



บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน)

Netbay Public Company Limited

ส่วนที่ 1: การประกอบธุรกิจ

ส่วนที่ 1. การประกอบธุรกิจ**1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ**

บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน) (“เน็ตเบย์”) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2547 ด้วยทุนจดทะเบียน 10 ล้านบาท โดยเน็ตเบย์เกิดจากการร่วมทุนระหว่างกลุ่มผู้ถือหุ้นและผู้บริหารของบริษัท ซอฟท์แวร์ลิงค์ จำกัด (“ซอฟท์แวร์ลิงค์”) ซึ่งเป็นบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์เกี่ยวกับธุรกรรมออนไลน์ (e-Business) และบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) (“INET”) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตรายแรกของประเทศไทย บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจด้านการคิดค้นสร้างสรรค์และพัฒนา Digital Business Technology Platform และ e-Business Services Application ต่างๆเพื่อให้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ (e-Business Services) ที่ครบวงจร ระหว่างภาคธุรกิจกับภาครัฐ (B2G) และระหว่างภาคธุรกิจกับภาคธุรกิจ (B2B) ด้วยการให้บริการของบริษัทแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มบริการได้แก่ 1) กลุ่ม Digital Business Services และ 2) กลุ่ม Digital Transformation (Projects)

ตลอดเวลาตั้งแต่ก่อตั้งเน็ตเบย์เมื่อปี 2547 โดยมีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วเพียง 10 ล้านบาท บริษัทก็ได้มีการเพิ่มทุนมาโดยตลอดด้วยการนำเงินปันผลที่เกิดจากกำไรสุทธิทั้งสิ้นมาเพิ่มทุนถึง 160 ล้านบาท (ชำระเต็ม) และ ณ วันที่ 22 เมษายน 2557 บริษัทได้มีการเตรียมการนำบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ MAI โดยมีการจดทะเบียนเพิ่มทุนเป็น 200 ล้านบาทโดยการเพิ่มทุนจำนวน 40 ล้านบาทเพื่อนำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ MAI เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2559 ทำให้ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียน 200 ล้านบาทและเป็นทุนจดทะเบียนที่ชำระเต็ม 200 ล้านบาทแล้ว

นอกจากนี้บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน) ยังถือหุ้นในบริษัท เคลาด์ ครีเอชัน จำกัด (“เคลาด์ ครีเอชัน”) ในสัดส่วนร้อยละ 100 ของทุนจดทะเบียนที่ออกและชำระแล้วเพื่อรองรับการให้บริการกลุ่ม e-Business Services โดยเคลาด์ ครีเอชัน ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสนอให้บริการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (CDD Gateway) ระบบการให้บริการการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อส่งรายงานธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ETR Gateway) และเป็นบริษัทเจ้าของระบบ Private Cloud Computing

บริษัทประกอบธุรกิจหลักเป็นผู้คิดค้น สร้างสรรค์ และพัฒนา Digital Business Technology Platform ในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Business Services) และนำเสนอผลิตภัณฑ์นั้นแก่ผู้ใช้ในรูปแบบการให้บริการ (SaaS: Software as a Service) อย่างครบวงจรระหว่างภาคธุรกิจและภาครัฐ (B2G) ระหว่างภาคธุรกิจและภาคธุรกิจ (B2B) และระหว่างภาคเอกชนและประชาชนหรือผู้บริโภค (B2C) โดยผู้ประกอบการที่ใช้บริการระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทจะได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้บริการของบริษัทตามวิสัยทัศน์ของบริษัท คือ Better Faster Cheaper และบริษัทจะเรียกเก็บค่าบริการต่อรายการธุรกรรม (Pay Per Transaction) หรือเป็นรายเดือน (Monthly Fee)

ระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทนำเสนอในรูปแบบการให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆ เป็นไปในรูปแบบ SaaS (Software as a Service) อย่างเต็มรูปแบบ กล่าวคือการให้บริการที่ครอบคลุมตั้งแต่ระบบศูนย์ประมวลผล (Data Center) ระบบศูนย์ประมวลผลสำรอง (Disaster Recovery Center) ระบบซอฟต์แวร์ปฏิบัติการที่ใช้รองรับ

ระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Platform as a Service) ที่บริษัทได้พัฒนาขึ้น ระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเครือข่าย และการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล เป็นต้น จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้หน่วยงานต่างๆ สามารถเข้าถึงการบริการระบบสารสนเทศโดยไม่จำเป็นต้องมีงบลงทุนที่สูง (Cheaper) มีระบบงานที่สามารถใช้งานได้ในเวลาอันรวดเร็ว (Faster) ไม่ต้องเสียเวลา เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดความยุ่งยาก (Better) ของหน่วยงานในการจัดการระบบงาน ออกแบบระบบงาน พัฒนา ติดตั้ง และบำรุงรักษา

บริการของบริษัทจัดเป็นเครื่องมือทางธุรกิจหลายๆ อุตสาหกรรม โดยเริ่มจากกลุ่ม e-Logistics Community ก่อนที่สำคัญที่ช่วยให้ระบบการทำงานภายในองค์กรของลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เชื่อมโยงถึงกันและลดการใช้งานทรัพยากรบุคคลที่มีต้นทุนที่สูงและมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นได้ง่าย จึงถือเป็นบริการที่มีส่วนช่วยในการลดต้นทุนทาง Logistics ให้กับลูกค้า และช่วยสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับลูกค้าและประเทศไทย

เนื่องจากระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทพัฒนาและนำเสนอให้แก่ลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับลูกค้าในการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมายจึงทำให้บริษัทมีรายได้เป็นประจำจากการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Recurring Revenue) นอกจากนั้นแล้วบริษัทไม่ต้องมีภาระต้นทุนในสินค้าคงคลัง (Carrying Cost of Inventory) และค่าใช้จ่ายในการกระจายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัทไปยังลูกค้าต่างๆ

การให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (e-Business Services) ของกลุ่มบริษัทแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มบริการ ได้แก่

1. กลุ่ม Digital Business Services
2. กลุ่ม Digital Transformation (Projects)

กลุ่ม Digital Business Services

บริษัทเป็นผู้ให้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐ (B2G) และธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างภาคเอกชนและภาคเอกชน (B2B) ซึ่งผลิตภัณฑ์กลุ่มบริการ Digital Business Services ของบริษัทจะให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยเริ่มจากกลุ่ม e-Logistics Community ในลักษณะให้เลือกใช้บริการหลัก ระหว่างการให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs Paperless) หรือระบบผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วน (e-Express) ซึ่งผู้ใช้บริการหลักของ e-Logistics Community คือ ผู้ให้บริการนำเข้า-ส่งออกสินค้า กลุ่มชิปปิ้งคอมพานี กลุ่ม Freight Forwarder กลุ่มสายเรือ กลุ่มขนส่งทางอากาศ และอื่นๆ ตลอดจนสามารถใช้บริการ e-Payment บน Platform เดียวกัน โดยจะมีการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment) เป็นการให้บริการเพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทให้บริการระบบรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร (e-Manifest) โดยผู้ใช้บริการหลักคือผู้ประกอบการที่เป็นสายการบิน Terminal Operator สายเรือ ตัวแทนสายเรือและผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางบกที่มีหน้าที่ต้องรายงานบัญชีสินค้าคงเหลือกับกรมศุลกากรอีกด้วย รวมถึงการเป็นผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือ (e-Manifest ทางเรือ) และใบกำกับการขนย้ายสินค้าผ่านระบบ NSW ของการทำเรือแห่งประเทศไทย (ท่าเรือกรุงเทพ และท่าเรือแหลมฉบัง) เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจ

นอกจากนี้ บริษัทยังได้ให้บริการกับสถาบันการเงิน ธนาคาร บริษัทประกันชีวิต ประกันวินาศภัย บริษัทหลักทรัพย์ (บล.) บริษัทจัดการลงทุน (บลจ.) บริษัท ไฟแนนซ์ เป็นต้น โดยให้บริการเป็นผู้รับส่งข้อมูลการรายงานธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ และบริการรับส่งข้อมูลการรายงานการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าให้แก่สถาบันการเงิน และเอกชนรวมถึงธุรกิจที่มีหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายและประกาศของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) ในการนำส่งรายงานต่างๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่สำนักงาน ปปง. รวมถึงกระบวนการตรวจสอบระบุตัวตนของลูกค้าผู้ทำธุรกรรม นอกจากการเป็นผู้ให้บริการธุรกรรมให้กับสำนักงาน ปปง. แล้วยังเป็นผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลธุรกรรมการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธนาคารและกรมบัญชีกลาง (e-GP Portal service)

กลุ่ม Digital Transformation (Projects) และอื่นๆ

จากการที่บริษัทได้นำเสนอการให้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แก่กลุ่มลูกค้าต่างๆจากบริการหลัก 2 ประเภทข้างต้น บริษัทได้รับความไว้วางใจจากผลงานให้บริการรวมถึงความรู้และประสบการณ์ของทีมงาน บริษัทจึงได้รับการร้องขอจากลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการพัฒนาระบบงานสารสนเทศภายในให้แก่ลูกค้าหรือหน่วยงานนั้นๆในรูปแบบของโครงการเฉพาะ (Projects) บริษัทจึงมีรายได้จากการพัฒนาโครงการเหล่านั้นเฉพาะในช่วงรับงานพัฒนาโครงการเหล่านั้นตามสัญญาที่กำหนดเป็นเฉพาะงานซึ่งแตกต่างจากการให้บริการในกลุ่มอื่นซึ่งจะอยู่ในรูปแบบการรับรู้รายได้อย่างต่อเนื่อง

1.1 นโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานของบริษัท

บริษัท มีเป้าหมายที่จะเป็นผู้นำในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้าน e-Business ครบวงจรที่มุ่งมั่นสร้างสรรค์ ผสมผสานระหว่างเทคโนโลยี และความใส่ใจ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจอันสูงสุดของลูกค้า และเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของโครงสร้างพื้นฐานของประเทศที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ และช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ ให้มีความมั่นคงและยั่งยืน นอกจากนี้ บริษัท ยังมีนโยบายที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ และจะปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญในช่วงเวลา 4 ปีที่ผ่านมา

ปี พ.ศ. 2559

- วันที่ 6 มิถุนายน 2559 แบบแสดงรายการข้อมูลและร่างหนังสือชี้ชวนมีผลใช้บังคับ
- วันที่ 8-10 มิถุนายน 2559 เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 40,000,000 หุ้น ราคาเสนอขาย 4.00 บาท:หุ้น
- วันที่ 13 มิถุนายน 2559 จัดทะเบียนเพิ่มทุนชำระแล้วต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
- วันที่ 15 มิถุนายน 2559 คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสั่งรับหุ้นสามัญของบริษัทเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ
- วันที่ 16 มิถุนายน 2559 หุ้นสามัญของบริษัทเริ่มทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เป็นวันแรกในกลุ่มเทคโนโลยี ภายใต้ชื่อย่อหลักทรัพย์ว่า “NETBAY”

ในด้านธุรกิจ บริษัทได้เข้าร่วมในโครงการสำคัญๆ ของภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานกับภาครัฐ และหน่วยงานภาครัฐกับภาคธุรกิจ ดังนี้

- โครงการเชื่อมโยงข้อมูลสมาชิกของหอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทยกับระบบรับรองเอกสารถิ่นกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin) และรับรองเอกสารเพื่อการค้า การส่งออกอื่นๆ รวมทั้งระบบออกใบมาตรฐานสินค้า
- โครงการรับส่งข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือ (e-Manifest ทางเรือ) และใบกำกับการขนย้ายสินค้าผ่านระบบ NSW ของการทำเรือแห่งประเทศไทย (ท่าเรือกรุงเทพ และท่าเรือแหลมฉบัง)
- โครงการเชื่อมโยงข้อมูลการทำธุรกรรมออกหนังสือค้ำประกันแบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกรมบัญชีกลางผ่านระบบ e-GP Portal Service เพื่อภาคธุรกิจ
- เข้าร่วมเป็นพันธมิตรหนึ่งในโครงการ Bright & Shine ของบริษัท SCG Logistics Management (SCGL) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือปูนซีเมนต์ไทยในการปรับเปลี่ยนระบบ Logistics ของ SCGL ให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรเพื่อการบริการสำหรับภายในและภายนอกบริษัท

ปี พ.ศ. 2560

- **เดือนมกราคม** เน็ตเบย์ได้เซ็นสัญญาเพิ่มเติมกับ บริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด (SCG Logistics Management - SCGL) ในโครงการการยื่นบัญชีสินค้าทางบกแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Car Manifest) เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการจัดทำและยื่นบัญชีสินค้าทางบก ณ ด่านหรือพรมแดนระหว่างประเทศ โดยเน็ตเบย์เป็นผู้พัฒนาระบบการยื่นบัญชีสินค้าทางบกแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำการเชื่อมต่อเข้ากับระบบการส่งข้อมูลใบขน (e-Declaration) รวมทั้งให้บริการเกตเวย์ที่ SCGL ใช้ส่งและรับข้อมูลบัญชีสินค้าทางบกกับกรมศุลกากรไทยแบบอัตโนมัติมากยิ่งขึ้น
- **เดือนกุมภาพันธ์** เน็ตเบย์ได้ทำการเปิดใช้ระบบอย่างเต็มรูปแบบสำหรับโครงการ Bright and Shine กับ บริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด (SCG Logistics Management - SCGL) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของปูนซีเมนต์ไทย (Siam Cement Group-SCG) โดยโครงการนี้เป็นโครงการใหญ่ของ SCGL ในการปรับเปลี่ยนระบบ Logistics ภายในของบริษัทในเครือ SCG ทั้งหมด โดยเริ่มตั้งแต่ระบบงานขาย จนถึงการขนส่งสินค้าไปถึงมือลูกค้า รวมทั้งการส่งข้อมูลใบขน (e-Declaration) ไปยังกรมศุลกากรไทยเพื่อแสดงหลักฐาน สำแดงสินค้า ตลอดจนเสียภาษีสินค้าที่นำเข้าและส่งออกระหว่างประเทศ ตามกฎระเบียบของกรมศุลกากรไทย แบบอัตโนมัติทั้งระบบ โดยเน็ตเบย์เป็นผู้พัฒนาการเชื่อมต่อระหว่างระบบการส่งข้อมูลใบขนเข้ากับระบบหลักของ SCG รวมทั้งเป็นผู้ให้บริการเกตเวย์ที่ SCGL ใช้ส่งและรับข้อมูลกับกรมศุลกากรไทย
- **เดือนมีนาคม** เน็ตเบย์ได้พัฒนาระบบ e-Storage Charge ร่วมกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้บริการการชำระค่าคลังสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ แก่ลูกค้าที่นำเข้า สินค้าผ่านคลังสินค้าของการบินไทย
- **เดือนสิงหาคม** เน็ตเบย์ได้เซ็นสัญญากับ บริษัท ดีเอชแอล เอ็ก ส്പเรส (ประเทศไทย) จำกัด (DHL) ในโครงการพัฒนาและเชื่อมต่อระบบ Cloud Drive Service กับระบบ Logistics หลักของ DHL เพื่อให้ลูกค้าและคู่ค้าของ DHL สามารถเข้ามาดู ตรวจสอบ ข้อมูลใบขนสินค้าในการนำเข้าและส่งออกย้อนหลังได้ พร้อม

