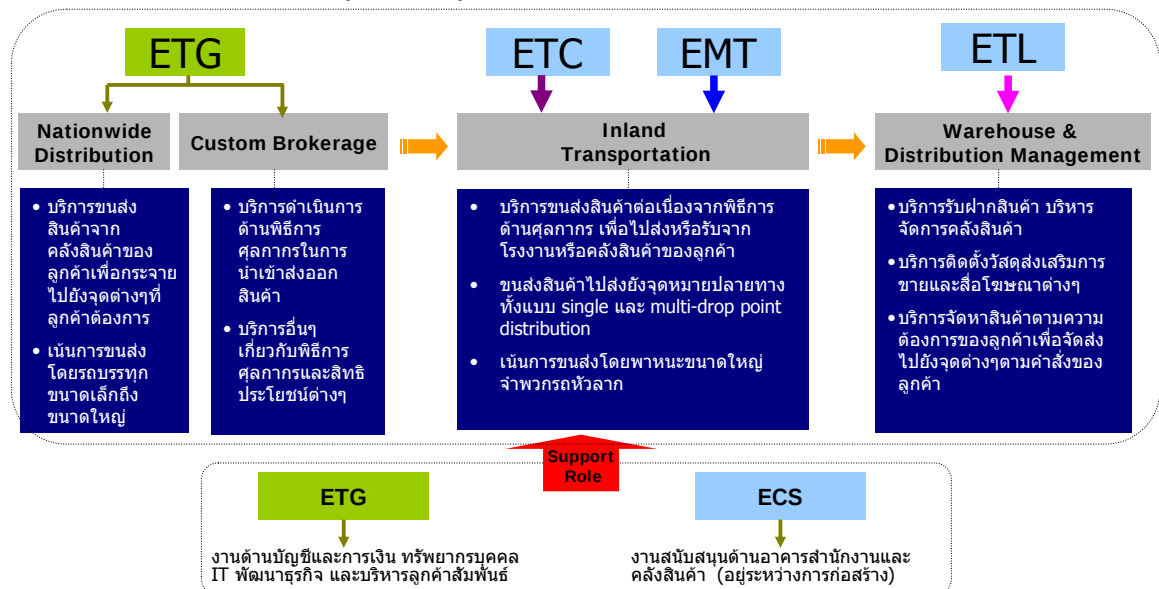


### 3. การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

บริษัทและบริษัทย่อยประกอบธุรกิจด้านโลจิสติกส์ที่ครบวงจร โดยมีการให้บริการหลัก 3 ประเภท ได้แก่ บริการด้านพิธีการศุลกากร บริการขนส่งและกระจายสินค้า และบริการรับฝากและบริหารจัดการคลังสินค้า นอกจากนี้ ยังมีบริการอื่นๆ ที่สนับสนุนและส่งเสริมการให้บริการหลักดังกล่าว ได้แก่ บริการขอคืนและขอเช่าอาคาร บริการดำเนินการเพื่อขอเอกสารหรือใบอนุญาตต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินพิธีการด้านศุลกากร บริการจัดหาอุปกรณ์เสริมเพื่อการขนส่ง บริการบรรจุสินค้า ยกขนสินค้า บริการจัดหาสินค้าตามความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

ข้อมูลที่เปิดเผยในส่วนนี้บางส่วนอ้างอิงจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทและบริษัทย่อยจนถึงไตรมาสที่ 2 ปี 2549 ทั้งนี้การดำเนินธุรกิจในปี 2549 ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงหรือมีปัจจัยอื่นใดที่จะส่งผลกระทบต่อข้อมูลที่เปิดเผยในส่วนนี้อาจมีนัยสำคัญ

ภาพรวมการประกอบธุรกิจของกลุ่มบริษัท



#### 3.1 ลักษณะของการให้บริการ

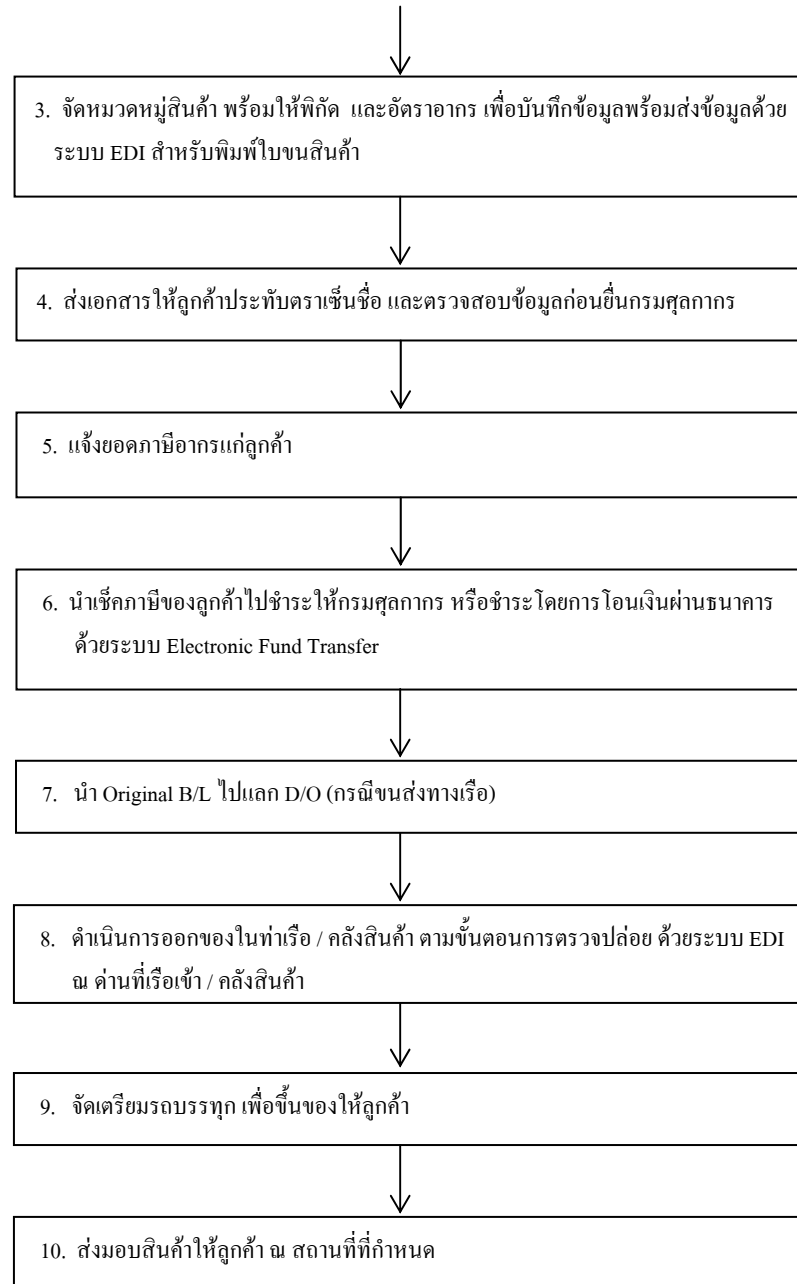
##### 3.1.1 บริการด้านพิธีการศุลกากร (Custom Brokerage)

บริการด้านพิธีการศุลกากรดำเนินการโดยบริษัท (ETG) มีการให้บริการหลักคือ การดำเนินการพิธีการศุลกากรในการนำเข้าและส่งออกสินค้า ทั้งทางเรือ ทางบก และทางอากาศ สัดส่วนของการให้บริการพิธีการศุลกากรในการนำเข้าและส่งออกสินค้า ในปี 2548 และงวด 6 เดือนแรกของปี 2549 มีประมาณร้อยละ 81 : 19 และ 82 : 18 ตามลำดับ โดยประมาณร้อยละ 75 ของการให้บริการดังกล่าวเป็นการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางเรือ

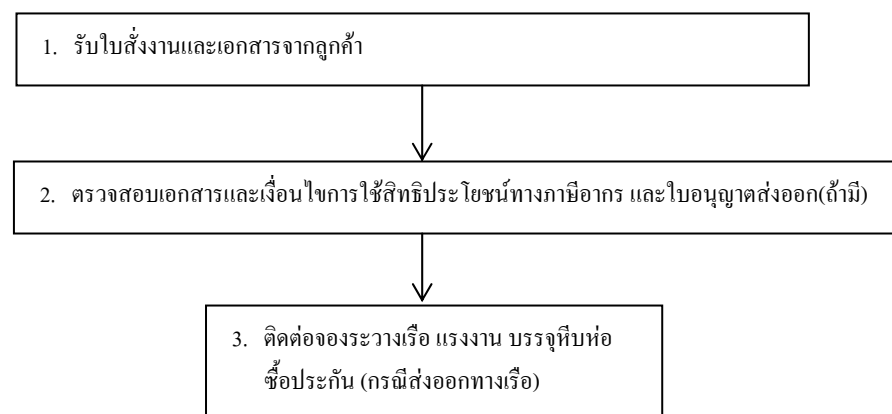
ลักษณะของการดำเนินการพิธีการศุลกากร มีขั้นตอนที่เกี่ยวข้องสรุปได้ดังนี้

