

การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ (SMART Business)

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านเศรษฐกิจ

- รักษาการเติบโตของยอดขายและกำไรสุทธิ
- ขยายธุรกิจด้วยสินค้าหรือช่องทางการขายใหม่
- เป็นผู้ผู้นำในด้านสินค้านวัตกรรมและสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- พัฒนา Solutions และบริการให้ครบวงจร / เพิ่มมูลค่าสินค้า

HARN มุ่งมั่นเป็นผู้ให้บริการ “โซลูชันที่ยั่งยืน” ของงานระบบวิศวกรรม โดยใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญที่มีในการคัดสรรผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมที่นำหน้ามาสนองความต้องการ เพื่อยกระดับคุณภาพและความปลอดภัยในชีวิตของผู้บริโภค ด้วยสินค้าคุณภาพสูง เทคโนโลยีที่ทันสมัย การขายและบริการที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลา ถูกต้อง และคุ้มค่า ถือเป็นเครื่องมือในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนสร้างความเชื่อถือและความภักดีต่อตราสินค้าได้ในระยะยาวและเพิ่มคุณค่าให้กับ HARN อีกทั้งยังคำนึงถึงความคุ้มค่าต่อการลงทุนเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าอีกด้วย

HARN มุ่งมั่นจะถ่ายทอดความรู้ทางวิศวกรรมที่เกี่ยวข้องกับ HARN ต่อลูกค้าและผู้บริโภคทั่วไป โดยจัดทำบทความผ่านสื่อเฟสบุ๊ค และเว็บไซต์ของ HARN เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ อย่างกว้างขวางต่อสังคม นอกจากนี้ ในปี 2565 HARN ยังได้จัดทำโครงการ “Knowledge Sharing” โดยจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบทำความเย็นแก่ลูกค้าและผู้สนใจในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง และกรุงเทพมหานคร รวม 8 ครั้ง ด้วยยึดมั่นในหลักการ “ผู้ให้ ย่อมเรียนรู้ และเติบโต”

โครงการ 2D Barcode for Consumer Safety and Protection ผู้อำนวยการขายของ HARN เข้าร่วมเป็นคณะทำงาน และเป็นวิทยากรให้ข้อมูลในส่วนของเทคโนโลยีการพิมพ์ ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดย CP All และสถาบัน GS1 Thailand เพื่อเปลี่ยนการพิมพ์วันผลิต วันหมดอายุบนบรรจุภัณฑ์อาหารจากการพิมพ์เป็นตัวเลขตัวอักษรอย่างเดียว เป็นการพิมพ์ในรูปแบบ 2D Barcode คู่กันไป เมื่อนำสินค้าไปสแกนเพื่อชำระเงิน เครื่องสแกนจะอ่านข้อมูลจาก 2D Barcode เพื่อคิดเงิน และในเวลาเดียวกันตรวจสอบวันหมดอายุสินค้าด้วย ซึ่งหากพบว่าเป็นสินค้าที่หมดอายุก็จะแจ้งเตือนทันที ในชื่อแคมเปญ “การพิมพ์ 2D Barcode เพื่อป้องกันการจำหน่ายสินค้าหมดอายุ ณ จุดขาย” เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้บริโภค รวมถึงสร้างโอกาสในธุรกิจ

HARN ได้เป็นผู้ร่วมออกแบบ คิดค้น ระบบทำน้ำเย็นและผลิตน้ำแข็งในตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ (Vending Machine) หรือตู้กาแฟอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง “เตาปิ่น” ให้แก่ทางบริษัท ฟอर्थ อีเอ็มเอส จำกัด เริ่มตั้งแต่ปี 2563-2565 จำนวน 2,691 ชุด รวมยอดขายกว่า 45.49 ล้านบาท ซึ่งเป็นการนำความรู้ ความเชี่ยวชาญในระบบทำความเย็นของพนักงานและผู้บริหารของ HARN มาต่อยอดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

โครงการวิจัย 3D Med การสร้างแบบจำลองอวัยวะด้วยเทคโนโลยีการพิมพ์สามมิติขั้นสูงเพื่อช่วยวินิจฉัยและวางแผนการรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ

สินค้า 3D for Medical Application โรงพยาบาลศิริราชทำบันทึกข้อตกลงทำไฟล์ ทำโมเดล 3D ในปี 2565 จำนวน 25 เคส ในปีที่ผ่านมาได้ทำทั้งสิ้น 4 เคส โรงพยาบาลราชวิถี มีจำนวนเคสสะสม 13 เคส ปีที่ผ่านมาทำไป 55 เคส จำนวนเคสสะสมถึงปี 2565 มากกว่า 300 เคส HARN เป็นผู้ประสานงานระหว่างคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และ Materialise ที่จะจัด Workshop การใช้งาน และประโยชน์จากโปรแกรม Mimics เพื่อให้ทำไฟล์ 3D และโมเดล 3D เพื่อใช้ในการวินิจฉัย วางแผนก่อนการผ่าตัดรักษาให้กับอาจารย์แพทย์รวมจำนวนประมาณ 15 ท่าน และอยู่ระหว่างประสานงานเพื่อจัด Workshop ให้กับมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้วย ซึ่งจะเป็นอีกหนึ่งความสำเร็จที่จะสร้างการรับรู้ในวงกว้าง และเสริมสถานะของหน่วยงาน 3D Med ในความเป็นผู้นำ ผู้เชี่ยวชาญด้านการนำเทคโนโลยี 3D มาใช้ในวงการแพทย์ HARN ยังเป็นผู้ร่วมสนับสนุนทุนวิจัยเครื่องพิมพ์ 3 มิติเพื่อพิมพ์วัสดุชีวภาพให้กับอาจารย์รัชทิน จันท์เจริญ ที่ซึ่งได้รับอนุมัติทุนจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ชื่อโครงการ “หัวพิมพ์วัสดุชีวภาพที่มีอุปกรณ์วัดฝังตัวสำหรับงาน พิมพ์ 3/4 มิติ”

ผลดำเนินการในปี 2565

- การรักษาฐานลูกค้าเดิม สามารถสร้างยอดขายในกลุ่มลูกค้าเดิมได้ 1,041 ล้านบาทเทียบเป้าหมาย 991 ล้านบาท เพิ่มยอดขายกลุ่มลูกค้าเดิม 5%
- ขยายธุรกิจด้วยสินค้าหรือช่องทางการขายใหม่ สร้างยอดขายสินค้าใหม่ ได้ 165 ล้านบาทเทียบเป้าหมาย 255 ล้านบาท ต่ำกว่าเป้าหมาย 35% เนื่องจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจ

พันธมิตรด้านวิชาการ หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานเอกชน



โรงพยาบาลขอนแก่น
KHON KAEN HOSPITAL



ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม

HARN มุ่งดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม ในปี 2565 ไม่มีการเอาเปรียบโดยแสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม และไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย รวมถึงไม่มีข้อพิพาทฟ้องร้องกับคู่แข่งทางการค้าเกิดขึ้น โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในลักษณะที่สอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับของการแข่งขัน ตลอดจนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- กำหนดขั้นตอนปฏิบัติและมาตรการป้องกันการเข้าไปเกี่ยวข้องหรือสมรู้ร่วมคิดกับพฤติกรรมที่ขัดขวางการแข่งขัน
- ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมายการแข่งขันและการแข่งขันที่เป็นธรรม
- สนับสนุนการต่อต้านการผูกขาดและการพู่ตลัด ตลอดจนนโยบายสาธารณะต่างๆ ที่ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม
- ใส่ใจต่อบริบททางสังคมที่อยู่แวดล้อม และไม่ฉวยโอกาสจากสภาพทางธรรมชาติหรือทางสังคม เช่น ความยากจนเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรม

ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่า

HARN มุ่งดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่า ในปี 2565 ไม่มีการละเมิดด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณทางธุรกิจ และการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และมีการบริหารจัดการความปลอดภัยและกฎหมายที่ได้มาตรฐาน โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- กำหนดมาตรการที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในนโยบายและข้อปฏิบัติในการจัดซื้อ การกระจายสินค้า
- สนับสนุนให้บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องยอมรับและปรับใช้นโยบายในลักษณะเดียวกัน โดยไม่ก่อให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม
- มีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งในการยกระดับความตระหนักในหลักการและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้อง
- ส่งเสริมการปฏิบัติต่อกันอย่างเป็นธรรมทั่วทั้งห่วงโซ่คุณค่าทุกครั้งที่เป็นไปได้ ทั้งในด้านต้นทุนและผลตอบแทนในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กล่าวคือ เพิ่มพูนความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของทุกกิจการในห่วงโซ่คุณค่า ได้แก่ การดำเนินการจัดซื้ออย่างเหมาะสม เช่น การสร้างหลักประกันให้เกิดราคาที่เป็นธรรมด้วยเวลาส่งมอบที่เพียงพอและสัญญาการค้าที่มั่นคง เป็นต้น

