

# การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ (SMART & Lean)

## นโยบายและแนวปฏิบัติด้านเศรษฐกิจ

HARN มุ่งมั่นคงไว้ซึ่งการเป็นผู้นำการจำหน่ายสินค้าและให้บริการ “โซลูชันที่ยั่งยืน” ของงานระบบวิศวกรรม โดยใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญที่มีในการคัดสรรผลิตภัณฑ์และพัฒนานวัตกรรมที่นำหน้า เพื่อตอบสนองความต้องการ ยกระดับคุณภาพและความปลอดภัยในชีวิตของผู้บริโภค ด้วยสินค้าคุณภาพสูง เทคโนโลยีที่ทันสมัย การขายและการบริการที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลา ถูกต้อง และคุ้มค่า พร้อมให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรมอย่างมืออาชีพ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เสริมสร้างความยืดหยุ่นและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนสร้างความเชื่อถือ ความภักดีต่อตราสินค้าและสร้างมูลค่าเพิ่มในระยะยาวให้กับ HARN อีกทั้ง ทั้งยังแสวงหาโอกาสในการลงทุนที่คุ้มค่าและเหมาะสมเพิ่มเติม ผ่านกลยุทธ์การดำเนินการ ได้แก่

### จำหน่ายสินค้าคุณภาพและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

เน้นจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับทั่วโลก โดย HARN จะคัดเลือกสินค้าที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ระบบวิศวกรรมอาคาร ได้แก่ ระบบดับเพลิง ระบบปรับอากาศ ระบบสุขาภิบาล และระบบทำความเย็น รวมทั้งผลิตภัณฑ์ระบบการพิมพ์ดิจิทัล ซึ่งให้ความสำคัญต่อความปลอดภัย กระบวนการเก็บรักษาสินค้า และความต่อเนื่องของกระบวนการผลิตอย่างมาก จึงจำเป็นต้องเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี ผ่านการรับรองมาตรฐานสากล เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า สินค้ามีชื่อเสียงได้รับความนิยมและยอมรับอย่างกว้างขวางในตลาด เพื่อสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

### การเพิ่มการเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้า

เน้นจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับทั่วโลก โดย HARN จะคัดเลือกสินค้าที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ระบบวิศวกรรมอาคาร ได้แก่ ระบบดับเพลิง ระบบปรับอากาศ ระบบสุขาภิบาล และระบบทำความเย็น รวมทั้งผลิตภัณฑ์ระบบการพิมพ์ดิจิทัล ซึ่งให้ความสำคัญต่อความปลอดภัย กระบวนการเก็บรักษาสินค้า และความต่อเนื่องของกระบวนการผลิตอย่างมาก จึงจำเป็นต้องเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี ผ่านการรับรองมาตรฐานสากล เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า สินค้ามีชื่อเสียงได้รับความนิยมและยอมรับอย่างกว้างขวางในตลาด เพื่อสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

### มีสินค้าหลากหลาย ครบวงจร มีสต็อกสินค้าเพียงพอต่อความต้องการและไม่ทำให้ลูกค้าต้องรอสินค้านาน

HARN เป็นหนึ่งในผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์วิศวกรรมอาคารแบบครบวงจร โดยเป็นผู้นำในธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ระบบดับเพลิง ผลิตภัณฑ์ระบบทำความเย็น ผลิตภัณฑ์ระบบปรับอากาศและระบบสุขาภิบาล รวมทั้งผลิตภัณฑ์ระบบการพิมพ์ดิจิทัล ที่มีสินค้าหลากหลายสินค้าที่จำหน่ายส่วนใหญ่นำเข้าจากต่างประเทศ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการสั่งซื้อและรอการขนส่งเข้ามาในประเทศ HARN จึงต้องประมาณการ



ยอดขาย วางแผนการสั่งซื้อสินค้าและเก็บสต็อกสินค้าให้เหมาะสม เพื่อให้มีสินค้าหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า และสามารถส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันที ไม่เกิดความล่าช้า ซึ่งอาจทำให้เสียยอดขายและเสียโอกาสในการขายครั้งต่อไปได้ ในขณะเดียวกัน HARN จะไม่สต็อกสินค้าไว้มากเกินไป จนทำให้เกิดความเสียหายจากค่าความเสื่อมตามระยะเวลาหรืออายุการใช้งานของสินค้า

### จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเพื่อกระตุ้นยอดขาย

HARN มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างสม่ำเสมอ เช่น การออกงานแสดงสินค้า เพื่อให้เป็นที่รู้จักและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยตรง มีการจัดสัมมนา/อบรมผลิตภัณฑ์ให้ผู้ออกแบบโครงการและลูกค้า เพื่อให้รู้จักและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ HARN จำหน่าย มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของ HARN รวมทั้งจัดกิจกรรมเชิญผู้ออกแบบโครงการไปเยี่ยมชมโรงงานของผู้ผลิต ในต่างประเทศที่มีชื่อเสียงในตลาดโลก เพื่อศึกษาเทคโนโลยีและรับแนวความคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมก่อสร้างในมุมมองใหม่ ยกระดับมาตรฐานการก่อสร้างในประเทศไทย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในนโยบาย CSR และสร้างความเชื่อมั่นในสินค้าของ HARN ที่นำเข้ามาจำหน่าย และพิจารณานำสินค้าของ HARN ไปใช้ในโครงการต่างๆ ได้อย่างมั่นใจ

ทั้งนี้ HARN ยังมีความมุ่งมั่นที่จะถ่ายทอดความรู้ทางวิศวกรรมในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ HARN ให้กับลูกค้าและผู้บริโภคทั่วไป โดยจัดทำบทความผ่านสื่อเฟสบุ๊ค และเว็บไซต์ของ HARN เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ อย่างกว้างขวางต่อสังคม จัดทำโครงการ “Knowledge Sharings” สร้างการรับรู้ในตัวสินค้าแก่ลูกค้าเดิมและกลุ่มเป้าหมาย สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ สร้างความน่าเชื่อถือ และสร้าง Brand Loyalty สร้างความมั่นใจในคุณภาพสินค้าและบริการ หลังการขาย เสริมสร้างทักษะความรู้ในงานและการบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ ได้อย่างถูกต้องตามหลักวิศวกรรม ด้วยยึดมั่นในหลักการ “ผู้ให้ ย่อมเรียนรู้ และเติบโต” รวมถึงยังคงดำเนินกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์

ด้วยการเข้าเยี่ยมชมลูกค้าต่อเนื่อง อบรมพนักงานขายให้เข้าใจด้านสินค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มทักษะความเชี่ยวชาญ สามารถนำความรู้ถ่ายทอดให้ลูกค้าอย่างถูกต้องชัดเจน และยังมีมุ่งพัฒนาสินค้าและหาสินค้าใหม่เพื่อเพิ่มโอกาสในการขายมากยิ่งขึ้น

อีกทั้ง HARN มีการขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเป็นองค์กรที่ยั่งยืน ด้วยการเข้าร่วมโครงการวิจัย/พัฒนานวัตกรรม

กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านงานวิจัย เทคโนโลยีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของ HARN อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในภาคอุตสาหกรรม ส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับบัณฑิตในสถาบันศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้บริโภค รวมถึงสร้างโอกาสในธุรกิจ

## พันธมิตรด้านวิชาการ หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานกำกับมาตรฐาน



## ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

### การพัฒนานวัตกรรมธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจหลักของ HARN เกี่ยวกับข้อกักบรรจบวิศวกรรม ทั้งระบบดับเพลิง ระบบปรับอากาศ ระบบสุขาภิบาล ระบบทำความเย็น ระบบการพิมพ์ดิจิทัล ระบบการพิมพ์ 3 มิติชีวภาพ และระบบไอโอที จึงปรับปรุงกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ผ่านการวางแผนและจัดสรรทรัพยากรในการสนับสนุนงานวิจัยและการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ เพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และส่งเสริมให้สามารถบรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ภายใต้กรอบการดำเนินงาน อาทิ การพัฒนาผลิตภัณฑ์

