดยมีการประเมินทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพ การบริหารงาน ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทฯ จะนำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้สามารถส่งมอบโครงการที่บรรลุเป้าหมายตามที่เจ้าของโครงการได้ตั้งใจไว้

### การปฏิบัติต่อชุมชนและสังคม

ปี 2567 บริษัทฯ ยังคงมุ่งดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยหลีกเลี่ยงการกระทำอันอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนและพื้นที่อ่อนไหวอย่างมากที่สุด และให้คำมั่นในการปฏิบัติตามข้อกำหนดตามกฎหมายที่กำหนดโดยหน่วยงานภาครัฐรวมถึงหน่วยงานท้องถิ่นอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตัวแทนจากชุมชนโดยรอบ ภาครัฐ ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง และเจ้าของโครงการเพื่อร่วมเสวนาหาแนวทางการอยู่ร่วมกันด้วยสัมพันธอันดี บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการเพื่อบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมรวมถึงมาตรการ ฝัาระวัง ประเมินและติดตามผลในระยะยาว ดังนี้

- 1) ประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานก่อสร้างแก่ประชาชนในพื้นที่อ่อนไหวได้ทราบถึงผลกระทบและมาตรการรับมือกับมลภาวะเบื้องต้นก่อนการดำเนินการก่อสร้าง
- 2) หลีกเลี่ยงการขนย้ายวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง หรือดำเนินการใดๆ อันก่อให้เกิดแรงสั่นสะเทือนในช่วงเวลาพักเที่ยง
- 3) ประสานกับหน่วยงานท้องถิ่นในพื้นที่ก่อสร้างเป็นระยะ เพื่ออำนวยความสะดวก และป้องกันปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงเร่งด่วนจากการดำเนินงานของบริษัทฯ
- 4) ติดป้ายจราจรเพื่อเตือนภัยแก่ผู้ใช้เส้นทางโครงการ โดยมีขนาดป้ายเป็นไปตามมาตรฐานของกรมทางหลวง พร้อมทั้งติดตั้งหลอดไฟ หรือสัญญาณเตือนภัยเพื่อให้ผู้ใช้ถนนสามารถมองเห็นแนวก่อสร้างชัดเจนในเวลากลางคืน
- 5) ตรวจสอบและทำการซ่อมแซมพื้นผิวถนนจราจรบริเวณที่เกิดการชำรุด รวมถึงขุดลอกทางระบายน้ำในกรณีหากพบการตกทับถมของตะกอนดิน และเศษวัสดุก่อสร้าง ภายหลังจากการก่อสร้าง

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคำนึงถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน สังคม ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมและมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมทางสังคมและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและสังคม ทั้งด้านการศึกษา ศาสนา กีฬา การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การส่งเสริมการจ้างงาน และการจัดโครงการพัฒนาชุมชน บริษัทฯ สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมผ่านกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์อย่างดีเสมอมา เช่น การสนับสนุนกิจกรรมวันเด็ก การสนับสนุนเครื่องจักรในการปรับปรุงพื้นที่ของอำเภอแก่งคอย เป็นต้น ซึ่งบริษัทฯ เชื่อว่าการตอบสนองคาดหวังและความต้องการที่จำเป็นของสังคมจะนำมาซึ่งรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน

## การกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณของความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทสามารถวัดและปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นได้ เป้าหมายเชิงปริมาณที่ชัดเจนจะทำให้บริษัทสามารถติดตามความคืบหน้าและประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างของการกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณในกลุ่มธุรกิจก่อสร้างมีดังนี้:

### 1. คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า

- เป้าหมาย: ให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 80 ขึ้นไปในทุกโครงการ

### 2. ดัชนีผู้สนับสนุนสุทธิ

- เป้าหมาย: ให้ดัชนีเฉลี่ยอยู่ที่ ขึ้นไปในทุกโครงการ

### 3. อัตราการแก้ไขปัญหาครั้งแรก

- เป้าหมาย: แก้ไขปัญหาของลูกค้าในครั้งแรกที่ติดต่อได้ในร้อยละ 80 ของกรณีทั้งหมด

### 4. อัตราการส่งมอบตรงเวลา

- เป้าหมาย: ส่งมอบงานตามกำหนดเวลาในร้อยละ 80 ของโครงการทั้งหมด

### 5. อัตราการตอบกลับลูกค้า

- เป้าหมาย: ตอบกลับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง ในร้อยละ 80 ของการติดต่อทั้งหมด