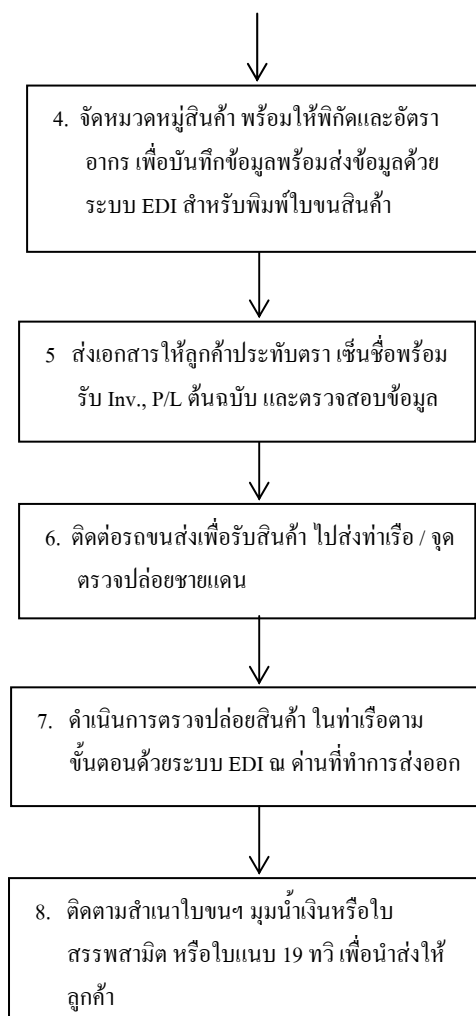
- การนำเข้าสินค้า





• การส่งออกสินค้าทางเรือ - ทางบก





นอกจากนี้ บริษัทยังให้บริการพิธีการด้านศุลกากรและสิทธิประโยชน์ต่างๆทางด้านการนำเข้า และส่งออก ได้แก่

- บริการขอคืนอากรมาตรา 19 ทวิ ซึ่งเป็นการขอคืนอากรขาเข้าวัตถุดิบที่นำเข้ามาเพื่อใช้ผลิต ประกอบหรือบรรจุเพื่อส่งออก บริการขอชดเชยอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในประเทศ
- บริการดำเนินพิธีการ-สิทธิส่งเสริมการลงทุนเพื่อให้ได้ใบอนุญาตตั้งปล่อย ตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI)
- บริการดำเนินพิธีการ-คลังสินค้าทัณฑ์บน ซึ่งครอบคลุมการนำสินค้าจากท่าเรือ หรือท่าอากาศยาน เข้าคลังสินค้าทัณฑ์บน การเก็บรักษาสินค้าในคลังสินค้าทัณฑ์บน
- บริการให้คำปรึกษาในการลงทุน เช่น การให้คำแนะนำสำหรับการส่งเสริมการลงทุน ให้บริการขอใบอนุญาตจากหน่วยงานราชการ เช่น ใบอนุญาตนำเข้าผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมของเล่น จากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม หนังสืออนุญาตจากกองช่างตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ ให้นำเครื่องชั่งตวงวัดออกจากด่านศุลกากร หนังสืออนุญาตจากกระทรวงอุตสาหกรรมให้นำวัตถุดิบทรายออกจากด่านศุลกากร เป็นต้น

การให้บริการดำเนินการด้านพิธีการศุลกากรของบริษัทเป็นการดำเนินการที่ต่อเนื่องมาจาก ETT ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มและเป็นบริษัทที่ได้รับอนุญาตให้เป็น “ตัวแทนออกของรับอนุญาตลำดับที่ 12” (License Custom Broker No.12) จากกรมศุลกากร โดยผลจากการจัดโครงสร้างภายในกลุ่มบริษัทเมื่อกลางปี 2548 ที่ผ่านมา ได้มีนโยบายให้บริษัทดำเนินการด้านพิธีการศุลกากรและบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้องแทน ETT โดยการโอนธุรกิจและบุคลากรจาก ETT มายังบริษัทเพื่อดำเนินการแทนต่อไป ทำให้บริษัทมีผู้ชำนาญการศุลกากรที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ชำนาญการศุลกากรจากกรมศุลกากร ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กรมศุลกากรกำหนดรวม 9 คน และมีความพร้อมในการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ EDI (Electronic Data Interchange)

อนึ่ง ในช่วงระหว่างที่บริษัทดำเนินการขอใบอนุญาตตัวแทนออกของจากกรมศุลกากร ETT ยังคงให้บริการด้านพิธีการศุลกากรต่อไปเป็นการชั่วคราว โดยใช้บุคลากรของบริษัทที่รับโอนมาจาก ETT โดยมีการทำสัญญาระหว่างกันเพื่อให้บริการดังกล่าวตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2548 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2549

บริษัทได้ผ่านการพิจารณาคัดเลือกให้เป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตลำดับที่ 12 (ซึ่งเป็นการแทนที่ใบอนุญาตลำดับที่ 12 เดิมของ ETT) จากกรมศุลกากร เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2549 โดยใบอนุญาตดังกล่าวมีอายุ 3 ปี ซึ่งภายหลังจากสิ้นสุดสัญญาการให้บริการแก่ ETT ในวันที่ 31 มีนาคม 2549 ดังกล่าวข้างต้น บริษัทก็ได้เริ่มดำเนินการตามใบอนุญาตที่ได้รับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2549 เป็นต้นไป พร้อมกับการหยุดประกอบธุรกิจด้านดังกล่าวของ ETT ลง

ทั้งนี้ ตัวแทนออกของรับอนุญาตจะมีสิทธิในการดำเนินพิธีการศุลกากรโดยผ่านระบบ EDI ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในทางศุลกากรระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บริษัทตัวแทนฯ บริษัทผู้นำเข้า-ส่งออก กรมศุลกากร การท่าเรือ การท่าอากาศยาน สายการบิน ธนาคาร สภาหอการค้าไทย กระทรวงพาณิชย์ และหน่วยงานราชการอื่นๆ เป็นต้น เพื่อช่วยให้การดำเนินพิธีการศุลกากรมีความรวดเร็วมากขึ้น

นอกจากนี้ บริษัทได้เข้าร่วมในโครงการ “ร่วมใจใสสะอาด” ของกรมศุลกากร ซึ่งเป็นโครงการที่กรมศุลกากรได้เริ่มขึ้นตั้งแต่ปลายปี 2547 โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือและประสานการดำเนินงานระหว่างกันอย่างใกล้ชิด ในการต่อสู้กับปัญหาการทุจริต ประพฤติมิชอบและคอร์รัปชันที่เกิดขึ้นในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งเพื่อสร้างความเข้าใจและร่วมมือกับผู้ประกอบการตัวแทนออกของรับอนุญาต ให้ปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงาน ทศนคติ วัฒนธรรมองค์กรของทุกฝ่ายให้เกิดความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามมาตรฐานสากล ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมในโครงการดังกล่าว จะได้รับการบริการทางศุลกากรที่สะดวกและรวดเร็วเป็นพิเศษ รวมทั้งจะได้รับการพิจารณาจัดอันดับอยู่ในกลุ่มผู้ประกอบการที่มีความน่าเชื่อถือสูง

#### คุณสมบัติของตัวแทนออกของรับอนุญาตตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกของกรมศุลกากร

- มีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว ไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาท
- มีผู้ชำนาญการศุลกากรที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ชำนาญการศุลกากรจากกรมศุลกากร ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กรมศุลกากรกำหนดอย่างน้อย 1 คน โดยจะต้องจัดให้มีภายใน 6 เดือน นับตั้งแต่วันที่กรมศุลกากรอนุมัติให้เป็นตัวแทนออกของรับอนุญาต
- วางหลักประกันเป็นหนังสือค้ำประกันของธนาคาร หรือหลักทรัพย์อื่นใดที่กรมศุลกากรเห็นชอบในวงเงินไม่น้อยกว่า 2 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท

- มีความพร้อมในการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ EDI ตามหลักเกณฑ์ที่กรมศุลกากรกำหนด
- ไม่มีประวัติการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากร หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากร โดยการตรวจสอบประวัติย้อนหลัง 2 ปี นับแต่วันที่ยื่นคำร้องขอ เว้นแต่กรณีที่เป็นความผิดเล็กน้อย หรือความผิดที่กรมศุลกากรเห็นควรให้ได้รับการผ่อนผัน

### 3.1.2 บริการขนส่งและกระจายสินค้า สามารถแบ่งประเภทของการให้บริการได้ดังนี้

- **บริการขนส่งสินค้าต่อเนื่องจากบริการด้านพิธีการศุลกากร (Inland Transportation)**

บริการขนส่งต่อเนื่องจากพิธีการศุลกากร ดำเนินการโดยบริษัทย่อย คือ ETC (บริษัท อีเทอร์นิตี้ ทรานสปอร์ต จำกัด) โดย ETC จะรับงานขนส่งสินค้าของลูกค้าต่อจากงานด้านการดำเนินพิธีการศุลกากรของบริษัท เพื่อไปยังจุดหมายที่ลูกค้าต้องการ ครอบคลุมทั้งด้านการขนส่งสินค้านำเข้า ส่งออก และการขนส่งภายในประเทศ ซึ่งจะเน้นไปที่การให้บริการขนส่งโดยใช้พาหนะขนาดใหญ่ (จำพวกหัวรถลาก) การขนส่งแบบลากตู้ (คอนเทนเนอร์) โดยการรับขนส่งส่วนใหญ่หรือประมาณร้อยละ 80 เป็นการขนส่งที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออก

ในกรณีการให้บริการแก่ลูกค้าผู้นำเข้าสินค้า บริการของ ETC จะเริ่มจากการขนส่งสินค้าที่ผ่านกระบวนการดำเนินพิธีการศุลกากรหรือออกของในท่าเรือหรือคลังสินค้าในท่าเอกชนต่างๆ หรือท่าอากาศยาน เพื่อมาส่งมอบให้แก่ลูกค้าตามสถานที่ที่ลูกค้ากำหนด ได้แก่ โรงงาน หรือคลังสินค้าของลูกค้า เป็นต้น ซึ่งเมื่อมีการนำสินค้าออกจากตู้และส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าแล้วงานบริการยังรวมถึงการขนส่งตู้สินค้าเปล่าเพื่อไปคืนยังบริษัทเจ้าของตู้อีกด้วย สำหรับในกรณีของการส่งออกสินค้า ETC จะทำการขนส่งโดยไปรับตู้เปล่าจากบริษัทเจ้าของตู้เพื่อไปรับสินค้าจากโรงงานหรือคลังสินค้าของลูกค้าแล้วไปส่งต่อที่ท่าเรือในท่าเอกชนต่างๆ หรือท่าอากาศยาน นอกจากนี้ยังมีบริการอื่นที่เกี่ยวข้องและต่อเนื่องจากการรับขนส่งสินค้า ได้แก่ การให้บริการรับฝากตู้สินค้า การให้บริการจัดหาอุปกรณ์เสริมเพื่อการขนส่งสินค้า อาทิ รถยก รถแบบลักษณะเฉพาะทาง และเครน เป็นต้น ตลอดจนการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการหรือรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้ ETC มีลานจอดรถและรับฝากตู้คอนเทนเนอร์ (yard site) บนพื้นที่เช่า 2 แปลง รวม 10 ไร่ ตั้งอยู่ที่ซอยรามคำแหง 2 ถนนบางนา-ตราด กม.8 กรุงเทพฯ และมีรถหัวลากสำหรับให้บริการรวม 76 คัน

นอกจากนี้ EMT ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ให้บริการด้านการขนส่งสินค้าไปยังจุดหมายที่ลูกค้าต้องการ ครอบคลุมทั้งบริการขนส่งขาเข้า ขนส่งขาออก และขนส่งภายในประเทศ โดยจะเน้นไปที่การให้บริการขนส่งโดยใช้ยานพาหนะขนาดใหญ่ (จำพวกหัวรถลาก) การขนส่งแบบลากตู้ (คอนเทนเนอร์) ปัจจุบันมีรถหัวลากจำนวน 15 คัน และหางลากจำนวน 23 คัน โดยใช้ทีมบริหารและลานจอดรถสถานที่เดียวกับของ ETC ซึ่งลูกค้าของ EMT ที่ให้บริการจะไม่มีทับซ้อนกันกับ ETC

- **บริการขนส่งเพื่อการกระจายสินค้า (Nationwide Distribution)**

บริการขนส่งเพื่อการกระจายสินค้าไปยังจุดหมายที่ลูกค้าต้องการดำเนินการโดยบริษัท ซึ่งการให้บริการดังกล่าวจะเน้นไปที่การขนส่งโดยใช้พาหนะขนาดเล็ก ถึงขนาดใหญ่ว่ารถบรรทุกทุกขนาดต่างๆ ทั้ง 6 ล้อ, 4 ล้อ รถปิกอัพ รวมทั้งรถขนาดเล็กที่ใช้เฉพาะทาง โดยให้บริการขนส่งและกระจายสินค้าทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ทั้งจากโรงงานผลิตสินค้าไปยังคลังสินค้าของลูกค้า หรือจากศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center) ของลูกค้าไปยัง

ร้านค้า ซูเปอร์สโตร์ ซูเปอร์มาร์เก็ต ห้างสรรพสินค้า สาขาต่างๆที่ถูกค้ากำหนด ซึ่งรถที่ใช้ขนส่งในลักษณะนี้โดยส่วนใหญ่แล้วจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกค้ากำหนด โดยต้องมีโลโก้ของลูกค้าที่รถและจะต้องใช้สำหรับการขนส่งและกระจายสินค้าให้แก่ลูกค้าเฉพาะแต่ละรายเท่านั้น ปัจจุบันบริษัทรับขนส่งและกระจายสินค้าให้แก่ห้างสรรพสินค้า และโมเดิร์นเทรดรายใหญ่หลายราย ได้แก่ ห้างเทสโก้ โลตัส ท็อปส์ โรบินสัน เซ็นทรัล บีทูเอส เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการขนส่งและกระจายสินค้าอุปโภคบริโภคให้กับโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ได้แก่ บริษัท ฟร็อกเตอร์ แอนด์ เกมเบล จำกัด และ San Miguel เป็นต้น

ในการให้บริการด้านการขนส่งสินค้านั้น บริษัทและบริษัทย่อยดำเนินการภายใต้ระบบบริหารคุณภาพตามที่กลุ่มบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 จาก URS (UNITED Registrar of System Ltd.) โดยมุ่งเน้นคุณภาพของการให้บริการและความปลอดภัยสูงสุดในการทำงาน มีการวางแผน ตรวจสอบและควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย มีการควบคุมดูแลยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งให้สามารถส่งสินค้าถึงจุดหมายได้อย่างปลอดภัยและทันตามกำหนด รวมทั้งดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้าและของบริษัท/บริษัทย่อยไม่ให้เกิดความเสียหายใดๆขณะดำเนินการขนส่ง และมีการส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างถูกต้อง ครบถ้วนอยู่ในสภาพที่ดี ตลอดจนมีการอบรม และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

บริษัทและบริษัทย่อยมีระบบควบคุมการดำเนินงานเพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยการติดตั้งอุปกรณ์ควบคุมกับตัวรถ ได้แก่ เทคโนโลยีระบบดาวเทียม GPS เพื่อบันทึกความเร็ว และพฤติกรรมในการขับขี่ของพนักงานขับรถ รวมทั้งเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทและพนักงานขับรถได้ทันทีเมื่อมีเหตุการณ์ใดๆเกิดขึ้น ส่งผลให้การทำงานเกิดความปลอดภัย ลดความผิดพลาดที่อาจมีขึ้นได้ โดยระบบต่างๆที่กล่าวมานี้ EMT มีแผนที่จะติดตั้งภายในไตรมาส 4 ปี 2549

ในด้านการควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการบริหารต้นทุนของการให้บริการด้านการขนส่งนั้น บริษัทและบริษัทย่อยมีระบบควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อ การตรวจรับน้ำมัน การตรวจสอบปริมาณและคุณภาพของน้ำมันคงเหลือ ตลอดจนการนำระบบ FMS (Fuel Management System) มาใช้เพื่อวัดประสิทธิภาพในการใช้น้ำมันของพนักงานขับรถ เนื่องจากอัตราค่าลิ้นเปลี่ยนน้ำมันของรถแต่ละคันจะไม่เท่ากัน ขึ้นกับสภาพของรถและพฤติกรรมการขับขี่ โดยระบบจะคำนวณค่ามาตรฐานของอัตราค่าลิ้นเปลี่ยนน้ำมันเชื้อเพลิงที่ควรจะเป็นในแต่ละเที่ยวของการขนส่ง (ระยะทางที่วิ่ง / ปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้) โดยหากพนักงานขับรถรายใดสามารถควบคุมการขับขี่ให้สอดคล้องหรือดีกว่าอัตราค่ามาตรฐานดังกล่าว บริษัทจะพิจารณามอบรางวัลพิเศษให้ หากมีค่าต่ำกว่ามาตรฐานก็จะมีตรวจสอบและให้ปรับปรุงต่อไป นอกจากนี้ ในปี 2549 ยังได้เริ่มใช้ระบบจัดซื้อน้ำมันโดยการประมูลเพื่อให้ได้ต้นทุนน้ำมันที่ดีที่สุด

ในด้านการฝึกอบรมของพนักงานขับรถ บริษัทมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้ เทคนิคการขับขี่อย่างประหยัดและปลอดภัย โดยบริหารงานผ่านแผนฝึกอบรมภายในบริษัทและว่าจ้างบริษัทภายนอก ทั้งนี้รวมถึงการร่วมมือระหว่างผู้ขายหรือเจ้าของสินค้าเพื่อทำความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์สินค้าและการใช้งานอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ในด้านการดูแลรักษายานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งซึ่งถือเป็นทรัพย์สินหลักในการประกอบธุรกิจนั้น ได้เน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพและความปลอดภัย จัดให้มีแผนการตรวจเช็คและซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน ตลอดจนมีการตรวจเช็คสภาพยานพาหนะก่อนใช้งานประจำวัน ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทมีการว่าจ้างบริษัทจากภายนอกเพื่อ

ให้บริการดูแล และซ่อมบำรุงทั้งด้านเครื่องขนถ่ายและยางรถ รวมทั้งมีศูนย์ซ่อมบำรุงของกลุ่มบริษัทเองอยู่ที่ Site งานของ ETC บริเวณบางนา-ตราด กม.8