ให้เป็นไปตามความต้องการของตลาด การเสริมสร้างความเข้มแข็งของหน่วยสนับสนุน กำหนดทิศทางการลงทุนในอนาคตที่มุ่งเน้นกลุ่มธุรกิจที่มีมูลค่าสูงและคาร์บอนต่ำ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน และสามารถต่อยอดไปสู่ธุรกิจมูลค่าสูงได้ผ่านการลงทุนด้านนวัตกรรมทั้งทางตรงและทางอ้อม นอกจากนี้ ยังสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือระยะยาวกับหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก โดย HARN มีการดำเนินโครงการพัฒนานวัตกรรมที่หลากหลาย ดังนี้

### 1) โครงการวนภา

ในปี 2567 HARN ลงนามโครงการความร่วมมือ (MOU) กับชมรมผู้รับพระราชทานทุนมูลนิธิอานันทมหิดล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท มีว สเปซ แอนด์ แอดวานซ์ เทคโนโลยี จำกัด และ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ในงานวิจัยการประเมินการกักเก็บคาร์บอนและสมดุลการตรึงคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิของระบบนิเวศป่าเต็งรังด้วยการสำรวจระยะไกล ภายใต้ชื่อ “โครงการวนภา”

สำหรับการลงนามในครั้งนี้ เป็นการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และกรมอุทยานฯ มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาการตรวจวัด จัดทำบัญชีคาร์บอน และการประเมินคาร์บอนเครดิตจากป่าธรรมชาติ ทั้งส่วนบนดินและส่วนใต้ดิน ด้วยเทคโนโลยีการสำรวจระยะไกล และการประเมินภายใต้มาตรฐานระดับ Tier 3 เพื่อติดตามการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ที่เกิดจากการทำลายป่าและความเสื่อมโทรมของป่าจากพื้นที่ไฟไหม้ซ้ำซากในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแม่ปิง จ.ลำพูน ตลอดจนช่วยให้ป่าแห่งนี้ฟื้นฟูด้วยตัวเองตามธรรมชาติ ด้วยการลดความถี่และความซ้ำซากของไฟป่าลง

โดยมาตรฐานระดับ Tier 3 เป็นการประเมินการแลกเปลี่ยนก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ โดยวิธี Eddy Covariance Technique ด้วยการใช้

ข้อมูลภูมิสารสนเทศและข้อมูลดาวเทียม ประมวลผลร่วมกับการตรวจวัดภาคพื้นดิน ผ่านการติดตั้งอุปกรณ์ตรวจวัดแบบถาวรบนหอคอย หรือเรียกว่า Flux-Tower ต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ก่อนนำมาผ่านการคำนวณด้วยโมเดลทางคณิตศาสตร์เพื่อให้ได้ ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และแม่นยำ

ในขณะเดียวกันนี้จะทำการวิจัยเพื่อประเมินคาร์บอนเครดิตคาร์บอนเครดิตจากการลดความซ้ำซากของไฟป่า ด้วยการทำงานร่วมกับกรมอุทยานฯ และชุมชนในการดูแลป่า ป้องกันไฟป่ามิให้เข้าพื้นที่ และการบริหารจัดการน้ำในป่าต้นน้ำ เพื่อให้ป่าฟื้นฟูด้วยตัวเอง โดยสร้างเป็นกระบวนการและมาตรฐานโดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้ง 8 หน่วยงาน พร้อมนำเสนอแนวทางและระบบดังกล่าวต่อองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เพื่อเปิดโอกาสให้ภาคธุรกิจสนับสนุนการลดไฟป่า โดยการนำเงินมาลงทุนสร้างวิสาหกิจชุมชน สร้างงานใหม่ในการดูแลรักษาป่าร่วมกับชุมชน เพื่อรักษาป่าแลกกับคาร์บอนเครดิตที่เกิดขึ้นในกระบวนการดังกล่าวที่ได้รับการประเมินด้วยอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์และดาวเทียมที่สามารถสอบกลับได้ หากกระบวนการนี้เกิดขึ้นอย่างครอบคลุมป่าอนุรักษ์ทั่วประเทศคาดว่าจะมีเม็ดเงินไหลจากภาคธุรกิจเข้าไปช่วยดูแลและลดไฟป่าผ่านกระบวนการสร้างงานให้กับชุมชนเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะช่วย

## 2) ธุรกิจระบบดับเพลิงและความปลอดภัย

จากปี 2566 ที่ HARN ได้มีการนำเสนอสินค้าประเภท Quick Installation Products ที่ถือเป็นแนวทางที่ตอบโจทย์ในสถานการณ์ปัจจุบัน โดยเฉพาะงานระบบดับเพลิงและระบบปรับอากาศ ซึ่งมีความสำคัญและต้องการการติดตั้งที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย รวดเร็ว และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เนื่องจากเป็นอุปกรณ์สำหรับการติดตั้งแทนการเชื่อมต่อทำให้ระบบท่อสะอาด ไม่ต้องใช้แรงงานที่มีประสบการณ์ โดยในปี 2567 ทำยอดขายสินค้า Quick Installation ได้เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2566 แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการพัฒนาและการตลาดที่ตอบสนองความต้องการสินค้าที่ช่วยลดระยะเวลาในการติดตั้ง สามารถแก้ไขปัญหาคาราคาซังแรงงานฝีมือ รวมถึงค่าแรงที่สูงขึ้นได้ ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อแนวโน้มสถานการณ์ในปัจจุบันได้ดี

อีกทั้ง มีการเตรียมแผนอบรมสินค้าให้กับผู้รับเหมาและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพิ่มความรู้ สร้างความเข้าใจ และมั่นใจในการใช้งานสินค้าของ HARN เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานติดตั้งและสามารถใช้ประโยชน์จากสินค้าได้อย่างเต็มที่ โดยการดำเนินการในทิศทางนี้จะช่วยให้ HARN สร้างฐานลูกค้าและการยอมรับในผลิตภัณฑ์ได้มากขึ้นในอนาคต รวมถึงช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพิ่มโอกาสในการขยายตลาดอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ HARN ยังมีเป้าหมายในการพัฒนาเทคโนโลยีและแสวงหาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ สารดับเพลิงกลุ่มแก๊สเฉื่อยในงานระบบดับเพลิง ไม่เป็นพิษกับผูบริโภค รวมถึงสิ่งแวดล้อม และท่อประปา PEX ในงานระบบสุขาภิบาล ไร้กลิ่น สะอาด ปลอดภัย ถูกสุขอนามัยต่อผูบริโภค ปราศจากสารพิษ และเคมีตกค้าง เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