กันนี้ยังสามารถตรวจสอบและพิมพ์ข้อมูลใบขนได้แบบ Real Time ซึ่งสามารถใช้งานได้แบบทุกที่ ทุกเวลา (anywhere, anytime and any devices)

- **เดือนตุลาคม** เน็ตเบย์ได้มีการพัฒนาระบบ e-Express ให้กับ บริษัท ลาซาด้า เอ็กซ์เพรส จำกัด (Lazada) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของลาซาด้ากรุ๊ป ทำงสรรพสินค้าช้อปปิ้งออนไลน์ที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ดำเนินธุรกิจในประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย และเวียดนาม โดยระบบดังกล่าวเป็นระบบการนำเข้า-ส่งออกสินค้าเร่งด่วน (e-Express) และสินค้าประเภท e-Commerce เป็นระบบนำส่งข้อมูลสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการตรวจปล่อยสินค้า ให้บริการทั้งในด้านการนำส่งข้อมูล ยกเลิกข้อมูล และสร้างข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จาก Lazada ไปยังกรมศุลกากรเพื่อรายงานบัญชีสินค้าในการนำเข้าและส่งออกในครั้งเดียว จากการนำเข้าข้อมูลเพียงไฟล์เดียว รวมถึงรับรองการเชื่อมต่อข้อมูลไปยังระบบนำส่งใบขนสินค้า เพื่อให้การทำงานง่ายและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น
- **เดือนพฤศจิกายน** เน็ตเบย์ได้มีการพัฒนาระบบถ่ายลำ/ผ่านแดนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Transit/ e-Transshipment) ที่ประกาศใช้โดยกรมศุลกากรให้แก่ผู้ให้บริการคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานทั่วประเทศ ไทยและผู้ประกอบการทางด้านถ่ายลำ/ผ่านแดน ซึ่งการถ่ายลำ (e-Transshipment) จะเป็นการปฏิบัติพิธีการศุลกากรเพื่อลำเลียงถ่ายของจากยานพาหนะหนึ่ง ที่ขนส่งของเข้ามาไปยังอีกยานพาหนะหนึ่งที่ขนส่งของออกไปภายในท่าหรือที่แห่งเดียวกันภายใต้การควบคุมของศุลกากร โดยมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของการขนส่งอยู่นอกราชอาณาจักร การปฏิบัติพิธีการศุลกากรว่าด้วยการผ่านแดน/ถ่ายลำโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ใบขนสินค้าถ่ายลำ/ผ่านแดน, ใบเคลื่อนย้ายสินค้าถ่ายลำ/ผ่านแดน, ใบขนขาเข้าพิเศษสำหรับตู้สินค้า, ใบคำร้องขอแลกตู้สินค้าภายใต้การควบคุมของกรมศุลกากร และการผ่านแดน (e-Transit) เป็นการปฏิบัติพิธีการศุลกากรเพื่อขนส่งของผ่านราชอาณาจักร จากท่าหรือที่แห่งหนึ่งที่ขนส่งเข้ามาไปยังท่าหรือที่อีกแห่งหนึ่งที่ขนส่งออกไปภายใต้การควบคุมของศุลกากร โดยมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของการขนส่งอยู่นอกราชอาณาจักร
- **เดือนธันวาคม** เน็ตเบย์ได้ทำการพัฒนาระบบการรายงานบัญชีสินค้าทางอากาศยาน (Air Manifest) ที่ประกาศใช้โดยกรมศุลกากร ให้แก่ผู้ให้บริการคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง คือ บริษัท เอเชีย กราวด์ เซอร์วิส จำกัด (AGS) และ บริษัท เทคโนโลยี เอเชียแปซิฟิก จำกัด (TAP) โดยระบบดังกล่าวเป็นระบบการรายงานบัญชีรายชื่อสินค้าทางอากาศล่วงหน้าให้กับกรมศุลกากรแบบอิเล็กทรอนิกส์

ปี พ.ศ. 2561

- **เดือนมกราคม** เน็ตเบย์ได้จัดงานเปิดตัวระบบ TG e-Storage Charge อย่างเป็นทางการร่วมกับบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงไทย เพื่อให้บริการรับชำระค่าคลังสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ แก่ลูกค้าที่นำเข้าสินค้า ผ่านคลังสินค้าของการบินไทย เน็ตเบย์ได้ทำการ go-live ระบบข้อมูลคำร้องสรุปการขายสำหรับร้านค้าปลอดอากร (Inland Declaration Message) และรายงานการเคลื่อนไหวการใช้ไปของใบขนสินค้าขาเข้า (Movement of Goods Report Message) ร่วมกับกรมศุลกากรและผู้ประกอบการร้านค้าปลอดอากร เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถส่งสรุปรายงานการขายสินค้าปลอดอากรและรายงานการเคลื่อนไหวการใช้ไปของใบขนสินค้าขาเข้า ให้แก่กรมศุลกากร ผ่านเกตเวย์ของเน็ตเบย์ได้แบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎระเบียบของกรมศุลกากรไทยได้อย่างถูกต้องและง่ายดาย

- **เดือนมีนาคม** เน็ตเบย์ได้ทำการ go-live ระบบข้อมูลรายงานยานพาหนะขาออกทางเรือ (Sea Manifest Export) ร่วมกับกรมศุลกากรและผู้ประกอบการ เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถส่งรายงานยานพาหนะขาออกทางเรือให้แก่กรมศุลกากร ผ่านเกตเวย์ของเน็ตเบย์ได้แบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎระเบียบของกรมศุลกากรไทยได้อย่างถูกต้องและง่ายดาย
- เน็ตเบย์ได้รับการคัดเลือกจากบริษัท ออโต้ลอจิก จำกัด (Autologic Co., Ltd - Autologic) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือ JWD Group ให้ติดตั้งระบบรายงานยืนยันการโอนย้ายสินค้าเขตปลอดอากร/เขตประกอบการเสรี (Confirmation of Goods Report Message) และทำการส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากรไทย ผ่านเกตเวย์ของเน็ตเบย์ได้แบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎระเบียบของกรมศุลกากรไทยได้อย่างถูกต้องและง่ายดาย
- **เดือนเมษายน** เน็ตเบย์ได้รับการคัดเลือกจากบริษัท เอสซีจี อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (SCG International Corporation Co., Ltd. - SCGI) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของปูนซีเมนต์ไทย (Siam Cement Group-SCG) ให้พัฒนาระบบ e-Customs System Interface with Back-end System โดยโครงการนี้เป็นโครงการใหญ่ของ SCGI และเป็นโครงการต่อเนื่องมาจากโครงการ Bright & Shine ปี 2560 ของบริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด (SCG Logistics Management-SCGL) เพื่อเชื่อมต่อกับระบบ Finance ของ SCGT อันจะส่งผลให้แผนกการเงินของ SCGT สามารถได้รับข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์และนำไปดำเนินงานต่อได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- เน็ตเบย์ได้เซ็นสัญญาการส่งข้อมูลผ่านเกตเวย์ กับบริษัท โอเชียน เน็ตเวิร์ค เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (Ocean Network Express (Thailand) Ltd. - ONE) เพื่อให้ ONE สามารถส่งข้อมูลรายงานยานพาหนะเข้า-ออกทางเรือ (Sea Manifest) และข้อมูลเกี่ยวกับถ่ายลำ/ผ่านแดน (e-Transit/Transshipment) ไปยังกรมศุลกากรไทยและการทำเรือแห่งประเทศไทย ผ่านเกตเวย์ของเน็ตเบย์ได้แบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎระเบียบของกรมศุลกากรไทย
- **เดือนมิถุนายน** เน็ตเบย์ได้ทำการ go-live ระบบ Application Programming Interface (API) and Time Stamp Application for Import e-Express System กับ บริษัท ลาซาด้า เอ็กซ์เพรส จำกัด (LEL) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของลาซาด้ากรุ๊ป ห้างสรรพสินค้าช้อปปิ้งออนไลน์ที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ดำเนินธุรกิจในประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย และเวียดนาม โดยระบบดังกล่าวเป็นการเชื่อมต่อกับ Back-end System ของ LEL และทำการส่งข้อมูลใบขนแบบเร่งด่วน (e-Express) ไปยังกรมศุลกากรไทย เพื่อแสดงหลักฐาน สำแดงสินค้า ตลอดจนเสียภาษีสินค้าที่นำเข้ามายังประเทศไทย ตามกฎระเบียบของกรมศุลกากรไทย รวมถึงการตอบกลับข้อมูลแบบระบุวันและเวลาในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนกลับไปยัง Back-end System ของ LEL แบบอัตโนมัติทั้งระบบ โดยเน็ตเบย์เป็นผู้พัฒนาการเชื่อมต่อระหว่างระบบการส่งข้อมูลใบขนแบบเร่งด่วนเข้ากับระบบหลักของ LEL รวมทั้งเป็นผู้ให้บริการเกตเวย์ที่ LEL ใช้ส่งและรับข้อมูลกับกรมศุลกากรไทย
- **เดือนกรกฎาคม** เน็ตเบย์ได้ทำการ go-live ระบบ e-Transit/Transshipment Interface with Back-end system กับ บริษัท ดีเอชแอล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (DHL) ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นการเชื่อมต่อข้อมูลกับ Back-end System ของ DHL เพื่อให้ DHL สามารถส่งข้อมูลเกี่ยวกับถ่ายลำ/ผ่านแดน

(e-Transit/Transshipment) ไปยังกรมศุลกากรไทย ผ่านเกตเวย์ของเน็ตเบย์ได้แบบอัตโนมัติอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง โดยสามารถลดความเสี่ยงจากการป้อนข้อมูลผิดพลาดของมนุษย์

- **เดือนสิงหาคม** เน็ตเบย์ได้รับการคัดเลือกจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ทำการพัฒนาระบบใบตราส่งสินค้าทางอากาศแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Air Waybill (e-AWB) เพื่อให้ผู้ประกอบการ ส่งออกสินค้าสามารถใส่ข้อมูล Air Waybill ผ่านระบบดังกล่าวได้ด้วยตนเอง และส่งข้อมูลไปยังระบบของการบินไทยในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
- เน็ตเบย์ได้ทำการ go-live ระบบรายงานยืนยันการโอนย้ายสินค้าเขตปลอดอากร/เขตประกอบการเสรี (Confirmation of Goods Report Message) กับบริษัท ดับบลิวเอชเอ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (WHA Corporation PCL - WHA) เพื่อให้ WHA สามารถส่งข้อมูล ไปยังกรมศุลกากรไทย ผ่านเกตเวย์ของเน็ตเบย์ได้แบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎระเบียบของกรมศุลกากรไทยได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- **เดือนพฤศจิกายน** เน็ตเบย์ได้เซ็นสัญญา กับ บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (DHL) ในโครงการพัฒนาและเชื่อมต่อระบบ Cloud Drive for Export Declaration กับระบบ Logistics หลักของ DHL เพื่อให้ลูกค้า และคู่ค้าของ DHL สามารถเข้ามาดู และตรวจสอบ ข้อมูลใบขนสินค้าในการส่งออกด้วยตนเองได้ พร้อมกันนี้ยังสามารถตรวจสอบและพิมพ์ข้อมูลใบขนได้แบบ Real Time ซึ่งสามารถใช้งานได้แบบทุกที่ ทุกเวลา (anywhere, anytime and any devices)
- **เดือนธันวาคม** เน็ตเบย์ได้เซ็นสัญญา กับ บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (DHL) ในโครงการพัฒนาและเชื่อมต่อระบบ Draft on Cloud for Import Declaration กับระบบ Logistics หลักของ DHL เพื่อให้ลูกค้า และคู่ค้าของ DHL สามารถเข้ามาทำการตรวจสอบ/แก้ไข/ยืนยัน ข้อมูลร่างใบขนสินค้า (Draft Version) ในระบบได้ด้วยตนเอง ก่อนที่ DHL จะทำการส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากร พร้อมกันนี้ยังสามารถตรวจสอบและพิมพ์ร่างข้อมูลใบขน (Draft Version) ได้แบบ Real Time ซึ่งสามารถใช้งานได้แบบทุกที่ ทุกเวลา (anywhere, anytime and any devices)
- เน็ตเบย์ได้รับการคัดเลือกจากคาร์กิลล์ ประเทศไทย (Cargill Thailand) ให้พัฒนาระบบ Import Declaration Data Interface เพื่อทำการเชื่อมต่อกับ Back-end System ของ Cargill และทำการส่งข้อมูลใบขน (e-Declaration) ไปยังกรมศุลกากรไทย เพื่อแสดงหลักฐาน สำแดงสินค้า ตลอดจนเสียภาษีสินค้าที่นำเข้ามายังประเทศไทย ตามกฎระเบียบของกรมศุลกากรไทย รวมถึงการตอบกลับข้อมูลแบบระบุวันและเวลาในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนกลับไปยัง Back-end System ของ Cargill แบบอัตโนมัติทั้งระบบ
- เน็ตเบย์ได้เซ็นสัญญาการส่งข้อมูลผ่านเกตเวย์ กับ บริษัท สุราระทิงแดง (1988) จำกัด (Red Bull Distillery (1988) Co., Ltd -Red Bull) เพื่อให้ Red Bull สามารถส่งข้อมูลรายงานยืนยันการโอนย้ายสินค้าเขตปลอดอากร/เขตประกอบการเสรี (Confirmation of Goods Report Message) ไปยังกรมศุลกากรไทย ผ่านเกตเวย์ของเน็ตเบย์ได้แบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎระเบียบของกรมศุลกากรไทย

ปี พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา

- **เดือนมกราคม** เน็ตเบย์ได้ให้บริการ Cloud Drive Service for Normal Declaration and e-Express กับ บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (DHL) ซึ่งในโครงการพัฒนาและเชื่อมต่อระบบ Cloud

Drive for Normal Declaration and e-Express กับระบบ Logistics หลักของ DHL เพื่อให้ลูกค้าและคู่ค้าของ DHL สามารถเข้ามาดู และตรวจสอบข้อมูลใบขนสินค้าขาออกและใบขนสินค้าแบบเร่งด่วนด้วยตนเองได้ พร้อมกันนี้ยังสามารถตรวจสอบและพิมพ์ข้อมูลใบขนดังกล่าวได้แบบ Real Time ซึ่งสามารถใช้งานได้แบบทุกที่ทุกเวลา (anywhere, anytime and any devices)

- **เดือนพฤษภาคม** เน็ตเบย์ได้ให้บริการ ระบบ Transit to Air กับ บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (DHL) เป็นระบบการส่งข้อมูลอัตโนมัติ Air Manifest จาก DHL ไปยัง Terminal Operator (TMO) และ TMO สามารถนำข้อมูลส่งตรงไปยังกรมศุลกากรได้แบบอิเล็กทรอนิกส์ แบบ Real time
- **เดือนกรกฎาคม** เน็ตเบย์ได้เปิดให้บริการระบบใบตราส่งสินค้าทางอากาศแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-AWB) ให้แก่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ผู้ประกอบการส่งออกสินค้าสามารถใส่ข้อมูล Air Waybill ผ่านระบบดังกล่าวได้ด้วยตนเอง และส่งข้อมูลไปยังระบบของการบินไทยในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงได้รับการตอบกลับสถานการณ์ส่งข้อมูล พร้อมทั้งสามารถส่งพิมพ์เอกสาร Air Waybill ได้
- **เดือนสิงหาคม** เน็ตเบย์ได้ ให้บริการระบบ Draft on Cloud กับบริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (DHL) ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาและเชื่อมต่อระหว่างระบบ ShippingNet, Draft on Cloud กับระบบ Logistics หลักของ DHL เพื่อให้ลูกค้า และ คู่ค้าของ DHL สามารถดูและตรวจสอบข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าด้วยตนเอง รวมถึงทำการยืนยันข้อมูลกลับไปยัง DHL ก่อนที่ DHL จะส่งข้อมูลดังกล่าวให้กรมศุลกากรไทยเป็นลำดับถัดไป รวมถึงสามารถตรวจสอบและพิมพ์ข้อมูลใบขนดังกล่าวได้แบบ Real Time และสามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา (anywhere, anytime and any devices)
- เน็ตเบย์ได้เปิดให้บริการระบบการรับส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า (Import Declaration), ขาออก (Export Declaration) และ License Per Invoice (LPI) และ LPI แบบอิเล็กทรอนิกส์กับบริษัทสยามนิสทรานส์ จำกัด (Siam Nistrans Co., Ltd.) เพื่อให้ Siam Nistrans สามารถส่งข้อมูลและทำพิธีการทางศุลกากรให้แก่ลูกค้าของตนเองได้อย่างถูกต้องตามตามกฎระเบียบของกรมศุลกากรไทย ซึ่งสามารถใช้งานได้แบบทุกที่ทุกเวลา (anywhere, anytime and any devices) นอกจากนี้เน็ตเบย์ยังได้ทำระบบเชื่อมต่อกับระบบหลังบ้านของฮอนด้ากรุ๊ปเพื่อให้ Siam Nistrans สามารถส่งการตอบกลับข้อมูลสถานะของกรมศุลกากรไทยไปยังระบบหลังบ้านของฮอนด้ากรุ๊ปได้แบบอัตโนมัติ
- **เดือนกันยายน** เน็ตเบย์ได้ขยายบริการให้รองรับอัตราการเติบโตอย่างมากของ บริษัท ลาชาด้า เอ็กซ์เพรส จำกัด (LEL) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของลาชาด้ากรุ๊ป ห้างสรรพสินค้าช้อปปิ้งออนไลน์ที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ดำเนินธุรกิจในประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย และเวียดนาม และทำการส่งข้อมูลใบขนแบบเร่งด่วน (e-Express) ไปยังกรมศุลกากรไทยเพื่อแสดงหลักฐาน สำแดงสินค้าตลอดจนเสียภาษีสินค้าที่นำเข้ามายังประเทศไทย ตามกฎระเบียบของกรมศุลกากรไทย รวมถึงการการตอบกลับข้อมูลแบบระบุวันและเวลาในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนกลับไปยัง Back-end System ของ LEL แบบอัตโนมัติทั้งระบบ โดยเน็ตเบย์เป็นผู้พัฒนาการเชื่อมต่อระหว่างระบบการส่งข้อมูลใบขนแบบเร่งด่วนเข้ากับระบบหลักของ LEL รวมทั้งเป็นผู้ให้บริการเกตเวย์ที่ LEL ใช้ส่งและรับข้อมูลกับกรมศุลกากรไทย เพื่อให้ระบบสามารถรองรับปริมาณการรับส่งข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นเป็นจำนวนมาก

- เน็ตเบย์ได้ให้บริการระบบ e-Customs System Interface with Back-end System ให้แก่ บริษัท เอสซีจี อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (SCG International Corporation Co., Ltd.-SCGI) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของปูนซีเมนต์ไทย (Siam Cement Group-SCG) ซึ่งโครงการนี้เป็นโครงการใหญ่ของ SCGI และเป็นโครงการต่อเนื่องมาจากโครงการ Bright & Shine ปี 2560 ของบริษัทเอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด (SCG Logistics Management-SCGL) เพื่อเชื่อมต่อกับระบบ Finance ของ SCGI อันจะส่งผลให้แผนกการเงินของ SCGI สามารถได้รับข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์และนำไปดำเนินงานต่อไปได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- **เดือนธันวาคม** เน็ตเบย์ได้รับการคัดเลือกจาก บริษัท ไทย คอนเน็คทिवิตี เทอมินอล จำกัด (TCT) ซึ่งเป็นท่าเรือเอกชน ให้ทำการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลใบกำกับการขนย้ายสินค้า (Goods Transition) ระหว่างผู้ประกอบการท่าเรือTCTและกรมศุลกากรเพื่อให้ TCT สามารถรับข้อมูลรายละเอียดสินค้าขาออกแบบอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ประกอบการ ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายของกรมศุลกากรไทยรวมถึงทำการตอบกลับข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ประกอบการด้วยเช่นกัน

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน)

รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น	อัตราส่วน
1. นายพิชิต วิวัฒน์รุจิราพงศ์	101,999,990	51.00
2. กองทุนเปิด บัณฑิตโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการเลี้ยงชีพ	11,045,000	5.52
3. บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	6,952,279	3.48
4. นางอุไรพร เถลิมทรัพย์ากร	5,500,000	2.75
5. กองทุน ผสมปีซีเนียร์สำหรับวัยเกษียณ	4,826,100	2.41
6. กองทุนเปิด บัณฑิตโครงสร้างพื้นฐาน	4,519,300	2.26
7. กองทุน ผสมปีซีเนียร์สำหรับวัยเกษียณ เอ็กซ์ตรา	3,366,600	1.68
8. STATE STREET EUROPE LIMITED	3,349,200	1.68
9. นายเลอศักดิ์ จงวิไลเกษม	3,170,000	1.59
10. นายวิโรจน์ พิริยะธรรมวงศ์	3,097,700	1.55
ผู้ถือหุ้นรายอื่น	52,173,831	26.08
รวม	200,000,000	100.00

บริษัทย่อย

บริษัท เคลาด์ ครีเอชั่น จำกัด

รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น	อัตราส่วน
1. บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน)	499,998	100
2. นายพิชิต วิวัฒน์รุจิราพงศ์	1	0
3. นางสาวมณี จันทวรวิญญู	1	0

บริษัทร่วม

บริษัท ฟินเน็ต เวนเจอร์ส จำกัด

รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น	อัตราส่วน
1. บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน)	900,000	60
2. บริษัท ฟินโนเวท จำกัด	599,999	40
3. นายภูมิ วิวัฒน์รุจิราพงศ์	1	0

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้

ตารางต่อไปนี้จะแสดงโครงสร้างรายได้จากการให้บริการของบริษัท

โครงสร้างรายได้	งบการเงินรวม						
	2560		2561		2562		
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	อัตราการเติบโต
กลุ่ม Digital Business Services	303.54	96.43	356.30	98.53	406.19	98.67	14%
กลุ่ม Digital Transformation (Projects)	11.25	3.57	5.31	1.47	5.46	1.33	3%
รวมรายได้จากการให้บริการ	314.79	100.00	361.61	100.00	411.65	100.00	14%

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทประกอบธุรกิจหลักเป็นผู้คิดค้น สร้างสรรค์ และพัฒนา Digital Business Technology Platform ในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Business Services) และนำเสนอผลิตภัณฑ์นั้นแก่ผู้ใช้ในรูปแบบการให้บริการ (SaaS: Software as a Service) อย่างครบวงจรระหว่างภาคธุรกิจและภาครัฐ (B2G) ระหว่างภาคธุรกิจและภาคธุรกิจ (B2B) และระหว่างภาคเอกชนและประชาชนหรือผู้บริโภค (B2C) โดยผู้ประกอบการที่ใช้บริการระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทจะได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้บริการของบริษัทตามวิสัยทัศน์ของบริษัท คือ Better Faster Cheaper และบริษัทจะเรียกเก็บค่าบริการต่อรายการธุรกรรม (Pay Per Transaction) หรือเป็นรายเดือน (Monthly Fee)

ระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทนำเสนอในรูปแบบการให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆ เป็นไปในรูปแบบ SaaS (Software as a Service) อย่างเต็มรูปแบบ กล่าวคือการให้บริการที่ครอบคลุมตั้งแต่ระบบศูนย์ประมวลผล (Data Center) ระบบศูนย์ประมวลผลสำรอง (Disaster Recovery Center) ระบบซอฟต์แวร์ปฏิบัติการที่ใช้รองรับระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Platform as a Service) ที่บริษัทได้พัฒนาขึ้น ระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเครือข่าย และการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล เป็นต้น จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้หน่วยงานต่างๆ สามารถเข้าถึงการบริการระบบสารสนเทศโดยไม่จำเป็นต้องมีงบลงทุนที่สูง (Cheaper) มีระบบงานที่สามารถใช้งานได้ในเวลาอันรวดเร็ว (Faster) ไม่ต้องเสียเวลา เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดความยุ่งยาก (Better) ของหน่วยงานในการจัดการระบบงาน ออกแบบระบบงาน พัฒนา ติดตั้ง และบำรุงรักษา

บริการของบริษัทจัดเป็นเครื่องมือทางธุรกิจหลายอุตสาหกรรม โดยเริ่มจากกลุ่ม e-Logistics Community ก่อน ที่สำคัญที่ช่วยให้ระบบการทำงานภายในองค์กรของลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เชื่อมโยงถึงกันและลดการใช้งานทรัพยากรบุคคลที่มีต้นทุนที่สูงและมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นได้ง่าย จึงถือเป็นบริการที่มีส่วนช่วยในการลดต้นทุนทาง Logistics ให้กับลูกค้า และช่วยสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับลูกค้าและประเทศไทย

เนื่องจากระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทพัฒนาและนำเสนอให้แก่ลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับลูกค้าในการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมายจึงทำให้บริษัทมีรายได้เป็นประจำจากการให้บริการอย่าง

ต่อเนื่อง (Recurring Revenue) นอกจากนั้นแล้วบริษัทไม่ต้องมีภาระต้นทุนในสินค้าคงคลัง (Carrying Cost of Inventory) และค่าใช้จ่ายในการกระจายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัทไปยังลูกค้าต่างๆ

การให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (e-Business Services) ของกลุ่มบริษัทแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มบริการ ได้แก่

1. กลุ่ม Digital Business Services
2. กลุ่ม Digital Transformation (Projects)

2.1.1 กลุ่ม Digital Business Services

บริษัทเป็นผู้ให้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐ (B2G) และธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างภาคเอกชนและภาคเอกชน (B2B) ซึ่งผลิตภัณฑ์กลุ่มบริการ Digital Business Services ของบริษัทจะให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยเริ่มจากกลุ่ม e-Logistics Community ในลักษณะให้เลือกใช้บริการหลักระหว่างการให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs Paperless) หรือระบบผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วน (e-Express) ซึ่งผู้ใช้บริการหลักของ e-Logistics Community คือ ผู้ให้บริการนำเข้า-ส่งออกสินค้า กลุ่มชิปปิ้งคอมพานี กลุ่ม Freight Forwarder กลุ่มสายเรือ กลุ่มขนส่งทางอากาศ และอื่นๆ ตลอดจนสามารถใช้บริการ e-Payment บน Platform เดียวกัน โดยจะมีการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment) เป็นการให้บริการเพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทให้บริการระบบรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร (e-Manifest) โดยผู้ใช้บริการหลักคือผู้ประกอบการที่เป็นสายการบิน Terminal Operator สายเรือ ตัวแทนสายเรือและผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางบกที่มีหน้าที่ต้องรายงานบัญชีสินค้าคงเหลือกับกรมศุลกากรอีกด้วย รวมถึงการเป็นผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือ (e-Manifest ทางเรือ) และใบกำกับการขนย้ายสินค้าผ่านระบบ NSW ของการทำเรือแห่งประเทศไทย (ท่าเรือกรุงเทพ และท่าเรือแหลมฉบัง) เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจ

นอกจากนี้ บริษัทยังได้ให้บริการกับสถาบันการเงิน ธนาคาร บริษัทประกันชีวิต ประกันวินาศภัย บริษัทหลักทรัพย์ (บล.) บริษัทจัดการลงทุน (บลจ.) บริษัทไฟแนนซ์ เป็นต้น โดยให้บริการเป็นผู้รับส่งข้อมูลการรายงานธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริการรับส่งข้อมูลการรายงานการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าให้แก่สถาบันการเงิน และเอกชนรวมถึงธุรกิจที่มีหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายและประกาศของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) ในการนำส่งรายงานต่างๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่สำนักงาน ปปง. รวมถึงกระบวนการตรวจสอบระบุตัวตนของลูกค้าผู้ทำธุรกรรม นอกจากการเป็นผู้ให้บริการธุรกรรมให้กับสำนักงาน ปปง. แล้วยังเป็นผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลธุรกรรมการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธนาคารและกรมบัญชีกลาง (e-GP Portal service)

2.1.1.1 การให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs Paperless)

บริษัท เป็นผู้ให้บริการเครือข่ายเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร (e-Customs Gateway) ผ่านเครือข่าย National Single Window (NSW) ซึ่งเป็นระบบศูนย์กลางการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจทั้งภายในประเทศจำนวน 36 หน่วยงาน และระหว่างประเทศ เพื่อให้บริการด้านการนำเข้า และส่งออกสินค้าเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกด้านการนำเข้า การส่งออก และโลจิสติกส์

โดยผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และผู้ประกอบการขนส่ง สามารถส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน ลดความผิดพลาดและลดการทำงานที่ไม่สร้างคุณค่าเพิ่ม ทำให้ลดต้นทุนการบริหารจัดการ และการใช้ทรัพยากรต่างๆ ตลอดกระบวนการค้าระหว่างประเทศ นอกจากนี้บริษัท ยังเป็นผู้พัฒนาระบบสารสนเทศและให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Value Added Network Services: VANs)

การจัดตั้ง NSW ของประเทศโดยมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2548 มีการเห็นชอบให้กรมศุลกากรเป็น หน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดตั้ง NSW เพื่อให้สอดคล้องกับความตกลงอาเซียน สำหรับการจัดตั้ง ASEAN Single Window หรือ ASW ประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับจากการใช้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารผ่าน ระบบ NSW เช่น

1. ช่วยลดขั้นตอน ลดจำนวนรายการข้อมูลและเอกสารที่ต้องส่งซ้ำ ลดจำนวนครั้งในการเดินทางและลดต้นทุนการทำธุรกรรม รวมทั้งเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินธุรกรรมทางการค้าของทั้งภาคเอกชน และการให้บริการจากภาครัฐ ตลอดจนช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้นำเข้าและส่งออกหรือตัวแทนให้สามารถนำส่งข้อมูล และเอกสารไปสู่ส่วนราชการต่างๆ ในลักษณะ Single Window Entry ได้จากสถิติที่ผ่านมาผู้นำเข้า-ส่งออกมีการใช้เอกสาร 25,000 ฉบับต่อวัน มีแบบฟอร์มที่ต้องส่งทั้งหมด 40 แบบฟอร์ม และเป็นข้อมูลที่ต้องส่งซ้ำกัน 60-70% ของแต่ละเอกสาร ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออก
2. สามารถออกหนังสืออนุญาต/รับรองได้ทันที (หากเอกสารถูกต้องและครบถ้วน) โดยมีชุดข้อมูลเพื่อการส่งออก-นำเข้าเพียงชุดเดียว มีการยื่น-แลกเปลี่ยน-ส่งข้อมูลผ่าน National Single Window System (NSW) เพียงครั้งเดียว มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างธุรกิจและเชื่อมต่อกับ NSW และที่สำคัญที่สุดคือทำให้ต้นทุนโลจิสติกส์ลดลง ดังนั้นจากการพัฒนาระบบ e-Trade Finance Supply Chain จะส่งผลให้สามารถลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ลงได้อย่าง น้อย 0.5% ของมูลค่าสินค้านำเข้า-ส่งออก หรือรวมแล้วไม่ต่ำกว่า 28,500 ล้านบาทต่อปี

บริษัท ให้บริการระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) ทั้งในระบบการนำเข้า (e-Import) และระบบการส่งออก (e-Export) โดยผู้ให้บริการสามารถสร้างและส่งข้อมูลใบขนสินค้าได้ทุกประเภทใบขนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์พร้อมลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) ของเจ้าของลายมือชื่อผ่านระบบปฏิบัติการของบริษัท ที่ใช้งานได้ง่ายและไม่ซับซ้อนเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐานของศุลกากรแทนการจัดทำ ยื่น ส่งรับเอกสาร และการลงลายมือชื่อในกระดาษซึ่งทำให้ผู้นำเข้า-ส่งออกสามารถผ่านพิธีการศุลกากรได้รวดเร็วขึ้นมาก อีกทั้งสามารถดำเนินพิธีการได้สะดวกสบายมากขึ้นและลดค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ บริษัท จะจัดเก็บค่าบริการจากผู้ให้บริการตามจำนวนและ/หรือขนาด ของเอกสาร

การผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาการตรวจปล่อยสินค้าทำให้ผู้นำเข้า-ส่งออกสามารถปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยเวลาอันสั้น และทำให้การจัดเก็บข้อมูลเพื่อการสถิติสามารถดำเนินการได้ในเวลาอันรวดเร็วและแม่นยำ ทั้งในระบบการนำเข้า (e-Import) และระบบการส่งออก (e-Export) จากรายงาน “Ease of Doing Business” ปี 2560 ของ World Bank ประเทศไทยได้รับจัดให้อยู่ในอันดับที่ 26 จาก 190 ประเทศและการพัฒนาระบบศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของประเทศไทยได้ถูกจัด

อยู่ในกลุ่มประเทศที่มีการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้าระหว่างประเทศ (Trading Across Borders)

ช่องทางการจัดจำหน่าย

ในกลุ่มผลิตภัณฑ์หรือบริการ e-Trade Finance Supply Chain ของบริษัท เราสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าหลักได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มลูกค้าโดยตรงของบริษัท และกลุ่มบริษัทที่ทำหน้าที่เป็นผู้พัฒนาระบบสารสนเทศและให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Value Added Network Services: VANs) โดยกลุ่มลูกค้าโดยตรงของบริษัทประกอบด้วย ผู้นำเข้า-ส่งออก (Importer/Exporter) ผู้รับจัดการขนส่ง (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 ของบริษัท โดยในปัจจุบันบริษัท มีพันธมิตรที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจ VANs ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนแบ่งตลาดค่อนข้างสูงได้แนะนำลูกค้าให้หันมาใช้บริการ e-Customs Gateway ของบริษัท เพิ่มมากขึ้นเป็นผลให้จำนวนธุรกรรมที่รับ-ส่งระหว่างบริษัท และระบบ e-Customs ของกรมศุลกากรมีจำนวนมากที่สุดในระหว่างผู้ให้บริการ e-Customs Gateway ทั้งสามราย โดยมีฝ่ายการตลาดของบริษัท ทำหน้าที่ประสานงานกับพันธมิตรในกลุ่ม VANs นี้

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

สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

บริษัทผู้ให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs Paperless) ในประเทศไทยมีจำนวน 3 ราย คือ บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท เทคสยาม จำกัด ผู้บริหารประเมินว่าระดับการแข่งขันในอุตสาหกรรมอยู่ในระดับปานกลาง คู่แข่งในอุตสาหกรรมมีจำนวนน้อยราย โดยบริษัท มีจุดแข็ง คือ ปัจจุบันบริษัท มีส่วนแบ่งทางการตลาดสูงที่สุด และเป็นผู้ให้บริการรายเดียวที่ให้บริการทั้ง e-Customs Gateway และ VANs นอกจากนี้ จากการที่ผู้ใช้บริการด้านพิธีการศุลกากรจะให้ความสำคัญด้านความมีเสถียรภาพของระบบการใช้งาน ราคา และระบบใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน ซึ่งบริษัท ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบ การใช้งานให้มีเสถียรภาพ ใช้งานได้ง่าย รวมทั้งบริษัท กำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมทำให้บริษัท เชื่อว่าบริษัท จะสามารถรักษาความเป็นผู้นำในการให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs Paperless)

2.1.1.2 การให้บริการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment)

ปัจจุบันผู้นำเข้าและตัวแทนออกของสามารถชำระภาษีอากรให้กรมศุลกากรได้ 2 ช่องทาง คือ

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

ทั้งนี้ บริษัทเป็นผู้ให้บริการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment) โดยเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ ของธนาคารและระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรเพื่อรับและส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธนาคารและกรมศุลกากร สำหรับการชำระค่าภาษีอากรผ่านธนาคารด้วยวิธีตัดบัญชีธนาคารโดยที่ธนาคารได้รับมอบหมายจากกรมศุลกากรให้เป็นตัวแทนรับชำระเงินค่าภาษีอากรศุลกากรและ/หรือวางประกันค่าภาษีอากรศุลกากรให้แก่กรมศุลกากรจากผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือตัวแทนออกของซึ่ง ได้ขึ้นทะเบียนขอชำระค่าภาษีอากรศุลกากรและ/หรือวางประกันค่าภาษีอากรศุลกากรผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารไว้กับกรมศุลกากร โดยธนาคารจะแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการรับชำระเงินจากบุคคลดังกล่าวให้แก่กรมศุลกากรทราบรวมทั้งรับ-ส่งข้อมูลอื่นใด ที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากรผ่านระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท

ประโยชน์ของการชำระค่าภาษีอากรโดยตัดบัญชีธนาคารสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สะดวกรวดเร็วกว่าการใช้เงินสดและแคชเชียร์เช็ค และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปซื้อแคชเชียร์เช็ค และนำแคชเชียร์เช็คไปชำระค่าภาษีอากรที่กรมศุลกากร
2. ลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดจากการชำระค่าภาษีอากรด้วยเงินสด และความเสี่ยงจากการที่ไม่สามารถซื้อแคชเชียร์เช็คได้ อันเนื่องมาจากธนาคารปิดทำการ
3. สามารถขอนำสินค้าออกจากกรมศุลกากรได้ในเวลาอันรวดเร็ว และรับใบเสร็จที่ท่าที่รับของ
4. มีระบบรักษาความปลอดภัยรองรับ (CA: Certificate Authority)
5. ได้รับเลขชำระภาษีทันทีหลังจากที่จ่ายด้วยระบบ e-payment แล้ว
6. ให้บริการรับส่งข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ ทำให้กระบวนการผ่านพิธีการศุลกากรสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง
7. สามารถตรวจสอบสถานะการชำระค่าภาษีอากรได้ผ่านระบบสารสนเทศ

ในปัจจุบัน ธนาคารที่เชื่อมต่อระบบชำระค่าภาษีอากร ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์

ช่องทางการจัดจำหน่าย

สำหรับกลุ่มลูกค้าโดยตรงของบริษัท บริษัท ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย (Account Executive) ทำหน้าที่ดูแลลูกค้าในปัจจุบันของบริษัท ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ CRM และยังมีหน้าที่ในการแนะนำบริการของบริษัทให้กับกลุ่มเป้าหมายใหม่ หรือผู้ที่สนใจให้หันมาใช้บริการของบริษัท

สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

บริษัทผู้ให้บริการการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment) ในประเทศไทยมีจำนวน 3 ราย คือ บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท เทคสยาม จำกัด

ผู้บริหารประเมินว่าระดับการแข่งขันในอุตสาหกรรมอยู่ในระดับต่ำ เพราะจำนวนธนาคารที่จะร่วมให้บริการไม่เพิ่มขึ้น อีกทั้งผู้ใช้บริการการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment) จะให้ความสำคัญกับการเลือกธนาคารที่จะให้บริการมากกว่าการเลือกบริษัทผู้ให้บริการซึ่งบริษัท ได้มีธนาคารหลักที่ให้บริการครอบคลุมมากกว่าผู้ให้บริการรายอื่น

2.1.1.3 การให้บริการระบบรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร (e-Manifest)

บริษัท เป็นผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์เพื่อรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสารโดยผู้ประกอบการที่เป็นสายการบินหรือตัวแทนสายการบิน Terminal operator สายเรือหรือตัวแทนสายเรือผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางบก สามารถใช้ระบบสารสนเทศที่บริษัท พัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการต่างๆ สามารถส่งข้อมูลยานพาหนะและบัญชีสินค้าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไปยังกรมศุลกากรและ/หรือการทำเรือแห่งประเทศไทยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท รวมถึงการรับการยืนยันการประมวลผล (Customs Response) จากระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร ระบบการรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสารของบริษัท แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ทางเรือ (Sea e-Manifest) ทางอากาศ (Air e-Manifest) และทางรถยนต์ (Car e-Manifest)

การรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร มีข้อมูลหลักที่ต้องทำการส่งให้แก่ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร สรุปได้ ดังนี้

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

นับตั้งแต่มีการใช้ระบบศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารอย่างเป็นทางการในปี 2550 จนถึงปัจจุบัน บริษัท เป็นผู้ให้บริการรายเดียวที่ให้บริการระบบสารสนเทศในการสร้างรายงานและรับ-ส่งรายงานบัญชีสินค้าทางอากาศสำหรับทุกสายการบินหรือตัวแทนสายการบินที่ประกอบการในทุกสนามบินนานาชาติของประเทศไทย ทั้งนี้ เพราะบริษัท มีบุคลากรที่มีความเข้าใจในระบบการรายงานบัญชีสินค้าทางอากาศเป็นอย่างดี นอกเหนือจากประสบการณ์และความรู้เชิงเทคนิคในการพัฒนาระบบงานที่มีประสิทธิภาพ เสถียรภาพ รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการอย่างเร่งด่วนและความต่อเนื่องในธุรกิจรับ-ส่งสินค้าทางอากาศ

นอกจากนี้แล้ว บริษัท ยังได้มีการพัฒนาระบบรายงานบัญชีสินค้าทางเรือและทางรถยนต์ และให้บริการระบบรายงานนี้แก่สายเรือนานาชาติหรือตัวแทนของสายเรือ รวมถึงผู้ประกอบการรับ-ส่งสินค้าทางรถยนต์รายใหญ่ของโลกซึ่งรับ-ส่งสินค้าทางรถยนต์จากประเทศเพื่อนบ้านไปยังประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคนี้อย่างกว้างขวาง

