



บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน)

Netbay Public Company Limited

---

ส่วนที่ 1: การประกอบธุรกิจ

---

## ส่วนที่ 1. การประกอบธุรกิจ

### 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท” หรือ “เน็ตเบย์”) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2547 ด้วยทุนจดทะเบียน 10 ล้านบาท โดยเน็ตเบย์เกิดจากการร่วมทุนระหว่างกลุ่มผู้ถือหุ้นและผู้บริหารของบริษัท ซอฟท์แวร์ลิงค์ จำกัด (“ซอฟต์แวร์ลิงค์”) ซึ่งเป็นบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์เกี่ยวกับธุรกรรมออนไลน์ (e-Business) และบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) (“INET”) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตรายแรกของประเทศไทย เพื่อประกอบธุรกิจพัฒนาผลิตภัณฑ์และให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (e-Business) ที่ครบวงจรระหว่างภาคธุรกิจและภาครัฐ (B2G) ระหว่างภาคธุรกิจและภาคธุรกิจ (B2B) และระหว่างภาครัฐและประชาชน (G2C) ซึ่ง ณ วันที่ 22 เมษายน 2557 บริษัท มีทุนจดทะเบียน 200 ล้านบาท และทุนจดทะเบียนชำระแล้ว 160 ล้านบาท นอกจากนี้บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน) ยังถือหุ้นในบริษัท เคลาด์ ครีเอชั่น จำกัด (“เคลาด์ ครีเอชั่น”) ในสัดส่วนร้อยละ 100 ของทุนจดทะเบียนที่ออกและชำระแล้วโดยเคลาด์ ครีเอชั่น ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสนอให้บริการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (CDD Gateway) ระบบการให้บริการการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อส่งรายงานธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ETR Gateway) และเป็นบริษัทเจ้าของระบบ Private Cloud Computing

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยความคิดสร้างสรรค์ มุ่งมั่น คิดค้น ออกแบบ และพัฒนา “นวัตกรรมเทคโนโลยี” (Innovative Technology) ของตนเอง เพื่อให้เกิดความแตกต่างกว่าธุรกิจของคู่แข่งในตลาดอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ซึ่งผู้ประกอบการในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในประเทศไทยส่วนมากจะดำเนินธุรกิจในลักษณะของ SI (System Integrator) คือ SI จะเป็นผู้จำหน่ายอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) อุปกรณ์เน็ตเวิร์ค (Network) และซอฟต์แวร์ (Software) ในลักษณะเป็นโครงการ (Project Base) และเป็นผู้ดำเนินการติดตั้งทั้งโครงการให้แก่ลูกค้าทั้งภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้ ยังมีผู้ประกอบการในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) อีกประเภทหนึ่ง คือ ผู้รับจ้างผลิตและพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software House)

บริษัทฯ วางกลยุทธ์และเป้าหมายที่ชัดเจนในการก้าวเข้าสู่ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ด้วยการสร้าง “นวัตกรรมเทคโนโลยี” (Innovative Technology) ของตนเองเพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบของ Software as a Service (SaaS) โดยกำหนดจุดยืน (Positioning) ขององค์กรในการเป็นผู้ให้บริการ e-Business Gateway (Online Service ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน) ภายใต้หลักการ “Better Faster Cheaper” โดยในอดีตที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการดังกล่าวมาโดยตลอด ทำให้ลูกค้าไม่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูง ในการซื้อซอฟต์แวร์ ค่าใช้จ่ายลิขสิทธิ์ และค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษารายปี การให้บริการของบริษัทฯ “เร็วกว่าและถูกกว่า” เนื่องจากบริษัทฯ คิดค่าใช้จ่ายบริการตามปริมาณการใช้งาน (Transaction Base) ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่สำหรับธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในประเทศไทย และบริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการ Software as a Service (SaaS) เป็นรายแรกๆ

บริษัทฯ สามารถสร้างความแตกต่างในอุตสาหกรรมจากการกำหนดกลยุทธ์ที่ผ่านมาเป็นเวลากว่า 12 ปี บริษัทฯ สามารถสร้างรายได้ที่มีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างสม่ำเสมอและสร้างสรรค์นวัตกรรม Platform ของตนเองเพื่อให้เกิดการบริการในรูปแบบของการเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยง (Central Gateway) แลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างภาคธุรกิจเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ (Business to Government – B2G) ส่งผลให้ผู้ใช้บริการค่อนข้างพึงพอใจ ใช้บริการซ้ำ และยังมีแนวโน้มของปริมาณผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น สร้างความยั่งยืนให้แก่ธุรกิจของบริษัทฯ มาจนถึงทุกวันนี้

การให้บริการที่ครบวงจรของบริษัทฯ ตั้งแต่การพัฒนา Software as a Service – SaaS ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ทำให้เกิด Value Chain ของห่วงโซ่ของข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ทุกฝ่ายสามารถใช้งานเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็วมีความปลอดภัยสูง มีต้นทุนที่ต่ำลง

การให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (e-Business) ของกลุ่มบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มบริการ ได้แก่

<b>1. กลุ่มบริการ e-Logistics Trading</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs Paperless)</li> <li>- การให้บริการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment)</li> <li>- การให้บริการระบบรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร (e-Manifest)</li> <li>- การให้บริการระบบผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วน (e-Express)</li> </ul>
<b>2. กลุ่มบริการ e-Business Services</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบการให้บริการการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อส่งรายงานธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (สำหรับสถาบันการเงิน) หรือ ETR Gateway (Electronic Transaction Reporting Gateway)</li> <li>- ระบบการให้บริการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า หรือ CDD Gateway (Customer Due Diligence Gateway)</li> </ul>
<b>3. กลุ่ม Projects และอื่นๆ</b> <p>เป็นการพัฒนาระบบงานสารสนเทศภายในให้แก่ลูกค้าหรือหน่วยงานนั้นๆในรูปแบบของโครงการเฉพาะ (Projects)</p>

### 1.1 นโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานของบริษัท

บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะเป็นผู้นำในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้าน e-Business ครบวงจร ที่มุ่งมั่น สร้างสรรค์ ผลสมผสานระหว่างเทคโนโลยี และความใส่ใจ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจอันสูงสุดของลูกค้า และเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของโครงสร้างพื้นฐานของประเทศที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ และช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ ให้มีความมั่นคงและยั่งยืน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีนโยบายที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ และจะปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม

### 1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญในช่วงเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

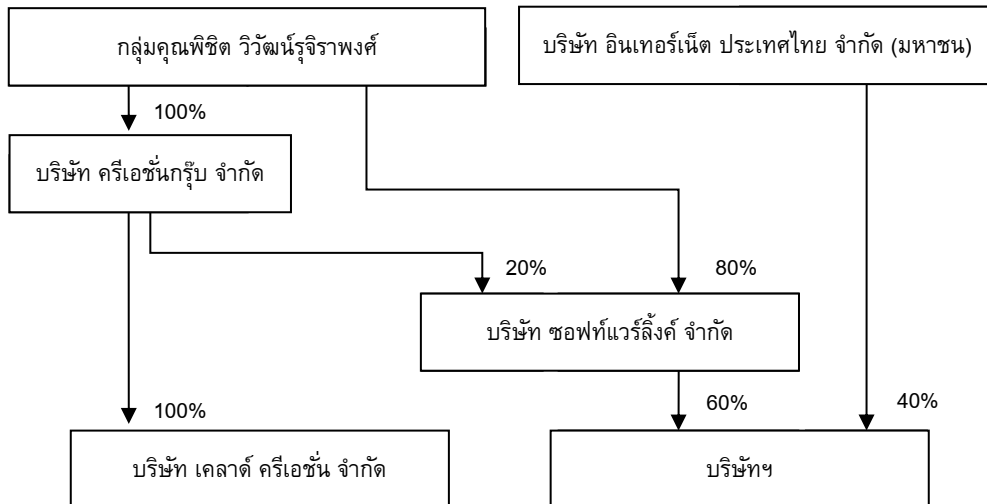
ปี พ.ศ.	พัฒนาการที่สำคัญ
2557	<p>วันที่ 1 มกราคม 2557 บริษัทฯ ได้ซื้อกิจการบริษัท ซอฟต์แวร์ลิงค์ จำกัด และบริษัทฯ ได้ยกเลิกสัญญา ค่าลิขสิทธิ์การใช้โปรแกรมไบชนซึ่งจ่ายให้แก่บริษัท ซอฟต์แวร์ลิงค์ จำกัด</p> <p>วันที่ 1 เมษายน 2557 บริษัทฯ ได้ทำการเพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 100 ล้านบาทเป็น 160 ล้านบาท โดยการจัดสรรหุ้นเพิ่มทุนให้กับ (1) ผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทฯ 6 ล้านบาท และ (2) คุณพิชิต วิวัฒน์รุจิราพงศ์ เพื่อเป็นค่าตอบแทนในการซื้อกิจการ บริษัท ซอฟต์แวร์ลิงค์ จำกัด ในราคา 54 ล้านบาท ซึ่งการทำรายการดังกล่าวมีความสมเหตุสมผลในด้านราคาซื้อขายและจะทำให้บริษัทฯ ไม่ต้องจ่ายค่าลิขสิทธิ์การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้กับบริษัท ซอฟต์แวร์ลิงค์ จำกัด ซึ่งผู้บริหารคาดว่าจะส่งผลให้ผลประโยชน์ประกอบการของบริษัทฯ ดีขึ้น</p>

ปี พ.ศ.	พัฒนาการที่สำคัญ
	<p>วันที่ 22 เมษายน 2557 บริษัทฯ ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน และเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 200 ล้านบาท เพื่อเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย</p> <p>เริ่มดำเนินโครงการพัฒนาระบบนำส่งข้อมูลการนำเข้าและส่งออกสินค้าทางทะเล (Sea e-Manifest) ในเดือนมิถุนายน 2557</p>
2558	<p>วันที่ 18 สิงหาคม 2558 บริษัทได้รับอนุญาตจากสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ให้เสนอขายหุ้นที่ออกใหม่ต่อประชาชน (IPO)</p> <p>วันที่ 25 สิงหาคม 2558 บริษัทได้รับหนังสือแจ้งผลการพิจารณาคำขอให้รับหลักทรัพย์เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ</p>
2559	<p>วันที่ 6 มิถุนายน 2559 แบบแสดงรายการข้อมูลและร่างหนังสือชี้ชวนมีผลใช้บังคับ</p> <p>วันที่ 8-10 มิถุนายน 2559 เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 40,000,000 หุ้น ราคาเสนอขาย 4.00 บาทต่อหุ้น</p> <p>วันที่ 13 มิถุนายน 2559 จดทะเบียนเพิ่มทุนชำระแล้วต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์</p> <p>วันที่ 15 มิถุนายน 2559 คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสั่งรับหุ้นสามัญของบริษัทเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ</p> <p>วันที่ 16 มิถุนายน 2559 หุ้นสามัญของบริษัทเริ่มทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เป็นวันแรก ในกลุ่มเทคโนโลยี ภายใต้ชื่อย่อหลักทรัพย์ว่า “NETBAY”</p> <p>ในด้านธุรกิจ บริษัทได้เข้าร่วมในโครงการสำคัญๆ ของภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องกับข้อความอิเล็กทรอนิกส์และการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานกับภาครัฐ และหน่วยงานภาครัฐกับภาคธุรกิจ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงการเชื่อมโยงข้อมูลสมาชิกของหอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทยกับระบบรับรองเอกสารถิ่นกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin) และรับรองเอกสารเพื่อการค้าการส่งออกอื่นๆ รวมทั้งระบบออกไปมาตรฐานสินค้า</li> <li>- โครงการรับส่งข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือ (e-Manifest ทางเรือ) และไปกับการขนย้ายสินค้าผ่านระบบ NSW ของการทำเรือแห่งประเทศไทย (ท่าเรือกรุงเทพ และท่าเรือแหลมฉบัง)</li> <li>- โครงการเชื่อมโยงข้อมูลการทำธุรกรรมออกหนังสือค้ำประกันแบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกรมบัญชีกลางผ่านระบบ e-GP Portal Service เพื่อภาคธุรกิจ</li> <li>- เข้าร่วมเป็นพันธมิตรหนึ่งในโครงการ Bright &amp; Shine ของบริษัท SCG Logistics Management (SCGL) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือปูนซีเมนต์ไทยในการปรับเปลี่ยนระบบ Logistics ของ SCGL ให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรเพื่อการบริหารสำหรับภายในและภายนอกบริษัท</li> </ul>

### 1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

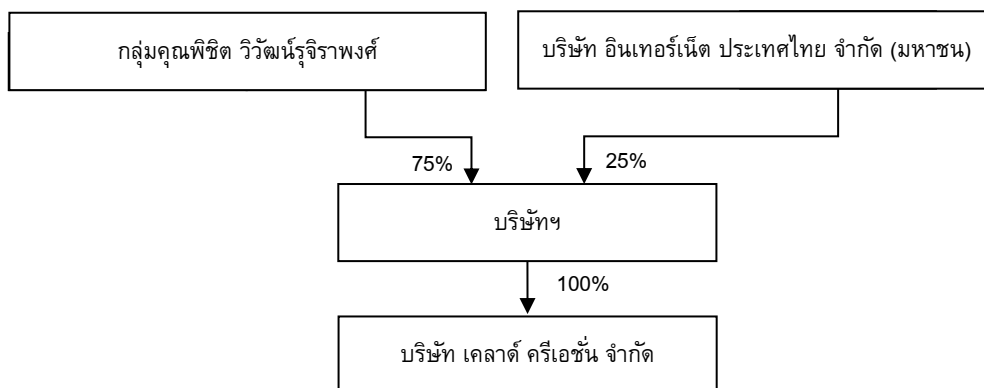
ในปี 2556 ถึง 2557 บริษัทฯ ได้ปรับโครงสร้างทางธุรกิจภายในกลุ่มบริษัทฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ดังนี้

โครงสร้างกลุ่มบริษัทฯ ก่อนการปรับโครงสร้าง



ที่มา: บริษัทฯ

โครงสร้างกลุ่มบริษัทฯ หลังการปรับโครงสร้าง



ที่มา: บริษัทฯ

หมายเหตุ: <sup>1</sup> ปัจจุบันบริษัท ซอฟต์แวร์ลิงค์ จำกัด ได้เลิกกิจการและได้จดทะเบียนเสร็จการชำระบัญชีแล้ว

ก่อนการปรับโครงสร้างผู้ถือหุ้น กลุ่มคุณพิชิต วิวัฒน์รุจิราพงศ์ เป็นผู้ถือหุ้นทางอ้อมของบริษัทฯ ผ่านบริษัท ซอฟต์แวร์ลิงค์ จำกัด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 60 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ และบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 40 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ

วันที่ 4 ธันวาคม 2556 บริษัทฯ เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 50 ล้านบาทโดยการขายหุ้นเพิ่มทุนให้กับผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทฯ ตามสัดส่วนการถือหุ้นเพื่อนำเงินทุนที่ได้ไปซื้อหุ้นสามัญที่ออกแล้วและชำระแล้วทั้งหมดของบริษัทฯ เกลาดี เครือข่าย จำกัด มูลค่าที่ตราไว้เท่ากับ 100 บาทต่อหุ้น ในราคาหุ้นละ 100 บาท จากบริษัท เครือข่ายกรู๊ป จำกัด โดยมีกลุ่มคุณพิชิต วิวัฒน์รุจิราพงศ์ เป็นผู้ถือหุ้น ซึ่งการทำรายการดังกล่าว มีความสมเหตุสมผลทั้งในด้านราคาซื้อขายและเป็นการเตรียมความพร้อมในการนำหุ้นสามัญ

ของบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เนื่องจากบริษัท เคลาด์ ครีเอชัน จำกัด มีสินทรัพย์ที่สำคัญ คือ คอมพิวเตอร์ระบบเคลาด์ที่มีความสำคัญต่อธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งรองรับการให้บริการกลุ่ม e-Business Services ที่ปัจจุบันดำเนินการโดยบริษัทย่อย

บริษัทฯ ได้ว่าจ้างผู้ประเมินทางการเงินอิสระรายหนึ่งพิจารณามูลค่าของกิจการ บริษัท ซอฟต์แวร์ลิงค์ จำกัด และแสดงความเห็นว่าการทำรายการดังกล่าวมีความสมเหตุสมผลในด้านราคาซื้อขายและการซื้อกิจการดังกล่าวจะทำให้บริษัทฯ ไม่ต้องจ่ายค่าลิขสิทธิ์การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้กับบริษัท ซอฟต์แวร์ลิงค์ จำกัด อีกต่อไปซึ่งผู้บริหารคาดว่าจะส่งผลให้ผลประกอบการของบริษัทฯ ดีขึ้น

เมื่อมีการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนของบริษัทต่อประชาชนทั่วไป (IPO) จำนวนไม่เกิน 40,000,000 หุ้นมูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1.00 บาทต่อหุ้น คิดเป็นร้อยละ 20.00 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมดส่งผลให้ ณ วันที่ 13 มิถุนายน 2559 บริษัทบริษัทฯ มีทุนจดทะเบียน 200 ล้านบาท และทุนจดทะเบียนชำระแล้ว 200 ล้านบาท และโครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทภายหลังการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนดังกล่าวเป็นดังต่อไปนี้

รายชื่อผู้ถือหุ้น	ณ วันที่ 31 มีนาคม 2559		ภายหลังการเสนอขายหุ้นสามัญแก่ประชาชน	
	จำนวนหุ้น (หุ้น)	ร้อยละ	จำนวนหุ้น (หุ้น)	ร้อยละ
1. นายพิชิต วิวัฒน์รุจิราพงศ์	119,999,980	75.00	119,999,980	60.00
2. บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)	40,000,000	25.00	40,000,000	20.00
3. นายอัศวเดช ไรจน์เมธา	10	-	10	-
4. นายพิชัย อัสวณภาภาค	10	-	10	-
5. หุ้นที่เสนอขายแก่ประชาชน	-	-	40,000,000	20.00
<b>รวม</b>	<b>160,000,000</b>	<b>100.00</b>	<b>200,000,000</b>	<b>100.00</b>

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

### โครงสร้างรายได้

ตารางต่อไปนี้จะแสดงโครงสร้างรายได้จากการให้บริการของบริษัทฯ

ประเภทธุรกิจบริการ	งบการเงินรวม สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31-ธ.ค.-57		งบการเงินรวม สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31-ธ.ค.-58		งบการเงินรวม สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31-ธ.ค.-59	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. กลุ่มบริการ e-Logistics Trading <sup>1</sup>	130.04	70.39	150.52	67.25	165.21	60.53
2. กลุ่มบริการ e-Business Services <sup>2</sup>	51.14	27.68	65.71	29.36	86.30	31.62
3. Projects และอื่นๆ	3.56	1.93	7.58	3.39	21.43	7.85
รายได้จากการให้บริการ	184.74	100.00	223.81	100.00	272.94	100.00

หมายเหตุ : (1) การให้บริการ e-Customs Paperless ถือเป็นบริการหลักของกลุ่มบริการ e-Logistics Trading ซึ่งรายได้เกินกว่ากึ่งหนึ่งของรายได้จากกลุ่มบริการ e-Logistics Trading มาจากการให้บริการ e-Custom Paperless

(2) การให้บริการ CDD Gateway ถือเป็นบริการหลักของกลุ่มบริการ e-Business Services ซึ่งรายได้เกินกว่ากึ่งหนึ่งของรายได้จากกลุ่มบริการ e-Business Service มาจากการให้บริการ CDD Gateway

### 2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลักเป็นผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์ในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Business) และนำเสนอผลิตภัณฑ์นั้น แก่ผู้ใช้ในรูปแบบการให้บริการ (SaaS: Software as a Service) อย่างครบวงจรระหว่าง ภาคธุรกิจและภาครัฐ (B2G) ระหว่างภาคธุรกิจและภาคธุรกิจ (B2B) และระหว่างภาคเอกชนและประชาชนหรือผู้บริโภค (B2C) โดยผู้ประกอบการที่ใช้บริการระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทฯจะได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้บริการของ บริษัทฯ ตามวิสัยทัศน์ของบริษัทฯ คือ Better Faster Cheaper และบริษัทฯ จะเรียกเก็บค่าบริการต่อรายการธุรกรรม (Per Transaction) หรือเป็นรายเดือน (Monthly Fee)

ระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทฯ นำเสนอในรูปแบบการให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆ เป็นไปในรูปแบบ SaaS (Software as a Service) อย่างเต็มรูปแบบ กล่าวคือการให้บริการที่ครอบคลุมตั้งแต่ระบบศูนย์ประมวลผล (Data Center) ระบบศูนย์ประมวลผลสำรอง (Disaster Recovery Center) ระบบซอฟต์แวร์ปฏิบัติการที่ใช้รองรับระบบธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ (Platform as a Service) ที่บริษัทฯ ได้พัฒนาขึ้น ระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเครือข่าย และการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล เป็นต้น จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้หน่วยงานต่างๆ สามารถเข้าถึงการบริการระบบสารสนเทศโดยไม่จำเป็นต้องมีงบลงทุนที่สูง (Cheaper) มีระบบงานที่สามารถใช้งานได้เร็ว (Faster) ไม่ต้องเสียเวลา เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดความยุ่งยาก (Better) ของหน่วยงานในการจัดหาระบบงาน ออกแบบระบบงาน พัฒนา ติดตั้ง และบำรุงรักษา

บริการของบริษัทฯ จัดเป็นเครื่องมือทาง Logistics ที่สำคัญที่ช่วยให้ระบบการทำงานภายในองค์กรของลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เชื่อมโยงถึงกัน และลดการใช้งานทรัพยากรบุคคลที่มีต้นทุนที่สูงและมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นได้ง่าย จึงถือเป็นบริการที่มีส่วนช่วยในการลดต้นทุนทาง Logistics ให้กับลูกค้า และช่วยสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับลูกค้าและประเทศไทย

เนื่องจากระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทฯ พัฒนาและนำเสนอให้แก่ลูกค้า เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับลูกค้า ในการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย จึงทำให้บริษัทฯ มีรายได้เป็นประจำจากการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง (Recurring Revenue) นอกจากนั้นแล้วบริษัทฯ ไม่ต้องมีภาระต้นทุนในสินค้าคงคลัง (Carrying Cost of Inventory) และค่าใช้จ่ายในการกระจายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ไปยังลูกค้าต่างๆ

การให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (e-Business) ของกลุ่มบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มบริการ ได้แก่

1. กลุ่มบริการ e-Logistics Trading
2. กลุ่มบริการ e-Business Services
3. Projects และอื่นๆ

### 2.1.1 กลุ่มบริการ e-Logistics Trading ประกอบด้วยบริการหลักที่เกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

ผลิตภัณฑ์กลุ่มบริการ e-Logistics Trading ของบริษัทฯ จะให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายในลักษณะให้เลือกใช้บริการหลักระหว่าง การให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs Paperless) หรือระบบผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วน (e-Express) ซึ่งผู้ให้บริการหลักของกลุ่มบริการ e-Logistics Trading คือ ผู้ให้บริการนำเข้า-ส่งออกสินค้า โดยจะมีการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment) เป็นการให้บริการเพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ให้บริการระบบรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร (e-Manifest) โดยผู้ให้บริการหลักคือผู้ประกอบการที่เป็นสายการบิน Terminal Operator สายการบิน ตัวแทนสายเรือ และผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางบก ที่มีหน้าที่ต้องรายงานบัญชีสินค้าคงเหลือกับกรมศุลกากรอีกด้วย

การนำเข้าและส่งออกถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย อีกทั้งด้วยตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างพื้นฐานในการคมนาคม ความพร้อมในทรัพยากรและปัจจัยในการผลิตที่มีประสิทธิภาพ เป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของโลจิสติกส์ในภูมิภาค อย่างไรก็ตามด้วยต้นทุนและการแข่งขันที่สูงขึ้น การพัฒนาระบบสาร-สนเทศและนำมาประยุกต์ให้อย่างต่อเนื่องในระบบโลจิสติกส์เพื่อเชื่อมโยงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันทั้งในภาครัฐและภาค เอกชนจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งและเป็นปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศไทยให้ยั่งยืนต่อไป

ตลอดระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ ได้มุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Application ต่างๆในกลุ่มบริการ e-Logistics Trading อย่างต่อเนื่อง เพื่อขยายขอบเขตการให้บริการครอบคลุมทุกกระบวนการในระบบโลจิสติกส์ของการนำเข้าและส่งออกของประเทศ รวมถึงการปรับเปลี่ยนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐและหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยกลุ่มบริการ e-Logistics Trading มีบริการต่างๆที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้ได้ ดังนี้

- 1) การให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs Paperless)
- 2) การชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment)
- 3) การให้บริการระบบรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร (e-Manifest)
- 4) ระบบผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วน (e-Express)

โดยในปัจจุบันบริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการเดียวในประเทศไทยที่ให้บริการ e-Logistics Trading อย่างครบวงจร

#### 2.1.1.1 การให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs Paperless)

บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการเครือข่ายเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร (e-Customs Gateway) ผ่านเครือข่าย National Single Window (NSW) ซึ่งเป็นระบบศูนย์กลางการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจทั้งภายในประเทศจำนวน 36 หน่วยงาน และระหว่างประเทศ เพื่อให้บริการด้านการนำเข้า และส่งออกสินค้าเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ซึ่ง



เป็นการอำนวยความสะดวกด้านการนำเข้า การส่งออก และโลจิสติกส์ โดยผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และผู้ประกอบการขนส่ง สามารถส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนกัน ลดความผิดพลาดและลดการทำงานที่ไม่สร้างคุณค่าเพิ่ม ทำให้ลดต้นทุนการบริหารจัดการ และการใช้ทรัพยากรต่างๆ ตลอดจนกระบวนการค้าระหว่างประเทศ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังเป็นผู้พัฒนาระบบสารสนเทศและให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Value Added Network Services: VANs)

การจัดตั้ง NSW ของประเทศโดยมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2548 มีการเห็นชอบให้กรมศุลกากรเป็น หน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดตั้ง NSW เพื่อให้สอดคล้องกับความตกลงอาเซียน สำหรับการการจัดตั้ง ASEAN Single Window หรือ ASW

ประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับจากการใช้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารผ่าน ระบบ NSW เช่น

1. ช่วยลดขั้นตอน ลดจำนวนรายการข้อมูลและเอกสารที่ต้องส่งซ้ำ ลดจำนวนครั้งในการเดินทาง และลดต้นทุนการทำธุรกรรม รวมทั้งเพิ่มความเร็วในการดำเนินธุรกรรมทางการค้าของทั้งภาคเอกชน และการให้บริการจากภาครัฐ ตลอดจนช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้นำเข้าและส่งออกหรือตัวแทน ให้สามารถนำส่งข้อมูล และเอกสารไปสู่ส่วนราชการต่างๆ ในลักษณะ Single Window Entry ได้ จากสถิติที่ผ่านมาผู้นำเข้า-ส่งออกมีการใช้เอกสาร 25,000 ฉบับต่อวัน มีแบบฟอร์มที่ต้องส่งทั้งหมด 40 แบบฟอร์ม และเป็นข้อมูลที่ต้องส่งซ้ำกัน 60-70% ของแต่ละเอกสาร ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ นำเข้าส่งออก
2. สามารถออกหนังสืออนุญาต/รับรองได้ทันที (หากเอกสารถูกต้องและครบถ้วน) โดยมีชุดข้อมูลเพื่อการส่งออก-นำเข้าเพียงชุดเดียว มีการยื่น-แลกเปลี่ยน-ส่งข้อมูลผ่าน National Single Window System (NSW) เพียงครั้งเดียว มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างธุรกิจและเชื่อมต่อกับ NSW และที่สำคัญที่สุดคือทำให้ต้นทุน โลจิสติกส์ลดลง ดังนั้นจากการพัฒนาระบบ e-Logistics Trading จะส่งผลให้สามารถลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ลงได้อย่าง น้อย 0.5% ของมูลค่าสินค้านำเข้า-ส่งออก หรือรวมแล้วไม่ต่ำกว่า 28,500 ล้านบาทต่อปี

บริษัทฯ ให้บริการระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) ทั้งในระบบการนำเข้า (e-Import) และระบบการส่งออก (e-Export) โดยผู้ให้บริการสามารถสร้างและส่งข้อมูลใบขนสินค้าได้ทุกประเภทใบขนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์พร้อมลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) ของเจ้าของลายมือชื่อผ่านระบบปฏิบัติการของบริษัทฯ ที่ใช้งานได้ง่ายและไม่ซับซ้อนเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐานของศุลกากรแทนการจัดทำ ยื่น ส่งรับเอกสาร และการลงลายมือชื่อในกระดาษซึ่งทำให้ผู้นำเข้า-ส่งออกสามารถผ่านพิธีการศุลกากรได้รวดเร็วขึ้นมาก อีกทั้งสามารถดำเนินพิธีการได้สะดวกสบายมากขึ้นและลดค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ บริษัทฯ จะจัดเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการตามจำนวนและ/หรือขนาดของเอกสาร

การผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาการตรวจปล่อยสินค้าทำให้ผู้นำเข้า-ส่งออกสามารถปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยเวลาอันสั้น และทำให้การจัดเก็บข้อมูลเพื่อการสถิติสามารถดำเนินการได้ในเวลาอันรวดเร็วและแม่นยำ ทั้งในระบบการนำเข้า (e-Import) และระบบการส่งออก (e-Export) จากรายงาน “Ease of Doing Business” ณ มิถุนายน 2556 ของ World Bank ประเทศไทยได้รับจัดให้อยู่ในอันดับที่ 18 จาก 189 ประเทศและการพัฒนาระบบศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของประเทศไทยได้ถูกจัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้าระหว่างประเทศ (Trading Across Borders)