### 6. อัตราการแก้ไขข้อร้องเรียน

- เป้าหมาย: แก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าภายใน 7 วันทำการ ในร้อยละ 90 ของกรณีทั้งหมด

### 7. การวัดประสิทธิภาพในการสื่อสาร

- เป้าหมาย: ให้คะแนนการสื่อสารกับลูกค้า (เช่น ผ่านแบบสำรวจ) เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 80 ขึ้นไป

### 8. การสำรวจความพึงพอใจหลังเสร็จสิ้นโครงการ

- เป้าหมาย: ให้คะแนนความพึงพอใจหลังเสร็จสิ้นโครงการเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 90 ขึ้นไป

## 18.2 มีผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทมีการกำหนดแนวทางการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การรับข้อร้องเรียนลูกค้าและการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และทำงานสรุปผลเป็นรายไตรมาส ตามเอกสารแนบดังนี้

เอกสารแนบ : ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การรับข้อร้องเรียนลูกค้าและการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า



กลุ่มบริษัท ซีวิลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน)

ระเบียบปฏิบัติ

เรื่อง

“การรับข้อร้องเรียนลูกค้าและการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า”

SP-EN-06



5. ขั้นตอนการปฏิบัติการ

5.1 การรับข้อร้องเรียนของลูกค้า

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทฯ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทาง การติดต่อโดยตรง ผ่านช่องทางโทรศัพท์ ,อีเมล และช่องทางออนไลน์ของทาง บริษัทฯ	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	เบอร์โทรติดต่อ : 02-589-8888-9 E-mail : info@civilengineering.com www.civilengineering.co.th
2. บันทึกข้อร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มบันทึกรับข้อร้องเรียน (FM-EN-32) และแบบฟอร์ม LOG SHEET บันทึกรับข้อร้องเรียน (FM-EN-33) เพื่อส่งต่อให้แผนกที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียนรับทราบ และดำเนินการแก้ไขหรือชี้แจงข้อร้องเรียนที่ได้รับ	ผู้รับเรื่องร้องเรียน ,แผนกที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	FM-EN-32 FM-EN-33
3. แผนกที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทำการวิเคราะห์สาเหตุของข้อร้องเรียน และวางแผน การแก้ปัญหาโดยบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกรับข้อร้องเรียน (FM-EN-32)	แผนกที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	FM-EN-32
4. ชี้แจงข้อร้องเรียน และแจ้งแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน แล้ว ตรวจสอบติดตามให้แน่ใจว่าการแก้ไขปัญหาเป็นไปตามวิธีการ และระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิมอีก	ผู้รับเรื่องร้องเรียน ,แผนกที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	

5.2 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. จัดทำแบบฟอร์มสำหรับประเมินความพึงพอใจ (FM-EN-34) และกำหนดช่วงเวลาที่จะ ประเมินผล 2 ระยะ ได้แก่ 1.1. ระหว่างโครงการ (สำหรับโครงการไม่เกิน 6 เดือน)หรือทุกๆ 6 เดือน 1.2. งานแล้วเสร็จ	แผนกวิศวกรรม	FM-EN-34
2. จัดส่งแบบฟอร์มเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง และรับข้อมูลตอบ กลับ เพื่อนำมาสรุปผลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและ พัฒนาการทำงานต่อไป	แผนกวิศวกรรม	สรุปผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจ ของลูกค้า
3. สรุปผลสำรวจความพึงพอใจทั้งหมด เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร ด้าน ระบบ Q&SHE	แผนกวิศวกรรม	รายงานประชุม