### 3.1.3 บริการรับฝากและบริหารจัดการคลังสินค้า

การให้บริการรับฝากสินค้าและบริหารจัดการคลังสินค้าดำเนินการโดย ETL (บริษัท อีเทอร์นิตี้ โลจิสติกส์ จำกัด) โดยการให้บริการจะครอบคลุมตั้งแต่การรับฝากสินค้า การบริหารจัดการสินค้าที่ถูกฝากไว้ในคลังสินค้า (ซึ่งได้แก่ การจัดทำรายงานการเคลื่อนไหวของสินค้า ระยะเวลาการเก็บสินค้า และยอดคงเหลือของสินค้า) การให้บริการบรรจุหีบห่อ บริการจัดแบ่งสินค้าตามคำสั่งก่อนกระจายสินค้า (Packing) รวบรวมสินค้าก่อนจัดส่ง (Picking) ตลอดจนการจัดส่งและกระจายสินค้า ETL มีคลังจัดเก็บสินค้าพื้นที่ประมาณ 5,000 ตารางเมตร ซึ่งเช่าจากบริษัทในกลุ่มคือ ECS และมีพื้นที่อาคารคลังสินค้าเช่าจากบุคคลภายนอกอีก 830 ตารางเมตร ซึ่งเป็นพื้นที่เก็บสินค้าประเภทอาหารและวัตถุดิบปรุงแต่ง ที่เก็บได้ในอุณหภูมิปกติและอุณหภูมิควบคุม ซึ่งจัดเก็บในห้องควบคุมอุณหภูมิ (พื้นที่คลังสินค้าเดิมเคยเช่าประมาณ 3,300 ตารางเมตร ก่อนที่จะมีการย้ายสำนักงานและคลังสินค้านายยังที่อยู่ปัจจุบัน) ภายใต้การควบคุมดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยระบบจัดเก็บ Racking System ควบคุมการทำงานด้วยคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และระบบบริหารคลังสินค้าที่กลุ่มบริษัทพัฒนาเอง คือ EWM (Eternity Warehouse Management) โดยมีการจัดแบ่งพื้นที่คลังสินค้าเป็นสัดส่วน สามารถเข้าถึงพื้นที่จัดเก็บสินค้าได้อย่างสะดวกและมีระบบการจัดเก็บสินค้าในพื้นที่ที่เหมาะสมกับสินค้าที่รับฝาก

นอกจากนี้ ยังมีบริการที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้แก่ การบริการขนส่งต่อเนื่องโดยใช้รถขนาดเล็ก บริการติดตั้งวัสดุส่งเสริมการขายและสื่อโฆษณาต่างๆ และการจัดหาสินค้าที่มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในราคาที่เหมาะสม เพื่อกระจายและจัดส่งไปยังจุดต่างๆตามคำสั่งของลูกค้า ซึ่ง ETL ได้เป็นผู้ให้บริการดังกล่าวแก่สถาบันบริกรน้ำมันเชลล์ทั่วประเทศ มาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานกว่า 8 ปี

ในการให้บริการด้านคลังสินค้านี้ ETL ดำเนินการภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ตามที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 โดยมีการควบคุมคุณภาพทุกขั้นตอนตลอดกระบวนการทำงาน ได้แก่

- การตรวจนับรายการ จำนวนสินค้า: ถูกต้องครบถ้วนตรงตามข้อมูลในใบขนส่งสินค้าหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งการรับสินค้าเข้าฝากที่คลัง และการส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า
- การเคลื่อนย้ายสินค้า: มีวิธีป้องกันความเสียหายทั้งที่เกิดจากคน ยานพาหนะ และเส้นทางขนส่ง
- การเก็บรักษาสินค้าในคลัง: มีการเลือกสถานที่ที่ปลอดภัย มีวิธีรับ / เบิกจ่ายสินค้าที่รัดกุม รวมทั้งมีระยะเวลาในการเข้าตรวจสินค้าในคลังอย่างสม่ำเสมอ
- การบรรจุหีบห่อ: มีการกำหนดวิธีป้องกันความเสียหาย และมาตรฐานคู่มือในการถนอมรักษาผลิตภัณฑ์
- การขนส่ง: จัดจ้างผู้รับจ้างที่มีคุณภาพ เลือกขนาดของยานพาหนะให้ถูกต้องเหมาะสมตามปริมาณสินค้า

นอกจากนี้ ETL ยังมีระบบการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพภายในองค์กร และวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ เพื่อที่จะป้องกัน แก้ไขและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

## มาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

ในกระบวนการของการให้บริการทั้งหมดตามที่กล่าวข้างต้น กลุ่มบริษัทเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ และความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการประกอบธุรกิจด้านโลจิสติกส์ ทั้งนี้ อีเทอร์นิตี้ กรุ๊ป (ไม่รวมบริษัท เอ็ม ทรานสปอร์ต จำกัด) ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ในธุรกิจด้านโลจิสติกส์จาก URS : UNITED Registrar of Systems Ltd. เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2546 ซึ่งเป็นการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการของกลุ่มบริษัทต่อเนื่องจากมาตรฐาน ISO 9001 เดิม ที่แต่ละบริษัทในกลุ่มเคยได้รับจาก URS กล่าวคือ ในปี 2543 ETT ได้รับการรับรองมาตรฐานในธุรกิจตัวแทนออกของ (Custom Brokerage) ในปี 2544 ETL ได้รับการรับรองมาตรฐานในธุรกิจโลจิสติกส์ (Logistic Business) และในปี 2545 ETC ได้รับการรับรองมาตรฐานในธุรกิจการให้บริการด้านขนส่ง (Transportation Service)

นอกจากนี้ บริษัทและบริษัทย่อยยังได้จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย เพื่อดูแลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีการกำหนดกฎระเบียบ มาตรฐาน แผนงานหรือกิจกรรม แผนการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ หรือคำสั่งอย่างเคร่งครัด ตรวจสอบสภาพการทำงาน เครื่องจักร เครื่องมืออุปกรณ์ และยานพาหนะให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัยก่อนปฏิบัติงานประจำวัน รวมทั้งตรวจสอบหาสาเหตุการประสบอันตราย การเจ็บป่วย หรือการเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากการทำงาน ตลอดจนมีการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติ จัดทำรายงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุโดยเร็ว

## 3.2 ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

### 3.2.1 ภาวะอุตสาหกรรม

#### อุตสาหกรรมค้าปลีก

เนื่องจากรายได้ของกลุ่มบริษัทส่วนใหญ่มาจากการให้บริการแก่ลูกค้าในกลุ่มโมเดิร์นเทรด ห้างสรรพสินค้า และกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการนำเข้าส่งออกและขนส่งสินค้าภายในประเทศ ดังนั้นการขยายตัวของภาวะเศรษฐกิจ การเติบโตของอุตสาหกรรมค้าปลีกและการนำเข้าส่งออกจึงมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับธุรกิจของกลุ่มบริษัท

ตามรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ธุรกิจค้าปลีกในปี 2548 มีอัตราการเติบโตร้อยละ 7 คิดเป็นยอดขายธุรกิจค้าปลีกมูลค่าประมาณ 1.6 ล้านล้านบาท ซึ่งมีอัตราการเติบโตที่ลดลงจากปี 2547 ที่มีอัตราการขยายตัวร้อยละ 18.6 เนื่องจากเศรษฐกิจชะลอตัวลงโดยมีสาเหตุหลักมาจากการเพิ่มขึ้นของราคาน้ำมันตั้งแต่ช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี 2548 ส่งผลให้ต้นทุนของสินค้ามีการปรับตัวสูงขึ้น ทำให้ผู้บริโภคมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น โดยผู้บริโภคมีการซื้อสินค้าในมูลค่าต่อครั้งที่ลดลงและลดจำนวนครั้งในการจับจ่ายสินค้าลงเช่นกัน นอกจากนี้จำนวนสถานประกอบการในธุรกิจการค้าคาดว่าจะเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง และจะปรับเปลี่ยนรูปแบบการค้าให้มีขนาดเล็กลง อันเป็นผลจากกฎหมายผังเมืองเพื่อควบคุมการจัดตั้งศูนย์การค้าและธุรกิจค้าปลีก ซึ่งจะทำให้อัตราการขยายสาขาของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ที่มีขนาดใหญ่ลดลง และจะมีการพัฒนาศูนย์การค้าหรือธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กกระจายอยู่ในชุมชนต่างๆ มากขึ้น

โดยแนวโน้มการขยายตัวในธุรกิจค้าปลีกและจำนวนสถานประกอบการที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่ยังคงเป็นการลงทุนนอกเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการขยายสาขาออกไปในต่างจังหวัดที่มีการแข่งขันน้อยกว่าในเขตกรุงเทพมหานคร อันจะส่งผลให้ธุรกรรมการขนส่ง เคลื่อนย้าย และกระจายสินค้าในระบบเพิ่มสูงขึ้น ซึ่ง

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่โดยเฉพาะธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่จะไม่ดำเนินการด้านการขนส่งเพื่อการกระจายสินค้าเอง แต่จะใช้บริการกับผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์จากภายนอก เพื่อลดภาระในการบริหารต้นทุนการขนส่งและการกระจายสินค้า ซึ่งจะส่งผลดีต่อการประกอบธุรกิจด้านขนส่งเพื่อการกระจายสินค้าของบริษัทให้มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น

แนวโน้มการขยายตัวของธุรกิจค้าปลีกในปี 2549 ตามการคาดการณ์ของศูนย์วิจัยกสิกรไทยจะมีแนวโน้มการขยายตัวใกล้เคียงกับปี 2548 หรือมีอัตราการขยายตัวร้อยละ 8-12 จากโครงการลงทุนของภาครัฐ เช่น โครงการเมกะโปรเจกต์ ที่จะก่อให้เกิดการจ้างงานและการเพิ่มขึ้นของรายได้ประชากรในอนาคต โครงการลงทุนด้านสาธารณูปโภค และการขยายความเจริญไปสู่ชุมชนทำให้ธุรกิจค้าปลีกสามารถเข้าถึงแหล่งชุมชนหรือตั้งอยู่ในทำเลใกล้แหล่งชุมชน นอกจากนี้ผู้ประกอบการในธุรกิจค้าปลีกรายใหญ่ เช่น โมเดิร์นเทรด ห้างสรรพสินค้า คอนวีเนียนสโตร์ บางรายยังคงมีแผนการขยายการลงทุนเพื่อปรับปรุง พัฒนา สร้างความทันสมัยให้กับสาขาเดิมเพื่อดึงดูดให้ผู้บริโภคมาจับจ่ายใช้สอยมากขึ้น และการขยายสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น