ศุลกากรในฐานะที่เป็นหน่วยงานหน้าด่าน และมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรสนับสนุนการค้าระหว่างประเทศและปกป้องสังคมจำเป็นต้องมีระดับการควบคุมและอำนวยความสะดวกให้กับการเคลื่อนย้ายบุคคลและสินค้าที่เหมาะสมซึ่งต้องอำนวยความสะดวกและเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร โดยดำเนินการปฏิรูป (Reform) ระบบพิธีการศุลกากรเพื่อลดค่าใช้จ่ายทางการค้าที่เกิดจากความล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพลง รวมทั้งเพิ่มศักยภาพในการควบคุมสินค้าตามแนวพรมแดนโดยการจัดทำระบบการควบคุมที่มีความเหมาะสมในทางปฏิบัติ ในปี พ.ศ. 2553 บริษัท จึงได้เข้าร่วมคณะทำงานย่อยเพื่อประสานงานและติดตามการนำระบบการติดตามทางศุลกากร (Tracking System) หรือระบบ RFID ของกรมศุลกากรซึ่งบริษัท ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่เพื่อ

สนับสนุนโครงการดังกล่าวแก่ผู้ประกอบการขนส่งทางรถยนต์ โดยผลิตภัณฑ์ใหม่ในเวลานั้นแยกออกเป็นระบบรายงานบัญชีสินค้าทางรถยนต์ (Car Manifest) และระบบ RFID สำหรับการขนส่งระหว่างด่านศุลกากรซึ่งทำให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการผ่านพิธีการศุลกากร เพิ่มความปลอดภัยแก่สินค้าที่ขนส่ง และสามารถกำหนดเวลาในการขนส่งให้แก่ลูกค้าได้แม่นยำขึ้นมาก อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพการผ่านพิธีการศุลกากรในการควบคุมและความปลอดภัยทางศุลกากร

ช่องทางการจัดจำหน่าย

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

สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

บริษัทผู้ให้บริการระบบรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร (e-Manifest) ในประเทศไทยมีจำนวน 3 ราย คือ บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท เทรตสยาม จำกัด ในกรณีการรายงานบัญชีสินค้าทางอากาศ บริษัทเป็นผู้ให้บริการเพียงรายเดียว ผู้บริหารประเมินว่าระดับการแข่งขันในอุตสาหกรรมอยู่ในระดับต่ำเพราะจำนวนผู้ประกอบการที่มีหน้าที่รายงานบัญชีสินค้าให้แก่กรมศุลกากรไม่เพิ่มขึ้น ซึ่งผู้ให้บริการระบบรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร (e-Manifest) จะให้ความสำคัญกับความเสถียรของระบบการให้บริการ ความรู้และความชำนาญของทีมพัฒนาระบบซึ่งบริษัท ได้มีผลงานเป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้ประกอบการและทีมงานวิศวกรเฝ้าดูแลระบบเพื่อให้สามารถบริการในระดับที่แข่งขันกับรายอื่นได้

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) ชื่อนำของโลก ซึ่งกลุ่มลูกค้านี้จำเป็นต้องมีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดส่งข้อมูลทางการค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้า และการแลกเปลี่ยนข้อมูลอื่นๆ กับกรมศุลกากรในการผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วนอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัท จึงได้พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้บริการกลุ่มลูกค้าเหล่านี้ในการผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วน (e-Express) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการตรวจปล่อยสินค้าทำให้ผู้นำเข้า-ส่งออกสามารถ

ปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยเวลาอันสั้น ทั้งนี้ บริษัท จะจัดเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการตามจำนวนและขนาดของข้อมูลที่ใช้ในการรับ-ส่งกับระบบของกรมศุลกากรและธนาคาร

ประโยชน์ที่เกิดกับภาคเอกชน คือ ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วซึ่งเป็นหัวใจในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการเพราะเป็น KPI (Key Performance Indicator) ที่ผู้ประกอบการให้คำมั่นไว้กับลูกค้าซึ่งเป็นผู้นำเข้า-ส่งออก นอกจากนั้นผู้ประกอบการสามารถจัดส่งข้อมูลทางระบบ e-Express ได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ไม่มีวันหยุด และลดการใช้เอกสาร รวมถึงยังสามารถชำระเงินค่าภาษีอากรผ่านทางระบบ e-Payment ของบริษัท ได้อีกช่องทางหนึ่งซึ่งทำให้ลดการติดต่อทางเจ้าหน้าที่โดยตรง และการจัดเตรียมเช็คเพื่อใช้ในการชำระค่าภาษีอากรที่เกิดขึ้นอีกด้วย

ประโยชน์ที่เกิดกับภาครัฐ คือ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และบทบาทในการควบคุมที่เหมาะสมจะไม่ลดหย่อนลงเพราะกรมศุลกากรจะได้รับข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้าก่อนของจะมาถึง หรือส่งออก และลดภาระการจัดเก็บเอกสาร ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านบุคลากร รวมถึงสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปได้เพราะใช้ระบบการรับรองการส่งออกโดยอัตโนมัติโดยการจับคู่ข้อมูล (Matching) ของใบขนส่งสินค้ากับเที่ยวบิน และข้อมูลการนำการนำเข้า-ส่งออกของเรือตัวมีความถูกต้องปลอดภัย 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 ความรู้และความชำนาญของทีมพัฒนาระบบซึ่งบริษัท ได้มีทีมงานที่มีความรู้และประสบการณ์ธุรกิจจัดส่งของเร่งด่วนเป็นอย่างดี มีผลงานเป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้ประกอบการ และทีมงานวิศวกรเฝ้าดูแลระบบเพื่อให้สามารถบริการในระดับที่แข่งขันกับรายอื่นได้

นโยบายการกำหนดราคาของกลุ่ม Digital Business Services ที่เกี่ยวกับ e-Logistics Community

บริษัท มีนโยบายกำหนดราคาการให้บริการการให้บริการกลุ่ม Digital Business Services ที่เกี่ยวกับ e-Logistics Community ตามจำนวนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผ่าน Gateway ของบริษัท (Transaction Base)

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของกลุ่ม Digital Business Services ที่เกี่ยวกับ e-Logistics Community

บริษัท มีกลุ่มลูกค้าหลักแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ

- 1) กลุ่มลูกค้าโดยตรงของบริษัทซึ่งประกอบด้วย
 - ผู้นำเข้า-ส่งออก
 - ตัวแทนของผู้นำเข้า-ส่งออก เช่น ผู้รับจัดการขนส่ง (Freight Forwarders), ผู้ประกอบการของเร่งด่วน (Express Couriers), ตัวแทนออกของ (Customs Brokers) และชิปปิงหรือตัวแทนออกของ (Shipping Agents)
 - สายการบิน ตัวแทนสายการบิน สายการบิน ตัวแทนสายเรือ ผู้ประกอบการตัวแทนสายการบิน หรือผู้ประกอบการท่าเรือ (Terminal Operators) ผู้ประกอบการขนส่งรับ-ส่งสินค้าทางบก และ เคาน์เตอร์บริการ (Service Counter) ผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร
- 2) กลุ่มบริษัทที่ทำหน้าที่เป็นผู้พัฒนาระบบสารสนเทศและให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Value Added Network Services: VANS) แก่ผู้ประกอบการ โดยอาศัยเครือข่ายของบริษัท ในการเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรซึ่งในกรณีนี้บริษัท จะได้รับรายได้จาก VANS ในฐานะที่บริษัททำหน้าที่เป็น e-Customs Gateway

2.1.1.5 ETR Gateway (Electronic Transaction Reporting Gateway)

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) ได้ออกประกาศกฎกระทรวงมีผลให้ธนาคารต้องตรวจสอบระบุตัวตนของลูกค้าผู้ทำธุรกรรม โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 สิงหาคม 2554 เป็นต้นไปนั้น ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ จำต้องขอความร่วมมือลูกค้าที่มาทำธุรกรรมด้วยเงินสดกับธนาคารทุกท่าน ให้แสดงหลักฐานการแสดงตนต่อธนาคารทุกครั้ง โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือใบอนุญาตขับขี่ หรือหลักฐานประจำตัวอื่นๆ ที่ทางราชการออกให้โดยลูกค้าจะต้องแสดงตนเมื่อเข้าทำรายการที่มีจำนวนเงินถึงเกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

นอกจากลูกค้าผู้ทำธุรกรรมต้องแสดงตนแล้ว ธนาคารจะต้องรายงานธุรกรรมต่อสำนักงานปปง. สำหรับธุรกรรมที่เป็นไปตามเงื่อนไขกฎกระทรวงนี้ โดยบริษัท และเคลาด์ ครีเอชั่น ได้ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติเป็นผู้ให้บริการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อส่งรายงานธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (สำหรับสถาบันการเงิน) ตามเงื่อนไขที่กำหนดโดยสำนักงาน ปปง. เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2554

นับแต่นั้นมา บริษัท เคลาด์ ครีเอชั่น (ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท) ได้เปิดบริการรับ-ส่งรายงานธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์นี้ให้กับธนาคารต่างๆ ทั้งของไทยและต่างชาติทุกรายที่ประกอบการในประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น

36 ธนาคารเพื่อให้ธนาคารสามารถจัดส่งรายงานอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดให้แก่สำนักงานปง. ซึ่งบริการนี้เป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการปฏิบัติตามกฎหมายและช่วยลดเวลา ค่าใช้จ่ายและการใช้กระดาษ ในการจัดทำรายงาน และนำส่งรายงานให้แก่สำนักงาน ปง. อีกทั้งสำนักงาน ปง. จะได้รับข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทำการประมวลผลอย่างมีประสิทธิภาพในการป้องกันไม่ให้คนร้ายใช้สถาบันการเงินเป็นเครื่องมือฟอกเงินต่อไป

นโยบายการกำหนดราคาการให้บริการ ETR Gateway (Electronic Transaction Reporting Gateway)

บริษัท มีนโยบายกำหนดราคาการให้บริการการให้บริการ ETR Gateway เป็นอัตราเหมาจ่ายรายเดือนอัตราเดียว (Monthly Fee) โดยบริษัท ได้คำนวณการกำหนดราคาเหมาจ่ายรายเดือนจากปริมาณการส่งข้อมูลเฉลี่ยของกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริการ ETR Gateway (Electronic Transaction Reporting Gateway)

ธนาคารต่างๆทั้งของไทยและต่างชาติทุกรายที่ประกอบกิจการในประเทศไทย

ช่องทางการจัดจำหน่าย

สำหรับกลุ่มลูกค้าโดยตรงของบริษัท บริษัท ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย (Account Executive) ทำหน้าที่ดูแลลูกค้าในปัจจุบันของบริษัท ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ CRM และยังมีหน้าที่ในการแนะนำบริการของบริษัทให้กับกลุ่มเป้าหมายใหม่ หรือผู้ที่สนใจให้หันมาใช้บริการของบริษัท

สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

บริษัท เป็นผู้ให้บริการ ETR Gateway (Electronic Transaction Reporting Gateway) สำหรับสถาบันการเงินในประเทศไทยที่ให้บริการอย่างครบวงจรด้วยการพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ต่างๆให้แก่ลูกค้าที่เป็นสถาบันการเงิน รวมถึงการให้บริการเชื่อมโยงระบบไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารประเมินว่าระดับการแข่งขันในอุตสาหกรรมอยู่ในระดับต่ำ เพราะ ไม่มีคู่แข่งอื่น อีกทั้งค่าบริการที่เรียกเก็บจากธนาคารต่างๆ อยู่ในอัตราที่เหมาะสมหากแก่ผู้ประกอบการอื่นที่จะเข้ามาแข่งขัน นอกจากนี้แล้วธนาคารต่างๆ ได้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจากการให้บริการระบบสารสนเทศของบริษัท ที่มีความเสถียรและปลอดภัยจึงทำให้ธนาคารต่างๆ พอใจและไม่มีความจำเป็นที่จะแสวงหาผู้บริการรายใหม่

2.1.1.6 CDD Gateway (Customer Due Diligence Gateway)

สถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการดำเนินการการให้คำแนะนำ หรือการเป็นที่ปรึกษาในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับการลงทุนหรือการเคลื่อนย้ายเงินทุนตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และ ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องกำหนดนโยบายการรับลูกค้า การบริหารความเสี่ยงที่อาจเกี่ยวกับการฟอกเงินของลูกค้า และต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบ

ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าเมื่อเริ่มทำธุรกรรมครั้งแรก โดยต้องตรวจสอบเป็นระยะจนสิ้นสุดดำเนินการเมื่อมีการปิดบัญชีหรือยุติ ความสัมพันธ์กับลูกค้า

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

เพื่อให้การปฏิบัติตามกฎหมายในการตรวจสอบลูกค้ากับฐานข้อมูลต่างๆ มีความปลอดภัย มีความน่าเชื่อถือในการรายงานธุรกรรม และมีการจัดการข้อมูลเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทางสำนักงาน ปปง. จึงได้ออกข้อแนะนำสำหรับผู้ให้บริการเพื่อมาดำเนินการในการพัฒนาและให้บริการเพื่อสนับสนุนการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งต้องมีคุณสมบัติในด้านต่างๆ และมีระบบสารสนเทศที่สามารถดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดโดยสำนักงาน ปปง. โดยบริษัท ได้ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติ คุณลักษณะของระบบการให้บริการ และการทดสอบเสมือนจริง (POC: Proof of Concept) และสามารถเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 14 กันยายน 2555

นโยบายการกำหนดราคาการให้บริการ CDD Gateway (Customer Due Diligence Gateway)

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

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริการ CDD Gateway (Customer Due Diligence)

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัท 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 ในปัจจุบันบริษัท ได้ให้บริการครอบคลุมทุกกลุ่มธุรกิจตามเป้าหมาย แต่ผู้บริหารเห็นว่า บริษัทยังมีโอกาสในการขยายตลาดได้อีกเนื่องจากจำนวนบริษัท ที่ยังไม่ได้เข้าใช้บริการมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 200 บริษัท อีกทั้งยังมีโอกาส

ขยายตลาดเพิ่มเติมไปยังกลุ่มลูกค้าอีก 3 กลุ่ม ซึ่งอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของสำนักงาน ปปง. ในการรายงานข้อมูลธุรกรรมทางการเงินซึ่งยังมีใช้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายในปัจจุบันของบริษัท ได้แก่