## เอกสารแนบ : สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ไตรมาสที่ 4 ปี 2567

 <b>CIVIL ENGINEERING</b> กลุ่มบริษัท ซีวิลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน)					
สรุปผลการปฏิบัติตาม Action Plan เดือนพฤศจิกายน 2567					
KPIs17 ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า					
ลำดับ	บริษัทฯ	รหัสโครงการ	ชื่อโครงการ	คะแนนที่ได้	หมายเหตุ
1	CCSP	RA-BSC	โครงการก่อสร้างรถไฟทางคู่ช่วงประจวบคีรีขันธ์-ชุมพร จ.ชุมพร		
2	CCSP	RH-VIP	โครงการก่อสร้างพัฒนาคูน้ำริมถนนวิภาวดีรังสิต ตอน 2 กม. 10+700 - 28+030 กรุงเทพฯ		
3	CCSP	EW-VP1	โครงการก่อสร้างบ่อกักและท่อร้อยสายไฟฟ้าใต้ดิน ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ		
4	CCSP	VW-VP1	โครงการก่อสร้างวางท่อประปาและงานที่เกี่ยวข้อง ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพมหานคร		
5	CCSP	OT-TT1	โครงการก่อสร้างพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ จ.ตราด		
6	CCSP	BR-R2B	โครงการก่อสร้างทางยกระดับพระราม 2 เอกชัย - บ้านแพ้ว ตอน 8 กม.31+207.25 - 33+366.00	85.45%	
7	CCSP	BR-R31	โครงการก่อสร้างทางพิเศษสายพระราม 3-ดาวคะนอง-วงแหวนตัดวงเวียนหกวาสัญญา 1		
8	CCSP	RH-VP3	ก่อสร้างพัฒนาคูน้ำริมถนนวิภาวดีรังสิต ระยะ 3 กม.8+700-25+500		
9	CCSP	RH-RKA	ก่อสร้างทางหลวง 3087 สาย ราชบุรี-แก้มอิน กม.15+525-22+500		
10	CCSP	RH-PCC	ปรับปรุงถนนประชาชน จาก การประปานครหลวง-ถ.แจ้งวัฒนะ (ทล.11)		
11	CCSP	EW-PCC	ก่อสร้างบ่อกักและท่อร้อยสายไฟฟ้าใต้ดินฯ ร่วมกับโครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนประชาชน		
12	CCSP	VW-PCC	ถนนประชาชน ประปานครหลวง-แจ้งวัฒนะ (หมายเลข 11)-ประปา		
13	CCSP	CS-PCC	ก่อสร้างท่อร้อยสายสื่อสารใต้ดินและบ่อกัก ร่วมกับโครงการปรับปรุงถนนประชาชน		
14	CCSP	FP-BL2	โครงการก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชนบ้านลาด ระยะที่ 2 อ.บ้านลาด จ.เพชรบุรี		
15	CIVIL	RH-CWN	โครงการก่อสร้างทางหลวงหมายเลข 304 สาย อ.ปากเกร็ด - ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะกรุงเทพฯ		
16	CIVIL	RA-SBK	โครงการก่อสร้างรถไฟความเร็วสูง กรุงเทพฯ-หนองคาย สัญญา 4-7 (สระบุรี-แก่งคอย)	92.12%	
17	CIVIL	EW-CWN	ก่อสร้างบ่อกักและท่อร้อยสายไฟฟ้าใต้ดิน เพื่อหลบงานก่อสร้าง Floodway (ส่วนที่ 2) บริเวณหน้าศูนย์บริการลูกค้า NT และ หน้าศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ		
18	CIVIL	FP-BP1	โครงการก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชนบ้านไผ่ อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น		
19	CIVIL	DA-PKN	ก่อสร้างเขื่อน คลองหน้าสถานีสูบน้ำพระโขนง-จุดที่กำหนดให้บริเวณถนนสุขุมวิท	87.27%	
20	CIVIL	FP-BBS	จุดคลองระบายน้ำหลากพร้อมอาคารประกอบ สัญญาที่ 6 โครงการคลองระบายน้ำหลากบางบาล - บางไทร		
21	CIVIL	DA-PJK	ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบชุมชนเมืองพิจิตรระยะที่ 5 ต.ทุ่งปราง อ.สิชล จ.นครศรีธรรมราช		
22	CIVIL	FP-KN7	ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบคลองน้ำเจ็ด เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว อำเภอเมืองศรี จังหวัดศรี		
23	CIVIL	RR-BK2	ทล.3263 บ้านเกาะ อ.บางไทร		
24	THE	AI-HN1	โครงการก่อสร้างทางวิ่ง และเสริมผิวทางวิ่งพร้อมระบบไฟฟ้า ท่าอากาศยานหัวหิน		
25	THE	RH-BNP	ทางหลวงหมายเลข 4235 ตอน บ้านนา - ปากปรน - บกหัก ระหว่าง กม.18+350 - กม.21+100 ปริมาณงาน 1 แห่ง		
26	THE	RH-KKT	เขาคราม - ตลาดเก่า		
27	THE	RR-NKI	นบ.1020 ถนนอินทร์ ทางคู่ขนาน อ.บางกรวย		
<b>สรุปผลรวม</b>				<b>88.28%</b>	

