

# การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ (Smart & Lean)

## นโยบายและแนวปฏิบัติด้านเศรษฐกิจ

HARN มุ่งมั่นคงไว้ซึ่งการเป็นผู้นำการให้บริการ “โซลูชันที่ยั่งยืน” ของงานระบบวิศวกรรม โดยใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญที่มี ในการคัดสรรผลิตภัณฑ์และพัฒนานวัตกรรมที่นำหน้า เพื่อตอบสนองความต้องการ ยกย่องคุณภาพและความปลอดภัยในชีวิตของผู้บริโภค ด้วยสินค้าคุณภาพสูง เทคโนโลยีที่ทันสมัย การขายและบริการที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลา ถูกต้อง และคุ้มค่า ซึ่งถือเป็นเครื่องมือในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เสริมสร้างความยืดหยุ่นและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนสร้างความเชื่อถือ ความภักดีต่อตราสินค้า และสร้างมูลค่าเพิ่มในระยะยาวให้กับ HARN อีกทั้ง ทั้งยังแสวงหาโอกาสในการลงทุนที่คุ้มค่าและเหมาะสมเพิ่มเติม ผ่านกลยุทธ์การดำเนินการ ได้แก่



ทั้งนี้ HARN มีความมุ่งมั่นที่จะถ่ายทอดความรู้ทางวิศวกรรมในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ HARN ต่อลูกค้าและผู้บริโภคทั่วไป โดยจัดทำบทความผ่านสื่อเฟสบุ๊ค และเว็บไซต์ของ HARN เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ อย่างกว้างขวางต่อสังคม อีกทั้ง HARN ยังได้จัดทำโครงการ “Knowledge Sharings” เพื่อขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างการรับรู้ในตัวสินค้าแก่ลูกค้า สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ สร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความเป็น Brand Loyalty สร้างความมั่นใจในคุณภาพสินค้าและบริการหลังการขาย เสริมสร้างทักษะความรู้ในงานและการบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องตามหลักวิศวกรรม ด้วยยึดมั่นในหลักการ “ผู้ให้ ย่อมเรียนรู้ และเติบโต” โดยในปี 2566 ได้ดำเนินการจัดงานสัมมนา/อบรมนวัตกรรมการประหยัดพลังงานในระบบทำความเย็น, เทคโนโลยีในระบบการพิมพ์วันเดือนปีที่ผลิตและวันหมดอายุ และนวัตกรรมในระบบดับเพลิงและความปลอดภัย ที่จัดจำหน่ายให้แก่ลูกค้าและผู้สนใจในภูมิภาคต่างๆ รวม 29 ครั้ง ในจังหวัด นครสวรรค์ จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดอยุธยา จังหวัดสงขลา จังหวัดราชบุรี จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดภูเก็ต จังหวัดโคราช และกรุงเทพมหานคร

อีกทั้ง HARN มีการขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเป็นองค์กรที่ยั่งยืน ดังนี้

- 1) โครงการ 2D Barcode for Consumer Safety and Protection ผู้อำนวยการขายของ HARN เข้าร่วมเป็นคณะทำงาน และเป็นวิทยากรให้ข้อมูลเทคโนโลยีการพิมพ์ ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พร้อมด้วยบริษัท ซีพีแรม จำกัด และสถาบันรหัสสากล (GS1 Thailand) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เพื่อเปลี่ยนการพิมพ์วันผลิต วันหมดอายุบนบรรจุภัณฑ์อาหารจากการพิมพ์เป็นตัวเลขตัวอักษรอย่างเดียว เป็นการพิมพ์ในรูปแบบ 2D Barcode คู่กันไป เมื่อนำสินค้าไปสแกนเพื่อชำระเงิน เครื่องสแกนจะอ่านข้อมูลจาก 2D Barcode เพื่อคิดเงิน และในเวลาเดียวกันตรวจสอบ วันหมดอายุสินค้าด้วย ซึ่งหากพบว่าเป็นสินค้าที่หมดอายุก็จะแจ้งเตือนทันที ในชื่อแคมเปญ “การพิมพ์ 2D Barcode เพื่อป้องกันการจำหน่ายสินค้าหมดอายุ ณ จุดขาย” เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้บริโภค รวมถึงสร้างโอกาสในธุรกิจ
- 2) โครงการวิจัย 3D Med การสร้างแบบจำลองอวัยวะด้วยเทคโนโลยีการพิมพ์สามมิติขั้นสูงเพื่อช่วยวินิจฉัยและวางแผน การรักษามีประสิทธิภาพ
- 3) สินค้า 3D for Medical Application โรงพยาบาลศิริราชทำบ้านทีกข้อตกลงทำไฟล์ ทำโมเดล 3D ต่อเนื่องในปี 2566 จำนวน 25 เคส โดยในปีที่ผ่านมาได้ทำทั้งสิ้น 4 เคส โรงพยาบาลราชวิถี มีจำนวนเคสสะสม 56 เคส ปีที่ผ่านมาทำไป 13 เคส จำนวน เคสสะสมถึงปี 2566 มากกว่า 300 เคส โดย HARN เป็นผู้ประสานงานระหว่างคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และ Materialise ที่จะจัด Workshop การใช้งาน และประโยชน์จากโปรแกรม