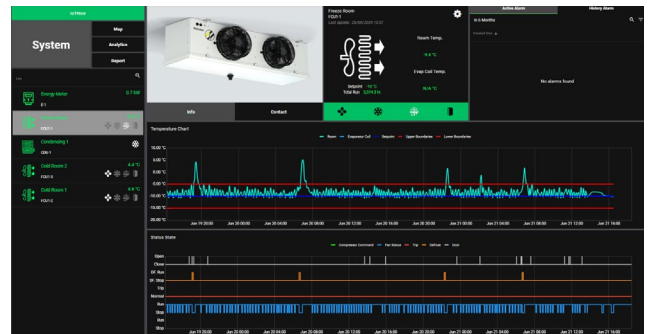


ลดฝุ่น PM2.5 และมลพิษทางอากาศได้อย่างยั่งยืน

## 3) ธุรกิจระบบทำความเย็น

หน่วยธุรกิจระบบทำความเย็น ได้ร่วมมือกับบริษัท โอยราหาญ จำกัด (“บริษัทย่อย”) พัฒนานวัตกรรมการประหยัดพลังงานในระบบทำความเย็น โดยได้ออกแบบและติดตั้ง นวัตกรรมระบบประหยัดพลังงาน ภายใต้ชื่อ Telechill Smart Solutions (S2) เป็นระบบ IoT Monitoring ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ล่าสุดจากระบบทำความเย็น มีคุณสมบัติในการตรวจสอบ แจ้งเตือน เก็บสถิติค่าอุณหภูมิ สำหรับใช้ในการติดตามคุณภาพการใช้พลังงานของระบบทำความเย็นผ่านหน้าจอห้องควบคุมได้ทันที เพื่อช่วยรักษาคุณภาพของสินค้าในห้องเย็นให้คงคุณภาพส่งถึงมือลูกค้าได้อย่างปลอดภัย ลดความเสี่ยงและป้องกันการสูญเสียคุณภาพของสินค้าได้ดียิ่งขึ้น

สิ่งสำคัญที่สุดคือสามารถช่วยลดการใช้พลังงานของระบบเครื่องทำความเย็น ลดค่าใช้จ่ายสำหรับธุรกิจห้องเย็น ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อสอดคล้องกับแนวโน้มการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (CO2 Emission) เป็นศูนย์ ซึ่งจะสามารถสร้างความแตกต่างในการแข่งขันและสร้างของยอดขายให้เติบโตเพิ่มมากขึ้น



Telechill S<sup>2</sup>  
Smart Solutions

ในปี 2567 ได้ดำเนินการจัดสัมมนาตามภูมิภาคต่างๆ ที่ได้ทำมาโดยตลอดหลายปีที่ผ่านมา เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าตามภูมิภาคต่างๆ และเพื่อให้ข้อมูลความรู้สินค้า รวมถึงนวัตกรรมเทคโนโลยีสินค้าใหม่ที่จะช่วยด้านการประหยัดพลังงาน และดูแลรักษาระบบทำความเย็นให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง HARN เป็นผู้จัดจำหน่าย โดยมีการจัดสัมมนาหัวข้อต่างๆ ให้เหมาะสม ตอบโจทย์แก่กลุ่มลูกค้าในทุกภูมิภาคเพื่อขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

วันที่ 10-12 กรกฎาคม 2567 ผู้บริหารหน่วยธุรกิจระบบทำความเย็น และหน่วยธุรกิจระบบการพิมพ์ดิจิทัล ได้ร่วมออกงานแสดงสินค้า Cold Chain Exhibition ณ ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค เพื่อเสวนาเกี่ยวกับนวัตกรรมเทคโนโลยีอุตสาหกรรม อากาศทำความเย็น และการรับมือกับผลกระทบในอนาคต โดย ดร. สุกิจ ลิตติภรณ์ ผู้อำนวยการสายงานสนับสนุนวิศวกรรม บรรยายเรื่อง “การใช้ความเย็นในการจัดเก็บและรักษาสินค้า”, คุณวชิรวิทย์ อัครเศรษฐ์ ผู้อำนวยการสายงานขายโครงการ บรรยายเรื่อง “Principle of Cold Room Air Distribution”, คุณกิตติพงษ์ กิตติเมธาวัฒน์ ผู้อำนวยการขาย บรรยายเรื่อง “การทำให้ห้องเย็นเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมด้วยเทคโนโลยี IoT”, คุณภาณุวัฒน์ อินทรแพทย์ และ คุณปราโมช กาญจนศรีสุขกุล ผู้จัดการฝ่ายขาย บรรยายเรื่อง “นวัตกรรมการประหยัดพลังงานในระบบทำความเย็น” และ คุณวิฑูรย์ ทามี่ ผู้อำนวยการสายงานขาย บรรยายเรื่อง “การปฏิวัติการติดตามสินค้า: เทคโนโลยีการพิมพ์ที่ล้ำสมัย สำหรับห้องแช่เย็น”



อีกทั้ง ได้เข้าร่วมงานสัมมนาในกลุ่มสภาเกษตรกรแห่งชาติ 14 จังหวัดภาคใต้ ในหัวข้อ “นวัตกรรมการใช้ความเย็นในการจัดเก็บรักษาคุณภาพสินค้าเกษตร และการทำให้ห้องเย็นเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมด้วยเทคโนโลยี IoT” วันที่ 30-31 กรกฎาคม 2567 ณ โรงแรมโดมอนด์พลาซ่า จ.สุราษฎร์ธานี มีผู้เข้าร่วมงานสัมมนา 100 ท่าน



เข้าร่วมงานสัมมนากับสำนักงานเกษตรจังหวัดชุมพร ในหัวข้อ “ห้องเย็นสำหรับการเก็บรักษาผลไม้แช่แข็ง” วันที่ 15 สิงหาคม 2567 ณ โรงแรมมรกตทวิน จังหวัดชุมพร มีผู้เข้าร่วมงานสัมมนา 200 ท่าน



พร้อมทั้ง จัดงานสัมมนาหัวข้อ “นวัตกรรมการประหยัดพลังงานและระบบทำความเย็นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม” ร่วมกับทีมงาน R290trainingthailand สาขาวิชาเทคโนโลยีวิศวกรรมการทำ ความเย็นและการปรับอากาศ คณะวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ บรรยายในหัวข้อ “การใช้สารทำความเย็นธรรมชาติที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (R-290) และการจัดการการใช้สารทำความเย็นที่ติดไฟได้อย่างปลอดภัย” วันที่ 16 สิงหาคม 2567 ณ สำนักงาน HARN มีผู้เข้าร่วมงานสัมมนา 88 ท่าน จาก 34 องค์กร



นอกจากนี้ ยังจัดสัมมนาหัวข้อ “ผลไม้ส่งออกและนวัตกรรมการประหยัดพลังงานในระบบทำความเย็น” วันที่ 21 พฤศจิกายน 2567 ณ อาคารดีลักซ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีผู้เข้าร่วม 40 คน



#### 4) ธุรกิจระบบการพิมพ์ดิจิทัล

หน่วยธุรกิจระบบการพิมพ์ดิจิทัล ได้มีโอกาสเข้าร่วมเป็นพันธมิตรในการขับเคลื่อนนวัตกรรมใหม่ๆ กับสถาบันรหัสสากล สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (GS1 Thailand) เพื่อยกระดับความปลอดภัยให้ผู้บริโภค โดย GS1 Thailand เป็นหน่วยงานภายใต้สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนออกเลขหมายบาร์โค้ดสินค้าตามมาตรฐานสากล GS1 ประจำประเทศไทยอย่างเป็นทางการเพียงแห่งเดียว ซึ่งดูแลการออกเลขบาร์โค้ดให้แก่ผู้ประกอบการไทย และสปป.ลาว มายาวนานกว่า 40 ปี และมีการฝึกงานส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการใช้งานระบบมาตรฐานสากล GS1 ให้ตรงตามมาตรฐานและครอบคลุมทุกอุตสาหกรรม เพื่อช่วยลดต้นทุนและเพิ่มความสะดวกในการดำเนินธุรกิจอีกด้วย