## เอกสารแนบ : ตัวอย่างเอกสารการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า


**CIVIL ENGINEERING**  
 กลุ่มบริษัท ซีวิลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน)

แบบฟอร์มประเมินผลความพึงพอใจ ของลูกค้า ครั้งที่ \_\_\_\_\_ /2567

วัตถุประสงค์: แบบฟอร์มนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจ จากเจ้าของโครงการเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมา  
 นำไปใช้สำหรับพัฒนาและปรับปรุงสินค้า/บริการ/กระบวนการดำเนินงานของบริษัท เพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงาน เพื่อ  
 เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นและรักษามาตรฐานผลงานก่อสร้างที่ดีในระดับสากล

ชื่อโครงการ: โครงการก่อสร้างอาคารพาณิชย์ 82 รหัสโครงการ: ซีที/000001 - 01/01  
 เจ้าของโครงการ: กรมพาณิชย์ สัญญาเลขที่: ซี.9/2565 ลงวันที่: 31 ธ.ค. 2565  
 ผู้รับจ้าง: บริษัท ซีที - 1000000  
 กำหนดเริ่มงาน: 1 ก.พ. 2565 ระยะเวลาก่อสร้าง: 116 วัน  
 ประธานโครงการจ้าง: ว.ร.น. ก่อสร้างมาแล้ว: \_\_\_\_\_ วัน  
 ผู้ประเมิน: นายประจักษ์ วิชาญศิริคุณ ตำแหน่ง: ช่างสำรวจ  
 สังกัดหน่วยงาน: สำนักก่อสร้าง

ลำดับที่	กลุ่มตัวชี้วัด	รายการประเมิน	5 ดีมาก	4 ดี	3 พอใช้	2 ต่ำ	1 ต่ำมาก
1	คุณภาพ	ความปราณีตของฝีมือช่าง (สภาพงานมีความเรียบร้อยสวยงาม)		✓			
2		คุณภาพของวัสดุที่ใช้ เป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญา	✓				
3		ถูกต้องครบถ้วนตรงตามแบบรูปในสัญญา และระเบียบของทางราชการ	✓				
4	การบริการ	การอำนวยความสะดวก การมีการประสานงาน เช่น เจ้าหน้าที่ ประชุม		✓			
5		ความรวดเร็ว ในการตอบรับ กรณีที่มีการประสานงานเรื่องต่างๆ		✓			
6		การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	✓				
7	ความปลอดภัย	มาตรการควบคุมป้องกันอุบัติเหตุ ความปลอดภัย		✓			
8		การจัดการด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีต่อพนักงาน		✓			
9	สิ่งแวดล้อม	สภาพแวดล้อมของสถานที่ก่อสร้าง เช่น การจัดการขยะ สารเคมี เป็นต้น		✓			
10		การจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่มีต่อชุมชนรอบข้างโครงการ		✓			
11	ภาพรวม	ความพึงพอใจโดยรวม		✓			

ความเห็นเพิ่มเติม

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ลงชื่อ: นายประจักษ์ วิชาญศิริคุณ ผู้ประเมิน  
 (นายประจักษ์ วิชาญศิริคุณ)  
 ตำแหน่ง: ช่างสำรวจ  
 วันที่: 28 ก.พ. 2567

### 18.3 นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของลูกค้ามาพัฒนาและปรับปรุงสินค้า/บริการ/ กระบวนการดำเนินงานธุรกิจของบริษัท

จากผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในปี 2567 บริษัทได้มีการกำหนดแผนงานพัฒนาเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในด้านคุณภาพ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถวางแผนการปรับปรุงได้ในหลายประเด็น ดังนี้:

#### 1. ความถูกต้องครบถ้วนของสัญญา

- การตรวจสอบสัญญาอย่างละเอียด: จัดตั้งทีมงานหรือตัวแทนที่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายและสัญญาเพื่อทำการตรวจสอบสัญญาก่อนส่งมอบให้ลูกค้า
- การปรับปรุงการสื่อสาร: เพิ่มการประชุมและการสื่อสารระหว่างทีมงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้แน่ใจว่าทุกฝ่ายเข้าใจรายละเอียดของสัญญาอย่างถูกต้อง
- การใช้เทคโนโลยี: นำซอฟต์แวร์การจัดการสัญญามาใช้เพื่อตรวจสอบและติดตามความคืบหน้าของสัญญาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 2. ทันเวลาตามสัญญา