### ภาพรวมการนำเข้า ส่งออกสินค้าช่วง 3 ปีที่ผ่านมา

มูลค่าการนำเข้าและส่งออกในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามแนวโน้มการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจโดยรวม รวมทั้งปริมาณตู้สินค้าซึ่งผ่านท่าเรือกรุงเทพมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการเพิ่มขึ้นของรายได้ที่กลุ่มบริษัทได้รับจากการดำเนินพิธีการศุลกากร ทั้งนี้ สัดส่วนรายได้จากการให้บริการด้านการดำเนินพิธีการศุลกากรของกลุ่มบริษัท โดยประมาณร้อยละ 80 และร้อยละ 20 ของการให้บริการดังกล่าว มาจากการนำเข้าและส่งออกสินค้าตามลำดับ

### มูลค่าการนำเข้าและส่งออกสินค้าในช่วง ปี 2547 - 2548 และช่วง 6 เดือนแรกของปี 2549

|           | 2547                |                             | 2548                |                             | ม.ค. - มิ.ย. 2549   |                             |
|-----------|---------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|
|           | มูลค่า<br>(ล้านบาท) | อัตราการเพิ่ม<br>/ (ลด) (%) | มูลค่า<br>(ล้านบาท) | อัตราการเพิ่ม<br>/ (ลด) (%) | มูลค่า<br>(ล้านบาท) | อัตราการเพิ่ม<br>/ (ลด) (%) |
| การนำเข้า | 3,801,171           | 21.1                        | 4,756,002           | 25.1                        | 2,450,432           | 4.91                        |
| การส่งออก | 3,874,849           | 16.5                        | 4,436,676           | 14.5                        | 2,353,665           | 16.88                       |

ที่มา: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยความร่วมมือจากกรมศุลกากร

ปริมาณจำนวนตู้สินค้าที่ผ่านท่าเรือกรุงเทพและท่าเรือแหลมฉบัง ระหว่างปี 2543-2548 จะเห็นว่าปริมาณตู้สินค้าผ่านท่าเรือมีจำนวนสูงขึ้น โดยในช่วงปี 2547 ปริมาณสินค้าผ่านท่าเรือกรุงเทพและท่าเรือแหลมฉบังมีอัตราเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 12 และร้อยละ 16 ตามลำดับ ซึ่งมีอัตราการเติบโตสูงกว่าปีอื่นๆ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจเริ่มมีเสถียรภาพ อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 6 สอดคล้องกับปริมาณการให้บริการดำเนินพิธีการของบริษั ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นกัน โดยการให้บริการดำเนินพิธีการศุลกากรขึ้นอยู่กับภาวะการส่งออกและนำเข้า โดยสัดส่วนของการให้บริการของบริษัทส่วนใหญ่เป็นการดำเนินพิธีการศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าทางเรือเป็นหลัก หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 75 ของการให้บริการดังกล่าว

## ปริมาณตู้สินค้าผ่านท่าเรือกรุงเทพ

ปีงบประมาณ<sup>1/</sup> 2542 - 2548 และงวด 9 เดือนปี 2549

| ปี                             | ตู้สินค้าขาเข้า      |                | ตู้สินค้าขาออก       |                | ผลรวม                |                |
|--------------------------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|
|                                | ทีอียู <sup>2/</sup> | อัตราการเติบโต | ทีอียู <sup>2/</sup> | อัตราการเติบโต | ทีอียู <sup>2/</sup> | อัตราการเติบโต |
| 2543                           | 512,414              | 3%             | 561,103              | 1%             | 1,073,517            | 2%             |
| 2544                           | 508,030              | -1%            | 561,530              | 0%             | 1,069,560            | 0%             |
| 2545                           | 516,690              | 2%             | 593,871              | 6%             | 1,110,561            | 4%             |
| 2546                           | 537,338              | 4%             | 636,648              | 7%             | 1,173,986            | 6%             |
| 2547                           | 630,894              | 17%            | 687,509              | 8%             | 1,318,403            | 12%            |
| 2548                           | 666,000              | 6%             | 683,000              | -1%            | 1,349,000            | 2%             |
| งวด 9 เดือน<br>ปีงบประมาณ 2549 | 513,508              | N/A            | 550,802              | N/A            | 1,064,310            | N/A            |

1/ ปีงบประมาณเริ่มเดือนตุลาคม และสิ้นสุดเดือนกันยายนปีถัดไป

2/ ทีอียู หมายถึง Twenty - foot equivalent unit ซึ่งเป็นหน่วยมาตรฐานที่ใช้วัดความสามารถของเรือสินค้าและท่าเทียบเรือ  
ที่มา: การท่าเรือแห่งประเทศไทย

## ปริมาณตู้สินค้าผ่านท่าเรือแหลมฉบัง

ปีงบประมาณ<sup>1/</sup> 2542 - 2548 และงวด 9 เดือนปี 2549

| ปี                             | ตู้สินค้าขาเข้า      |                | ตู้สินค้าขาออก       |                | ผลรวม                |                |
|--------------------------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|
|                                | ทีอียู <sup>2/</sup> | อัตราการเติบโต | ทีอียู <sup>2/</sup> | อัตราการเติบโต | ทีอียู <sup>2/</sup> | อัตราการเติบโต |
| 2543                           | 1,033,287            | N.A.           | 1,071,975            | N.A.           | 2,105,262            | N.A.           |
| 2544                           | 1,148,724            | 11.17%         | 1,163,715            | 8.56%          | 2,312,439            | 9.84%          |
| 2545                           | 1,317,910            | 14.73%         | 1,339,039            | 15.07%         | 2,656,949            | 14.90%         |
| 2546                           | 1,541,997            | 17.00%         | 1,505,372            | 12.42%         | 3,047,369            | 14.69%         |
| 2547                           | 1,767,803            | 14.64%         | 1,762,080            | 17.05%         | 3,529,883            | 15.83%         |
| 2548                           | 1,869,039            | 5.73%          | 1,896,928            | 7.65%          | 3,765,967            | 6.69%          |
| งวด 9 เดือน<br>ปีงบประมาณ 2549 | 1,512,511            | N/A            | 1,498,980            | N/A            | 3,011,491            | N/A            |

1/ ปีงบประมาณเริ่มเดือนตุลาคม และสิ้นสุดเดือนกันยายนปีถัดไป

2/ ทีอียู หมายถึง Twenty - foot equivalent unit ซึ่งเป็นหน่วยมาตรฐานที่ใช้วัดความสามารถของเรือสินค้าและท่าเทียบเรือ  
ที่มา: การท่าเรือแห่งประเทศไทย

## 3.2.2 การแข่งขัน

## - บริการด้านพิธีการศุลกากร

ปัจจุบันมีจำนวนบริษัทที่ให้บริการดำเนินพิธีการศุลกากร ซึ่งเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตจากกรมศุลกากรประมาณ 200 บริษัท โดยคู่แข่งของบริษัทในธุรกิจนี้ ได้แก่ บริษัท เอ็น.วาย.เค.บริหารขนส่ง (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เรารักบริการ จำกัด (กลุ่มบริษัท วี เชิร์ฟ) และบริษัท โฉวฮก จำกัด

ทั้งนี้การให้บริการของบริษัทมีความได้เปรียบเนื่องจากการให้บริการของบริษัทเป็นการให้บริการครบวงจร โดยลูกค้าไม่ต้องดำเนินการโดยผู้ให้บริการหลายราย ทำให้เกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขันเมื่อเทียบกับบริษัทที่อยู่ในธุรกิจเดียวกันแต่เน้นการให้บริการเฉพาะด้าน

- บริการขนส่งและกระจายสินค้า

ปัจจุบันมีผู้ให้บริการขนส่งมีจำนวนมาก ซึ่งให้บริการขนส่งทั้งแบบเป็นเที่ยวเหมาและขนส่งแบบโลจิสติกส์ที่ครอบคลุมทั้งการให้บริการด้านออกแบบและพัฒนารูปแบบการขนส่งและกระจายสินค้า การให้บริการขนส่งต่อเนื่องจากการดำเนินการพิธีการศุลกากร อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการขนส่งส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการขนส่งในลักษณะเป็นเที่ยวเหมา โดยจะรับจ้างขนส่งเป็นเที่ยวๆ แล้วแต่ผู้ว่าจ้าง ผู้ประกอบการขนส่งลักษณะนี้ที่เป็นคู่แข่งที่สำคัญของบริษัท ได้แก่ บริษัท มนต์ทรานสปอร์ต จำกัด บริษัท ฟินมอร์ จำกัด

สำหรับการให้บริการขนส่งกระจายสินค้า ผู้ให้บริการขนส่งส่วนใหญ่เป็นบริษัทระหว่างประเทศ มีความชำนาญการขนส่งแบบกระจายสินค้าจากศูนย์กระจายสินค้าเพื่อขนส่งต่อไปยังสาขาต่างๆ โดยบริหารจัดการงานขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว คู่แข่งที่สำคัญของบริษัท ได้แก่ บริษัท ลินฟ็อกซ์ ทรานสปอร์ต (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท โทลล์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยบริษัทระหว่างประเทศจะให้บริการเพียงการขนส่งและกระจายสินค้า ไม่ครอบคลุมการดำเนินการพิธีการศุลกากร ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบการดำเนินการธุรกิจระหว่างคู่แข่งในตลาด บริษัทให้บริการครบวงจรมากกว่า และมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินการธุรกิจทั้งการขนส่งโลจิสติกส์ การดำเนินการพิธีการศุลกากร และการบริหารจัดการคลังสินค้า สำหรับการแข่งขันของผู้ให้บริการภายในประเทศที่ดำเนินการขนส่งแบบกระจายสินค้าขนาดกลางยังมีจำนวนไม่มากนัก เนื่องจากต้องมีจำนวนรถ (Fleet) ที่มากพอที่จะนำมาให้บริการ