Mimics เพื่อใช้ทำไฟล์ 3D และโมเดล 3D ใช้ในการวินิจฉัย วางแผนก่อนการผ่าตัดรักษาให้กับอาจารย์แพทย์รวมจำนวนประมาณ 15 ท่าน และอยู่ระหว่างประสานงานเพื่อจัด Workshop ให้กับมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้วย ซึ่งจะเป็นอีกหนึ่งความสำเร็จที่จะสร้างการรับรู้ในวงกว้าง และเสริมสถานะของหน่วยงาน 3D Med ในความเป็นผู้นำ ผู้เชี่ยวชาญด้านการนำเทคโนโลยี 3D มาใช้ในวงการแพทย์ อีกทั้ง HARN ยังเป็นผู้ร่วมสนับสนุนทุนวิจัยเครื่องพิมพ์ 3 มิติเพื่อพิมพ์วัสดุชีวภาพให้กับอาจารย์ราชทิน จันท์เจริญ ซึ่งได้รับอนุมัติทุนจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ มุ่งสู่ผลสำเร็จในโครงการ “หัวพิมพ์วัสดุชีวภาพที่มีอุปกรณ์วัดฝังตัวสำหรับงาน พิมพ์ 3/4 มิติ”

- 4) โครงการพัฒนาต้นแบบระบบทำความเย็นเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย บริษัท ชันโย จำกัด และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ร่วมมือทางวิชาการลงนาม MOU ในปี 2566 เพื่อความร่วมมือด้านวิชาการและการพัฒนาระบบทำความเย็น รวมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้และเพิ่มศักยภาพการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล ทั้งในด้านวิชาการและทักษะปฏิบัติงานในวิชาชีพ อีกทั้งยังเป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านงานวิจัย และเทคโนโลยีต่างๆที่เกี่ยวข้องในระบบทำความเย็นเชิงพาณิชย์ อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในภาคอุตสาหกรรมระบบทำความเย็นของประเทศ

## พันธมิตรด้านวิชาการ หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานกำกับมาตรฐาน



## ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

### 1) การดำเนินงานตามเป้าหมาย

HARN ติดตามการดำเนินงานตามเป้าหมาย แผนงาน และตัวชี้วัดที่กำหนด เพื่อทบทวนประสิทธิผลและประสิทธิภาพตามที่กำหนดในปี 2566 มีผลการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

- การรักษารฐานลูกค้าเดิม ทำยอดขายในกลุ่มลูกค้าเดิมได้ 988.26 ล้านบาทเทียบเป้าหมาย 996.39 ล้านบาท ต่ำกว่าเป้าหมาย 0.82% เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจและการแข่งขันในเรื่องราคาที่ยืดหยุ่นสูง
- ขยายธุรกิจด้วยสินค้าหรือช่องทางการขายใหม่ สร้างยอดขายสินค้าใหม่ได้ 303.13 ล้านบาทเทียบเป้าหมาย 345.61 ล้านบาท ต่ำกว่าเป้าหมาย 12.29% เนื่องจากสินค้าบางกลุ่มยังไม่เป็นที่ยอมรับของตลาด

อย่างไรก็ตาม HARN ยังคงดำเนินกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ ด้วยการเข้าเยี่ยมพบลูกค้าต่อเนื่อง จัดโปรโมชั่นลดราคาสินค้าจัดกิจกรรม/สัมมนาเกี่ยวกับสินค้าเพื่อให้ความรู้และความเข้าใจกับลูกค้าเดิมและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมถึงอบรมพนักงานขายให้เข้าใจด้านสินค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มทักษะให้มีความเชี่ยวชาญ สามารถนำความรู้ถ่ายทอดให้ลูกค้าให้เข้าใจอย่างถูกต้องชัดเจน อีกทั้ง ยังมุ่งพัฒนาสินค้าและหาสินค้าใหม่เพื่อเพิ่มโอกาสในการขายมากยิ่งขึ้น

### 2) ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม

HARN มุ่งดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม ในปี 2566 ไม่มีการเอาเปรียบโดยแสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม และไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย รวมถึงไม่มีข้อพิพาทฟ้องร้องกับคู่แข่งทางการค้าเกิดขึ้น โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในลักษณะที่สอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับของการแข่งขัน ตลอดจนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- กำหนดขั้นตอนปฏิบัติและมาตรการป้องกันการเข้าไปเกี่ยวข้องกับหรือสมรู้ร่วมคิดกับพฤติกรรมที่ขัดขวางการแข่งขัน
- ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมายการแข่งขันและการแข่งขันที่เป็นธรรม
- สนับสนุนการต่อต้านการผูกขาดและการทุ่มตลาด ตลอดจนนโยบายสาธารณะต่างๆ ที่ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม

- ใส่ใจต่อบริบททางสังคมที่อยู่แวดล้อม และไม่ฉวยโอกาสจากสภาพทางธรรมชาติหรือทางสังคม เช่น ความยากจนเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรม

### 3) ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่า

HARN มุ่งดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่า ในปี 2566 ไม่มีการละเมิดด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณทางธุรกิจ และการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และมีการบริหารจัดการความปลอดภัย และกฎหมายที่ได้มาตรฐาน โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- กำหนดมาตรการที่เกี่ยวกับสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในนโยบายและข้อปฏิบัติในการจัดซื้อ การกระจายสินค้า
- สนับสนุนให้บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องยอมรับและปรับใช้นโยบายในลักษณะเดียวกัน โดยไม่ก่อให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม
- มีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งในการยกระดับความตระหนักในหลักการและประเด็นที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้อง
- ส่งเสริมการปฏิบัติต่อกันอย่างเป็นธรรมทั่วทั้งห่วงโซ่คุณค่าทุกครั้งที่เป็นไปได้ ทั้งในด้านต้นทุนและผลตอบแทนในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กล่าวคือ เพิ่มพูนความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของทุกกิจการในห่วงโซ่คุณค่า ได้แก่ การดำเนินการจัดซื้ออย่างเหมาะสม เช่น การสร้างหลักประกันให้เกิดราคาที่เป็นธรรมด้วยเวลาส่งมอบที่เพียงพอและสัญญาการค้าที่มั่นคง เป็นต้น

### 4) ส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สิน

HARN มุ่งดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สิน ในปี 2566 ไม่มีการละเมิดด้านสิทธิทรัพย์สินทางปัญญา โดยได้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ปฏิบัติการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้แน่ใจว่า HARN ได้รับอนุญาตอย่างถูกกฎหมายในการใช้และให้สิทธิใช้สอยทรัพย์สินต่างๆ
- ไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สิน ได้แก่ การใช้ตำแหน่งทางการตลาดที่เหนือกว่าในทางมิชอบ การผลิตของปลอม และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
- ชำระค่าการใช้หรือได้มาซึ่งทรัพย์สินอย่างเป็นธรรม

ทั้งนี้ HARN เปิดโอกาสให้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณผ่านประธานกรรมการตรวจสอบ โดยจัดให้มีกระบวนการดำเนินการหลังจากมีผู้แจ้งเบาะแส โดยให้มีการตรวจสอบข้อมูลและมีการรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทต่อไป

นอกจากนี้ HARN ยังกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของ HARN รวมถึงจรรยาบรรณและการะความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการสร้างมาตรฐานด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของบุคคลดังกล่าวให้อยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โดยมีการกำหนดจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้รับทราบและถือปฏิบัติอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร รวมถึงการติดตามผลการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

### 5) การบริหารและพัฒนาคความรับผิดชอบต่อลูกค้า

#### ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

HARN มุ่งดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายการบริหารและพัฒนาคความรับผิดชอบต่อลูกค้า ผ่านขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานและกิจกรรมของพนักงานในฝ่ายต่างๆ ภายใต้กรอบการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 อย่างจริงจังและปรับปรุงระบบบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนพัฒนาระบบจัดเก็บและทวนสอบข้อมูลภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดข้อผิดพลาดในการส่งถ่ายข้อมูล ทั้งยังมีหน่วยงานตรวจสอบความสอดคล้องตามระเบียบการปฏิบัติงาน ประกาศ นโยบาย และกฎระเบียบ ตลอดจนพัฒนาเครื่องมือหรือระบบที่นำมาช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2566 HARN ไม่มีข้อบกพร่องหลักที่ไม่สอดคล้องต่อกฎหมาย จากการตรวจสอบโดยสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ จากบริษัท เอสซีจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ในวันที่ 27-28 พฤศจิกายน 2566

HARN ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่ยกระดับคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภค จึงให้ความสนใจกระบวนการต่างๆ จนสินค้าถึงมือผู้บริโภคตามนโยบายและแนวปฏิบัติ ดังนี้



ความพึงพอใจของลูกค้า	2566	2565	2564
สินค้า (คุณภาพ ความหลากหลายของสินค้า)	97.67	91.82	88.72
พนักงานขาย (ความรู้เกี่ยวกับสินค้า การบริการ การแก้ไขปัญหา)	93.84	93.19	92.11
บริการอื่น (การจัดการ การให้ข้อมูล การติดต่อสื่อสารกับ HARN)	93.78	93.66	92.70
ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	93.09	92.89	91.18