## ช่องทางการจัดจำหน่าย

ในกลุ่มผลิตภัณฑ์หรือบริการ e-Logistics Trading ของบริษัทฯ เราสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าหลักได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มลูกค้าโดยตรงของบริษัท และกลุ่มบริษัทที่ทำหน้าที่เป็นผู้พัฒนาระบบสารสนเทศและให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Value Added Network Services: VANs) โดยกลุ่มลูกค้าโดยตรงของบริษัทประกอบด้วย ผู้นำเข้า-ส่งออก (Importer/Exporter) ผู้บริหารจัดการขนส่ง (Freight Forwarders) ผู้ประกอบการของเร่งด่วน (Express Couriers) ตัวแทนออกของ (Customs Brokers) ชิปปิ้งหรือตัวแทนออกของ (Shipping Agents) สายการบิน ตัวแทนสายการบิน สายการบิน ตัวแทนสายเรือ และผู้ประกอบการตัวแทนสายการบิน หรือผู้ประกอบการท่าเรือ (Terminal Operators)

ในส่วนการให้บริการผ่าน VANs ซึ่งถือเป็นช่องทางสำคัญในการให้บริการในฐานะ e-Customs Gateway ของบริษัทฯ โดยในปัจจุบันบริษัทฯ มีพันธมิตรที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจ VANs ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนแบ่งตลาดค่อนข้างสูง ได้แนะนำ ลูกค้าให้หันมาใช้บริการ e-Customs Gateway ของบริษัทฯ เพิ่มมากขึ้นเป็นผลให้จำนวนธุรกรรมที่รับ-ส่งระหว่างบริษัทฯ และระบบ e-Customs ของกรมศุลกากรมีจำนวนมากที่สุดในระหว่างผู้ให้บริการ e-Customs Gateway ทั้งสามราย โดยมีฝ่ายการตลาดของบริษัทฯ ทำหน้าที่ประสานงานกับพันธมิตรในกลุ่ม VANs นี้

สำหรับกลุ่มลูกค้าโดยตรงของบริษัทฯ บริษัทฯ ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย (Account Executive) ทำหน้าที่ดูแลลูกค้าในปัจจุบันของบริษัทฯ ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ CRM และยังมีหน้าที่ในการแนะนำบริการของบริษัทฯ ให้กับกลุ่มเป้าหมายใหม่ หรือผู้ที่สนใจให้หันมาใช้บริการของบริษัทฯ

## สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

บริษัทผู้ให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs Paperless) ในประเทศไทยมีจำนวน 3 ราย คือ บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท เทคสยาม จำกัด ผู้บริหารประเมินว่าระดับการแข่งขันในอุตสาหกรรมอยู่ในระดับปานกลาง คู่แข่งในอุตสาหกรรมมีจำนวนน้อยราย โดยบริษัทฯ มีจุดแข็ง คือ ปัจจุบันบริษัทฯ มีส่วนแบ่งทางการตลาดสูงที่สุด และเป็นผู้ให้บริการรายเดียวที่ให้บริการทั้ง e-Customs Gateway และ VANs นอกจากนี้จากการที่ผู้ใช้บริการด้านพิธีการศุลกากรจะให้ความสำคัญด้านความมีเสถียรภาพของระบบการใช้งาน ราคา และระบบใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน ซึ่งบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบ การใช้งานให้มีเสถียรภาพ ใช้งานได้ง่าย รวมทั้งบริษัทฯ กำหนดราคาค่าบริการ ที่เหมาะสม ทำให้บริษัทฯ เชื่อว่าบริษัทฯ จะสามารถรักษาความเป็นผู้นำในการให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs Paperless)

### 2.1.1.2 การให้บริการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment)

ปัจจุบันผู้นำเข้าและตัวแทนออกของสามารถชำระค่าภาษีอากรให้กรมศุลกากรได้ 2 ช่องทาง คือ

- (1) ชำระที่เคาน์เตอร์ชำระเงินที่หน่วยจัดเก็บรายได้ของกรมศุลกากร โดยสามารถชำระเป็นเงินสด แคชเชียร์เช็ค บัตรภาษี (เฉพาะค่าภาษีอากร) หรือหนังสือธนาคารค้ำประกัน
- (2) การชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment)

ทั้งนี้ บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment) โดยเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารและระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรเพื่อรับและส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธนาคารและกรมศุลกากร สำหรับการชำระค่าภาษีอากรผ่านธนาคารด้วยวิธีตัดบัญชีธนาคารโดยที่ธนาคารได้รับมอบหมายจากกรมศุลกากรให้เป็นตัวแทนรับชำระ

เงินค่าภาษีอากรศุลกากรและ/หรือวางประกันค่าภาษีอากรศุลกากรให้แก่กรมศุลกากรจากผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือตัวแทนออกของซึ่งได้ขึ้นทะเบียนขอชำระค่าภาษีอากรศุลกากรและ/หรือวางประกันค่าภาษีอากรศุลกากรผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารไว้กับกรมศุลกากร โดยธนาคารจะแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการรับชำระเงินจากบุคคลดังกล่าวให้แก่กรมศุลกากรทราบรวมทั้งรับ-ส่งข้อมูลอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับกรมศุลกากรผ่านระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ

ประโยชน์ของการชำระภาษีอากรโดยตัดบัญชีธนาคารสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สะดวกรวดเร็วกว่าการใช้เงินสดและเช็คเช็ค และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปซื้อเช็คเช็ค และนำเช็คเช็คไปชำระภาษีอากรที่กรมศุลกากร
2. ลดความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการชำระค่าภาษีอากรด้วยเงินสด และความเสี่ยงจากการที่ไม่สามารถซื้อเช็คเช็คได้ อันเนื่องมาจากธนาคารปิดทำการ
3. สามารถขนานสินค้าออกจากกรมศุลกากรได้ในเวลาอันรวดเร็ว และรับใบเสร็จที่ท่าที่รับของ
4. มีระบบรักษาความปลอดภัยของรับ (CA: Certificate Authority)
5. ได้รับเลขชำระภาษีทันทีหลังจากที่จ่ายด้วยระบบ e-payment แล้ว
6. ให้บริการรับส่งข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ ทำให้กระบวนการผ่านพิธีการศุลกากรสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง
7. สามารถตรวจสอบสถานะการชำระภาษีอากรได้ผ่านระบบสารสนเทศ

ในปัจจุบัน บริษัทฯ ให้บริการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารจำนวน 6 แห่ง คือ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย ธนาคารดอยช์แบงก์ ธนาคารเจพีมอร์แกน และธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดซึ่งธนาคารดังกล่าวเป็นธนาคารหลักที่ให้บริการชำระภาษีอากรแก่ผู้นำเข้าและส่งออกของประเทศไทย

### ช่องทางการจัดจำหน่าย

สำหรับกลุ่มลูกค้าโดยตรงของบริษัทฯ บริษัทฯ ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย (Account Executive) ทำหน้าที่ดูแลลูกค้าในปัจจุบันของบริษัทฯ ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ CRM และยังมีหน้าที่ในการแนะนำบริการของบริษัทฯ ให้กับกลุ่มเป้าหมายใหม่ หรือผู้ที่สนใจให้หันมาใช้บริการของบริษัทฯ

### สภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

บริษัทผู้ให้บริการการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment) ในประเทศไทยมีจำนวน 3 ราย คือ บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท เทคสยาม จำกัด ผู้บริหารประเมินว่าระดับการแข่งขันในอุตสาหกรรมอยู่ในระดับต่ำ เพราะ จำนวนธนาคารที่จะร่วมให้บริการไม่เพิ่มขึ้น อีกทั้งผู้ใช้บริการการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment) จะให้ความสำคัญกับการเลือกธนาคารที่จะให้บริการมากกว่าการเลือกบริษัทผู้ให้บริการซึ่งบริษัทฯ ได้มีธนาคารหลักที่ให้บริการครอบคลุมมากกว่าผู้ให้บริการรายอื่น

### 2.1.1.3 การให้บริการระบบรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร (e-Manifest)

บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์เพื่อรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสารโดยผู้ประกอบการที่เป็นสายการบินหรือตัวแทนสายการบิน Terminal operator สายเรือหรือตัวแทนสายเรือ ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางบก สามารถใช้ระบบสารสนเทศที่บริษัทฯ พัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการต่างๆ สามารถส่งข้อมูลยานพาหนะและบัญชีสินค้าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไปยังกรมศุลกากรและ/หรือการทำเรือแห่งประเทศไทยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ รวมถึงการรับการยืนยันการประมวลผล (Customs Response) จากระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร ระบบการรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสารของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ทางเรือ (Sea e-Manifest) ทางอากาศ (Air e-Manifest) และทางรถยนต์ (Car e-Manifest)

การรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสารมีข้อมูลหลักที่ต้องทำการส่งให้แก่ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร สรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลรายงานยานพาหนะเข้า-ออก โดยระบุวันและเวลาที่ยานพาหนะนั้นๆ เข้าหรือออกจากท่าที่ได้แจ้งไว้
2. ข้อมูลบัญชีสินค้าของยานพาหนะนั้นๆ
3. ข้อมูลบัญชีสินค้ารายใบตราส่ง

นับตั้งแต่มีการใช้ระบบศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารอย่างเป็นทางการในปี 2550 จนถึงปัจจุบัน บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการรายเดียวที่ให้บริการระบบสารสนเทศในการสร้างรายงานและรับ-ส่งรายงานบัญชีสินค้าทางอากาศสำหรับทุกสายการบินหรือตัวแทนสายการบินที่ประกอบการในทุกสนามบินนานาชาติของประเทศไทย ทั้งนี้ เพราะบริษัทฯ มีบุคลากรที่มีความเข้าใจในระบบการรายงานบัญชีสินค้าทางอากาศเป็นอย่างดี นอกเหนือจากประสบการณ์และความรู้เชิงเทคนิคในการพัฒนาระบบงานที่มีประสิทธิภาพ เสถียรภาพ รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการอย่างเร่งด่วนและความต่อเนื่องในธุรกิจรับ-ส่งสินค้าทางอากาศ

นอกจากนี้แล้ว บริษัทฯ ยังได้มีการพัฒนาระบบรายงานบัญชีสินค้าทางเรือและทางรถยนต์ และให้บริการระบบรายงานนี้แก่สายเรือนานาชาติหรือตัวแทนของสายเรือ รวมถึงผู้ประกอบการรับ-ส่งสินค้าทางรถยนต์รายใหญ่ของโลกซึ่งรับ-ส่งสินค้าทางรถยนต์จากประเทศเพื่อนบ้านไปยังประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคนี้อย่างกว้างขวาง

ศุลกากรในฐานะที่เป็นหน่วยงานหน้าด่าน และมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรสนับสนุนการค้าระหว่างประเทศและปกป้องสังคมจำเป็นต้องมีระดับการควบคุมและอำนวยความสะดวกให้กับการเคลื่อนย้ายบุคคลและสินค้าที่เหมาะสมซึ่งต้องอำนวยความสะดวกและเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร โดยดำเนินการปฏิรูป (Reform) ระบบพิธีการศุลกากรเพื่อลดค่าใช้จ่ายทางการค้าที่เกิดจากความล่าช้าและความไม่มีประสิทธิภาพลง รวมทั้งเพิ่มศักยภาพในการควบคุมสินค้าตามแนวพรมแดนโดยการจัดทำระบบการควบคุมที่มีความเหมาะสมในทางปฏิบัติ ในปี พ.ศ. 2553 บริษัทฯ จึงได้เข้าร่วมคณะทำงานย่อยเพื่อประสานงานและติดตามการนำระบบการติดตามทางศุลกากร (Tracking System) หรือระบบ RFID ของกรมศุลกากรซึ่งบริษัทฯ ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่เพื่อสนับสนุนโครงการดังกล่าวแก่ผู้ประกอบการขนส่งทางรถยนต์ โดยผลิตภัณฑ์ใหม่ในเวลานั้นแยกออกเป็นระบบรายงานบัญชีสินค้าทางรถยนต์ (Car Manifest) และระบบ RFID สำหรับการขนส่งระหว่างด่านศุลกากรซึ่งทำให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการผ่านพิธีการศุลกากร เพิ่มความปลอดภัยแก่สินค้าที่ขนส่ง และสามารถกำหนดเวลาในการขนส่งให้แก่ลูกค้าได้แม่นยำขึ้นมาก อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพการผ่านพิธีการศุลกากรในการควบคุมและความปลอดภัยทางศุลกากร

## ช่องทางการจัดจำหน่าย

สำหรับกลุ่มลูกค้าโดยตรงของบริษัท บริษัท ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย (Account Executive) ทำหน้าที่ดูแลลูกค้าในปัจจุบันของบริษัท ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ CRM และยังมีหน้าที่ในการแนะนำบริการของบริษัท ให้กับกลุ่มเป้าหมายใหม่หรือผู้ที่สนใจให้หันมาใช้บริการของบริษัท

## สภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

บริษัทผู้ให้บริการระบบรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร (e-Manifest) ในประเทศไทยมีจำนวน 3 ราย คือ บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท เทคสยาม จำกัด ในกรณีการรายงานบัญชีสินค้าทางอากาศ บริษัท เป็นผู้ให้บริการเพียงรายเดียว ผู้บริหารประเมินว่าระดับการแข่งขันในอุตสาหกรรมอยู่ในระดับต่ำเพราะจำนวนผู้ประกอบการที่มีหน้าที่รายงานบัญชีสินค้าให้แก่กรมศุลกากรไม่เพิ่มขึ้น ซึ่งผู้ใช้บริการระบบรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร (e-Manifest) จะให้ความสำคัญกับความเสถียรของระบบการให้บริการ ความรู้และความชำนาญของทีมพัฒนาระบบซึ่งบริษัท ได้มีผลงานเป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้ประกอบการ และทีมงานวิศวกรเฝ้าดูแลระบบเพื่อให้สามารถบริการในระดับที่แข่งขันกับรายอื่นได้

### 2.1.1.4 ระบบผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วน (e-Express)

ปัญหาที่เกิดจากภัยคุกคามของการก่อการร้ายสากลที่มีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ทุกประเทศตื่นตัวกับเรื่องดังกล่าวมากขึ้น จึงส่งผลให้เกิดการชะลอตัวในการพัฒนาเศรษฐกิจ การค้า และสังคม ศุลกากรจำเป็นต้องเพิ่มบทบาททางด้านการควบคุมการส่งสินค้าออกและช่องทางในการขนส่งสินค้า ตลอดจนการปราบปรามการกระทำที่ผิดกฎหมายต่างๆ เพื่อวัตถุประสงค์ทางด้านความปลอดภัย (นอกเหนือไปจากการควบคุมการนำเข้าเพียงอย่างเดียว) โดยการนำเครื่องมือที่เป็นมาตรฐานสากลทางศุลกากรมาบังคับใช้ เช่น การจัดส่งข้อมูลทางการค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้า การบริหารความเสี่ยง การลงทะเบียนผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาต การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ในงานศุลกากร และการเพิ่มความร่วมมือกับภาคธุรกิจ เป็นต้น ทั้งนี้ศุลกากรต้องมั่นใจว่าบทบาทในการควบคุมที่เหมาะสมจะไม่ลดหย่อนลง ตามความพยายามที่จะเพิ่มการอำนวยความสะดวกทางการค้า