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

ยิ่งไปกว่านั้นบริษัท ยังมีโอกาสในการให้บริการเพิ่มเติมอื่นๆ กับฐานลูกค้าปัจจุบันในกรณีที่มีข้อกำหนดเพิ่มเติมอื่นๆ บังคับใช้ในอนาคต

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

2.1.2 กลุ่ม Digital Transformation (Projects) และอื่นๆ

จากการที่บริษัทได้นำเสนอการให้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แก่กลุ่มลูกค้าต่างๆ จากบริการข้างต้น 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 จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการทำให้ระบบงานมีเสถียรภาพพร้อมใช้งานและสามารถให้บริการระบบงานได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา ตลอดจนสามารถใช้ทรัพยากรของเครื่องแม่ข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกเหนือจากการคัดเลือก Supplier หรือเทคโนโลยีที่ได้รับการทดสอบและใช้งานเป็นที่ยอมรับแล้ว บริษัท ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในบริษัท ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อออกแบบและจัดหาระบบงานทั้งด้านระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความมีเสถียรภาพของระบบการให้บริการทุกภาคส่วน

ตลอดเวลาในการดำเนินการที่ผ่านมาบริษัท ได้มีการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) อย่างต่อเนื่องทั้งในการค้นคว้า วิจัย จัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เป็นที่ยอมรับด้วยความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี (Technology Leader) รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของบริษัท ให้มีความพร้อมเพื่อรองรับการดูแลรักษาระบบโครงสร้างพื้นฐานนั้นด้วยตนเองเพื่อจัดหาระบบที่มีคุณภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า โดยตัวอย่างหนึ่งของการลงทุนที่บริษัท ได้ทำคือในปี 2554 บริษัท เป็นผู้นำกลุ่มแรกๆ ในการติดตั้งและนำระบบ Private Cloud Computing มาใช้ในประเทศไทย โดย Private Cloud Computing เป็นเทคโนโลยีที่ Gartner Inc. จัดให้เป็นอันดับ 1 ของ Top 10 Strategic Technologies for 2011 ต่อมาหลังจากติดตั้งและทดสอบระบบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว บริษัท ได้ใช้ระบบโครงสร้างพื้นฐานใหม่นี้ ในการให้บริการของบริษัท และประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจจากระบบใหม่นี้มาอย่างต่อเนื่อง

บริษัท ได้จัดให้มีระบบโครงสร้างพื้นฐานสำรองการให้บริการสำหรับทุกระบบที่บริษัท พัฒนาขึ้นในการรองรับปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์หรือเครื่องแม่ข่ายเครื่องใดเครื่องหนึ่งเกิดความบกพร่อง หยุดชะงัก หรือไม่สามารถทำงานได้ก็จะมีอุปกรณ์หรือเครื่องแม่ข่ายที่มีคุณสมบัติเดียวกันสามารถทำงานแทนได้อย่างทันที (HA: High Availability) โดยอุปกรณ์และเครื่องแม่ข่ายรวมทั้งระบบสำรองนั้นได้ทำการติดตั้งภายในศูนย์ประมวลผลเดียวกันในแต่ละที่ที่บริษัทใช้นอกจากนั้นแล้วบริษัท ยังมีการติดตั้งระบบสำรอง ณ ศูนย์ประมวลผลในที่ต่างกัน (DRC: Disaster Recovery Center) เพื่อรองรับกรณีที่ศูนย์ประมวลผลในแต่ละสถานที่ไม่สามารถให้บริการได้ทั้งศูนย์ประมวลผลอันเนื่องมาจากอัคคีภัย ระบบการสื่อสารไม่สามารถใช้งานได้ทั้งอาคาร เป็นต้น

ทางบริษัท ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินการสร้างความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจเพื่อความมั่นใจและความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการโดยได้จัดทำมาตรการและแผนรองรับที่เรียกว่า Business Continuity Plan (BCP) เพื่อให้เจ้าหน้าที่และวิศวกรที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน การดำเนินการกู้ระบบตามแผน BCP

2) ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน

บริษัท ได้มีการลงทุนและจัดหาอุปกรณ์ และระบบป้องกันความปลอดภัยทั้งในด้านกายภาพ และระบบงาน เพื่อให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการในด้านความปลอดภัย อีกทั้งหลายบริการของบริษัท อยู่ภายใต้ การกำกับดูแล

และกฎระเบียบโดยธนาคารแห่งประเทศไทย จึงทำให้บริษัท ต้องปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อเป็นไปตามมาตรฐาน และระเบียบการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับของสากล

นอกเหนือจากการกำกับดูแลโดยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องด้วยแล้ว ผู้ใช้บริการของบริษัท ที่เป็นบริษัทข้ามชาติหลายรายก็มีมาตรการกำกับดูแลผู้ให้บริการตามมาตรฐานที่หน่วยงานนั้นๆ กำหนดขึ้น จึงเป็นความจำเป็นที่บริษัท จะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องตามสัญญาการให้บริการกับหน่วยงานนั้นๆ ทั้งในด้านการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานความมีเสถียรภาพของการให้บริการ และวิธีการเพื่อรักษามาตรฐานให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และที่สำคัญคือการรักษาความปลอดภัยในการใช้งานโดยหน่วยงานบางรายมีการส่งเจ้าหน้าที่มาทำการตรวจสอบระบบ (Audit) การให้บริการของบริษัท เป็นครั้งคราว และ/หรือประจำ

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

ในส่วนของการความปลอดภัยของศูนย์ประมวลผล บริษัท ได้จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยพื้นที่ศูนย์ประมวลผล (Data Center Security Control System) ดังนี้

1. Access Control System เป็นระบบควบคุมการเข้า-ออก อาคาร และพื้นที่ควบคุม (พื้นที่ห้องเครื่องคอมพิวเตอร์) โดยต้องมีการขออนุญาตทางอีเมลล่วงหน้า และการเข้า-ออกพื้นที่ต้องทำการแลกบัตรพร้อมทำ ประวัติ และขออนุญาตในแต่ละพื้นที่ห้องเครื่อง ตามประเภทงานที่ขออนุญาตพร้อมทั้งต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ที่คอยตรวจสอบการปฏิบัติงานและเซ็นรับรองงานหลังจากเสร็จงานเรียบร้อยแล้วในแต่ละครั้งที่ขออนุญาตเข้าพื้นที่
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 โดยจากภายนอกรั้วเข้าภายในพื้นที่จากภายนอกอาคารเข้าภายในอาคาร และจากภายนอกห้องเครื่องเข้าภายในห้องเครื่องโดยไม่ได้ขออนุญาต และระบบ Sensor จะตรวจจับได้ซึ่งสามารถป้องกันเหตุการณ์บุกรุกได้
4. การจัดการเหตุฉุกเฉิน ด้านระบบรักษาความปลอดภัย เมื่อเกิดเหตุการณ์บุกรุกจากบุคคลภายนอก และการเข้าพื้นที่อย่างไม่ถูกต้องโดยไม่ได้อขออนุญาต ระบบ Sensor จะทำงานและร้องเตือน สามารถตรวจสอบและป้องกันการบุกรุกได้เมื่อเกิดเหตุสัญญาณ Alarm จากระบบรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ควบคุมระบบฯ พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริษัทจะเข้าทำการตรวจสอบระงับเหตุ

3) ด้านบริการ

บริษัท ได้จัดให้มีบุคลากรที่จะคอยให้บริการแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 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. บริษัท ได้จัดให้มีวิศวกรระบบคอมพิวเตอร์ที่มีความรู้และประสบการณ์ในหลากหลายด้าน ทำหน้าที่เฝ้าดูแล (System Monitoring) และบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน (24x7) โดยเจ้าหน้าที่เหล่านี้จะทำการติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องทันทีที่พบปัญหาและจะทำการแจ้ง (Alert) ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องผ่าน SMS และ/หรือ email ในกรณีที่ปัญหาเกิดจากระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท เจ้าหน้าที่จะทำการแก้ไขปัญหาได้ทันที และมีแผนงานรวมถึงมาตรการในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (BCP: Business Continuity Plan)
2. ในกรณีที่บริษัท ได้รับการร้องขอหรือมีความจำเป็น บริษัท จะจัดส่งวิศวกรระบบคอมพิวเตอร์ หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ไปปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการของผู้ใช้บริการเพื่อให้คำแนะนำการใช้งาน การติดตั้งระบบงาน การแก้ไขปัญหาจากระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการ หรือปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการของบริษัท หรือตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้บริการร้องขอ นอกจากนั้นแล้วบริษัท ยังได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ทีม CRM แวะเวียนไปเยี่ยมกลุ่มผู้ใช้บริการของบริษัท อย่างต่อเนื่องเพื่อให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม เก็บรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อนำกลับมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
3. ผู้ใช้บริการสามารถเลือกที่จะติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งทางบริษัท มีบริการดังกล่าวให้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันสำหรับบริการบางประเภท เช่น e-Trade Finance Supply Chain เป็นต้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท จะช่วยแก้ไขและให้คำแนะนำได้ผ่านการสนทนาทางโทรศัพท์ หรือการทำ Remote Login ไปยังระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวิธีการใช้งานหรือแก้ไขปัญหาผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการเองโดยมีเจ้าหน้าที่ของ บริษัทเป็นผู้ดำเนินการ
4. บริษัท ได้มีการจัดเตรียมห้องฝึกอบรมที่พร้อมไปด้วยอุปกรณ์ที่จำเป็นในการดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดีเพื่อให้บริการฝึกอบรมแก่ผู้ใช้บริการรายใหม่ หรือพนักงานใหม่ของผู้ใช้บริการเดิม ในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่สะดวกที่จะมาทำการฝึกอบรมที่บริษัท บริษัท ก็สามารถให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไปทำการแนะนำได้ ณ สถานประกอบการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม

4) ด้านการพัฒนาระบบ

จากการที่บริษัท ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ทีม CRM ที่จะคอยเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการของบริษัท อย่างสม่ำเสมอซึ่งถือเป็นช่องทางหนึ่งที่บริษัท จะได้รับรู้ถึงความต้องการใหม่ๆ จากผู้ใช้บริการ และจะส่งต่อข้อมูลดังกล่าวมายังทีมงานวิศวกรคอมพิวเตอร์ของบริษัท เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่องให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

และการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นกระบวนการที่สอดคล้องกับภารกิจของบริษัทที่มีความตั้งใจที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

นอกจากการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโดยตรงแล้ว บริษัทยังมีทีมงานที่จะคอยติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัท ได้ให้บริการอยู่ และคิดค้นหาวิธีการหรือนวัตกรรมที่จะเพิ่มมูลค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ (Value Added Services) ซึ่งรวมถึงการนำบริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์รวมเพื่อนำเสนอให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อเป็นประโยชน์เพิ่มเติมให้แก่ผู้ใช้บริการ

หลังจากทีมงานวิศวกรคอมพิวเตอร์ของบริษัท ได้ทำการพัฒนาระบบงานแล้ว บริษัทยังมีทีมงานวิศวกรคอมพิวเตอร์อีกทีมหนึ่งที่จะทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ (QA: Quality Assurance) ของระบบงานที่พัฒนาขึ้นมาว่าสามารถประมวลผลได้ถูกต้องเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสมบูรณ์ตามมาตรฐานของบริษัท อีกทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมจะทำการปรับปรุงคู่มือการใช้งานตาม ระบบที่ได้แก้ไขหรือพัฒนาเพิ่มขึ้นหลังจากผ่านการตรวจคุณภาพจนเป็นที่แน่ใจแล้ว จึงมีการส่งมอบระบบงานใหม่นี้ให้แก่ผู้ใช้บริการต่อไป โดยมีการนัดหมายและแจ้งล่วงหน้าให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและเตรียมพร้อม

5) ด้านการตลาด

จุดเด่นของการให้บริการของบริษัท คือ การให้บริการที่เป็นลักษณะค่าบริการตามจำนวนรายการ (Per Transaction) ทำให้บริษัท มีรายได้ที่ต่อเนื่องสม่ำเสมอ (Recurring Income) โดยทีมงานฝ่ายการตลาดของบริษัท มีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทตั้งแต่จุดเริ่มต้นในการออกแบบจนถึงจบกระบวนการพัฒนาและพร้อมส่งมอบบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ และเป็นผู้วางกลยุทธ์และแผนการในการนำเสนอบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงการกำหนดรูปแบบในการคิดราคา ค่า บริการ และส่วนลดต่างๆ (ถ้ามี)

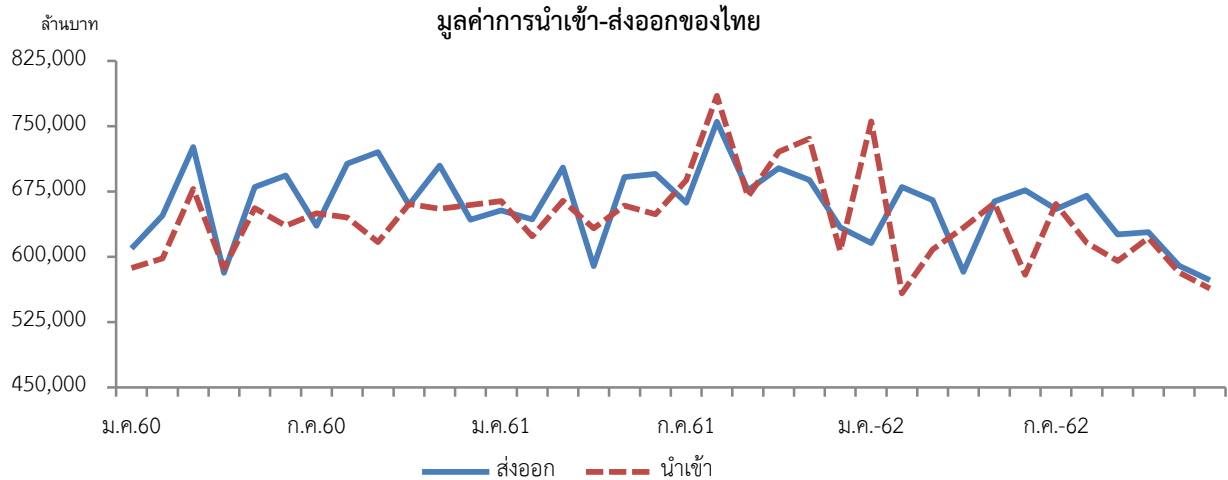
ฝ่ายการตลาดยังมีหน้าที่ในการคอยติดตามความคืบหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่บริษัทได้นำเสนอไป เพื่อทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเป็นการต่อยอดจากการให้บริการที่มีอยู่ และพัฒนาให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