โดยสถาบัน GS1 Thailand ได้เดินทางขับเคลื่อนนวัตกรรมเพื่อผู้บริโภค ด้วยการจับมือกับ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พร้อมด้วย บริษัท ซีพีแรม จำกัด ในการประยุกต์ใช้บาร์โค้ด 2 มิติ แทนบาร์โค้ด 1 มิติ เพื่อใช้ในการตรวจสอบและแจ้งเตือนวันหมดอายุสินค้ากลุ่มบริโภค ณ จุดขาย โดยได้เริ่มนำร่องกับสินค้ากลุ่มอาหารพร้อมทานที่ผลิตโดยซีพีแรมในร้านเซเว่น อีเลฟเว่น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในอาหารปลอดภัยให้กับผู้บริโภค รวมถึงเทคโนโลยีดังกล่าวยังช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในการตรวจเช็ควันหมดอายุของสินค้า ซึ่งจะช่วยลดเวลาในการทำงานและเพิ่มความถูกต้องในการตรวจสอบได้อีกด้วย โดยในปี 2565 ได้มีเปิดตัวโครงการประยุกต์ใช้บาร์โค้ด 2 มิติ ตามมาตรฐานสากล GS1 ในหัวข้อ “2D Barcodes: Solution for Consumer Safety” ตอบโจทย์สินค้าว่าเชื่อถือได้ ยกระดับความปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภค ด้วยบาร์โค้ด 2 มิติเจเนอเรชันใหม่ ที่จังหวัดเชียงใหม่

ในปี 2567 ได้เข้าร่วมงานเพื่อประชาสัมพันธ์การใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดกับทาง GS1 Thailand ในหลายสถานที่ อาทิ งาน Road Show จังหวัดสุพรรณบุรี, อุบลราชธานี, ตรัง และเชียงราย เป็นต้น รวมถึงคุณศัตยา มนต์ มหานาม ผู้จัดการฝ่ายขาย ได้รับเกียรติจาก GS1 Thailand เข้าร่วมเป็นวิทยากรบรรยายในงานประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2567 GS1 Thailand ภายใต้แนวคิด “มาตรฐานสากล GS1 เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมไทยให้ยั่งยืน ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส และเพิ่มความปลอดภัยต่อผู้บริโภค” ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ มุ่งส่งเสริมและผลักดันอุตสาหกรรมไทยด้วยการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสินค้าที่ถูกต้องและตรวจสอบได้ เพื่อยกระดับความปลอดภัยของผู้บริโภค พร้อมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยให้สมดุลอย่างยั่งยืน

HARN ยังคงมุ่งมั่นที่จะเผยแพร่และส่งเสริมให้มีการใช้งานบาร์โค้ดมาตรฐานสากล GS1 ในกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ พร้อมสนับสนุนการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในกระบวนการการดำเนินธุรกิจ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงสร้างความร่วมมือกับ GS1 Thailand เพื่อเสริมสร้างเครือข่ายและแบ่งปันความรู้ต่อไป



สำหรับสินค้า 3D for Medical Application (“3DMed”) ได้ดำเนินการสร้างแบบจำลองอวัยวะด้วยเทคโนโลยีการพิมพ์สามมิติขั้นสูงเพื่อช่วยให้คณะแพทย์วินิจฉัยและวางแผนการรักษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในโครงการวิจัย 3DMed รวมถึงสินค้า 3D for Medical Application โรงพยาบาลศิริราชทำบันทึกข้อตกลงทำไฟล์ ทำโมเดล 3D ต่อเนื่องในปี 2567 จำนวน 25 เคส ไม่มีเคสส่งเพิ่มและไม่มีเคสสะสม ในส่วนของโรงพยาบาลราชวิถี มีจำนวนเคสสะสม 36 เคส ปีที่ผ่านมาทำไป 13 เคส จำนวนเคสสะสมถึงปี 2567 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 3DMed ในความเป็นผู้นำ ผู้เชี่ยวชาญด้านถึงงานเทคโนโลยี 3D มาใช้ในวงการแพทย์

ในปี 2567 HARN 3DMed ได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ด้านการทำไฟล์ภาพและโมเดล 3 มิติ ในการวางแผนเตรียมการก่อนการผ่าตัด และการใช้ประโยชน์จากการทำไฟล์ภาพและโมเดล 3 มิติ กับนักศึกษาภาควิชาชีพวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



โดยจากการแลกเปลี่ยนความรู้ การนำเสนอวางสเปคในปี 2567 เป็นผลให้มีรายได้จากการขายสะสมมูลค่า 30.14 ล้านบาท และคาดว่าในปี 2568 จะมีโอกาสปิดการขายเครื่อง 3D Bio-printer และ 3D Bio-printer Axolotl ได้เพิ่มเติม

อีกทั้ง HARN เล็งเห็นกระแสความสนใจเกี่ยวกับการลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์จากการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ HARN จำหน่ายและให้บริการ จึงเลือกใช้เทคโนโลยีการพิมพ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความแตกต่างในตลาด และสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจและลูกค้า ดังนั้นจากความมุ่งมั่นส่งผลให้ HARN ได้รับใบประกาศนียบัตรกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม “Printing Machine” จากบริษัท เอสซีจี เคมิคอลส์ จำกัด (มหาชน)



โดยเทคโนโลยีการพิมพ์หลักในสายการผลิต ได้แก่



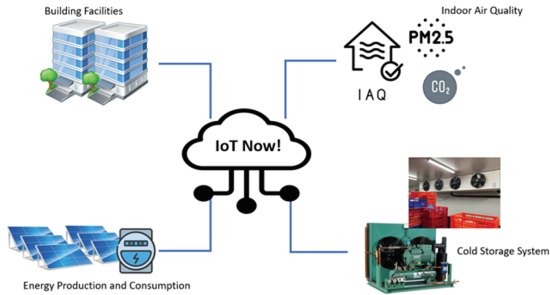
- เทคโนโลยี CIT เป็นเครื่องพิมพ์ที่มีการใช้พลังงานน้อย สามารถใช้หมึกพิมพ์และสารทำละลายที่มาจาก Alcohol ซึ่งมีอัตราการระเหยต่ำกว่าสารทำละลายที่มาจาก MEK มีเทคโนโลยี Green Pack ที่ช่วยกั้นสารระเหยจากสารทำละลายให้กลับมาใช้ใหม่ได้ จึงช่วยลดปริมาณขยะจากภาชนะบรรจุ และเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต
- เทคโนโลยี TTO เป็นเครื่องพิมพ์ที่ใช้ติดตั้งกับเครื่องบรรจุสินค้า มีโหมดประหยัดการใช้หมึกถึง 4 โหมด ทำให้ช่วยลดปริมาณการใช้หมึกได้ถึงร้อยละ 60
- เทคโนโลยี TU หรือที่นิยมเรียกกันว่า หมึกดัดผลการพิมพ์ มีจุดเด่นด้านการบำรุงรักษาน้อย การพิมพ์มีความละเอียดสูง สามารถปรับค่าความละเอียดได้ และใช้พลังงานน้อย รวมถึงมีฟังก์ชัน Auto-Swap ที่ช่วยลดเวลาและลดจำนวนครั้งในการเปลี่ยนหมึก
- เทคโนโลยี LASER เป็นเครื่องพิมพ์ที่ไม่ใช้สารเคมีในการพิมพ์ ทำให้มีอายุการใช้งานที่ยาวนาน มีคุณภาพการพิมพ์สูง การบำรุงรักษาน้อย และไม่มีวัสดุสิ้นเปลือง
- เทคโนโลยีเครื่องตรวจสอบรหัสและข้อมูลการพิมพ์ ช่วยในการป้องกันและลดขยะที่เกิดจากข้อผิดพลาดในการพิมพ์ได้ทันที จึงเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ และรักษาสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ HARN ยังเป็นผู้ร่วมสนับสนุนทุนวิจัยร่วมกับสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ภายใต้ชื่อโครงการ “หัวพิมพ์วัสดุชีวภาพที่มีอุปกรณ์วัดฝังตัวสำหรับงานพิมพ์ 3/4 มิติ เพื่อพิมพ์วัสดุชีวภาพให้กับอาจารย์รัชทิน จันท์เจริญ กล่าวได้ว่าผลงานการวิจัยและพัฒนาตอบโจทย์เป้าหมายของโครงการ รวมถึงได้สนับสนุนทุนวิจัยวัสดุอ่อนนุ่ม พิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ 3 มิติ ชนิด Bio-compatible กับ ดร. รวีภัทร มณีโชติ และทีมวิจัย MTEC ผลิตนิ้วเทียมเสมือนจริงด้วยวัสดุอ่อนนุ่มด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อต่อยอดและสร้างช่องทางในการขยายธุรกิจ