- บริการรับฝากและบริหารจัดการคลังสินค้า

คู่แข่งของบริษัทย่อย (ETL) ในธุรกิจด้านการให้บริการรับฝากและบริหารจัดการคลังสินค้าที่สำคัญได้แก่ บริษัท เอ็กเซล โลจิสติกส์ (ฟาร์อีส) บริษัท เอ็กเซล ดิสทริบิวชั่น จำกัด บริษัท ลีโอ โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด บริษัท เคพีเอ็น-เอสที โลจิสติกส์ จำกัด บริษัท เคพีเอ็น-เอสที คลังสินค้า จำกัด การให้บริการของบริษัทเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่ง ถือว่า ETL ยังมีขนาดเล็กกว่า อย่างไรก็ตามเมื่อโครงการก่อสร้างคลังสินค้าส่วนขยายในปัจจุบันที่กิ่งอำเภอบางเสาธงแล้วเสร็จ จะช่วยเพิ่มพื้นที่การรับฝากสินค้าให้มากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บริษัทสามารถรองรับการให้บริการที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตได้

### 3.2.3 แนวโน้มอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

แนวโน้มธุรกิจบริการรับขนส่งสินค้าจะมีอัตราการขยายตัวตามแนวโน้มการขยายตัวของเศรษฐกิจโดยรวมจากรายงานของสำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่มีการปรับลดประมาณการตัวเลขการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจภายในประเทศ ทำให้เห็นภาพว่าในอนาคตเศรษฐกิจไทยโดยรวมมีแนวโน้มชะลอตัว โดยมีปัจจัยสำคัญจากราคาน้ำมันที่ปรับตัวสูงขึ้น ส่งผลกระทบต่อธุรกิจภาคการขนส่งเนื่องจากมีสัดส่วนการใช้ต้นทุนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนการผลิตค่อนข้างสูง ทำให้ต้นทุนในการขนส่งเพิ่มขึ้นจนทำให้มีราคาสินค้ามีการปรับตัวเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ผู้บริโภคมีความระมัดระวังในการใช้จ่ายมากขึ้น ดังนั้นการขยายตัวของธุรกิจขนส่งอาจได้รับผลกระทบจากการบริโภคของประชาชนและภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลง อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันกระแสด้านการ outsourcing เรื่องงานขนส่ง มีส่วนช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจด้านโลจิสติกส์ในการลดต้นทุนและมีส่วนช่วยในกระบวนการทำงานได้มาก

สำหรับธุรกิจดำเนินพิธีการศุลกากร แนวโน้มธุรกิจจะขึ้นอยู่กับภาวะการส่งออกและนำเข้าสินค้าของประเทศ โดยมูลค่าการส่งออกมีแนวโน้มขยายตัวดีตามการขยายตัวของเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้า ทำให้มีอุปสงค์จากต่างประเทศเข้ามาต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นปัจจัยสนับสนุนการส่งออกของไทย ส่งผลให้บริการขนส่งสินค้าทางบกและทางเรือระหว่างประเทศมีแนวโน้มขยายตัวดีตามทิศทางการขยายตัวของเศรษฐกิจจีน สหรัฐอเมริกา และการทำข้อตกลงการค้าเสรี ทำให้แนวโน้มรายได้จากการดำเนินพิธีการศุลกากรของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น

### 3.2.4 ลักษณะลูกค้าและลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

ลักษณะลูกค้าและลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของบริษัทและบริษัทย่อย เป็นลูกค้าในประเทศที่มีความต้องการบริการด้านโลจิสติกส์และบริการต่อเนื่องที่ครบวงจร โดยแบ่งตามลักษณะของการใช้บริการของลูกค้าได้ดังนี้

1. **กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการด้านการดำเนินพิธีการศุลกากร** ได้แก่ บริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายที่มีการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่ต้องมีการดำเนินพิธีการศุลกากรในการนำเข้าและส่งออกสินค้านั้นๆ ลูกค้ากลุ่มนี้จะมีปริมาณการนำเข้าและส่งออกสินค้าค่อนข้างมากและต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่แล้วจะใช้บริการที่ต่อเนื่อง เช่น บริการด้านการขนส่ง และคลังสินค้า กับบริษัทย่อยด้วย และเป็นลูกค้าเดิมที่เคยใช้บริการด้านการดำเนินพิธีการศุลกากรกับ ETT มาเป็นเวลานานอย่างต่อเนื่อง โดยลูกค้าจะครอบคลุมในหลายธุรกิจอุตสาหกรรม ได้แก่ ธุรกิจยานยนต์และชิ้นส่วน อุปกรณ์ สินค้าอุปโภคบริโภค ธุรกิจค้าปลีก และปิโตรเคมี เป็นต้น โดยเป็นบริษัทชั้นนำของประเทศ อาทิ บริษัท ไทย บริดจสโตน จำกัด บริษัท ทวาทะกิจ มอเตอร์ เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ไทย บรันตามูเลีย จำกัด และบริษัท สรรพสินค้า เซ็นทรัล จำกัด เป็นต้น โดยมีสัดส่วนการจำหน่ายแก่ลูกค้ากลุ่มนี้ในปี 2548 และงวด 9 เดือนแรกของปี 2549 ประมาณร้อยละ 13 และร้อยละ 11 ของรายได้รวมตามลำดับ สัดส่วนรายได้ตามที่กล่าวนี้เป็นรายได้ของ ETT ทั้งนี้ บริษัทจะเริ่มมีรายได้จากการให้บริการด้านการดำเนินพิธีการศุลกากร นับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2549 เป็นต้น หรือเริ่มตั้งแต่วันที่บริษัทได้เริ่มดำเนินการตามใบอนุญาตตัวแทนออกของที่บริษัทได้รับ โดยที่ ETT จะหยุดการประกอบธุรกิจด้านดังกล่าวลง ลูกค้าและรายได้จากการให้บริการด้านการดำเนินพิธีการศุลกากรทั้งหมดจะถูกโอนมายังบริษัท

2. **ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าเพื่อไปยังยังจุดหมายที่ต้องการ** ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าที่ต่อเนื่องจากบริการด้านพิธีการศุลกากร ลูกค้ากลุ่มนี้เป็นลูกค้าของ ETC และ EMT โดยมีสัดส่วนการจำหน่ายแก่ลูกค้ากลุ่มนี้ในปี 2548 และงวด 9 เดือนแรกของปี 2549 ประมาณร้อยละ 17 และร้อยละ 15 ของรายได้รวม ตามลำดับ ทั้งนี้สัดส่วนรายได้ในปี 2548 ไม่ได้รวมรายได้ของ EMT เนื่องจาก ETC ได้เข้าไปลงทุนในปี 2549

3. **กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการด้านขนส่งเพื่อการกระจายสินค้า** ลูกค้าในกลุ่มนี้ประกอบด้วยผู้ประกอบการห้างสรรพสินค้าและโมเดิร์นเทรดต่างๆ อาทิ เทสโก้ โลตัส ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต โรบินสัน เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น และผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภค ได้แก่ บริษัท ฟรีดเดอร์ แอนด์ เกมเบล จำกัด เป็นต้น การให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มนี้จะมีการทำสัญญาระยะยาว 3-5 ปี โดยลูกค้าจะเป็นผู้กำหนดให้บริษัทจัดหารถตามลักษณะที่ลูกค้าต้องการ และมีเครื่องหมายการค้าของลูกค้า เพื่อทำการขนส่งและกระจายสินค้าได้เฉพาะสินค้าของลูกค้าเท่านั้น ส่วนใหญ่การคิดค่าบริการจะคิดตามต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งรวมถึงค่าน้ำมันและค่าเสื่อมราคารถ และบวกด้วยอัตรากำไรตามที่ตกลงในสัญญา โดยมีสัดส่วนการจำหน่ายแก่ลูกค้ากลุ่มนี้ในปี 2548 และงวด 9 เดือนแรกของปี 2549 ประมาณร้อยละ 62 และร้อยละ 60 ของรายได้รวมตามลำดับ

4. กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการคลังสินค้าและบริการจัดหาสินค้า ลูกค้าในกลุ่มนี้เป็นผู้ผลิตและผู้นำเข้าสินค้าที่ต้องการใช้บริการคลังสินค้าและบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการจัดหา จัดส่ง และกระจายสินค้าไปยังที่ต่างๆ ลูกค้าในกลุ่มนี้ได้แก่ บริษัท เซลล์ แห่งประเทศไทย จำกัด บริษัท ฮันนี่เวลล์ ซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด Sensient Technologies (Thailand) Ltd. เป็นต้น โดยมีสัดส่วนการจำหน่ายแก่ลูกค้ากลุ่มนี้ในปี 2548 และงวด 9 เดือนแรกของปี 2549 ประมาณร้อยละ 6 และร้อยละ 7 ของรายได้รวมตามลำดับ

อนึ่ง รายได้รวมดังกล่าวข้างต้นหมายถึงรายได้รวมของบริษัทและบริษัทย่อย (โดยรายได้ของ EMT จะรวมในโครงสร้างรายได้ของบริษัทและบริษัทย่อยตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นไป เนื่องจาก ETC ได้เข้าไปลงทุนในปี 2549) รวมทั้งรายได้ของ ETT ด้วย