6) ด้านการลงทุน

บริษัท มีแผนที่พิจารณาการเข้าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีราคาสูงแทนการซื้อ ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการลงทุน และเพิ่มความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี นอกจากนี้บริษัท ยังมีการลงทุนในการจัดหาซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่บริษัทได้มีการพัฒนาขึ้นเองเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการกับลูกค้า เช่น ซอฟต์แวร์ระบบการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการรักษาคุณภาพตามมาตรฐานในการให้บริการของบริษัท ในบางกรณีบริษัท อาจมีความจำเป็นที่จะต้องจัดซื้ออุปกรณ์หรือระบบบางระบบหากบริษัท ไม่สามารถจัดหาผู้ให้บริการระบบที่มีคุณภาพหรือความสามารถในการให้บริการตามระดับมาตรฐานของบริษัทกำหนดไว้

2.2.2 ภาพรวมอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

การนำเข้าและส่งออกของไทย



(ที่มา: กระทรวงพาณิชย์)

ภาพรวมการส่งออกสินค้าของไทยในไตรมาสที่ 4 ของปี 2562 ขยายตัวร้อยละ 0.2 เป็นผลมาจากสินค้าอุตสาหกรรมที่ขยายตัว ได้แก่ ข้าว ไม้สัดแช่เย็น แช่แข็งและแปรรูป ยางพารา และผลไม้สดแช่เย็น แช่แข็งและแห้ง และหมวดสินค้าอุตสาหกรรม ได้แก่ เครื่องจักรกลและส่วนประกอบ ทองคำ เคมีภัณฑ์เครื่องสำอาง สบู่และผลิตภัณฑ์รักษาผิว และเหล็ก เหล็กกล้าและผลิตภัณฑ์ โดยใช้วัดการเปลี่ยนแปลงของราคาส่งออกที่ผู้ส่งออกในประเทศไทยได้ส่งออกไปต่างประเทศ ทั้งนี้ราคาส่งออกที่สำรวจเป็นราคา F.O.B. (Free On Board) ครอบคลุม 4 หมวดสินค้า ได้แก่ หมวดสินค้าเกษตรกรรม หมวดสินค้าอุตสาหกรรมการเกษตร หมวดสินค้าอุตสาหกรรม และหมวดสินค้าแร่ และเชื้อเพลิง

การนำเข้าไม่เปลี่ยนแปลง แต่มีหมวดสินค้าที่ปรับตัวสูงขึ้น ประกอบด้วย หมวดสินค้าทุน ได้แก่ เครื่องจักรไฟฟ้าและส่วนประกอบ เครื่องจักรกลและส่วนประกอบ ผลิตภัณฑ์โลหะ และเครื่องมือ เครื่องใช้ทางวิทยาศาสตร์ การแพทย์ การทดสอบ หมวดสินค้า วัตถุดิบและกึ่งสำเร็จรูป ได้แก่ ทองคำอุปกรณ์ ส่วนประกอบเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ สัตว์น้ำสด แช่เย็น แช่แข็ง แปรรูปและกึ่งสำเร็จรูป พืชและผลิตภัณฑ์จากพืชอื่น ๆ และด้ายและเส้นใย และหมวดสินค้าอุปโภคบริโภค ได้แก่ สบู่ ผงซักฟอกและ เครื่องสำอางค์ ผลิตภัณฑ์อาหารอื่น ๆ เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน เครื่องใช้เบ็ดเตล็ด ผลิตภัณฑ์ เวชกรรมและเภสัชกรรมอื่นๆ และนาฬิกาและส่วนประกอบ แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของระดับราคาสินค้านำเข้าที่ผู้นำเข้าในประเทศไทยได้จ่ายไปเพื่อนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ ทั้งนี้ ราคานำเข้าที่สำรวจเป็นราคา C.I.F. (Cost, Insurance และ Freight) ครอบคลุม 5 หมวดสินค้า ได้แก่ หมวดสินค้าเชื้อเพลิง หมวดสินค้าทุน หมวดสินค้าวัตถุดิบและกึ่งสำเร็จรูป หมวดสินค้าอุปโภคบริโภค และหมวดยานพาหนะและอุปกรณ์การขนส่ง (ที่มา : สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า กระทรวงพาณิชย์และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 อุตสาหกรรมการให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์มีผู้เชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร (Gateway) ทั้งสิ้น 3 ราย และมีผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (VANs) ทั้งสิ้น 8 ราย (อ้างอิงจากเว็บไซต์ของ Thailand National Single Window) ซึ่งให้บริการในรูปแบบที่คล้ายคลึงกันซึ่งลักษณะการประกอบธุรกิจของอุตสาหกรรมในปัจจุบันนี้ไม่มีการให้สัมปทานแก่ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่งแต่อย่างใด

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) กับภาคโลจิสติกส์

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

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 โดยประเทศไทยเป็นประเทศที่มีที่ตั้งที่มีความได้เปรียบในด้านภูมิศาสตร์จากการที่ตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์กลางระหว่างประเทศต่างๆ ในอาเซียน เช่น พม่า ลาว เวียดนาม กัมพูชา ตลอดจนถึงประเทศจีน จึงทำให้เป็นที่คาดการณ์ว่าตลาดด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทยจะเติบโตอย่างมากจากการเกิดขึ้นของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

อย่างไรก็ดีนโยบายการเปิดเสรีก็ย่อมกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ระหว่างประเทศในภูมิภาคจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ประเทศไทยจะต้องพัฒนาขีดความสามารถในด้านโลจิสติกส์เพื่อให้มีระดับการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ต้นทุน และสามารถแข่งขันได้ โดยในปัจจุบันกรมศุลกากรได้เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดตั้ง National Single Window (NSW) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านโลจิสติกส์ทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการทำธุรกิจผ่านทางเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการภาครัฐ (Government) ด้านการค้าขาย (Trade) ด้านการขนส่ง (Logistics) และด้านการชำระเงิน (Financial) ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของ NSW คือการสร้างให้เกิดการบูรณาการในการทำงานร่วมกันทุกด้าน ซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพของประเทศไทยจากการทำงานร่วมกันของภาครัฐและภาคเอกชนที่มีประสิทธิภาพและสะดวกรวดเร็ว และพร้อมสำหรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (โปรดพิจารณารายละเอียดสถานะการแข่งขันของบริการแต่ละประเภทในหัวข้อ 2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ)

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.3.1 ลักษณะการจัดให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์

ในส่วนของบริษัทใหม่ บริษัท มีหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ (Business Development Unit) และทีมบริหารโครงการ (Project Management Team) ที่มีประสบการณ์ทางด้านธุรกิจหลากหลายสาขา มีวิสัยทัศน์และความสามารถในการประสานงานและบริหารโครงการ ทำหน้าที่วิจัยและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ เพื่อให้

ผู้บริหารลงความเห็นหรือแนะนำ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้ว จะมีการจัดทีมงานเพื่อศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม และนำเสนอบริการใหม่นี้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะดำเนินการออกแบบรายละเอียด และพัฒนาระบบ บริการต่อไป โดยจะยึดรูปแบบธุรกิจของบริษัท ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบการให้บริการ นอกจากนี้บริษัทมีแผนที่พิจารณา การเช่าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีราคาสูงแทนการซื้อ ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการลงทุน และเพิ่มความยืดหยุ่นในการ ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

จากผลงานประสบการณ์รูปแบบธุรกิจของบริษัท และความสำเร็จที่บริษัท ได้นำเสนอต่อหน่วยงานต่างๆ ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือในองค์กร และชื่อเสียงของบริษัท ทำให้มี หน่วยงานหลากหลายสาขา ได้เข้ามาเยี่ยมชมและขอคำแนะนำจากผู้บริหารของบริษัท ในการพัฒนาระบบธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในงานที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานเหล่านั้น ซึ่งก็เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการที่บริษัท จะมีการพัฒนาระบบธุรกรรมใหม่ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน เหล่านั้นในการดำเนินธุรกิจ หรือการให้บริการแก่ ภาค เอกชน ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้เกิดการใช้ ระบบสารสนเทศให้มีมากขึ้นภายในประเทศ และมีผลต่อ เศรษฐกิจ และศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ

ขั้นตอนการจัดหาบริการของบริษัท

1. บริษัท จะติดตามข่าวสารของกรมศุลกากรและหน่วยงานราชการอื่น รวมถึงหน่วยงานภาครัฐกิจเกี่ยวกับความ ต้องการ หรือแผนงานการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (e-Business) เพื่อหาโอกาสในการขยายธุรกิจออนไลน์ของ บริษัท
2. บริษัท รวบรวมความต้องการของหน่วยงานราชการเกี่ยวกับการให้บริการออนไลน์จากหน่วยงานราชการ ผู้ใช้บริการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. ทีมวิศวกรคอมพิวเตอร์พัฒนาระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ตามความต้องการของหน่วยงานราชการ หน่วยงาน ภาครัฐกิจ ผู้ใช้บริการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. ทีมวิศวกรคอมพิวเตอร์ทดสอบการเชื่อมต่อระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัท พัฒนาเข้ากับระบบสารสนเทศ ของหน่วยงานราชการ หากมีข้อผิดพลาดทีมงานวิศวกรคอมพิวเตอร์จะทำการแก้ไขระบบธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์จนถูกต้องเป็นที่พอใจกับทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง
5. ทีมงานจัดเตรียมระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ปฏิบัติการและโครงสร้างพื้นฐาน ที่จะรองรับระบบธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ ที่พัฒนาขึ้น ให้สามารถรองรับปริมาณธุรกรรมที่จะเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ทีมวิศวกรคอมพิวเตอร์ติดตั้งระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการจัดฝึกอบรมให้กับ ลูกค้า และการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า
7. ทีมวิศวกรคอมพิวเตอร์ร่วมกับฝ่ายการตลาดประเมินผลการตอบสนองจากลูกค้า และทำการพัฒนาระบบธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2.3.2 ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

การดำเนินธุรกิจของบริษัท ไม่ได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมแต่อย่างใด อีกทั้งการให้บริการธุรกรรม ออนไลน์มีส่วนช่วยลดการใช้กระดาษ ลดการเดินทางของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้บริษัท ยังมีนโยบายเลือกใช้อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ ที่ประหยัดพลังงานอีกด้วย

2.4 สิทธิประโยชน์ทางภาษี

กลุ่มบริษัท ได้รับบัตรส่งเสริมการลงทุนทั้งสิ้น 2 ฉบับ โดยกลุ่มบริษัท ได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่รวมถึงการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล และการยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับเครื่องจักรตามที่คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติโดยสรุปได้ดังนี้

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
ระยะเวลาที่ได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล	8 ปี	8 ปี
สิทธิและประโยชน์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - อนุญาตให้นำคนต่างด้าวซึ่งเป็นช่างฝีมือหรือผู้ชำนาญการ คู่สมรสและบุคคลซึ่งอยู่ในอุปการะเข้ามาในราชอาณาจักรได้ตามจำนวนและกำหนดระยะเวลาที่คณะกรรมการเห็นสมควร - ได้รับยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับเครื่องจักรตามที่คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติ - ได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับกำไรสุทธิที่ได้จากการประกอบกิจการที่ได้รับการส่งเสริม เป็นเวลา 8 ปี นับจากวันที่เริ่มมีรายได้จากการประกอบกิจการ - ในกรณีที่ประกอบกิจการขาดทุนในระหว่างเวลาได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล จะได้รับอนุญาตให้นำผลขาดทุนประจำปีที่เกิดขึ้นไปหักออกจากกำไรสุทธิที่เกิดขึ้นภายหลังระยะเวลาได้รับยกเว้นภาษี มีกำหนดเวลาไม่เกิน 5 ปีนับแต่วันพ้นกำหนดเวลานั้น โดยจะเลือกหักจากกำไรสุทธิของปีใดปีหนึ่งหรือหลายปีก็ได้ - ได้รับยกเว้นไม่ต้องนำเงินปันผลจากกิจการที่ได้รับการส่งเสริม ไปรวมคำนวณเพื่อเสียภาษีตามระยะเวลาที่ได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล 	

ทั้งนี้ อาจสรุปได้ว่าในปัจจุบันบริษัทได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีในทุกบริการ ยกเว้นเพียงแต่ CDD Gateway เนื่องจากบริษัทไม่ได้ใช้ซอฟต์แวร์ของตัวเองในการให้บริการ แต่ใช้ซอฟต์แวร์จากต่างประเทศแทนโดยบริษัทมีการชำระค่าลิขสิทธิ์ของซอฟต์แวร์เป็นการตอบแทน

2.5 งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

- ไม่มี -

3. ปัจจัยความเสี่ยง

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทปัจจัยความเสี่ยงที่บริษัทเห็นว่าอาจส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่

3.1 ความเสี่ยงจากการประกอบธุรกิจของบริษัท

3.1.1 ความเสี่ยงด้านการแข่งขัน

ธุรกิจหลักของบริษัท คือ การให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีผู้เชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร (Gateway) ทั้งสิ้น 3 ราย (อ้างอิงจากเว็บไซต์ของ Thailand National Single Window) ซึ่งให้บริการในรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน และเนื่องจากหน่วยงานราชการไม่ได้ให้สัมปทานแก่ผู้ประกอบการดังกล่าวส่งผลให้ในอนาคตอาจมีผู้ประกอบการรายใหม่ที่สามารถทำตามข้อกำหนดของหน่วยงานราชการเข้ามาให้บริการเป็นผู้เชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร (Gateway) หรือเป็นผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (VANS) เพิ่มเติมซึ่งอาจทำให้บริษัทอาจประสบกับความเสี่ยงในการแข่งขันสูงซึ่งอาจนำไปสู่การแข่งขันกันด้านราคา