## 5) ธุรกิจระบบไอโอที (ไอยราหาญ)

ในปี 2567 ไอยราหาญได้ดำเนินงานวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้าน IoT จำนวน 3 โครงการ ซึ่งเป็นการพัฒนาต่อยอดมาจากงานวิจัยที่ได้ผลักดันจนเป็นสินค้าในต้นปี 2567 โดยเป็นงานพัฒนา Platform Software 1 โครงการ และ Hardware 2 โครงการ โดยผลิตภัณฑ์เหล่านี้ทำงานภายใต้ Ecosystem เดียวกัน มีรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์ดังนี้

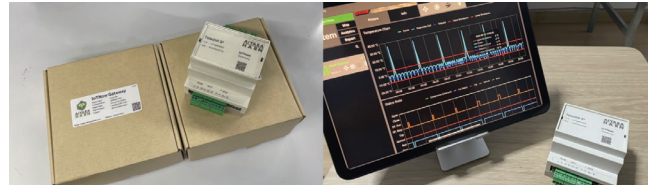
### ผลิตภัณฑ์โครงการ 1: IoT Platform Software (IoTNow)



Created Date	Title	Customer Name	Status
2024-01-17 16:44	Lighting		OK
2024-12-02 12:28:59	Main Management Administration	Phuak Management	
2024-12-01 12:17:28	Smart Supermarket	Supermarket (Smart)	
2024-12-01 12:17:28	Smart Supermarket Administration	Supermarket Administration (Smart)	
2024-12-01 12:17:28	Smart Supermarket User Management	Supermarket Administration (Smart)	
2024-12-01 12:17:28	Energy Monitoring (The Smart)	Energy	
2024-12-18 11:12:42	Energy Monitoring (Smart)		
2024-12-14 13:38:38	Assistant Living Administration	Assistant Living	
2024-12-19 22:04:15	Air Quality Monitoring Administration	Air Quality Monitoring	
2024-12-19 22:04:15	Air Quality Monitoring	Air Quality Monitoring	

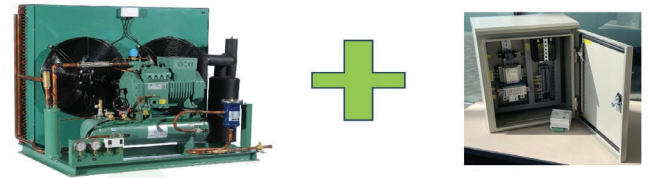
IoTNow เป็น Platform Software on Cloud ที่ไอยราหาญพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางของการควบคุม และดูข้อมูลการทำงานของผลิตภัณฑ์ IoT ที่ติดตั้ง กำหนด และให้บริการโดยไอยราหาญ ภายใน Platform ประกอบไปด้วย Dashboard และ Control Panel สำหรับงาน IoT ด้าน ระบบงานอาคาร ระบบติดตามการใช้พลังงาน ระบบผลิตพลังงานไฟฟ้าด้วยโซลาร์เซลล์ ระบบทำความเย็น และระบบคุณภาพอากาศภายในอาคาร ลูกค้าสามารถเข้ามาดูข้อมูลและควบคุมการทำงานของระบบเหล่านี้ที่เว็บไซต์ของบริการผ่านอินเทอร์เน็ตโดย IoTNow ให้บริการแบบ Subscription รายปี ปัจจุบันเริ่มให้บริการลูกค้าแล้วในส่วนของงานระบบทำความเย็น ระบบผลิตพลังงานไฟฟ้าด้วยโซลาร์เซลล์ และระบบติดตามการใช้เครื่องจักรในอาคาร

### ผลิตภัณฑ์โครงการ 2: IoT Gateway for Cold Storage System version 1.5



เป็นผลิตภัณฑ์ที่ต่อยอดมาจาก IoT Gateway for Cold Storage ที่พัฒนาในปี 2566 และเป็นสินค้าเริ่มจัดจำหน่ายเมื่อต้นปี 2567 โดยในช่วง Q3 ของปี 2567 ได้มีการปรับปรุง Firmware ให้สามารถเชื่อมต่อกับ Temperature Controller ได้หลากหลายรุ่น จากหลาย Brand มากขึ้น จากเดิมที่รองรับเพียง 1 รุ่น ให้กลายเป็น 5 รุ่น ซึ่งล้วนเป็น Controller ยอดนิยมในตลาดระบบทำความเย็นในไทย นอกจากนี้ยังได้เพิ่มความสามารถให้รองรับจำนวนการเชื่อมต่อกับ Controller ได้มากขึ้นถึง 6 Controllers/Gateway และไม่จำเป็นต้องเป็น Controller ที่มาจาก Brand เดียวกัน หรือเป็น Model เดียวกัน ซึ่งเพิ่มความยืดหยุ่น และรองรับความต้องการของลูกค้าที่เป็นเจ้าของห้องเย็นขนาดเล็กที่มีจำนวนห้องประมาณ 3-5 ห้อง/สาขา และมีจำนวนอุปกรณ์ระบบทำความเย็นที่ต้องการ Monitor ไม่เกิน 10 อุปกรณ์ ทำให้มียอดซื้อในปี 2567 ทั้งสิ้น 53 ชุด

### ผลิตภัณฑ์โครงการ 3: iCDU with IoT Ready



เป็นผลิตภัณฑ์อีกชิ้นเช่นกันที่ต้องการต่อยอดจาก IoT Gateway for Cold Storage และพัฒนาร่วมกับฝ่ายธุรกิจความเย็นของ HARN เพื่อเพิ่มขีดความสามารถจากการเป็นเพียง Monitoring System ของระบบทำความเย็น ให้กลายเป็นอุปกรณ์เบ็ดเสร็จที่ควบคุมการทำงานของระบบทำความเย็นและติดตามสถานะการทำงานของระบบเข้าสู่ IoTNow! ซึ่งจะช่วยให้สินค้าระบบควบคุมทำความเย็นที่จัดจำหน่ายโดยหน่วยธุรกิจระบบทำความเย็นของ HARN จากเดิมที่เป็น Stand Alone System มีความสามารถด้าน IoT แบบ Built-in สู่มือของลูกค้าได้ทันที ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการระบบทำความเย็นได้ครบถ้วนมากขึ้น และสามารถบริหารจัดการได้จากระยะไกล รวมถึงเพิ่มขีดความสามารถในการดูแลลูกค้าด้วยเช่นกัน โดยผลิตภัณฑ์นี้อยู่ในระหว่างพัฒนา และคาดว่าจะสามารถเริ่มจัดจำหน่ายได้ในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2568

## ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม

เพื่อให้การปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าเป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล และอยู่ภายใต้กรอบกฎหมายและกติกาเกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้า และยึดถือกติกาของการแข่งขันอย่างเป็นธรรม HARN จึงกำหนดจรรยาบรรณธุรกิจในการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าให้สอดคล้องกับหลักการ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในลักษณะที่สอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับของการแข่งขัน ตลอดจนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- กำหนดขั้นตอนปฏิบัติและมาตรการป้องกันการเข้าไปเกี่ยวข้องหรือสมรู้ร่วมคิดกับพฤติกรรมที่ขัดขวางการแข่งขัน
- ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมายการแข่งขันและการแข่งขันที่เป็นธรรม

## ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่า

HARN สนับสนุน ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจธุรกิจให้แข็งแกร่ง เติบโตก้าวหน้าภายใต้คุณภาพของเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการ พร้อมสร้างความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อเป้าหมายสูงสุดในการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้คนในสังคม ภายใต้นโยบายส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่า โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ให้ความสำคัญต่อการจัดหาผลิตภัณฑ์อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม การคัดเลือกผลิตภัณฑ์จากคู่ค้าและผู้ผลิตที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบย้อนกลับได้ และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- ให้ความสำคัญต่อการจัดหาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมสุขภาพที่ดี คัดสรรสินค้าที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ และไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม
- มุ่งเน้นยกระดับประสิทธิภาพการขนส่ง ด้วยการลดต้นทุนการบริหารจัดการ ลดเวลาในการขนส่ง และส่งเสริมการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนสู่ชั้นบรรยากาศ

## ส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สิน

HARN มุ่งดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สิน โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ปฏิบัติการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้แน่ใจว่า HARN ได้รับความอนุญาตอย่างถูกต้องตามกฎหมายในการใช้และให้สิทธิใช้สอยทรัพย์สินต่างๆ
- ไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สินได้แก่ การใช้ตำแหน่งทางการตลาดที่เหนือกว่าในทางมิชอบ การผลิตของปลอม และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
- ชำระค่าการใช้หรือได้มาซึ่งทรัพย์สินอย่างเป็นธรรม
- กำหนดแนวทางคุ้มครองสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับความเสียหายจากการละเมิดสิทธิอันเกิดจากการดำเนินงาน โดยพิจารณาชดเชยค่าเสียหายให้ไม่ต่ำกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด

- สนับสนุนการต่อต้านการผูกขาดและการทุ่มตลาด ตลอดจนนโยบายสาธารณะต่างๆ ที่ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม
- ใส่ใจต่อบริบททางสังคมที่อยู่แวดล้อม และไม่ฉวยโอกาสจากสภาพทางธรรมชาติหรือทางสังคม เช่น ความยากจนเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรม

ในปี 2567 HARN มุ่งดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรม โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ **ไม่มี**การเอาเปรียบโดยแสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม และไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาหรือให้ความเห็นในทางลบ รวมถึง**ไม่มี**ข้อพิพาทฟ้องร้องกับคู่แข่งทางการค้าเกิดขึ้น

- มุ่งพัฒนาช่องทางการขายและสื่อสารในรูปแบบ Online เพื่อตอบสนองต่อความต้องการต่อความคาดหวังของลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า/ผู้บริโภคในยุคดิจิทัล
- มีหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบการบริการลูกค้าโดยเฉพาะ ทำหน้าที่เสมือนช่องทางสื่อสารในการนำเสนอสิทธิพิเศษต่อลูกค้า รวมถึงรับฟังข้อเสนอแนะตลอดจนให้บริการหลังการขาย
- ปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สร้างความเข้าใจและสื่อสารทั่วทั้งองค์กร รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นผ่านการเปิดเผยการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการในช่องทางต่างๆ

ในปี 2567 **ไม่มี**การละเมิดด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณทางธุรกิจ และการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และการบริหารจัดการความปลอดภัยและกฎหมายที่ได้มาตรฐาน

โดยในปี 2567 **ไม่มี**การละเมิดด้านสิทธิทรัพย์สินทางปัญญา โดยได้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ HARN ได้เปิดโอกาสให้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนการกระทำความผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณผ่านประธานกรรมการตรวจสอบ ซึ่งจัดให้มีกระบวนการดำเนินการหลังจากมีผู้แจ้งเบาะแส โดยให้มีการตรวจสอบข้อมูลและมีการรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทรับทราบต่อไป

นอกจากนี้ HARN ยังกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงจรรยาบรรณและภาวะความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อประโยชน์ในการสร้างมาตรฐานด้านพฤติกรรม การปฏิบัติงานของบุคคลดังกล่าวให้อยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โดยมีการกำหนดจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้รับทราบและถือปฏิบัติอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร รวมถึงการติดตามผลการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ



# การบริหารและพัฒนาความรับผิดชอบต่อลูกค้า/ผู้บริโภค

## 1) การเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า

HARN ให้ความสำคัญในการเคารพสิทธิและมุ่งมั่นที่จะคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่ได้ทำการจัดเก็บ รวบรวม นำไปใช้ และเปิดเผยเพื่อใช้ในการนำเสนอสินค้าและบริการให้ตรงตามความต้องการและเหมาะสม ภายใต้คำประกาศคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice) เพื่อแสดงความโปร่งใสในการดำเนินงาน ซึ่งมีนโยบาย แนวปฏิบัติ และกรอบการดำเนินงานสอดคล้องกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ผ่านทางเว็บไซต์ [www.harn.co.th](http://www.harn.co.th) ครอบคลุมรายละเอียดดังนี้

- ข้อมูลส่วนบุคคลที่ HARN เก็บรวบรวม
- วัตถุประสงค์การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
- การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน
- ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล
- สิทธิของท่านในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- ช่องทางติดต่อ HARN และเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- การทบทวนนโยบายความเป็นส่วนตัว

## 2) ความรับผิดชอบต่อลูกค้า/ผู้บริโภค

HARN มุ่งมั่นที่จะจำหน่ายสินค้าให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล พัฒนาการให้บริการเป็นตามความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้า ยึดมั่นจรรยาบรรณธุรกิจในการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ โดยมุ่งดำเนินธุรกิจค้ำึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าภายใต้นโยบายการบริหารและพัฒนาความรับผิดชอบต่อลูกค้า เน้นความสำคัญในการพัฒนาสินค้า บริการ และโซลูชันต่างๆ นำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการบริการจัดการการขาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้ลูกค้าได้ตามเป้าหมาย รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเพื่อเฝ้าระวังปัญหาและอุปสรรคที่จะอาจเกิดขึ้น เพื่อให้กระบวนการวางแผนการขายและการจัดส่งผลิตภัณฑ์ สอดคล้องและตรงตามความต้องการของลูกค้า และปรับตัวสู่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าผ่านเฟซบุ๊ก, เว็บไซต์, Line Official Account และการจัดสัมมนา โดยลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูลได้ผ่านระบบดิจิทัลอย่างปลอดภัย

นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการปรับปรุงระบบบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนพัฒนาความรู้ ความเข้าใจที่

โดยมีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เพื่อปกป้องข้อมูลอันเป็นความลับไม่ให้รั่วไหลออกไปสู่บุคคลภายนอก ซึ่งความลับของข้อมูลจะถูกแบ่งออกเป็นระดับชั้นตามความสำคัญและอยู่ในกรอบตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น โดย HARN จัดให้มีช่องทางร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าผ่านทางเว็บไซต์ [www.harn.co.th](http://www.harn.co.th) ได้ หากลูกค้ารายใดมีข้อร้องเรียน HARN จะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำหรือขอเสนอแนะ ระบุมาตรการเพื่อแก้ไข พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบที่เหมาะสมกับประเด็นปัญหาและวิธีการแก้ไขร่วมกันกับผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกิดความเสียหายเป็นตัวเงินจะชดใช้ความเสียหายตามความร้ายแรงของปัญหานั้น หรืออาจลงโทษตามกฎหมายตามแต่กรณี