เนื่องจากหนึ่งในกลุ่มลูกค้าหลักของบริษัท เป็นผู้ประกอบการของเร่งด่วน (Express Couriers) ชื่อนำของโลกซึ่งกลุ่มลูกค้านี้จำเป็นต้องมีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดส่งข้อมูลทางการค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้า และการแลกเปลี่ยนข้อมูลอื่นๆ กับกรมศุลกากรในการผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วนอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัท จึงได้พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้บริการกลุ่มลูกค้าเหล่านี้ในการผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วน (e-Express) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการตรวจปล่อยสินค้าทำให้ผู้นำเข้า-ส่งออกสามารถปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยเวลาอันสั้น ทั้งนี้ บริษัท จะจัดเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการตามจำนวนและขนาดของข้อมูลที่ใช้ในการรับ-ส่งกับระบบของกรมศุลกากรและธนาคาร

ประโยชน์ที่เกิดกับภาคเอกชน คือ ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วซึ่งเป็นหัวใจในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการเพราะเป็น KPI (Key Performance Indicator) ที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับลูกค้าซึ่งเป็นผู้นำเข้า-ส่งออก นอกจากนั้น ผู้ประกอบการสามารถจัดส่งข้อมูลทางระบบ e-Express ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน ไม่มีวันหยุด และลดการใช้เอกสาร รวมถึงยังสามารถชำระเงินค่าภาษีอากรผ่านทางระบบ e-Payment ของบริษัท ได้อีกช่องทางหนึ่งซึ่งช่วยลดการติดต่อทางเจ้าหน้าที่โดยตรง และการจัดเตรียมเช็คเพื่อใช้ในการชำระค่าภาษีอากรที่เกิดขึ้นอีกด้วย

ประโยชน์ที่เกิดกับภาครัฐ คือ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และบทบาทในการควบคุมที่เหมาะสมจะไม่ลดหย่อนลงเพราะกรมศุลกากรจะได้รับข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้าก่อนของจะมาถึง หรือส่งออก และ

ลดภาระการจัดเก็บเอกสาร ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านบุคลากร รวมถึงสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปได้เพราะใช้ระบบการรับรองการส่งออกโดยอัตโนมัติโดยการจับคู่ข้อมูล (Matching) ของใบขนส่งสินค้ากับเที่ยวบิน และข้อมูลการนำการนำเข้า-ส่งออกของเรือมีความถูกต้อง ปลอดภัย สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลให้แก่หน่วยงานต่างๆ เช่น กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ เพื่อใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้ต่อไป

### ช่องทางการจัดจำหน่าย

สำหรับกลุ่มลูกค้าโดยตรงของบริษัท บริษัท ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย (Account Executive) ทำหน้าที่ดูแลลูกค้าในปัจจุบันของบริษัท ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ CRM และยังมีหน้าที่ในการแนะนำบริการของบริษัท ให้กับกลุ่มเป้าหมายใหม่ หรือผู้ที่สนใจให้หันมาใช้บริการของบริษัท

### สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

บริษัทผู้ให้บริการระบบผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วน (e-Express) ในประเทศไทยมีจำนวน 3 ราย คือ บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท เทรตสยาม จำกัด ผู้บริหารประเมินว่าระดับการแข่งขันในอุตสาหกรรมอยู่ในระดับต่ำด้วยจำนวนผู้ประกอบการของเร่งด่วน (Express Couriers) ที่คงที่ซึ่งผู้ใช้บริการระบบผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วน (e-Express) จะให้ความสำคัญกับความเสถียรของระบบการให้บริการ ความรู้และความชำนาญของทีมพัฒนาระบบซึ่งบริษัทฯ ได้มีทีมงานที่มีความรู้และประสบการณ์ธุรกิจจัดส่งของเร่งด่วนเป็นอย่างดี มีผลงานเป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้ประกอบการ และทีมงานวิศวกรเฝ้าดูแลระบบเพื่อให้สามารถบริการในระดับที่แข่งขันกับรายอื่นได้

### นโยบายการกำหนดราคากลุ่มบริการ e-Logistics Trading

บริษัทฯ มีนโยบายกำหนดราคาการให้บริการการให้บริการกลุ่ม e-Logistics Trading ตามจำนวนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผ่าน Gateway ของบริษัทฯ (Transaction Base)

### กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของกลุ่มบริการ e-Logistics Trading

บริษัทฯ มีกลุ่มลูกค้าหลักแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ

- 1) กลุ่มลูกค้าโดยตรงของบริษัทซึ่งประกอบด้วย
  - ผู้นำเข้า-ส่งออก
  - ตัวแทนของผู้นำเข้า-ส่งออก เช่น ผู้รับจัดการขนส่ง (Freight Forwarders), ผู้ประกอบการของเร่งด่วน (Express Couriers), ตัวแทนออกของ (Customs Brokers) และ ชิปปิ้งหรือตัวแทนออกของ (Shipping Agents)
  - สายการบิน ตัวแทนสายการบิน สายการบิน ตัวแทนสายเรือ ผู้ประกอบการตัวแทนสายการบิน หรือ ผู้ประกอบการท่าเรือบก (Terminal Operators) ผู้ประกอบการขนส่งรับ-ส่งสินค้าทางบก และ เคาน์เตอร์บริการ (Service Counter) ผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร
- 2) กลุ่มบริษัทที่ทำหน้าที่เป็นผู้พัฒนาระบบสารสนเทศและให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Value Added Network Services: VANs) แก่ผู้ประกอบการ โดยอาศัยเครือข่ายของบริษัทฯ ในการเชื่อมต่อกับ ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรซึ่งในกรณีนี้บริษัทฯ จะได้รับรายได้จาก VANs ในฐานะที่บริษัทฯ ทำหน้าที่เป็น e-Customs Gateway

ประเภทลูกค้า	งบการเงินรวม สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 57		งบการเงินรวม สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 58		งบการเงินรวม สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 59	
	มูลค่า (ล้านบาท)	ร้อยละ	มูลค่า (ล้านบาท)	ร้อยละ	มูลค่า (ล้านบาท)	ร้อยละ
กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการโดยตรง	105.61	81.20	115.91	77.01	124.80	75.54
ผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	24.43	18.80	34.61	22.99	40.41	24.46
รวมรายได้จากการกลุ่มบริการ e-Logistics Trading	130.04	100.00	150.52	100.00	165.21	100.00

2.1.2 **กลุ่มบริการ e-Business Services** ซึ่งรวบรวมการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐ (B2G) และระหว่างภาคเอกชนและภาคเอกชน (B2B) ได้แก่

- 1) ETR Gateway (Electronic Transaction Reporting Gateway)
- 2) CDD Gateway (Customer Due Diligence Gateway)

#### 2.1.2.1 ETR Gateway (Electronic Transaction Reporting Gateway)

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) ได้ออกประกาศกฎกระทรวง มีผลให้ธนาคารต้องตรวจสอบระบุด่วนของลูกค้ายาธุรกรรม โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 สิงหาคม 2554 เป็นต้นไปนั้น ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ จำต้องขอความร่วมมือลูกค้าที่มาทำธุรกรรมด้วยเงินสดกับ ธนาคารทุกท่านให้แสดงหลักฐานการแสดงตนต่อธนาคารทุกครั้ง โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือใบอนุญาตขับขี่ หรือหลักฐานประจำตัวอื่นๆ ที่ทาง ราชการออกให้ โดยลูกค้าจะต้องแสดงตนเมื่อเข้าทำรายการที่มีจำนวนเงินถึงเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- ธุรกรรมเงินสดมูลค่าตั้งแต่ 2 ล้านบาทขึ้นไป
- ธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์ มีมูลค่าตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไป
- ธุรกรรมเงินสดที่เป็นการโอนเงินหรือชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีมูลค่าตั้งแต่ 1 แสนบาทขึ้นไป
- ธุรกรรมที่เป็นการโอนเงินหรือชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยหักจากบัญชี มีมูลค่าตั้งแต่ 7 แสนบาทขึ้นไป
- ธุรกรรมการชำระเงินแทน (Bill Payment) ที่ใช้เงินสด มีมูลค่าตั้งแต่ 7 แสนบาทขึ้นไป

นอกจากลูกค้าผู้ทำธุรกรรมต้องแสดงตนแล้ว ธนาคารจะต้องรายงานธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. สำหรับธุรกรรมที่เป็นไป ตามเงื่อนไขกฎกระทรวงนี้ โดยบริษัท และเคลาด์ ครัวเรือน ได้ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติเป็นผู้ให้บริการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อ ส่ง รายงานธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (สำหรับสถาบันการเงิน) ตามเงื่อนไขที่กำหนดโดยสำนักงาน ปปง. เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2554

นับแต่นั้นมาเคลาด์ ครัวเรือน (ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทฯ) ได้เปิดบริการรับ-ส่งรายงานธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์นี้ ให้กับธนาคารต่างๆ ทั้งของไทย และต่างชาติทุกรายที่ประกอบการในประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 36 ธนาคารเพื่อให้ธนาคารสามารถ จัดส่งรายงานอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดให้แก่สำนักงาน ปปง. ซึ่งบริการนี้เป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการปฏิบัติตามกฎหมาย และช่วยลดเวลา ค่าใช้จ่ายและการใช้กระดาษ ในการจัดทำรายงานและนำส่งรายงานให้แก่สำนักงาน ปปง. อีกทั้งสำนักงาน ปปง. จะได้รับข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทำการประมวลผลอย่างมีประสิทธิภาพในการป้องกันไม่ให้คนร้ายใช้สถาบันการเงินเป็น เครื่องมือฟอกเงินต่อไป

## นโยบายการกำหนดราคาการให้บริการ ETR Gateway (Electronic Transaction Reporting Gateway)

บริษัทฯ มีนโยบายกำหนดราคาการให้บริการการให้บริการ ETR Gateway เป็นอัตราเหมาจ่ายรายเดือนอัตราเดียว (Monthly Fee) โดยบริษัทฯ ได้คำนวณการกำหนดราคาเหมาจ่ายรายเดือนจากปริมาณการส่งข้อมูลเฉลี่ยของกลุ่มลูกค้า

### กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริการ ETR Gateway (Electronic Transaction Reporting Gateway)

ธนาคารต่างๆทั้งของไทยและต่างชาติทุกรายที่ประกอบกิจการในประเทศไทย

### ช่องทางการจัดจำหน่าย

สำหรับกลุ่มลูกค้าโดยตรงของบริษัทฯ บริษัทฯ ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย (Account Executive) ทำหน้าที่ดูแลลูกค้าในปัจจุบันของบริษัทฯ ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ CRM และยังมีหน้าที่ในการแนะนำบริการของบริษัทฯ ให้กับกลุ่มเป้าหมายใหม่ หรือผู้ที่สนใจให้หันมาใช้บริการของบริษัทฯ

### สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการ ETR Gateway (Electronic Transaction Reporting Gateway) สำหรับสถาบันการเงินในประเทศไทยที่ให้บริการอย่างครบวงจรด้วยการพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ต่างๆให้แก่ลูกค้าที่เป็นสถาบันการเงิน รวมถึงการให้บริการเชื่อมโยงระบบไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารประเมินว่าระดับการแข่งขันในอุตสาหกรรมอยู่ในระดับต่ำ เพราะ ไม่มีคู่แข่งอื่นอีกทั้งค่าบริการที่เรียกเก็บจากธนาคารต่างๆ อยู่ในอัตราที่เหมาะสมแก่ผู้ประกอบการอื่นที่จะเข้ามาแข่งขัน นอกจากนั้นแล้วธนาคารต่างๆ ได้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจากการให้บริการระบบสารสนเทศของบริษัทฯ ที่มีความเสถียรและปลอดภัยจึงทำให้ธนาคารต่างๆ พอใจและไม่มีความจำเป็นที่จะแสวงหาผู้บริการรายใหม่

#### 2.1.2.2 CDD Gateway (Customer Due Diligence Gateway)

สถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการดำเนินการทำให้คำแนะนำ หรือการเป็นที่ปรึกษาในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนหรือการเคลื่อนย้ายเงินทุนตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ที่ไม่ใช่ สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และ ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องกำหนดนโยบาย การรับลูกค้า การบริหารความเสี่ยงที่อาจเกี่ยวกับการฟอกเงินของลูกค้า และต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าเมื่อเริ่มทำธุรกรรมครั้งแรก โดยต้องตรวจสอบเป็นระยะจนสิ้นสุดดำเนินการเมื่อมีการปิดบัญชีหรือยุติ ความสัมพันธ์กับลูกค้า

ผู้ประกอบการตามที่ได้ระบุต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering And Combating The Financing of Terrorism: AML/CFT) โดยตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม 2555 เป็นต้นไป ผู้ประกอบการทุกแห่งต้องปฏิบัติตามกฎหมาย (AML/CFT) โดยครบถ้วน มิฉะนั้น หากมีการตรวจสอบพบว่าบริษัทใดไม่ปฏิบัติตาม/ปฏิบัติไม่ครบถ้วน กรรมการบริษัทผู้ที่มีอำนาจที่เกี่ยวข้องจะต้องรับโทษตามกฎหมายในฐานะผู้กระทำการแทนบริษัทซึ่งมีการกำหนดโทษไว้ทั้งทางแพ่งและอาญา

เพื่อให้การปฏิบัติตามกฎหมายในการตรวจสอบลูกค้ากับฐานข้อมูลต่างๆ มีความปลอดภัย มีความน่าเชื่อถือในการรายงานธุรกรรม และมีการจัดการข้อมูลเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทางสำนักงาน ปปง. จึงได้ออกข้อแนะนำสำหรับผู้ให้บริการเพื่อมาดำเนินการในการพัฒนาและให้บริการเพื่อสนับสนุนการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าซึ่งต้องมีคุณสมบัติในด้าน



ต่างๆ และมีระบบสารสนเทศที่สามารถดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดโดยสำนักงาน ปปง. โดยบริษัทฯ ได้ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติ คุณลักษณะของระบบการให้บริการ และการทดสอบเสมือนจริง (POC: Proof of Concept) และสามารถเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 14 กันยายน 2555