อย่างไรก็ตาม บริษัทมีจุดแข็งคือ บริษัทเป็นผู้ให้บริการครบวงจรเพียงรายเดียวที่เป็นทั้งผู้เชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร (Gateway) และเป็นผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (VANS) กับลูกค้าผู้ขนส่งสินค้าทำให้บริษัทมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน นอกจากนี้ บริษัทยังเป็นเจ้าเดียวที่พัฒนา Digital Business Technology Platform ที่ได้พัฒนาเป็นของตนเอง ไม่มีค่า Software License หรือค่าบริการรักษา อีกทั้งยังสามารถนำแพลตฟอร์มนี้ไปต่อยอดกับกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ อีกมาก และบริษัทยังมีกลยุทธ์การตลาดที่มุ่งรักษาลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทมีการตั้งราคาการให้บริการที่มีความเหมาะสมผลซึ่งทำให้คู่แข่งรายใหม่สามารถเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดได้ยาก และบริษัทยังมุ่งเน้นพัฒนาบริการเพื่อให้มีความง่ายต่อการใช้งาน และมีเสถียรภาพในการรับส่งข้อมูลที่ดี รวมทั้งบริษัทยังพัฒนาผลิตภัณฑ์การให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องจนปัจจุบันมีการพัฒนา Frontend Application มากกว่า 30 Application

3.1.2 ความเสี่ยงจากรายได้ของบริษัทมาจากการให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

ในปัจจุบันรายได้หลักของบริษัทมาจากหลายช่องทาง หลาย documents เช่น การให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs Paperless) และหากเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นกับรายได้ในส่วนนี้ย่อมส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานของบริษัท

อย่างไรก็ดี บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารยังเป็นบริการที่มีโอกาสเติบโตอีกมากจากกลุ่ม Logistics Community และในอนาคตจากปริมาณการนำเข้าส่งออกที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามการขยายตัวของเศรษฐกิจ และการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) โดยบริษัทมีความเป็นผู้นำในบริการดังกล่าว และมีนโยบายในการรักษาลูกค้าเดิม และขยายฐานลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยจะเห็นได้จากส่วนแบ่งทางการตลาดของจำนวนการส่งข้อมูลผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท ซึ่งบริษัทอยู่ในระดับผู้นำของตลาด รวมทั้งในปัจจุบันบริษัทมีนโยบายที่จะเพิ่มสัดส่วนรายได้จากบริการประเภทอื่นอย่างมีนัยสำคัญ เช่น รายได้จากการให้บริการ CDD Gateway และ Digital Business Services อื่นๆ อีกหลายๆ อุตสาหกรรม หลายๆ

เอกสาร ซึ่งเริ่มดำเนินการในปี 2556 ทำให้รายได้จากทางอื่นเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยยะ ถือเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการมีรายได้ส่วนใหญ่ที่มาจากกลุ่มรายได้จากการให้บริการพิธีศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

3.1.3 ความเสี่ยงในการพึ่งพิงบุคลากร

ธุรกิจของบริษัทเป็นธุรกิจให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถและความชำนาญเฉพาะด้านของบุคลากรในการเข้าใจถึงปัญหาและกระบวนการของธุรกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบที่จะตอบสนองต่อความต้องการของตลาดได้รวมทั้งบริษัทยังพึ่งพิงทีมวิศวกรคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 3 ปี ในการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งการสูญเสียบุคลากรเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานและความสามารถในการแข่งขันของบริษัท

บริษัทได้ตระหนักถึงความเสี่ยงดังกล่าวจึงได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทอย่างต่อเนื่องซึ่งการทำงานของบริษัทจะมีลักษณะการทำงานเป็นทีมทำให้บุคลากรในทีมจะสามารถทำงานทดแทนกันได้รวมทั้งบริษัทยังจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของบริษัทอย่างต่อเนื่องและบริษัทมีนโยบายกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานในระดับที่แข่งขันได้และจูงใจพนักงานในการอยู่ทำงานกับบริษัทในระยะยาว นอกจากนี้บริษัทยังมีโครงการความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการร่วมจัดวิชาสหกิจศึกษาซึ่งเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงานจริง โดยบริษัทได้เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามาร่วมฝึกงานกับทางบริษัทและมีโอกาสได้รับการพิจารณารับเข้าทำงานเต็มเวลาหลังการสำเร็จการศึกษา บริษัทได้จัดหาบุคลากรเพื่อเสริมทีมวิศวกรอย่างต่อเนื่องเพื่อเตรียมพร้อมรองรับให้เหมาะสมกับงาน

3.1.4 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของภาครัฐ

การให้บริการของบริษัทพึ่งพานโยบายของภาครัฐที่สนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ เช่น การให้บริการพิธีศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารจากกรมศุลกากรและ ETR Gateway (Electronic Transaction Reporting Gateway) กับสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงนโยบายของภาครัฐอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท

อย่างไรก็ตามในปัจจุบันภาครัฐและเอกชนมีนโยบายสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความสะดวกสบาย ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ลดความเสี่ยงจากเอกสารสูญหาย และมีความปลอดภัย รวมทั้งภาครัฐให้ความสำคัญกับการป้องกันการฟอกเงิน นอกจากนี้ โดยปกติหากภาครัฐจะเปลี่ยนแปลงนโยบายต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญ ภาครัฐจะแจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก่อนการประกาศใช้นโยบายใหม่ ทำให้บริษัทมีเวลาในการปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายใหม่ของภาครัฐ

3.1.5 ความเสี่ยงจากประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ

ประสิทธิภาพของระบบที่ให้บริการกับลูกค้าเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่ลูกค้าพิจารณาในการเลือกใช้บริการของบริษัทเนื่องจากบริการของบริษัทถือเป็นส่วนสำคัญในระบบธุรกิจของลูกค้าซึ่งต้องการความต่อเนื่องในการใช้งานได้ตลอดเวลา ดังนั้นหากระบบการให้บริการของบริษัทไม่สามารถใช้งานได้อย่างปกติจากสาเหตุต่างๆ เช่น การประมวลผลที่ผิดพลาด ความล้มเหลวของการเชื่อมต่อ ความล้มเหลวของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ หรือการที่ระบบไม่

สามารถที่จะรองรับการใช้งานในขณะที่มีผู้ใช้งานพร้อมกันเป็นจำนวนมากได้ เป็นต้น จะส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือในบริการของบริษัทและจะส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท โดยบริษัทได้มีการทำสัญญาให้บริการกับลูกค้าโดยมีการรับประกันความพร้อมของระบบซึ่งบริษัทยินดีที่จะคืนค่าบริการไม่เกินวงเงินการใช้บริการที่กำหนดให้กับลูกค้าในกรณีที่ระบบของบริษัทไม่สามารถให้บริการได้

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวมาก โดยได้มีการดำเนินการต่างๆ อย่างรัดกุมเพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบการให้บริการของบริษัทจะมีเสถียรภาพรองรับความต้องการใช้งานของลูกค้าได้โดยมีระบบสำรองที่พร้อมจะทำงานทันทีที่ระบบหลักไม่สามารถให้บริการได้ มีการตรวจสอบการทำงานของระบบให้มั่นใจว่าสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ก่อนการเปิดให้บริการ และมีทีมวิศวกรเฝ้าดูและระบบตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจากนโยบายของบริษัทดังกล่าวทำให้ที่ผ่านมาระบบของบริษัทมีความพร้อมให้บริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 99.5 ของระยะเวลาการให้บริการทั้งหมด และบริษัทยังได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001:2013 ทั้งส่วนที่เป็นโครงสร้างระบบคอมพิวเตอร์พื้นฐาน (Cloud Computing) และระบบการให้บริการ (Service) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลล่าสุดในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1.6 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

ธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลาเนื่องจากเทคโนโลยีต่างๆ ที่ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทั้งโปรแกรมและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ โดยในปัจจุบันโปรแกรมที่สำคัญที่บริษัทใช้ในการให้บริการที่สร้างรายได้หลักให้แก่บริษัทเป็นโปรแกรมที่บริษัทเป็นผู้พัฒนาขึ้นเอง หากบริษัทไม่สามารถพัฒนาการให้บริการให้ตามทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปก็อาจทำให้บริษัทสูญเสียความสามารถในการแข่งขันอันจะส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทได้ นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยียังจะส่งผลให้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ของบริษัท เช่น ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อาจไม่สามารถที่จะทำงานรองรับผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ ได้ซึ่งอาจจะส่งผลบริษัทต้องมีการจัดหาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

อย่างไรก็ดี บริษัทได้มุ่งเน้นที่จะก้าวตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอ โดยบริษัทมีนโยบายจัดอบรมเกี่ยวกับโปรแกรม หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งบริษัทมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นจากการที่บริษัทมีทีมที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกที่เข้ามาให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการและพัฒนาระบบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายใต้เทคโนโลยีที่เหมาะสม นอกจากนี้ในการพิจารณาลงทุนในระบบและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของบริษัท

ในปัจจุบันบริษัทมีนโยบายที่จะเข้าใช้ระบบ Private Cloud Computing และระบบเครือข่ายอื่นๆ ทดแทนการจัดซื้อ อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการรักษาคุณภาพตามมาตรฐานในการให้บริการของบริษัท ในบางกรณีบริษัทอาจมีความจำเป็นที่จะต้องจัดซื้ออุปกรณ์หรือระบบบางระบบหากบริษัทไม่สามารถจัดหาผู้ให้บริการระบบที่มีคุณภาพหรือความสามารถในการให้บริการตามระดับมาตรฐานของบริษัทที่กำหนดไว้

3.1.7 ความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนของผลตอบแทนจากการประกอบธุรกิจใหม่

เพื่อสร้างผลตอบแทนที่ดีให้แก่ผู้ถือหุ้นอย่างยั่งยืนต่อเนื่อง ทางบริษัทฯ จึงต้องมีการขยายธุรกิจ และการลงทุนในธุรกิจและเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การร่วมทุนเปิดบริษัททำนวัตกรรมเทคโนโลยีบล็อกเชน และอื่นๆ สำหรับในอนาคต แต่ความสำเร็จของธุรกิจใหม่ๆ ใดๆ ก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ซึ่งรวมทั้งสภาพตลาด พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ กฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ สถานการณ์ทางการเมือง และเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้บางปัจจัยเป็นความเสี่ยงที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัทฯ

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 ทรัพย์สินถาวรหลัก

ณ 31 ธันวาคม 2562 รายการและมูลค่าสุทธิตามบัญชีหลังหักค่าเสื่อมราคาสะสมของทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจของบริษัท ตามที่ปรากฏในงบการเงินของบริษัทมีรายละเอียดดังนี้

รายการ	มูลค่าสุทธิตามบัญชี (ล้านบาท)	ลักษณะกรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน
อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ระบบสัญญาณและสื่อสาร	31.18	เป็นเจ้าของ	ไม่มีภาระผูกพัน
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	4.47	เป็นเจ้าของ	ไม่มีภาระผูกพัน
รวม	35.65		

4.2 สัญญากรรมธรรม์ประกันภัยทรัพย์สิน

ณ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทได้ทำประกันภัยสำหรับทรัพย์สินในการดำเนินงานหลักของบริษัท ซึ่งได้แก่สิ่งปลูกสร้าง (मारวมฐานราก) เฟอร์นิเจอร์ เครื่องตกแต่งติดตั้งเครื่องใช้ และอุปกรณ์ไฟฟ้า ระบบสัญญาณและสื่อสาร และระบบคอมพิวเตอร์ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ประเภทของการประกันภัย	ทุนประกัน (ล้านบาท)	ระยะเวลาประกันภัย	ผู้เอาประกันภัย
ประกันอัคคีภัย 719/8-9 ถ.พระราม 6 แขวงวังใหม่ เขต ปทุมวัน กรุงเทพฯ	8.0	30 พ.ค. 62 – 30 พ.ค. 63	บริษัท
ประกันอัคคีภัย 719/5 ถ.พระราม 6 แขวงวังใหม่ เขตปทุม วัน กรุงเทพฯ	4.2	30 พ.ค. 62 – 30 พ.ค. 63	บริษัท

4.3 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทมีนโยบายที่จะลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของบริษัทในระยะยาว ทั้งนี้ในการบริหารงานของบริษัทร่วมหรือบริษัทย่อย บริษัทจะแต่งตั้งตัวแทนของบริษัทเข้าร่วมเป็นกรรมการในบริษัทดังกล่าวในสัดส่วนที่เหมาะสมเพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทนั้นให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บริษัทนอกจากนี้ ในการขออนุมัติเกี่ยวกับการลงทุนของบริษัทจะต้องเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน และประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์ฯ รวมทั้งกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อบริษัทมากกว่าร้อยละ 5 ของส่วนผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาทที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

6.1 ข้อมูลทั่วไป

นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ 10% ขึ้นไป (บริษัทย่อย)

ชื่อบริษัท	บริษัท เคลลาร์ด 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 เพ็ญศิริวัลลภ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 3182 หรือ
	นางสาวรุ่งนภา เลิศสุวรรณกุล ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 3516 หรือ
	นางสาวพิมพ์ใจ มานิตขจรกิจ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4521 หรือ
	นางสาวรสพร เดชอาคม ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 5659 หรือ
	นางสาวสุมนา พันธุ์พงษ์สานนท์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 5872 หรือ
	นางสาวอรรณพ เตชวัฒนศิริกุล ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4807

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

บริษัทร่วม :

ชื่อบริษัท	บริษัท ฟินเน็ต เวนเจอร์ส จำกัด
เลขทะเบียนบริษัท	0105562201002
ประเภทธุรกิจ	ให้บริการ จัดทำ และพัฒนาระบบทางอิเล็กทรอนิกส์
ทุนจดทะเบียน	15,000,000 บาท หุ้นสามัญ 1,500,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท
ทุนชำระแล้ว	15,000,000 บาท หุ้นสามัญ 1,500,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท
หุ้นบุริมสิทธิ	ไม่มี
วันที่จดทะเบียนบริษัท	2 ธันวาคม 2562
สัดส่วนการถือหุ้นของบริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน)	60%
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	56/85 รอยัล นาวัน ทาวเวอร์ ชั้น 14 ถนนเชื้อเพลิง แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
เบอร์โทรศัพท์	089-221-1233
โทรสาร	-
บุคคลอ้างอิง	
ผู้สอบบัญชี	บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด นางสาวพิมพ์ใจ มานิตขจรกิจ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4521
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ชั้น 33 อาคารเลครัชดา ออฟฟิส คอมเพล็กซ์ เลขที่ 193/136-137 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
โทรศัพท์	02-264-0777
โทรสาร	02-264-0789-90