ทั้งนี้ ในปี 2567 HARN ได้ปฏิบัติตามกรอบการดำเนินงานสอดคล้องกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) **ไม่มี**ข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ถูกต้องของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าและบริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้าจะมีความปลอดภัยและเชื่อถือได้ รวมถึงกำหนดให้มีหน่วยงานทำหน้าที่ตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพสินค้าเป็นประจำทุกเดือน และมีหน่วยงานตรวจสอบระบบการปฏิบัติงาน การบริการ กระบวนการในการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน สอดคล้องตามนโยบาย ประกาศ และระเบียบการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี โดยจะนำข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนไปพิจารณาปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็วภายในเวลาที่สมควร

ทั้งนี้ ในปี 2567 **ไม่มี**ข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ผลิตภัณฑ์ และจากการตรวจสอบโดยสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ในวันที่ 27-28 พฤศจิกายน 2567 HARN **ไม่มี**ข้อบกพร่องหลักที่ไม่สอดคล้องต่อกฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

HARN ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่ยกระดับคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า/ผู้บริโภค จึงให้ความสำคัญในกระบวนการต่างๆ จนสินค้าถึงมือลูกค้า/ผู้บริโภคตามนโยบายและแนวปฏิบัติ ดังนี้



### 3) มาตรฐานผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย

HARN ให้ความสำคัญกับคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าที่จัดจำหน่าย เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้า ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้ตกลงไว้ โดยสินค้าที่ HARN จัดจำหน่ายส่วนใหญ่ผ่านการรับรองมาตรฐาน UL (Underwriters Laboratories) และ/หรือมาตรฐาน FM (Factory Mutual) และ/หรือมาตรฐาน BS (British Standard)

- หมายเหตุ:
- Underwriters Laboratories (UL) มาตรฐานความปลอดภัย โดย Underwriters' Laboratories Inc. (UL) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่ไม่แสวงหากำไรในประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นผู้ดำเนินการทดสอบผลิตภัณฑ์ จัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย และให้การรับรองความปลอดภัยของสินค้า
  - Factory Mutual (FM) หน่วยงานที่ทำกรทดสอบอุปกรณ์ป้องกันและระงับอัคคีภัยของกลุ่มประกันภัยในประเทศสหรัฐอเมริกา
  - British Standard (BS) มาตรฐานความปลอดภัย โดยสถาบันมาตรฐานแห่งประเทศสหราชอาณาจักร (The British Standard Institution หรือ BSI)
  - Thai Industrial Standards (TIS) มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมของประเทศไทย
  - Vds เป็นสถาบันอิสระที่ทำกรทดสอบอุปกรณ์ป้องกันและระงับอัคคีภัย ที่รับรองความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในด้านการป้องกันอัคคีภัยและความปลอดภัย ประเทศเยอรมัน

### 4) การรับประกันสินค้า

HARN รับประกันความเสียหายหรือชำรุดของสินค้า ตามเงื่อนไขการรับประกันสินค้าที่ HARN จำหน่ายหรือติดตั้งให้แก่ลูกค้าเป็นระยะเวลา 6 เดือน ถึง 1 ปี สำหรับสินค้าประเภทเครื่อง และอะไหล่ตามลำดับ ซึ่งสินค้าของ HARN ได้รับการรับประกันมาจากผู้ผลิตสินค้าอีกทอดหนึ่ง เป็นระยะเวลาใกล้เคียงกัน

และ/หรือมาตรฐาน TIS (Thai Industrial Standards) และ/หรือมาตรฐาน EN (European Standard) และ/หรือมาตรฐาน Vds สำหรับสินค้าว่าจ้างผลิตภายใต้แบรนด์ของ HARN จะผลิตภายใต้มาตรฐาน BS หรือ ASTM International รวมทั้งระบบงานทุกระบบของ HARN ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 9001: 2015

สำหรับงานโครงการ ภายหลังจากติดตั้งงานแล้วเสร็จ HARN มีการรับประกันผลงานหลังติดตั้ง โดยรับประกันสินค้าที่จำหน่ายตามเงื่อนไขการรับประกันเป็นเวลา 1 ปี ซึ่งผู้ผลิตสินค้ามีการรับประกันสินค้าที่จำหน่ายให้แก่ HARN อย่างน้อย 1 ปี เช่นเดียวกัน และอาจพิจารณาซื้อการรับประกันจากผู้ขายเพิ่มกรณีลูกค้าต้องการการรับประกันสินค้าที่ยาวขึ้น

### 5) กระบวนการรับสินค้าเข้าคลังสินค้าและการขนส่งสินค้า

HARN มีคลังสินค้ารวม 3 แห่ง ดังนี้

**📍 คลังสินค้าหลัก** ตั้งอยู่เลขที่ 888/14-16 หมู่ที่ 21 ตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540 พื้นที่รวม 6,374.23 ตารางเมตร ซึ่ง HARN เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ เพื่อใช้เป็นพื้นที่เก็บผลิตภัณฑ์ วาล์ว และผลิตภัณฑ์ระบบดับเพลิง ระบบปรับอากาศ ระบบสุขาภิบาล และผลิตภัณฑ์ระบบทำความเย็น และผลิตภัณฑ์ระบบการพิมพ์ดิจิทัล รวมทั้งใช้เป็นพื้นที่การประกอบชิ้นส่วนอุปกรณ์ต่างๆ ตามคำสั่งซื้อ

**📍 คลังสินค้าแห่งที่ 2** ตั้งอยู่ที่ 509 ซอยศูนย์วิจัย 4 ถนนพระราม 9 แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310 ซึ่งเช่าจากบริษัทที่เกี่ยวข้องกับ HARN เพื่อใช้เป็นพื้นที่เก็บสินค้า ประกอบ และซ่อมบำรุงรักษา เครื่องพิมพ์และอุปกรณ์ รวมถึงดำเนินการอื่นในระบบการพิมพ์ดิจิทัล

**📍 คลังสินค้าแห่งที่ 3** ตั้งอยู่ที่ 38/43 หมู่ 4 ถนนลำลูกกา ตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12150 พื้นที่รวม 80 ตารางเมตร ซึ่งเช่ากับบริษัทภายนอกที่ให้บริการคลังสินค้า โดยไม่มี ความเกี่ยวข้องกับ HARN เพื่อใช้เป็นพื้นที่เก็บสารเคมีอันตรายที่สั่งซื้อจากผู้ผลิต และรอการจัดส่งให้แก่ลูกค้า หรือนำไปใช้ในงานโครงการติดตั้งระบบดับเพลิงให้แก่ลูกค้า

#### กระบวนการรับสินค้าจากผู้ผลิตเข้าคลังสินค้า

พนักงานคลังสินค้าจัดเตรียมพื้นที่และบาร์โค้ดสินค้าตามรายละเอียดที่ได้รับแจ้งจากจากฝ่ายจัดซื้อ เพื่อตรวจรับสินค้าและจัดทำใบแจ้งรับสินค้า โดยพนักงานคลังสินค้าซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บสินค้าจะต้องตรวจสอบ

ประเภท สภาพ จำนวน และบาร์โค้ดสินค้า กับใบแจ้งรับสินค้าให้ถูกต้อง ตรงกันก่อนนำสินค้าเข้าเก็บในพื้นที่ที่จัดเตรียมไว้ กรณีสินค้าไม่ตรงตาม การสั่งซื้อหรือชำรุด เสียหาย พนักงานคลังสินค้าจะแจ้งข้อมูลให้ฝ่ายจัดซื้อทราบ เพื่อตรวจสอบและดำเนินการแจ้งผู้ผลิต และ/หรือ บริษัทที่รับประกันภัยสินค้าต่อไป ทั้งนี้ รูปแบบการจัดเรียงสินค้าจะเรียงตามสินค้า ที่รับเข้ามาในคลังก่อนไว้ด้านนอก และสินค้าที่เพิ่งรับเข้ามาไว้ด้านใน เพื่อสะดวกต่อการเบิกจ่ายสินค้าตามลำดับเข้าคลัง และควบคุมคุณภาพของ สินค้าก่อนถึงมือลูกค้าด้วย