บริษัทและบริษัทย่อยมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ามาโดยตลอด และส่วนใหญ่เป็นบริษัทผู้ผลิต นำเข้า ส่งออก รายใหญ่ของประเทศและมีชื่อเสียงมานาน มีการใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน อีกทั้งมีการใช้บริการในปริมาณที่มาก และที่มีระยะเวลาต่อเนื่องสม่ำเสมอ เนื่องมาจากความเชี่ยวชาญ คุณภาพการให้บริการ ตลอดจนการให้ความสำคัญอย่างมากต่อความปลอดภัย จึงทำให้บริษัทและบริษัทย่อยได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า และมีการบอกต่อไปยังลูกค้ารายอื่น ซึ่งเป็นโอกาสที่ดีของบริษัทและบริษัทย่อยในการแสวงหาลูกค้ารายใหม่เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่บริษัท

บริษัทและบริษัทย่อยมีการให้บริการแก่ลูกค้ารายใหญ่ 1 ราย ที่มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 32 และร้อยละ 31 ของรายได้รวม ใน ปี 2548 และงวด 6 เดือนแรกของปี 2549 ตามลำดับ โดยลูกค้าดังกล่าวเป็นลูกค้าเก่าที่มีความสัมพันธ์ที่ดี มีการใช้บริการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2545 และมีการเพิ่มปริมาณการใช้บริการรวมทั้งต่อสัญญาจนถึงปัจจุบัน สำหรับสัดส่วนของลูกค้ารายใหญ่ 10 รายแรก คิดเป็นร้อยละ 83 และร้อยละ 92 ในปี 2548 และงวด 6 เดือนแรกของปี 2549 เนื่องจากลักษณะการให้บริการของบริษัทที่เป็นการให้บริการแก่ลูกค้ารายใหญ่ที่มีปริมาณการขนส่งสินค้าจำนวนมาก

### 3.2.5 กลยุทธ์การแข่งขัน

บริษัทและบริษัทย่อยเป็นบริษัทของไทยที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่ครบวงจร ตั้งแต่การให้บริการด้านการดำเนินพิธีการศุลกากรสำหรับสินค้าที่มีการนำเข้าและส่งออก และการขนส่งสินค้าผ่านเข้าออกระหว่างท่าเรือ และโรงงาน/คลังสินค้าหรือจุดหมายที่ลูกค้าต้องการ หรือการขนส่งในลักษณะของการกระจายสินค้าไปยังทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ตลอดจนการให้บริการด้านคลังสินค้าและบริหารจัดการคลังสินค้า โดยบริษัทสามารถให้บริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามความต้องการของลูกค้า (tailor made style) และเน้นถึงความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย ซึ่งถูกกำหนดจากลักษณะหรือปริมาณสินค้าที่ทำการเคลื่อนย้าย ลักษณะความต้องการในการขนส่งจึงแตกต่างกันไป โดยบริษัทสามารถตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ ด้วยปัจจัยสนับสนุนหรือบริการภายในกลุ่มบริษัทที่ครบวงจร (full support facilities) โดยมีการพึ่งพิงหรือดำเนินการในรูปของการจ้างบุคคลภายนอก (Sub Contractor) น้อยมาก จึงเป็นจุดเด่นอย่างหนึ่งของบริษัท ที่สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าได้ทุกจุด อีกทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

นอกจากนี้ บริษัทและบริษัทย่อยยังดำเนินการให้บริการภายใต้มาตรฐานคุณภาพในธุรกิจโลจิสติกส์ที่ได้รับการรับรองจาก URS : UNITED Registrar of Systems Ltd. รวมทั้งมีการจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยขึ้นเพื่อดูแลในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันเป็นการป้องกันและลดการเกิด

อุบัติเหตุ การประสบอันตราย หรือการเจ็บป่วยหรือความไม่ปลอดภัยในการทำงานและมีเป้าหมายให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนมีการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติ จัดทำรายงานผลรวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุอย่างต่อเนื่อง

บริษัทและบริษัทย่อยมีการดำเนินกลยุทธ์ให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ดังนี้

1) ด้านการดำเนินพิธีการศุลกากร

- ให้บริการที่ครบวงจรทั้งบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินพิธีการศุลกากร และบริการต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งและคลังสินค้า ที่มีคุณภาพ มาตรฐาน และความชำนาญในธุรกิจเป็นอย่างดี
- เป็นตัวแทนออกของรับอนุญาต ที่สามารถให้บริการโดยผ่านระบบ EDI (Electronic Data Interchange) ทำให้การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว
- มีบุคลากรจำนวนมากพร้อมรองรับการให้บริการ โดยบริษัทมีผู้ชำนาญการศุลกากรที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ชำนาญการศุลกากรจากกรมศุลกากร ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กรมศุลกากรกำหนดรวม 9 คน รวมทั้งมีพนักงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องที่มีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านศุลกากร พร้อมในการให้บริการอีกเกือบ 80 คน
- มีระบบคอมพิวเตอร์ Software ที่ทันสมัยพร้อมในการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ EDI

2) ด้านการขนส่ง

- ให้ความสำคัญอย่างมากเกี่ยวกับความปลอดภัย เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุในระหว่างการขนส่งสินค้า ด้วยการดำเนินการรองรับในด้านต่างๆ ได้แก่
  - เน้นในเรื่องของการฝึกอบรมพนักงานขับรถให้มีทักษะ ความรับผิดชอบ และมีวินัยในการปฏิบัติงาน
  - มีการจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยขึ้นเพื่อดูแลในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันเป็นการป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ การประสบอันตราย หรือการเจ็บป่วยหรือความไม่ปลอดภัยในการทำงานและมีเป้าหมายให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ
  - มีการดูแลสุขภาพพาหนะและทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัยอยู่เสมอ รวมทั้งมีการตรวจเช็คสภาพก่อนการใช้งาน
  - มีการควบคุมและกำหนดความเร็วในการขับขี่ รวมทั้งมีการนำอุปกรณ์กล่องดำ (black box) และเทคโนโลยีระบบดาวเทียม GPS ติดตั้งกับตัวรถบรรทุกหรือรถหัวลาก เพื่อตรวจเช็คความเร็วและบันทึกพฤติกรรมในการขับขี่ของพนักงานขับรถ
  - มีการตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ของพนักงานขับรถก่อนการขับขี่ทุกครั้ง
- ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลาและทันตามกำหนดที่ลูกค้าต้องการ
  - ดำเนินงานโดยทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจ และมีการดูแลรับผิดชอบในการสำรวจเส้นทางก่อนการเดินรถ รวมทั้งการจัดเส้นทางเดินรถอย่างมีประสิทธิภาพ
  - เน้นการอบรมพนักงานให้มีการตรงต่อเวลาและให้บริการตามมาตรฐานที่วางไว้

- มีการนำอุปกรณ์สื่อสารติดตั้งกับตัวรถบรรทุกหรือรถหัวลาก เพื่อตรวจสอบ ควบคุมการเดินรถให้เป็นไปตามกำหนดเวลา และสามารถติดต่อได้ทันทีในกรณีฉุกเฉิน ได้แก่ อุบัติเหตุ หรือ รถเสีย เพื่อที่จะได้จัดรถสำรองให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันตามกำหนด
- มีการควบคุมดูแลยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งให้สามารถส่งสินค้าถึงจุดหมายได้อย่างปลอดภัย และทันตามกำหนด
- มีการดูแลรักษาทักษะสินของลูกค้านี้และของบริษัท/บริษัทย่อยไม่ให้เกิดความเสียหายใดๆขณะดำเนินการขนส่ง และมีการส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างถูกต้อง ครบถ้วนอยู่ในสภาพที่ดี
- มีระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน KPI : Key Performance Indication อย่างสม่ำเสมอ
  - มียานพาหนะและอุปกรณ์ที่พร้อมในการรองรับความต้องการของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา
  - มีระบบการตรวจสอบและควบคุมการใช้จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิง อุปกรณ์ และการซ่อมบำรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริหารต้นทุนมีประสิทธิภาพ

### 3) ด้านคลังสินค้า

- ให้บริการด้านคลังสินค้าที่ครอบคลุมตั้งแต่การรับฝากสินค้า การบริหารจัดการคลังสินค้า การให้บริการบรรจุหีบห่อ บริการจัดแบ่งสินค้าตามคำสั่งก่อนกระจายสินค้า (Packing) รวบรวมสินค้าก่อนจัดส่ง (Picking) ตลอดจนการจัดส่งและกระจายสินค้า เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
- มีการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานด้วยระบบ racking system ควบคุมสต็อกสินค้าด้วยคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ มีระบบรายงานความเคลื่อนไหวของสินค้า ระยะเวลาการเก็บสินค้า และยอดคงเหลือของสินค้าให้แก่ลูกค้าอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสม่ำเสมอ
- มียานพาหนะพร้อมในการให้บริการจัดส่งสินค้าที่รับฝากในคลังสินค้าไปยังจุดหมายที่ลูกค้าต้องการ
- มีระบบการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพภายในองค์กร และวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ เพื่อที่จะป้องกัน แก้ไขและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- มีระบบป้องกันอัคคีภัยที่ดีภายในคลังสินค้า ตลอดจนมีหน่วยรักษาความปลอดภัยคอยดูแลตลอด 24 ชั่วโมง