### นโยบายการกำหนดราคาการให้บริการ CDD Gateway (Customer Due Diligence Gateway)

บริษัทฯ มีนโยบายกำหนดราคาการให้บริการ CDD Gateway เป็นอัตราเหมาจ่ายรายเดือน (Monthly Fee) ซึ่งขึ้นอยู่กับปริมาณการใช้งานและจำนวนผู้ใช้งาน (User) ของลูกค้าเป็นขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ และจะจำกัดจำนวนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ได้ตกลง หากมีปริมาณการใช้งานเกินกว่าปริมาณที่กำหนด บริษัทฯ จะเรียกเก็บค่าบริการในส่วนเกินตามปริมาณการใช้งานที่เกิดขึ้นจริง

### กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริการ CDD Gateway (Customer Due Diligence)

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัทฯ ในปัจจุบัน แบ่งได้เป็น 6 กลุ่มคือ

1. ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ เช่น ธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ สาขาของธนาคารต่างประเทศ
2. กลุ่มธุรกิจประกันภัย สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ กลุ่มธุรกิจประกันชีวิต ( Life Insurance) และกลุ่มธุรกิจการประกันวินาศภัย ( Non-Life Insurance )
3. กลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์
4. กลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อ
5. กลุ่มบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน
6. กลุ่มธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

ทั้งนี้ ในปัจจุบันบริษัทฯ ได้ให้บริการครอบคลุมทุกกลุ่มธุรกิจตามเป้าหมาย แต่ผู้บริหารเห็นว่า บริษัทฯยังมีโอกาสในการขยายตลาดได้อีกเนื่องจากจำนวนบริษัทฯ ที่ยังไม่ได้เข้าใช้บริการมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 200 บริษัท อีกทั้งยังมีโอกาสขยายตลาดเพิ่มเติมไปยังกลุ่มลูกค้าอีก 3 กลุ่ม ซึ่งอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของสำนักงาน ปปง. ในการรายงานข้อมูลธุรกรรมทางการเงินซึ่งยังมีใช้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายในปัจจุบันของบริษัทฯ ได้แก่

7. กลุ่มธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา
8. กลุ่มธุรกิจค้าทอง
9. กลุ่มธุรกิจอื่นๆ เช่น กลุ่มธุรกิจบริหารสินทรัพย์ กลุ่มบัตรเครดิตเงินสด และอื่นๆ

ยิ่งไปกว่านั้นบริษัทฯ ยังมีโอกาสในการให้บริการเพิ่มเติมอื่นๆ กับฐานลูกค้าปัจจุบันในกรณีที่มีข้อกำหนดเพิ่มเติมอื่นๆ ยังคงใช้ในอนาคต

## ช่องทางการจัดจำหน่าย

สำหรับกลุ่มลูกค้าโดยตรงของบริษัท บริษัท ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย (Account Executive) ทำหน้าที่ดูแลลูกค้าในปัจจุบันของบริษัท ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ CRM และยังมีหน้าที่ในการแนะนำบริการของบริษัท ให้กับกลุ่มเป้าหมายใหม่ หรือผู้ที่สนใจให้หันมาใช้บริการของบริษัท

## สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

กลุ่มบริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการ CDD (Customer Due Diligence) Gateway ที่ให้บริการอย่างครบวงจรด้วยการพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ต่างๆ ให้แก่ลูกค้าในกลุ่มธุรกิจต่างๆ รวมถึงการให้บริการการเชื่อมโยงระบบไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดหาฐานข้อมูลที่ลูกค้าต้องการในการทำการตรวจสอบ ผู้บริหารประเมินว่าระดับการแข่งขันในอุตสาหกรรมอยู่ในระดับต่ำ เพราะผู้ให้บริการต้องมีประสบการณ์ในการให้บริการ และความรู้ทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ให้บริการ CDD (Customer Due Diligence) Gateway จะให้ความสำคัญกับความเสถียร การให้บริการที่รวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูงซึ่งบริษัท ได้พัฒนาและจัดเตรียมระบบสารสนเทศที่มีความเสถียร รวมถึงบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ไว้รองรับการให้บริการนี้อย่างเต็มที่เพื่อให้สามารถบริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตามมาตรฐานสากล

### 2.1.3 Projects และอื่นๆ

จากการที่บริษัทได้นำเสนอการให้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แก่กลุ่มลูกค้าต่างๆ จากบริการหลัก 2 ประเภทข้างต้น บริษัท ได้รับความไว้วางใจจากผลงานให้บริการ รวมถึงความรู้และประสบการณ์ของทีมงาน บริษัท จึงได้รับการร้องขอจากลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการพัฒนาระบบงานสารสนเทศภายในให้แก่ลูกค้าหรือหน่วยงานนั้นๆ ในรูปแบบของโครงการเฉพาะ (Projects) บริษัทจึงมีรายได้จากการพัฒนาโครงการเหล่านั้นเฉพาะในช่วงรับงานพัฒนาโครงการเหล่านั้นตามสัญญาที่กำหนดเป็นเฉพาะงาน (Project Based Income) ซึ่งแตกต่างจากการให้บริการในกลุ่มอื่นซึ่งจะอยู่ในรูปแบบการรับรู้รายได้อย่างต่อเนื่อง (Recurring Income)

## 2.2 การตลาดและการแข่งขัน

### 2.2.1 กลยุทธ์ในการแข่งขันของบริษัท

#### 1) ด้านความมีเสถียรภาพของระบบ

เนื่องจากธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัท พัฒนาขึ้นมาให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจของลูกค้าของบริษัท จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการทำให้ระบบงานมีเสถียรภาพพร้อมใช้งานและสามารถให้บริการระบบงานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ตลอดจนสามารถใช้ทรัพยากรของเครื่องแม่ข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกเหนือจากการคัดเลือก Supplier หรือเทคโนโลยีที่ได้รับการทดสอบและใช้งานเป็นที่ยอมรับแล้ว บริษัท ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในบริษัท ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อออกแบบและจัดหาระบบงานทั้งด้านระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความมีเสถียรภาพของระบบการให้บริการทุกภาคส่วน

ตลอดเวลาในการดำเนินการที่ผ่านมาบริษัท ได้มีการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) อย่างต่อเนื่องทั้งในการค้นคว้า วิจัย จัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เป็นที่ยอมรับด้วยความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี (Technology Leader) รวมถึงการพัฒนาบุคลากรของบริษัท ให้มีความพร้อมเพื่อรองรับการดูแลรักษาระบบโครงสร้างพื้นฐานนั้นด้วยตนเองเพื่อจัดทำ

ระบบที่มีคุณภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า โดยตัวอย่างหนึ่งของการลงทุนที่บริษัทฯ ได้ทำคือในปี 2554 บริษัทฯ เป็นผู้นำกลุ่มแรกๆ ในการติดตั้งและนำระบบ Private Cloud Computing มาใช้ในประเทศไทย โดย Private Cloud Computing เป็นเทคโนโลยีที่ Gartner Inc. จัดให้เป็นอันดับ 1 ของ Top 10 Strategic Technologies for 2011 ต่อมาหลังจากติดตั้งและทดสอบระบบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว บริษัทฯ ได้ใช้ระบบโครงสร้างพื้นฐานใหม่นี้ ในการให้บริการของบริษัทฯ และประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจจากระบบใหม่นี้มาอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ ได้จัดให้มีระบบโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการให้บริการสำหรับทุกระบบที่บริษัทฯ พัฒนารับขึ้นในการรองรับปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์หรือเครื่องแม่ข่ายเครื่องใดเครื่องหนึ่งเกิดความบกพร่อง หยุดชะงัก หรือไม่สามารถทำงานได้ก็จะมีอุปกรณ์หรือเครื่องแม่ข่ายที่มีคุณสมบัติเดียวกันสามารถทำงานแทนได้อย่างทันที (HA: High Availability) โดยอุปกรณ์และเครื่องแม่ข่ายรวมทั้งระบบสำรองนั้นได้ทำการติดตั้งภายในศูนย์ประมวลผลเดียวกันในแต่ละที่ที่บริษัทฯ ใช้ นอกจากนั้นแล้วบริษัทฯ ยังมีการติดตั้งระบบสำรอง ณ ศูนย์ประมวลผลในที่ต่างกัน (DRC: Disaster Recovery Center) เพื่อรองรับกรณีที่ศูนย์ประมวลผลในแต่ละสถานที่ไม่สามารถให้บริการได้ทั้งศูนย์ประมวลผลอันเนื่องมาจากอัคคีภัย ระบบการสื่อสารไม่สามารถใช้งานได้ทั้งอาคาร เป็นต้น โดยในปัจจุบันนอกเหนือไปจากที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ มีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมให้บริการอีก 4 แห่ง ได้แก่ อาคารไทยซัมมิททาวเวอร์ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ อาคารเนชั่นทาวเวอร์ ถนนบางนาตราด อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ถนนสาทร และอาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ ถนนรางน้ำ

ทางบริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินการสร้างความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจเพื่อความมั่นใจและความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการโดยได้จัดทำมาตรการและแผนรองรับที่เรียกว่า Business Continuity Plan (BCP) เพื่อให้เจ้าหน้าที่และวิศวกรที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน การดำเนินการกู้ระบบตามแผน BCP

## 2) ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน

บริษัทฯ ได้มีการลงทุนและจัดหาอุปกรณ์ และระบบป้องกันความปลอดภัยทั้งในด้านกายภาพ และระบบงานเพื่อให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการในด้านความปลอดภัย อีกทั้งหลายบริการของบริษัทฯ อยู่ภายใต้ การกำกับดูแล และกฎระเบียบโดยธนาคารแห่งประเทศไทย จึงทำให้บริษัทฯ ต้องปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน และสามารถตรวจสอบได้เพื่อเป็นไปตามมาตรฐาน และระเบียบการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับของสากล

นอกเหนือจากการกำกับดูแลโดยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องด้วยแล้ว ผู้ใช้บริการของบริษัทฯ ที่เป็นบริษัทข้ามชาติหลายรายก็มีมาตรการกำกับดูแลผู้ให้บริการตามมาตรฐานที่หน่วยงานนั้นๆ กำหนดขึ้น จึงเป็นความจำเป็นที่บริษัทฯ จะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องตามสัญญาการให้บริการกับหน่วยงานนั้นๆ ทั้งในด้านการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานความมีเสถียรภาพของการให้บริการ และวิธีการเพื่อรักษามาตรฐานให้ได้ตามเกณฑ์ ที่กำหนด และที่สำคัญคือการรักษาความปลอดภัยในการใช้งานโดยหน่วยงานบางรายมีการส่งเจ้าหน้าที่มาทำการตรวจสอบระบบ (Audit) การให้บริการของบริษัทฯ เป็นครั้งคราว และ/หรือประจำ

ในส่วนของการรับ-ส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ และผู้ให้บริการ ข้อมูลจะถูกเข้ารหัส (Encryption) และมีการลงลายมืออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) เพื่อเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล และเป็นไปตามพรบ. ว่าด้วยการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 อีกทั้งยังสามารถใช้ระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ และสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นว่าเป็นของตน หน่วยงานหรือผู้รับข้อมูลดังกล่าวยังสามารถตรวจสอบได้ว่าข้อมูลดังกล่าวมีการแก้ไขในระหว่างการรับ-ส่งข้อมูลนั้นอีกด้วย มาตรการนี้จะช่วยสร้างความมั่นใจในมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลซึ่งเป็นที่ยอมรับในสากล

ในส่วนของการปลอดภัยของศูนย์ประมวลผล บริษัทฯ ได้จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยพื้นที่ศูนย์ประมวลผล (Data Center Security Control System) ดังนี้

1. Access Control System เป็นระบบควบคุมการเข้า-ออก อาคาร และพื้นที่ควบคุม (พื้นที่ห้องเครื่อง คอมพิวเตอร์) โดยต้องมีการขออนุญาตทางอีเมลล่วงหน้า และการเข้า-ออกพื้นที่ต้องทำการแลกบัตรพร้อมทำ ประวัติ และขออนุญาตได้แต่ละพื้นที่ห้องเครื่อง ตามประเภทงานที่ขออนุญาตพร้อมทั้งต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ คอยตรวจสอบการปฏิบัติงานและเซ็นรับรองงานหลังจากเสร็จงานเรียบร้อยแล้วในแต่ละครั้งที่ขออนุญาต เข้าพื้นที่
2. CCTV & Digital Video Recorder เป็นระบบกล้องวงจรปิด และบันทึกสัญญาณกล้องด้วยระบบดิจิทัลแบบ Real Time โดยติดตั้งกล้องทุกห้องเครื่องคอมพิวเตอร์ และทางประตูเข้า-ออกพื้นที่ และพื้นที่สำคัญต่างๆ สามารถตรวจสอบได้ทันทีหรือนำมาตรวจสอบย้อนหลัง
3. Burglar Alarm System เป็นระบบตรวจจับการบุกรุกจากภายนอกโดย Infrared Sensor, Motion Sensor, Door Contact Sensor คือเมื่อมีเหตุการณ์บุกรุกจากบุคคลภายนอก โดยจากภายนอกรั้วเข้ามาภายในพื้นที่จากภายนอก อาคารเข้าภายในอาคาร และจากภายนอกห้องเครื่องเข้าภายในห้องเครื่องโดยไม่ได้ขออนุญาต และระบบ Sensor จะตรวจจับได้ซึ่งสามารถป้องกันเหตุการณ์บุกรุกได้
4. การจัดการเหตุฉุกเฉิน ด้านระบบรักษาความปลอดภัย เมื่อเกิดเหตุการณ์บุกรุกจากบุคคลภายนอก และการเข้าพื้นที่อย่างไม่ถูกต้องโดยไม่ได้ขออนุญาต ระบบ Sensor จะทำงานและร้องเตือน สามารถตรวจสอบและป้องกันการบุกรุกได้เมื่อเกิดเหตุสัญญาณ Alarm จากระบบรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ควบคุมระบบฯ พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริษัทจะเข้าทำการตรวจสอบระงับเหตุ

### 3) ด้านบริการ

บริษัทฯ ได้จัดให้มีบุคลากรที่จะคอยให้บริการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ใช้บริการในรูปแบบต่างๆ โดยแบ่งทีมงานออกตามงานบริการซึ่งมีทั้งส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรง หรือให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ หรือ email เช่น ทีม Network Operation Center (NOC) ทีมเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Support or Call Center Agent) ทีมเทคนิค (Technical Team) ทีม CRM (Customer Relationship Management) ทีม Database ทีม Network และทีมเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (Trainer) โดยทีมงานเหล่านี้จะให้บริการหลากหลายรูปแบบ ดังนี้