#### กระบวนการจัดส่งสินค้า

พนักงานจัดส่งสินค้าบันทึกรายการจัดของ (Picking List) และทำใบควบคุมการขนส่งสินค้า ส่งมอบให้พนักงานคลังสินค้าตรวจสอบรายชื่อลูกค้า ปริมาณ สถานที่ และวางแผนเส้นทางการจัดส่งสินค้า เพื่อให้ฝ่ายขายนัดหมายช่วงเวลาการจัดส่งสินค้ากับลูกค้า โดยพนักงานจัดส่งสินค้ารวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องในการจัดส่งสินค้าทั้งหมด ส่งมอบให้ผู้ให้บริการขนส่งที่ได้ทำสัญญาจ้างไว้กับ HARN ตรวจสอบประเภท รายละเอียด และจำนวนสินค้าที่จัดส่ง ลงลายมือชื่อรับสินค้าไว้เป็นหลักฐาน ในใบควบคุมการขนส่งสินค้า จากนั้น จัดส่งสินค้าตามเส้นทางที่กำหนด ให้แก่ลูกค้า กรณีเป็นการขนส่งสินค้าเร่งด่วน หรือการจองเวลาจัดส่งสินค้าล่วงหน้า พนักงานจัดส่งสินค้าจะรับใบแจ้งการจัดส่งสินค้าจากพนักงานงานขาย เพื่อประสานงานผู้ให้บริการขนส่งที่ได้ทำสัญญาจ้างไว้กับ HARN โดยตรง

HARN จัดส่งสินค้าจากคลังสินค้าให้แก่ลูกค้า (ค่าจัดส่งรวมอยู่ในราคาสินค้าแล้ว) โดยใช้รถบรรทุกขนส่งของ HARN และ รถบรรทุกขนาดต่างๆ ที่ HARN ได้ว่าจ้างผู้ประกอบการขนส่งจากภายนอกที่ไม่มีความเกี่ยวข้องใดๆ กับ HARN ซึ่งผ่านการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนผู้ขาย (Approved Vendor List (AVL)) กับ HARN นอกจากนี้ HARN ได้ทำประกันสินค้าที่เก็บในคลังสินค้าเพื่อคุ้มครองอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเก็บสินค้าหรือการปฏิบัติงาน โดยคุ้มครองภัยต่างๆ เช่น ไฟไหม้ ฟ้าผ่า แผ่นดินไหว ลมพายุ น้ำท่วม รวมถึงอุบัติเหตุต่างๆ ที่เกิดขึ้นในคลังสินค้าที่ส่งผลให้ทรัพย์สินเสียหาย ซึ่งปัจจุบันการประกันภัยครอบคลุมมูลค่าทรัพย์สินในสำนักงานใหญ่และคลังสินค้า ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567

## 6) แผนบริหารความสัมพันธ์ต่อลูกค้า

HARN ตระหนักถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ จึงได้นำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001: 2015 เข้ามาใช้ในองค์กร โดยได้กำหนดนโยบายคุณภาพไว้ว่า “เราจะสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ด้วยบริการที่รวดเร็ว เน้นสินค้าคุณภาพ พร้อมพัฒนาบุคลากร ด้วยการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง” เพื่อรักษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ โดยมีการสื่อสารหลักการดังกล่าวไปยังทุกหน่วยธุรกิจ รวมทั้งยังมุ่งเน้นการบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าผ่านการจัดกิจกรรมทางการตลาดต่างๆ อาทิเช่น การเข้าเยี่ยมพบลูกค้าต่อเนื่อง การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด การสำรวจความพึงพอใจลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ซึ่งจะนำไปสู่ความไว้วางใจ สร้างความเป็นพันธมิตรที่ดีกับลูกค้า โดย HARN มุ่งหวังให้ลูกค้าเกิดความภักดี กลับมาซื้อสินค้าและรับบริการซ้ำเป็นลูกค้าในระยะยาว

นอกจากนี้ ได้บริหารจัดการการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบและครบวงจร ผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.harn.co.th](http://www.harn.co.th) เพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียน ติดตามผล และรายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้าในทุกหน่วยธุรกิจ รวมถึงจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ HARN ที่ส่งมอบให้กับลูกค้า เพื่อการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ การบริการ และกระบวนการทำงานภายในอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญช่วยให้มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

รวมทั้ง HARN มีการทำประกันภัยสินค้าที่ขนส่งในประเทศสำหรับคำสั่งซื้อที่มีมูลค่าสูง เพื่อคุ้มครองความเสียหาย หรือความสูญเสียของสินค้านั้นๆ อยู่บนพาหนะที่ใช้ขนส่ง โดยมี HARN เป็นผู้รับผิดชอบประโยชน์แต่เพียงผู้เดียว และตั้งแต่ปี 2555-ปัจจุบัน HARN ไม่มีประวัติการเคลมประกันภัยสินค้าที่เกิดจากเหตุการณ์ร้ายแรง ยกเว้นอุบัติเหตุที่เกิดจากการเคลื่อนย้ายสินค้าในคลังสินค้า ซึ่งความเสียหายแต่ละครั้งไม่เกิน 10,000 บาท

**หมายเหตุ :** บริษัทกำหนดทุนประกันภัยในแต่ละปี โดยพิจารณาจากมูลค่าทรัพย์สินตามงบการเงินงวดล่าสุดก่อนที่จะมีการทำประกันภัยอื่นๆ และทบทุนเพิ่ม/ลดทุนประกันตามความเหมาะสม

ในปี 2567 ฝ่ายบริหารระบบคุณภาพทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ การร้องเรียน การปฏิบัติตามระเบียบ รวมถึงจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจส่งมอบให้กับลูกค้าช่วงเดือนตุลาคม 2567 โดยสัดส่วนข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ได้รับการแก้ไขในระยะเวลาอันเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 100 โดยผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี 2567 มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.14 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.64 เมื่อเทียบกับปี 2566 และสูงกว่าเป้าหมายร้อยละ 4.14 ที่กำหนดไว้ร้อยละ 90

จากผลสำรวจความพึงพอใจ HARN ยังคงรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ได้ระดับสูง โดยมีการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและการให้บริการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและบริการหลังการขายให้กับลูกค้า และส่งข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ทางธุรกิจให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนนำผลสำรวจสื่อสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทั้งด้านสินค้า ด้านการให้บริการ ด้านการทำงาน และยกระดับความพึงพอใจที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

อย่างไรก็ตาม HARN มุ่งมั่นและให้ความสำคัญในการบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยเน้นกิจกรรมส่งเสริมการตลาด การพัฒนาความรู้ความเข้าใจในสินค้าให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการขายผ่านการอบรมอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงพัฒนาสินค้าใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งมอบสินค้าและบริการได้ตามความคาดหวังและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้า	ปี 2567	ปี 2566	ปี 2565
<b>สินค้าและบริการ</b> (คุณภาพ ความหลากหลายของสินค้าและคุณภาพการให้บริการ)	93.50	92.91	93.38
<b>พนักงานขายและพนักงานบริการและวิศวกรโครงการ</b> (ความรู้เกี่ยวกับสินค้า การบริการ การแก้ไขปัญหา และงานติดตั้ง)	94.27	93.65	94.29
<b>บริการอื่น</b> (การจัดการ การให้ข้อมูล การติดต่อสื่อสารกับ HARN)	94.64	93.94	94.78
<b>ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม</b>	<b>94.14</b>	<b>93.50</b>	<b>94.15</b>