### 3.2.6 นโยบายการกำหนดราคา

บริษัทมีนโยบายเสนอราคาที่เหมาะสมแก่ลูกค้า ซึ่งพิจารณาจากราคาดตลาดและปริมาณการใช้บริการของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจะต้องเป็นราคาที่ทำให้บริษัทได้ผลตอบแทนที่ดีและสามารถแข่งขันได้ในตลาด นโยบายกำหนดราคาต้นทุนจะแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ Fully open book, Semi open book และ Trip rate หรือการขนส่งแบบเหมาจ่ายเป็นเที่ยว โดยการกำหนดราคาต้นทุนแบบ Fully open book และ Semi open book จะอ้างอิงจากโครงสร้างต้นทุนบริการซึ่งประกอบด้วยต้นทุนคงที่ และต้นทุนผันแปร บวกด้วยค่าบริหารจัดการ (management fee) ซึ่งเป็นอัตราคงที่ตามที่ตกลงกับลูกค้า แต่จะแตกต่างกันตรงที่การคิดราคาต้นทุนแบบ Fully open book บริษัทสามารถปรับราคาค่าขนส่งขึ้นได้ทันทีตามโครงสร้างต้นทุนที่เปลี่ยนไป เช่น ในกรณีที่ราคาน้ำมันปรับตัวสูงขึ้น เป็นต้น สำหรับแบบ Semi open book บริษัทอาจไม่สามารถปรับราคาค่าขนส่งได้ทันทีในทุกขณะ โดยจะเจรจากับลูกค้าเพื่อขอปรับราคาค่าขนส่งได้ในกรณีที่ต้นทุนผันแปรเพิ่มขึ้น สำหรับการคิดราคาค่าขนส่งแบบ Trip rate จะคิดเป็นเที่ยว โดยอิงตามระยะทางของ

การขนส่ง ซึ่งการขอปรับขึ้นราคาค่าขนส่งในกรณีที่ราคาน้ำมันมีความผันผวนหรือเพิ่มสูงขึ้น อาจทำได้ค่อนข้างช้า และยากกว่าการคิดราคาแบบ Open book

นโยบายกำหนดราคาสำหรับการให้บริการรับฝากและบริหารคลังสินค้าจะกำหนดราคาจากพื้นที่จัดเก็บสินค้าซึ่งโดยส่วนใหญ่จะกำหนดเป็นราคาต่อตารางเมตรที่จัดเก็บหรือกำหนดตามน้ำหนักของสินค้าที่รับฝากในคลังสินค้า ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของสินค้าและความยากง่ายในการจัดเก็บ ซึ่งอาจคิดราคาแตกต่างกันสำหรับสินค้าที่มีลักษณะเฉพาะ

สำหรับนโยบายกำหนดราคาการให้บริการดำเนินพิธีการศุลกากรจะกำหนดราคาตามน้ำหนักหรือตามจำนวนตู้คอนเทนเนอร์ที่ให้บริการ ซึ่งเป็นราคาตลาด

### 3.2.7 การจำหน่ายและช่องทางการจำหน่าย

การให้บริการของบริษัทและบริษัทย่อยเป็นการให้บริการภายในประเทศทั้งหมด โดยช่องทางการจำหน่ายเป็นการจำหน่ายโดยตรงให้แก่ลูกค้า โดยมีฝ่ายบริหารธุรกิจสัมพันธ์ของบริษัทเป็นศูนย์กลางในการหาลูกค้า ติดต่อลูกค้า และประสานงานกับลูกค้าในการให้บริการทั้งหมด รวมทั้งเสนอบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ลูกค้าได้รับการที่ครบวงจรจากกลุ่มบริษัท ซึ่งฝ่ายบริหารธุรกิจสัมพันธ์ของบริษัทมีบุคลากรรับผิดชอบในการพัฒนาธุรกิจ การติดต่อและนำเสนอบริการแก่ลูกค้า เพื่อขยายฐานลูกค้าใหม่ ทั้งจากการแนะนำโดยการบอกต่อของลูกค้าเดิม การประชุมสัมมนา การออกบูธในงานแสดงสินค้าและบริการ และนิทรรศการต่างๆ อีกทั้งการได้รับการติดต่อโดยตรงจากลูกค้า ซึ่งปัจจุบันบริษัทและบริษัทย่อยมีบุคลากรที่รับผิดชอบดูแลงานดังกล่าวอย่างเพียงพอ

### 3.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์

บริษัทและบริษัทย่อยได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคมให้ประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าทั่วประเทศ โดยมีจำนวนรถ (Fleet) ในการให้บริการ และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการขนส่งและเคลื่อนย้ายสินค้า ได้แก่ เรน รถยก (Forklift) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการตลอดจนมีอุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจ เช่น ระบบ TMS ระบบ GPS ระบบ Black Box ควบคุมการขนส่ง ระบบสื่อสารระหว่างพนักงานขับรถ และเจ้าหน้าที่ควบคุมรถ ระบบบริหารน้ำมันเชื้อเพลิง (FMS) เป็นต้น

การจัดหาผลิตภัณฑ์หลักที่ใช้ในการขนส่ง ได้แก่ ยานพาหนะ ส่วนมากจะจัดหาโดยการทำสัญญาเช่าซื้อกับบริษัทลีสซิ่ง และน้ำมันดีเซลจะจัดหาโดยการเปิดประมูลให้กับบริษัทผู้ผลิตและจัดหาน้ำมันหลายๆ ราย ซึ่งจะมีการเปิดประมูลทุกปี โดยบริษัทมีถัง (tank) น้ำมันให้บริการกับรถของบริษัทที่ศูนย์กระจายสินค้าของห้างเทสโก้ โลตัส ที่ อ. วังน้อย และลานจอดรถและรับฝากตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัทย่อย (ETC) ที่ถนนบางนา-ตราด กม.8 โดยในปี 2548 และงวด 6 เดือนแรกของปี 2549 บริษัทและบริษัทย่อยมีการใช้น้ำมันเฉลี่ยประมาณ 0.79 ลิตรต่อเดือน และ 1.0 ลิตรต่อเดือน ตามลำดับ

ในช่วงที่มีความต้องการขนส่งสินค้าเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลต่างๆ หรือในช่วงที่เกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น รถประสบอุบัติเหตุ รถเสีย เป็นต้น เพื่อเป็นการให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและเป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า บริษัทและบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจด้านการขนส่งจะมีการจัดหาเพิ่มเติม (Subcontractor) โดยการว่าจ้างรถจากภายในกลุ่มบริษัทก่อน หากรถภายในกลุ่มบริษัทมีไม่เพียงพอจึงจะว่าจ้างรถจากภายนอก ซึ่งจะทำให้บริษัทไม่ต้องลงทุนในสินทรัพย์ถาวรมากเกินไป โดยต้นทุนการว่าจ้างผู้รับเหมาช่วงของกลุ่มบริษัทในปี 2548 และ

งวด 6 เดือนแรกของปี 2549 คิดเป็นประมาณร้อยละ 13 และร้อยละ 14 ของต้นทุนการให้บริการรวม ตามลำดับ โดยในปัจจุบันบริษัทมีอัตราการใช้งานของยานพาหนะ (Truck Utilization) ประมาณร้อยละ 80

สำหรับการให้บริการคลังสินค้า บริษัทมีระบบจัดเก็บสินค้า (Racking System) ควบคุมการทำงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งมีรถบรรทุกพร้อมกระจายสินค้าให้แก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ในการดำเนินพิธีการศุลกากร บริษัทมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ software เพียงพอเพื่อรองรับการเชื่อมต่อระบบ EDI กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

รายละเอียดสินทรัพย์ที่ใช้ในการให้บริการของบริษัทและบริษัทย่อย มีดังนี้

| สินทรัพย์ที่ใช้ในการให้บริการของบริษัทและบริษัทย่อย * | 31 ธ.ค.2548 | 31 ธ.ค.2549 |
|-------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>บริการด้านพิธีการศุลกากร</b>                       |             |             |
| คอมพิวเตอร์เชื่อมต่อระบบ EDI (เครื่อง)                | 25          | 25          |
| ผู้ชำนาญการพิธีการศุลกากร (คน)                        | 7           | 9           |
| <b>บริการรับขนส่งสินค้า</b>                           |             |             |
| รถหัวลาก (คัน)                                        | 171         | 190         |
| หางลากตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 40 ฟุต (หาง)                 | 69          | 92          |
| หางลากตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 20 ฟุต (หาง)                 | 28          | 28          |
| หางพ่วงต่อตู้ผ้าใบ 40 ฟุต (ตู้)                       | 50          | 50          |
| รถหกล้อตู้ผ้าใบรูคข้าง (คัน)                          | 8           | 8           |
| รถหกล้อ ตู้เหล็ก (คัน)                                | 60          | 76          |
| กล่องควบคุมการทำงานระบบ GPS (เครื่อง) <sup>1/</sup>   | 165         | 165         |
| เครน (ตัว)                                            |             |             |
| 45 ตัน                                                | 1           | 1           |
| 35 ตัน                                                | 1           | 1           |
| <b>บริการรับฝากและบริหารจัดการคลังสินค้า</b>          |             |             |
| ชั้นวางสินค้า (Racking System) (Pallet)               | 1,510       | 3,500       |
| รถยก (Fork Lift) (คัน)                                | 7           | 6           |
| รถปิคอัพ (คัน)                                        | 6           | 8           |

\* บริษัทย่อยไม่รวมบริษัท เอ็ม ทรานสปอร์ต จำกัด

<sup>1/</sup> อุปกรณ์ GPS บางส่วนปรับปรุงมาจากอุปกรณ์ Black box เดิม

### 3.4 ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

การให้บริการขนส่งอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในแง่ของมลพิษทางอากาศที่เกิดจากควันของท่อไอเสีย ที่ผ่านมาบริษัทและบริษัทย่อยมีการตรวจสอบสภาพรถอย่างสม่ำเสมอ ปฏิบัติตามกฎหมายของหน่วยงานราชการ ให้ความรู้ อบรม เจ้าหน้าที่สำหรับการดูแลรักษารถ มารยาทในการขับขี่ เป็นต้น