1. บริษัทฯ ได้จัดให้มีวิศวกรระบบคอมพิวเตอร์ที่มีความรู้และประสบการณ์ในหลากหลายด้าน ทำหน้าที่เฝ้าดูแล (System Monitoring) และบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน (24x7) โดยเจ้าหน้าที่เหล่านี้จะทำการติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องทันทีที่พบปัญหาและจะทำการแจ้ง (Alert) ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องผ่าน SMS และ/หรือ email ในกรณีที่ปัญหาเกิดจากระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ เจ้าหน้าที่จะทำการแก้ไขปัญหาได้ทันที และมีแผนงานรวมถึงมาตรการในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (BCP: Business Continuity Plan)
2. ในกรณีที่บริษัทฯ ได้รับการร้องขอหรือมีความจำเป็น บริษัทฯ จะจัดส่งวิศวกรระบบคอมพิวเตอร์ หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ไปปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการของผู้ใช้บริการเพื่อให้คำแนะนำการใช้งาน การติดตั้งระบบงาน การแก้ไขปัญหาจากระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการ หรือปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการของบริษัทฯ หรือตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ให้บริการร้องขอ นอกจากนั้นแล้วบริษัทฯ ยังได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ทีม CRM แวะเวียนไปเยี่ยมกลุ่มผู้ใช้บริการของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม เก็บรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อนำกลับมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

3. ผู้ใช้บริการสามารถเลือกที่จะติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งทางบริษัทฯ มีบริการดังกล่าวให้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันสำหรับบริการบางประเภท เช่น e-Logistics Trading เป็นต้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทฯ จะช่วยแก้ไขและให้คำแนะนำได้ผ่านทางสารสนเทศทางโทรศัพท์ หรือการทำ Remote Login ไปยังระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวิธีการใช้งานหรือแก้ไขปัญหาผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการเองโดยมีเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ เป็นผู้ดำเนินการ
4. บริษัทฯ ได้มีการจัดเตรียมห้องฝึกอบรมที่พร้อมไปด้วยอุปกรณ์ที่จำเป็นในการดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดีเพื่อให้บริการฝึกอบรมแก่ผู้ใช้บริการรายใหม่ หรือพนักงานใหม่ของผู้ใช้บริการเดิม ในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่สะดวกที่จะมาทำการฝึกอบรมที่บริษัทฯ บริษัทฯ ก็สามารถให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไปทำการแนะนำได้ ณ สถานประกอบการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม

#### 4) ด้านการพัฒนาระบบ

จากการที่บริษัทฯ ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ทีม CRM ที่จะคอยเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอซึ่งถือเป็นช่องทางหนึ่งที่บริษัทฯ จะได้รับรู้ถึงความต้องการใหม่ๆ จากผู้ใช้บริการ และจะส่งต่อข้อมูลดังกล่าวมายังทีมงานวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่องให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นกระบวนการที่สอดคล้องกับภารกิจของบริษัทฯ ที่มีความตั้งใจที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

นอกจากการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโดยตรงแล้ว บริษัทฯ ยังมีทีมงานที่จะคอยติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทฯ ได้ให้บริการอยู่ และคิดค้นหาวิธีการหรือนวัตกรรมที่จะเพิ่มมูลค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ (Value Added Services) ซึ่งรวมถึงการนำบริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์รวมเพื่อนำเสนอให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อเป็นประโยชน์เพิ่มเติมให้แก่ผู้ใช้บริการ

หลังจากที่ทีมงานวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ ได้ทำการพัฒนาระบบงานแล้ว บริษัทฯ ยังมีทีมงานวิศวกรรมคอมพิวเตอร์อีกทีมหนึ่งที่จะทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ (QA: Quality Assurance) ของระบบงานที่พัฒนาขึ้นว่าสามารถประมวผลได้ถูกต้องเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสมบูรณ์ตามมาตรฐานของบริษัทฯ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมจะทำการปรับปรุงคู่มือการใช้งานตาม ระบบที่ได้แก้ไขหรือพัฒนาเพิ่มขึ้นหลังจากผ่านการตรวจคุณภาพจนเป็นที่แน่ใจแล้ว จึงมีการส่งมอบระบบงานใหม่นี้ให้แก่ผู้ใช้บริการต่อไป โดยมีการนัดหมายและแจ้งล่วงหน้าให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและเตรียมพร้อม

#### 5) ด้านการตลาด

จุดเด่นของการให้บริการของบริษัทฯ คือ การให้บริการที่เป็นลักษณะค่าบริการตามจำนวนรายการ (Per Transaction) ทำให้บริษัทฯ มีรายได้ที่ต่อเนื่องสม่ำเสมอ (Recurring Income) โดยทีมงานฝ่ายการตลาดของบริษัทฯ มีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นในการออกแบบจนถึงจบกระบวนการพัฒนาและพร้อมส่งมอบบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ และเป็นผู้วางกลยุทธ์และแผนการในการนำเสนอบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงการกำหนดรูปแบบในการคิดราคาค่าบริการ และส่วนลดต่างๆ (ถ้ามี)

นอกจากนี้ฝ่ายการตลาดจะมองหาโอกาสในการนำบริการที่บริษัทฯ มีอยู่ไปนำเสนอให้กับกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เพื่อขยายฐานลูกค้าของบริษัทฯ ให้กว้างขวางขึ้นซึ่งจะช่วยเพิ่มรายได้ให้กับบริษัทฯ และก่อให้เกิดการประหยัดเชิงขนาด (Economy of Scale) ในการให้บริการอีกด้วย โดยในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ฐานลูกค้าของบริษัทฯ มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 390 รายในปี 2556 เป็น 457 รายในปี 2557 และเติบโตขึ้นอีกเป็น 521 รายในปี 2558

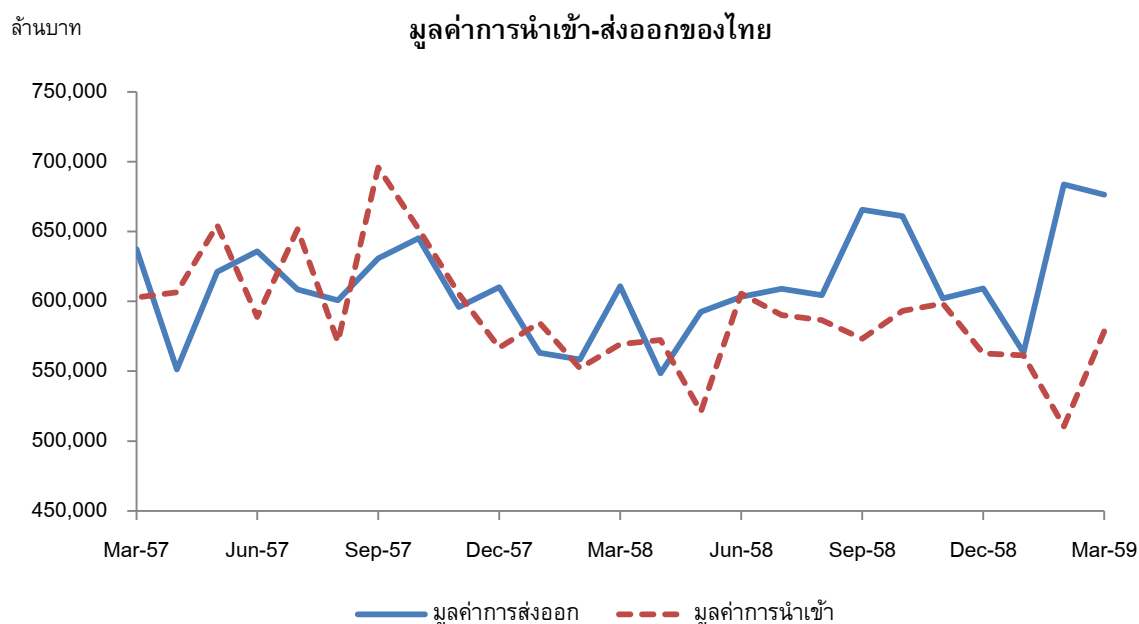
ฝ่ายการตลาดยังมีหน้าที่ในการคอยติดตามความคืบหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่บริษัทฯ ได้นำ เสนอไป เพื่อทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเป็นการต่อยอดจากการให้บริการที่มีอยู่ และพัฒนาให้เกิด ประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ให้บริการ

## 6) ด้านการลงทุน

บริษัทฯ มีแผนที่พิจารณาการเช่าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีราคาสูงแทนการซื้อ ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการลงทุน และเพิ่มความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการลงทุนในการจัดหาซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่บริษัทฯ มิได้มีการพัฒนาขึ้นเองเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการกับลูกค้า เช่น ซอฟต์แวร์ระบบการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการรักษาคุณภาพตามมาตรฐานในการให้บริการของบริษัทฯ ในบางกรณีบริษัทฯ อาจมีความจำเป็นที่จะต้องจัดซื้ออุปกรณ์หรือระบบบางระบบหากบริษัทฯ ไม่สามารถจัดหาผู้ให้บริการระบบที่มีคุณภาพหรือความสามารถในการให้บริการตามระดับมาตรฐานของบริษัทฯ ที่กำหนดไว้

## 2.2.2 ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

### การนำเข้าและส่งออกของไทย



ที่มา: กระทรวงพาณิชย์

มูลค่าการส่งออกเดือนมีนาคม 2559 อยู่ที่ 676,529 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.77 เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันของปีก่อน ทั้งนี้การส่งออกขยายตัวจากการขยายตัวของการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรม โดยเฉพาะรถยนต์ เครื่องจักรกล และทองคำ อีกทั้งการส่งออกสินค้าเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตรหลายรายการมีแนวโน้มการส่งออกที่ดี จากการขยายตัวในด้านปริมาณ แต่ยังคงเผชิญ

กับปัจจัยราคาที่ยังไม่ฟื้นตัว ทำให้ด้านมูลค่าขายย่ำแย่ต่ำกว่าปริมาณส่งออกที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่มูลค่าการนำเข้าเดือนมีนาคม 2559 อยู่ที่ 578,447 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.77 เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันของปีก่อน

(ที่มา : สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า กระทรวงพาณิชย์และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 อุตสาหกรรมการให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์มีผู้เชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร (Gateway) ทั้งหมด 3 ราย และมีผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (VANS) ทั้งหมด 17 ราย (อ้างอิงจากเว็บไซต์ของ Thailand National Single Window) ซึ่งให้บริการในรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งลักษณะการประกอบธุรกิจของอุตสาหกรรมในปัจจุบันนี้ไม่มีการให้สัมปทานแก่ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่งแต่อย่างใด

### ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) กับภาคโลจิสติกส์

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) เป็นแผนบูรณาการงานด้านเศรษฐกิจ ระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียน อันได้แก่ ไทย พม่า มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ เวียดนาม ลาว กัมพูชา และ บรูไน โดยมีเป้าหมายจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายในปลายปี 2558

อาเซียนได้กำหนดยุทธศาสตร์การก้าวไปสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่สำคัญ ดังนี้

1. การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน (Single Market and Production Base)
2. การเป็นภูมิภาคที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง (Highly Competitive Economic Region)
3. การเป็นภูมิภาคที่มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจที่เท่าเทียมกัน (Region of Equitable Economic Development)
4. การเป็นภูมิภาคที่มีการบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก (Region fully Integrated into the Global Economy)

โดยประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายทรัพยากรในอาเซียนมากขึ้น และเป็นปัจจัยบวกต่อเศรษฐกิจในอาเซียน โดยนโยบายเปิดเสรีภายใต้เป้าหมายในการเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน เช่น การเปิดเสรีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน และแรงงาน ล้วนแล้วแต่จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการใช้บริการด้านโลจิสติกส์ที่เพิ่มสูงขึ้น โดยประเทศไทยเป็นประเทศที่มีที่ตั้งที่มีความได้เปรียบในด้านภูมิศาสตร์ จากการที่ตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์กลางระหว่างประเทศต่างๆ ในอาเซียน เช่น พม่า ลาว เวียดนาม กัมพูชา ตลอดไปจนถึงประเทศจีน จึงทำให้เป็นที่คาดการณ์ว่าตลาดด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทยจะเติบโตอย่างมากจากการเกิดขึ้นของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

อย่างไรก็ดีนโยบายการเปิดเสรีก็ย่อมกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ระหว่างประเทศในภูมิภาค จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ประเทศไทยจะต้องพัฒนาขีดความสามารถในด้านโลจิสติกส์เพื่อให้มีระดับการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ต้นทุน และสามารถแข่งขันได้ โดยในปัจจุบันกรมศุลกากรได้เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดตั้ง National Single Window (NSW) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านโลจิสติกส์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการทำธุรกิจผ่านทางเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการภาครัฐ (Government) ด้านการค้าขาย (Trade) ด้านการขนส่ง (Logistics) และด้านการชำระเงิน (Financial) ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของ NSW คือการสร้างให้เกิดการบูรณาการในการทำงานร่วมกันทุกด้าน ซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพของประเทศไทยจากการทำงานร่วมกันของภาครัฐและภาคเอกชนที่มีประสิทธิภาพและสะดวกรวดเร็ว และพร้อมสำหรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (โปรดพิจารณารายละเอียดสภาวะการแข่งขันของบริการแต่ละประเภทในหัวข้อ 2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ)

## 2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

### 2.3.1 ลักษณะการจัดให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์

ในส่วนของการบริการใหม่ บริษัทฯ มีหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ (Business Development Unit) และทีมบริหารโครงการ (Project Management Team) ที่มีประสบการณ์ทางด้านธุรกิจในหลากหลายสาขา มีวิสัยทัศน์ และความสามารถในการประสานงานและบริหารโครงการ ทำหน้าที่วิจัยและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ เพื่อให้ผู้บริหารลงความเห็นหรือแนะนำ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้ว จะมีการจัดทีมงานเพื่อศึกษารายละเอียด เพิ่มเติม และนำเสนอบริการใหม่นี้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะดำเนินการออกแบบรายละเอียด และพัฒนาระบบ บริการต่อไป โดยจะยึดรูปแบบธุรกิจของบริษัทฯ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบการให้บริการ นอกจากนี้ บริษัทฯ มีแผนที่พิจารณาการเข้าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีราคาสูงแทนการซื้อ ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการลงทุน และเพิ่มความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

จากผลงานประสบการณ์รูปแบบธุรกิจของบริษัทฯ และความสำเร็จที่บริษัทฯ ได้นำเสนอต่อหน่วยงานต่างๆ ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือในองค์กร และชื่อเสียงของบริษัทฯ ทำให้มี หน่วยงานหลากหลายสาขา ได้เข้ามาเยี่ยมชมและขอคำแนะนำจากผู้บริหารของบริษัทฯ ในการพัฒนาระบบธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในงานที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานเหล่านั้น ซึ่งก็เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการที่บริษัทฯ จะมีการพัฒนาระบบธุรกรรมใหม่ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน เหล่านั้นในการดำเนินธุรกิจ หรือการให้บริการแก่ภาค เอกชน ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้เกิดการใช้ ระบบสารสนเทศให้มีมากขึ้นภายในประเทศ และมีผลต่อเศรษฐกิจ และศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ

#### ขั้นตอนการจัดหาบริการของบริษัทฯ

1. บริษัทฯ จะติดตามข่าวสารของกรมศุลกากรและหน่วยงานราชการอื่น รวมถึงหน่วยงานภาคธุรกิจเกี่ยวกับความต้องการ หรือ แผนงานการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (e-Business) เพื่อหาโอกาสในการขยายธุรกิจออนไลน์ของบริษัทฯ
2. บริษัทฯ รวบรวมความต้องการของหน่วยงานราชการเกี่ยวกับการให้บริการออนไลน์จากหน่วยงานราชการ ผู้ใช้บริการ และ บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. ทีมวิศวกรคอมพิวเตอร์พัฒนาระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ตามความต้องการของหน่วยงานราชการ หน่วยงานภาคธุรกิจ ผู้ใช้บริการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. ทีมวิศวกรคอมพิวเตอร์ทดสอบการเชื่อมต่อระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทฯ พัฒนาเข้ากับระบบสารสนเทศของ หน่วยงานราชการ หากมีข้อผิดพลาดที่ทีมงานวิศวกรคอมพิวเตอร์จะทำการแก้ไขระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จนถูกต้องเป็นที่ พอใจกับทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง
5. ทีมงานจัดเตรียมระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ปฏิบัติการและโครงสร้างพื้นฐาน ที่จะรองรับระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ พัฒนาขึ้น ให้สามารถรองรับปริมาณธุรกรรมที่จะเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ทีมวิศวกรคอมพิวเตอร์ติดตั้งระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้า และการ จัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า
7. ทีมวิศวกรคอมพิวเตอร์ร่วมกับฝ่ายการตลาดประเมินผลการตอบสนองจากลูกค้า และทำการพัฒนาระบบธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า



### 2.3.2 ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ไม่ได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมแต่อย่างใด อีกทั้งการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ มีส่วนช่วยลดการใช้กระดาษ ลดการเดินทางของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีนโยบายเลือกใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ ที่ประหยัดพลังงานอีกด้วย

### 2.4 สิทธิประโยชน์ทางภาษี

กลุ่มบริษัทฯ ได้รับบัตรส่งเสริมการลงทุนทั้งสิ้น 2 ฉบับ โดยกลุ่มบริษัทฯ ได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่รวมถึงการยกเว้น ภาษีเงินได้นิติบุคคล และการยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับเครื่องจักรตามที่คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติ โดยสรุปได้ดังนี้

บัตรส่งเสริมเลขที่	1423(7)/2556	2351(7)/2554
ลงวันที่อนุมัติ	22 มีนาคม 2556	17 พฤศจิกายน 2557
สำหรับบริษัท	บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท เคลาด์ ครีเอชั่น จำกัด
ประเภทกิจกรรมที่ส่งเสริม	กิจการซอฟต์แวร์ ประเภท Enterprise Software, Digital Content และ Embedded Software	กิจการซอฟต์แวร์ ประเภท Enterprise Software และ Digital Content
ระยะเวลาที่ได้รับการยกเว้น ภาษีเงินได้นิติบุคคล	8 ปี	8 ปี
สิทธิและประโยชน์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อนุญาตให้นำคนต่างด้าวซึ่งเป็นช่างฝีมือหรือผู้ชำนาญการ คู่สมรสและบุคคลซึ่งอยู่ในอุปการะเข้ามาในราชอาณาจักรได้ตามจำนวนและกำหนดระยะเวลาที่คณะกรรมการเห็นสมควร</li> <li>- ได้รับยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับเครื่องจักรตามที่คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติ</li> <li>- ได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับกำไรสุทธิที่ได้จากการประกอบกิจการที่ได้รับการส่งเสริม เป็นระยะเวลา 8 ปี นับจากวันที่เริ่มมีรายได้จากการประกอบกิจการ</li> <li>- ในกรณีที่ประกอบกิจการขาดทุนในระหว่างเวลาได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล จะได้รับอนุญาตให้นำผลขาดทุนประจำปีที่เกิดขึ้น ไปหักออกจากกำไรสุทธิที่เกิดขึ้นภายหลังระยะเวลาได้รับยกเว้นภาษี มีกำหนดเวลาไม่เกิน 5 ปีนับแต่วันพ้นกำหนดเวลานั้น โดยจะเลือกหักจากกำไรสุทธิของปีใดปีหนึ่งหรือหลายปีก็ได้</li> <li>- ได้รับยกเว้นไม่ต้องนำเงินปันผลจากกิจการที่ได้รับการส่งเสริม ไปรวมคำนวณเพื่อเสียภาษีตามระยะเวลาที่ได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล</li> </ul>	

ทั้งนี้ อาจสรุปได้ว่าในปัจจุบันบริษัทฯ ได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีในทุกบริการ ยกเว้นเพียงแต่ CDD Gateway เนื่องจากบริษัทฯ ไม่ได้ใช้ซอฟต์แวร์ของตัวเองในการให้บริการ แต่ใช้ซอฟต์แวร์จากต่างประเทศแทน โดยบริษัทฯ มีการชำระค่าลิขสิทธิ์ของซอฟต์แวร์ เป็นการตอบแทน

### 2.5 งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

บริษัทฯ มีงานพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ประยุกต์ให้กับลูกค้ารายหนึ่งซึ่งลูกค้าขอขยายระยะเวลาส่งมอบงานจาก ไตรมาสที่ 4 ของปี 2559 เป็นภายในไตรมาส 2 ของปี 2560 มูลค่างานตามสัญญาจำนวนประมาณ 29 ล้านบาท (ราคารวม ภาษีมูลค่าเพิ่ม) โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทฯ รับรู้รายได้จากโครงการดังกล่าวตามอัตราขั้นความสำเร็จของงานไปแล้ว ประมาณร้อยละ 77.0 ของมูลค่างานตามสัญญา

### 3. ปัจจัยความเสี่ยง

ปัจจัยความเสี่ยงที่ระบุในหัวข้อนี้เป็นปัจจัยความเสี่ยงที่บริษัทฯ เห็นว่ามีนัยสำคัญและอาจก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และมูลค่าหุ้นของบริษัทฯ รวมทั้งอาจส่งผลกระทบต่อผลตอบแทนจากการลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัทฯ ในทางลบอย่างมีนัยสำคัญ นอกเหนือจากความเสี่ยงที่ระบุในหัวข้อนี้ อาจมีความเสี่ยงอื่นๆ ที่บริษัทฯ ยังไม่อาจทราบได้ในขณะนี้ หรือเป็นความเสี่ยงที่บริษัทฯ พิจารณาในขณะนี้แล้วเห็นว่าไม่มีผลกระทบในสาระสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งความเสี่ยงดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ

#### 3.1 ความเสี่ยงจากการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ

##### 3.1.1 ความเสี่ยงด้านการแข่งขัน

ธุรกิจหลักของบริษัทฯ คือ การให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีผู้เชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร (Gateway) ทั้งสิ้น 3 รายรวมทั้งมีผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (VANS) ทั้งสิ้น 17 ราย (อ้างอิงจากเว็บไซต์ของ Thailand National Single Window) ซึ่งให้บริการในรูปแบบที่คล้ายคลึงกันและเนื่องจากหน่วยงานราชการไม่ได้ให้สัมปทานแก่ผู้ประกอบการดังกล่าวส่งผลให้ในอนาคตอาจมีผู้ประกอบการรายใหม่ที่สามารถทำตามข้อกำหนดของหน่วยงานราชการเข้ามาให้บริการเป็นผู้เชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร (Gateway) หรือเป็นผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (VANS) เพิ่มเติมซึ่งอาจทำให้บริษัทฯ อาจประสบกับความเสี่ยงในการแข่งขันสูงซึ่งอาจนำไปสู่การแข่งขันกันด้านราคา

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีจุดแข็งคือบริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการครบวงจรเพียงรายเดียวที่เป็นทั้งผู้เชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร (Gateway) และเป็นผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (VANS) กับลูกค้าผู้ขนส่งสินค้าทำให้บริษัทฯ มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีกลยุทธ์การตลาดที่มุ่งรักษาสถานลูกค้าเดิม และขยายฐานลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ มีการตั้งราคาการให้บริการที่มีความเหมาะสมผลซึ่งทำให้คู่แข่งรายใหม่สามารถเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดได้ยาก และบริษัทฯ ยังมุ่งเน้นพัฒนาบริการเพื่อให้มีความง่ายต่อการใช้งานและมีเสถียรภาพในการรับส่งข้อมูลที่ดี รวมทั้งบริษัทฯ ยังพัฒนาผลิตภัณฑ์การให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

##### 3.1.2 ความเสี่ยงจากการที่หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องเพิกถอนการอนุญาตที่จำเป็น

ในปัจจุบันบริษัทฯ ได้รับการอนุญาตต่างๆ จากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมศุลกากร สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยและธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น หากหน่วยงานเหล่านี้เพิกถอนการอนุญาตที่จำเป็น บริษัทฯ อาจจะไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหรือบริษัทคู่แข่งอื่นๆ อาจสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องและเป็นผู้แข่งขันในการผู้ให้บริการกับกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ ได้ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านความมีเสถียรภาพของระบบ ความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านการบริการรวมทั้งที่ผ่านมาบริษัทฯ ไม่เคยถูกเพิกถอนการอนุญาตจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้บริหารของบริษัทฯ เชื่อว่า บริษัทฯ จะได้รับการอนุญาตที่จำเป็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 3.1.3 ความเสี่ยงจากรายได้หลักของบริษัท มาจากการให้บริการพิธีศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

ในปัจจุบันรายได้หลักของบริษัท มาจากการให้บริการพิธีศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs Paperless) ซึ่งรายได้ดังกล่าวคิดเป็น ร้อยละ 49.52 ร้อยละ 46.83 และร้อยละ 42.76 ของรายได้รวมในปี 2557 2558 และ 2559 ตามลำดับ ทำให้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับรายได้ในส่วนนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัท

อย่างไรก็ดี บริการผ่านพิธีศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารยังเป็นบริการที่มีโอกาสเติบโตอีกมากในอนาคตจากปริมาณการนำเข้าส่งออกที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามการขยายตัวของเศรษฐกิจและการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) โดยบริษัท มีความเป็นผู้นำในการบริการดังกล่าวและมีนโยบายในการรักษาสถานะลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งในปัจจุบันบริษัท มีนโยบายที่จะเพิ่มสัดส่วนรายได้จากบริการประเภทอื่นอย่างมีนัยสำคัญโดยบริษัท ได้เริ่มให้บริการ CDD Gateway ในปี 2556 ซึ่งทำให้สัดส่วนการให้บริการพิธีศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs Paperless) ลดลงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัท มีแผนที่จะเปิดการให้บริการ e-DLT ภายในปี 2560 ซึ่งจะเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการมีรายได้ส่วนใหญ่ที่มาจากกลุ่มรายได้จากการให้บริการพิธีศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

### 3.1.4 ความเสี่ยงในการพึ่งพิงบุคลากร

ธุรกิจของบริษัท เป็นธุรกิจให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถและความชำนาญเฉพาะด้านของบุคลากรในการเข้าใจถึงปัญหาและกระบวนการของธุรกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบที่จะตอบสนองต่อความต้องการของตลาดได้ รวมทั้งบริษัท ยังพึ่งพิงทีมวิศวกรคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 3 ปี ในการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งการสูญเสียบุคลากรเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานและความสามารถในการแข่งขันของบริษัท

บริษัท ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงดังกล่าวจึงได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท อย่างต่อเนื่องซึ่งการทำงานของ บริษัท จะมีลักษณะการทำงานเป็นทีมทำให้บุคลากรในทีมจะสามารถทำงานทดแทนกันได้ รวมทั้งบริษัท ยังจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของบริษัท อย่างต่อเนื่องและบริษัท มีนโยบายกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานในระดับที่แข่งขันได้และจูงใจพนักงานในการอยู่ทำงานกับบริษัท ในระยะยาว นอกจากนี้บริษัท ยังมีโครงการความร่วมมือกับสถาบัน การศึกษาในการร่วมจัดวิชาสหกิจศึกษาซึ่งเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงานจริง โดยบริษัท ได้เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามาร่วมฝึกงานกับทางบริษัท และมีโอกาสได้รับการพิจารณารับเข้าทำงานเต็มเวลาหลังการสำเร็จการศึกษา อย่างไรก็ดี ในปี 2559 มีจำนวนพนักงานในทีมวิศวกรคอมพิวเตอร์ที่ลาออกทั้งหมด 1 คนจากทีมวิศวกรคอมพิวเตอร์ทั้งหมด 26 คน ณ สิ้นปี 2558 ซึ่งพนักงานที่ลาออกเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานกับบริษัทไม่เกิน 3 ปี ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนเพียงเล็กน้อยและอยู่ในระดับที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัท อย่างมีนัยสำคัญรวมถึงบริษัท ได้จัดหาบุคลากรเพื่อเสริมทีมวิศวกรเพิ่มทำให้จำนวนพนักงานในทีมวิศวกร ณ สิ้นปี 2559 เท่ากับ 26 คน

### 3.1.5 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของภาครัฐ

การให้บริการของบริษัท พึ่งพานโยบายของภาครัฐที่สนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ เช่น การให้บริการพิธีศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารจากกรมศุลกากร และ ETR Gateway (Electronic Transaction

Reporting Gateway) กับสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงนโยบายของภาครัฐอาจส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันภาครัฐและเอกชนมีนโยบายสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความสะดวกสบาย ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ลดความเสี่ยงจากเอกสารสูญหาย และมีความปลอดภัย รวมทั้งภาครัฐให้ความสำคัญกับการป้องกันการฟอกเงิน นอกจากนี้ โดยปกติหากภาครัฐจะเปลี่ยนแปลงนโยบายต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญภาครัฐจะแจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก่อนการประกาศใช้นโยบายใหม่ทำให้บริษัทฯ มีเวลาในการปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายใหม่ของภาครัฐ

### 3.1.6 ความเสี่ยงจากควมมีเสถียรภาพของระบบการให้บริการ

ควมมีเสถียรภาพของระบบที่ให้บริการกับลูกค้าเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่ลูกค้าพิจารณาในการเลือกใช้บริการของบริษัทฯ เนื่องจากบริการของบริษัทฯ ถือเป็นส่วนสำคัญในระบบธุรกิจของลูกค้า ซึ่งต้องการความต่อเนื่องในการใช้งานได้ตลอดเวลา ดังนั้นหากระบบการให้บริการของบริษัทฯ ไม่สามารถใช้งานได้อย่างปกติจากสาเหตุต่างๆ เช่น การประมวลผลที่ผิดพลาด ความล้มเหลวของการเชื่อมต่อ ความล้มเหลวของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ หรือการที่ระบบไม่สามารถที่จะรองรับการใช้งานในขณะที่มีผู้ใช้งานพร้อมกันเป็นจำนวนมากได้ เป็นต้น จะส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือในบริการของบริษัทฯ และจะส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ได้มีการทำสัญญาให้บริการกับลูกค้าโดยมีการรับประกันความพร้อมของระบบ ซึ่งบริษัทฯ ยินดีที่จะคืนค่าบริการไม่เกินวงเงินการให้บริการที่กำหนดให้กับลูกค้าในกรณีที่ระบบของบริษัทฯ ไม่สามารถให้บริการได้