ส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สิน

HARN มุ่งดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สิน ในปี 2565 ไม่มีการละเมิดด้านสิทธิทรัพย์สินทางปัญญา โดยได้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

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

ทั้งนี้ HARN เปิดโอกาสให้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนการกระทำความผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณผ่านประธานกรรมการตรวจสอบ โดยจัดให้มีกระบวนการดำเนินการหลังจากมีผู้แจ้งเบาะแส โดยให้มีการตรวจสอบข้อมูลและมีการรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทต่อไป

นอกจากนี้ HARN ยังกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของ HARN รวมถึงจรรยาบรรณและภาวะความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการสร้างมาตรฐานด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของบุคคลดังกล่าวให้อยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โดยมีการกำหนดจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้รับทราบและถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ทั้งองค์กร รวมถึงการติดตามผลการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

การบริหารและพัฒนาความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

HARN มุ่งดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายการบริหารและพัฒนาความรับผิดชอบต่อลูกค้าผ่านขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานและกิจกรรมของพนักงานในฝ่ายต่างๆ ภายใต้กรอบการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 อย่างจริงจังและปรับปรุงระบบบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนพัฒนาระบบจัดเก็บและทวนสอบข้อมูลภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดข้อผิดพลาดในการส่งถ่ายข้อมูล ทั้งยังมีหน่วยงานตรวจสอบความสอดคล้องตามระเบียบการปฏิบัติงาน ประกาศ นโยบาย และกฎระเบียบ ตลอดจนพัฒนาเครื่องมือหรือระบบที่นำมาช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2565 HARN ไม่มีข้อบกพร่องหลักที่ไม่สอดคล้องต่อกฎหมาย จากการตรวจสอบโดยสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ จากบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ในวันที่ 21-23 พฤศจิกายน 2565

HARN ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่ยกระดับคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภค จึงให้ความสนใจในกระบวนการต่างๆ จนสินค้าถึงมือผู้บริโภคตามนโยบายและแนวปฏิบัติ ดังนี้



การเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า

HARN ให้ความสำคัญในการเคารพสิทธิและมุ่งมั่นที่จะคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่ได้ทำการจัดเก็บ รวบรวม นำไปใช้ และเปิดเผยเพื่อใช้ในการนำเสนอสินค้าและบริการให้ตรงตามความต้องการและเหมาะสม HARN จึงได้ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัวบนเว็บไซต์ เพื่อแสดงความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยมีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าซึ่งมีนโยบายและแนวปฏิบัติสอดคล้องกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ครอบคลุมรายละเอียดดังนี้

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

แผนบริหารความสัมพันธ์ต่อลูกค้า

HARN กำหนดเป็นนโยบายและแผนการปฏิบัติงานในการมุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้าด้วยการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตามความต้องการ ปฏิบัติตามสัญญาอย่างโปร่งใส ครบถ้วน ถูกต้อง รวมทั้งรักษาสัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืนระหว่างลูกค้าและ HARN ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิ การเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่องทุกปี กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสินค้า บริการ และโซลูชันผ่านช่องทางเว็บไซต์ของ HARN นอกจากนี้ ยังมีการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการเพื่อนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงแก้ไข พัฒนาคุณภาพการให้บริการ รวมถึงติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และรายงานการดำเนินงาน เป็นต้น

โดยในปี 2565 ฝ่ายบริหารระบบคุณภาพทำหน้าที่สุ่มตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ การร้องเรียน การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงาน จำนวน 2 ครั้งต่อปี รวมถึงส่งแบบสำรวจให้ลูกค้าทำการประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งแจ้งผลสำรวจดังกล่าวแจ้งกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยรวมในปี 2565 ทำได้เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2564 คิดเป็นร้อยละ 1.71 และสูงกว่าเป้าหมายร้อยละ 2.89 ที่ตั้งเป้าหมายไว้ร้อยละ 90 ทั้งนี้ เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีฝ่ายขายและฝ่ายบริการรับทราบข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงวางแผนการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อไป

ความพึงพอใจของลูกค้า	2565	2564	2563
สินค้า			
(คุณภาพ ความหลากหลายของสินค้า)	91.82	88.72	89.73
พนักงานขาย			
(ความรู้เกี่ยวกับสินค้า การบริการ การแก้ไขปัญหา)	93.19	92.11	92.92
บริการอื่น			
(การจัดการ การให้ข้อมูล การติดต่อสื่อสารกับ HARN)	93.66	92.70	90.47
ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	92.89	91.18	91.04