- การวางแผนโครงการที่มีประสิทธิภาพ: ใช้ซอฟต์แวร์การจัดการโครงการ (PROJECT MANAGEMENT SOFTWARE) เพื่อช่วยในการวางแผน กำหนดเวลา และติดตามความคืบหน้าของโครงการ
- การประเมินความเสี่ยง: จัดทำการประเมินความเสี่ยงและมีแผนสำรอง (CONTINGENCY PLAN) ในกรณีที่เกิดปัญหาหรือความล่าช้า
- การตรวจสอบประสิทธิภาพของทีมงาน: มีการประเมินประสิทธิภาพของทีมงานและผู้รับเหมาช่วงอย่างสม่ำเสมอ

#### 3. ความพึงพอใจในรูปแบบที่ก่อสร้าง

- การออกแบบที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง: จัดทำการสำรวจและประชุมกับลูกค้าเพื่อทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- การแสดงตัวอย่าง: สร้างตัวอย่างหรือโมเดล 3D ของโครงการให้ลูกค้าดูและให้ข้อเสนอแนะก่อนเริ่มงาน

- การเปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วม: เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการตรวจสอบและให้ความคิดเห็นในระหว่างกระบวนการก่อสร้าง

#### 4. ความปรารถนาของช่าง

- การฝึกอบรมช่าง: จัดอบรมและพัฒนาทักษะให้กับช่างอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าช่างมีความรู้และทักษะที่ทันสมัย
- การตรวจสอบคุณภาพงาน: มีการตรวจสอบคุณภาพงานที่เข้มงวดและเป็นระบบในทุกขั้นตอนของการก่อสร้าง
- การสร้างระบบการประเมินผล: ตั้งระบบการประเมินผลช่างอย่างต่อเนื่องและให้รางวัลสำหรับช่างที่ทำงานได้ดี

#### 5. คุณภาพโดยรวมของงาน

- การควบคุมคุณภาพ (QUALITY CONTROL): จัดตั้งทีมควบคุมคุณภาพที่ทำงานอย่างใกล้ชิดกับทีมก่อสร้างเพื่อตรวจสอบคุณภาพของงานในทุกขั้นตอน
- การใช้วัสดุที่มีคุณภาพ: เลือกใช้วัสดุที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน รวมถึงการตรวจสอบวัสดุก่อนการใช้งาน
- การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า: หลังจากโครงการเสร็จสิ้น มีการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงในโครงการต่อไป

#### 6. ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

- สร้างความตระหนัก: กำหนดตัวชี้วัดด้านความปลอดภัยให้เป็น KPI ของหัวหน้างานวิเศษ เพื่อให้มีการเน้นย้ำด้านความปลอดภัยในทุกขั้นตอน
- การยกระดับความสำคัญด้านความปลอดภัย: พัฒนาและปรับเปลี่ยนแผนการดูแลและดำเนินงานด้านความปลอดภัยให้เป็นมาตรฐานระดับสากลด้วยการดำเนินงานตามแนวทางของ ISO 45001

#### 7. สิ่งแวดล้อม

- สร้างความตระหนัก: กำหนดและสื่อสารแนวทางการดำเนินงานที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ลดการใช้ทรัพยากรตามมาตรฐาน ISO 14001 ที่กำหนดโดยบริษัท

นอกจากนี้ยังได้กำหนดเป้าหมายการยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าเป็น KPI ปี 2568 การทำงานของฝ่ายงานวิศวกรรม

No.	QOSHE Policy	System of Policy	No.	Objectives	System of Objectives	2024 Performance	2025 Target	Indicator Formula	frequency	Department - Section										Action Plan No.					
										MR	SE	EN			PM	AC	HR	AD			FI				
												ES	AU	PJ				PC	IT						
6	ยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงความจำเป็น และความคาดหวัง ในด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย - ความปลอดภัย	Q / OHS / E	6.1	ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	Q	89%	100%	จำนวนคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจ																	
			6.2	ข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม	E	0 ครั้ง	5 ครั้ง/เดือน	จำนวนข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม		√	●	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			
			6.3	ข้อร้องเรียนด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	OHS	2 ครั้ง	5 ครั้ง/เดือน	จำนวนข้อร้องเรียนด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย		√	●	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		