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวมาก โดยได้มีการดำเนินการต่าง ๆ อย่างรัดกุมเพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบการให้บริการของบริษัทฯ จะมีเสถียรภาพรองรับความต้องการใช้งานของลูกค้าได้ โดยมีระบบสำรองที่พร้อมจะทำงานทันทีที่ระบบหลักไม่สามารถให้บริการได้ มีการตรวจสอบการทำงานของระบบให้มั่นใจว่าสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ก่อนการเปิดให้บริการ และมีทีมวิศวกรเฝ้าดูและระบบตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจากนโยบายของบริษัทฯ ดังกล่าวทำให้ที่ผ่านมาระบบของบริษัทฯ มีความพร้อมให้บริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 99.5 ของระยะเวลาการให้บริการทั้งหมด และบริษัทฯ ยังได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 3.1.7 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

ธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา เนื่องจากเทคโนโลยีต่างๆ ที่ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอทั้งโปรแกรมและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ โดยในปัจจุบันโปรแกรมที่สำคัญที่บริษัทฯ ใช้ในการให้บริการที่สร้างรายได้หลักให้แก่บริษัทฯ เป็นโปรแกรมที่บริษัทฯ เป็นผู้พัฒนาขึ้นเอง

หากบริษัทฯ ไม่สามารถพัฒนาการให้บริการให้ตามทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปก็อาจทำให้บริษัทฯ สูญเสียความสามารถในการแข่งขันอันจะส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ได้ นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยียังจะส่งผลให้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ของบริษัทฯ เช่น ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อาจไม่สามารถที่จะทำงานรองรับผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ ได้ซึ่งอาจจะส่งผลบริษัทฯ ต้องมีการจัดหาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ได้มุ่งเน้นที่จะก้าวตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอ โดยบริษัทฯ มีนโยบายจัดอบรมเกี่ยวกับโปรแกรม หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งบริษัทฯ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อ

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น จากการที่บริษัทฯ มีทีมที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกที่เข้ามาให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการและพัฒนาระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ภายใต้เทคโนโลยีที่เหมาะสม นอกจากนี้ในการพิจารณาลงทุนในระบบและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ ในปัจจุบันบริษัทฯ มีนโยบายที่จะเข้าใช้ระบบ Private Cloud Computing และระบบเครือข่ายอื่นๆ ทดแทนการจัดซื้อ อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการรักษาคุณภาพตามมาตรฐานในการให้บริการของบริษัทฯ ในบางกรณีบริษัทฯ อาจมีความจำเป็นที่จะต้องจัดซื้ออุปกรณ์หรือระบบบางระบบหากบริษัทฯ ไม่สามารถจัดหาผู้ให้บริการระบบที่มีคุณภาพหรือความสามารถในการให้บริการตามระดับมาตรฐานของบริษัทฯ ที่กำหนดไว้

### 3.1.8 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบรายการในการรับส่งข้อมูล (Schema) ของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ในบางครั้งหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องจะเปลี่ยนแปลงรูปแบบรายการในการรับส่งข้อมูลซึ่งบริษัทฯ จะต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงรูปแบบรายการในการรับส่งข้อมูลให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของหน่วยงานราชการ ดังนั้น หากบริษัทฯ ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงรูปแบบรายการในการรับส่งข้อมูลได้อย่างทันท่วงที ลูกค้าของบริษัทฯ อาจจะไม่สามารถใช้บริการของบริษัทฯ ได้ และอาจส่งผลให้บริษัทฯ สูญเสียลูกค้าซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อรายได้และฐานะทางการเงินของบริษัทฯ

ในอดีตบริษัทฯ ได้ให้บริการต่างๆ แก่ลูกค้าในรูปแบบ Client Base ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงรูปแบบรายการในการรับส่งข้อมูลให้กับลูกค้าแต่ละราย อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันบริษัทฯ ได้เปลี่ยนรูปแบบการให้บริการต่างๆ แก่ลูกค้ามาเป็นรูปแบบ Web base ซึ่งหากหน่วยงานราชการเปลี่ยนแปลงรูปแบบรายการในการรับส่งข้อมูล บริษัทฯ สามารถปรับปรุงซอฟต์แวร์ของบริษัทฯ ให้แก่ลูกค้าทุกรายได้พร้อมกันโดยทันที

### 3.1.9 ความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนของผลตอบแทนจากการประกอบธุรกิจใหม่

เพื่อสร้างผลตอบแทนที่ดีให้แก่ผู้ถือหุ้นอย่างยั่งยืน บริษัทฯ มีแผนที่จะให้บริการประเภทใหม่ๆ คือ โครงการ e-DLT ซึ่งเป็นระบบชำระภาษีรถยนต์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ความสำเร็จของโครงการเหล่านี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ซึ่งรวมทั้งความต้องการและแนวโน้มของตลาด พฤติกรรมผู้ใช้บริการ กฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ทางการเมือง และเศรษฐกิจของประเทศ ปัจจัยเหล่านี้บางปัจจัยอยู่นอกเหนือความควบคุมของบริษัทฯ และอาจจะส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

อย่างไรก็ตามก่อนการนำเสนอบริการต่างๆ บริษัทฯ ได้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาดมาเป็นอย่างดี รวมทั้งทีมพัฒนาผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ล้วนมีประสบการณ์และความสามารถในการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ระบบชำระภาษีรถยนต์ทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นบริการที่บริษัทฯ ได้ร่วมพัฒนากับลูกค้าโดยตรง ทำให้สามารถมั่นใจได้ว่าบริการของบริษัทฯ จะมีฐานลูกค้าที่เข้ามาใช้งานค่อนข้างแน่นอน

### 3.1.10 ความเสี่ยงจากการให้เครดิตทางการค้าแก่ลูกค้า

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 วันที่ 31 ธันวาคม 2558 วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทฯ มีลูกหนี้การค้าเท่ากับ 29.06 ล้านบาท 30.46 ล้านบาท และ 36.39 ล้านบาทตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 14.68 ร้อยละ 12.13 และร้อยละ 7.76 ของสินทรัพย์รวมตามลำดับ ซึ่งหากลูกหนี้เหล่านี้ชำระค่าบริการล่าช้าหรือไม่ชำระค่าบริการอาจจะส่งผลกระทบต่อสภาพคล่อง ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

อย่างไรก็ตาม ลูกหนี้หลักของบริษัทฯ เป็นผู้ประกอบธุรกิจขนส่งขนาดกลางและใหญ่ และธนาคารพาณิชย์ซึ่งในปัจจุบันบริษัทฯ มีฐานลูกค้าเป็นจำนวนมากถึงกว่า 500 ราย นอกจากนี้บริษัทฯ มีนโยบายในการให้เครดิตเทอมแก่ลูกค้าอย่างรอบคอบ โดยการให้เครดิตเทอม 30 วัน – 60 วันกับลูกค้า และมีเงื่อนไขการระงับการให้บริการหากลูกค้าไม่ชำระเงินตามกำหนดการชำระเงิน ซึ่งบริการที่บริษัทฯ ให้กับลูกค้าถือเป็นบริการที่สำคัญต่อการประกอบธุรกิจของลูกค้าทำให้ที่ผ่านมาบริษัทฯ ไม่เคยได้รับผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญจากการชำระหนี้ล่าช้า หรือการไม่ชำระหนี้ของลูกค้า

## 3.2 ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ

### 3.2.1 ความเสี่ยงจากการมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่มีอำนาจกำหนดนโยบายการบริหาร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 นายพิชิต วิวัฒน์ธุรกิจพงศ์ ถือหุ้นในบริษัทฯ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 60 ทำให้มีเสียงข้างมากสามารถควบคุมมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้เกือบทั้งหมด เช่น การแต่งตั้งกรรมการบริษัทฯ หรือการขอมติใดๆ ที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งสามารถควบคุมการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานของบริษัทผ่านการดำรงตำแหน่งเป็นประธานกรรมการบริหารได้ ยกเว้นเรื่องที่กฎหมายหรือข้อบังคับบริษัทกำหนดให้ต้องได้รับเสียง 3 ใน 4 ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น เช่น การแก้ไขข้อบังคับของบริษัท การเพิ่มทุน และการลดทุน เป็นต้น ดังนั้น ผู้ถือหุ้นรายอื่นของบริษัทฯ จึงอาจมีความเสี่ยงจากการไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อตรวจสอบถ่วงดุลเรื่องที่ผู้ถือหุ้นใหญ่เสนอได้

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปอย่างโปร่งใส และมีการถ่วงดุลอำนาจในการบริหารงานของบริษัทฯ บริษัทฯ จึงได้จัดโครงสร้างการจัดการซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน (คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทนประกอบด้วยกรรมการ 3 ท่านซึ่ง 2 ท่าน เป็นกรรมการอิสระ) ซึ่งคณะกรรมการทุกชุดประกอบไปด้วยบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถ อีกทั้งมีการกำหนดขอบเขตการดำเนินงานและการมอบอำนาจให้แก่กรรมการและผู้บริหารอย่างชัดเจน มีการกำหนดมาตรการการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับกรรมการ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุมกิจการ และบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง อีกทั้งยังมีการแต่งตั้งบุคคลภายนอกที่เป็นอิสระเข้าร่วมในคณะกรรมการบริษัทจำนวน 3 ท่าน โดยทุกท่านรับหน้าที่เป็นคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบ ถ่วงดุลการตัดสินใจ และพิจารณาอนุมัติรายการต่างๆ ก่อนนำเสนอต่อผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ ในปัจจุบัน บริษัทฯ ยังว่าจ้างหน่วยงานภายนอก (Outsource) ในการทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินระบบควบคุมภายในของบริษัทฯ ซึ่งรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และการที่บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในสัดส่วนร้อยละ 15.52 ของทุนจดทะเบียนชำระแล้วยังช่วยในการถ่วงดุลอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานของบริษัทฯ เพื่อให้เป็นประโยชน์กับผู้ถือหุ้นทุกฝ่าย

## 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

### 4.1 ทรัพย์สินถาวรหลัก

ณ 31 ธันวาคม 2559 รายการและมูลค่าสุทธิตามบัญชีหลังหักค่าเสื่อมราคาสะสมของทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ ตามที่ปรากฏในงบการเงินของบริษัทฯ มีรายละเอียดดังนี้

รายการ	มูลค่าสุทธิตามบัญชี (ล้านบาท)	ลักษณะกรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน
อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ระบบ สัญญาณและสื่อสาร	6.58	เป็นเจ้าของ	ไม่มีภาระผูกพัน
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	2.29	เป็นเจ้าของ	ไม่มีภาระผูกพัน
<b>รวม</b>	<b>8.87</b>		

ในปัจจุบันบริษัทฯ มีนโยบายที่จะเข้าใช้ระบบ Private Cloud Computing และระบบเครือข่ายอื่นๆ ทดแทนการจัดซื้อ  
อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการรักษาคุณภาพตามมาตรฐานในการให้บริการของบริษัทฯ ในบางกรณีบริษัทฯ อาจมีความจำเป็นที่  
จะต้องจัดซื้ออุปกรณ์หรือระบบบางระบบหากบริษัทฯ ไม่สามารถจัดหาผู้ให้บริการระบบที่มีคุณภาพหรือความสามารถในการ  
ให้บริการตามระดับมาตรฐานของบริษัทฯ ที่กำหนดไว้

### 4.2 สัญญากรรมกรรมประกันภัยทรัพย์สิน

ณ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทฯ ได้ทำประกันภัยสำหรับทรัพย์สินในการดำเนินงานหลักของบริษัทฯ ซึ่งได้แก่สิ่งปลูกสร้าง  
(मारวมฐานราก) เฟอร์นิเจอร์ เครื่องตกแต่งติดตั้งเครื่องใช้ และอุปกรณ์ไฟฟ้า ระบบสัญญาณและสื่อสาร และระบบ  
คอมพิวเตอร์ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ประเภทของการประกันภัย	ทุนประกัน (ล้านบาท)	ระยะเวลาประกันภัย	ผู้เอาประกันภัย
ประกันอัคคีภัย 719/8-9 ถ.พระราม 6 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ	8.0	30 พ.ค. 59 – 30 พ.ค. 60	บริษัทฯ
ประกันอัคคีภัย 719/5 ถ.พระราม 6 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ	4.2	20 ม.ค. 60 – 30 พ.ค. 61	บริษัทฯ

### 4.3 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของบริษัทฯ  
ในระยะยาว ทั้งนี้ ในการบริหารงานของบริษัทร่วมหรือบริษัทย่อย บริษัทฯ จะแต่งตั้งตัวแทนของบริษัทฯ เข้าร่วมเป็นกรรมการใน  
บริษัทดังกล่าวในสัดส่วนที่เหมาะสมเพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทนั้นๆ ให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม และก่อให้เกิด  
ประโยชน์สูงสุดแก่บริษัทฯ นอกจากนี้ ในการขออนุมัติเกี่ยวกับการลงทุนของบริษัทฯ จะต้องเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการ  
กำกับตลาดทุน และประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์ฯ รวมทั้งกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

## 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทฯ ไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ มากกว่าร้อยละ 5 ของส่วนผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาทที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ



## 6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

### 6.1 ข้อมูลทั่วไป

#### นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ 10% ขึ้นไป (บริษัทย่อย)

ชื่อบริษัท	บริษัท เคลาด์ ครีเอชั่น จำกัด
เลขทะเบียนบริษัท	0105554030865
ประเภทธุรกิจ	ให้บริการ จัดทำ และพัฒนาระบบทางอิเล็กทรอนิกส์
ทุนจดทะเบียน	50,000,000 บาท หุ้นสามัญ 500,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท
ทุนชำระแล้ว	50,000,000 บาท หุ้นสามัญ 500,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท
หุ้นบุริมสิทธิ	ไม่มี
วันที่จดทะเบียนบริษัท	2 มีนาคม 2554
สัดส่วนการถือหุ้นของบริษัท	100%
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	719/8-9 ถนนพระรามที่ 6 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
เบอร์โทรศัพท์	02-219-5558
โทรสาร	02-612-3513

#### บุคคลอ้างอิง

นายทะเบียนหุ้น	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
ที่ตั้ง	อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์	02-009-9999
โทรสาร	02-009-9991

ผู้สอบบัญชี	บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด
นายโสภณ เพิ่มศิริวัลลภ	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 3182 หรือ
นางสาวรุ่งนภา เลิศสุวรรณกุล	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 3516 หรือ
นางสาวรสพร เดชอุดม	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 5659 หรือ
นางสาวสุมนา พันธุ์พงษ์สานนท์	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 5872 หรือ

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ชั้น 33 อาคารเลครัชดา ออฟฟิส คอมเพล็กซ์ เลขที่ 193/136-137 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
โทรศัพท์	02-264-0777
โทรสาร	02-264-0789-90