

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้

ตารางต่อไปนี้แสดงโครงสร้างรายได้จากการให้บริการของบริษัทฯ

	งบการเงินประจำหนึ่งทำ ใหม่ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่		งบการเงินรวม สำหรับ ปีสิ้นสุดวันที่		งบการเงินรวม สำหรับ ปีสิ้นสุดวันที่		งบการเงินรวม สำหรับงวด 3 เดือน สิ้นสุดวันที่			
	31-ธ.ค.-56		31-ธ.ค.-57 (ปรับปรุงใหม่)		31-ธ.ค.-58		31-มี.ค.-58		31-มี.ค.-59	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. กลุ่มบริการ e-Logistics Trading ¹	114.68	76.81	130.04	70.39	150.52	67.25	35.83	69.75	39.68	62.07
2. กลุ่มบริการ e-Business Services ²	28.09	18.81	51.14	27.68	65.71	29.36	14.25	27.74	18.81	29.42
3. Projects และอื่นๆ	6.53	4.37	3.56	1.93	7.58	3.39	1.29	2.51	5.44	8.51
รายได้จากการให้บริการ	149.30	100.00	184.74	100.00	223.81	100.00	51.37	100.00	63.93	100.00

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

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

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

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

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

บริการของบริษัทฯ จัดเป็นเครื่องมือทาง Logistics ที่สำคัญที่ช่วยให้ระบบการทำงานภายในองค์กรของลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เชื่อมโยงถึงกัน และลดการใช้งานทรัพยากรบุคคลที่มีต้นทุนที่สูงและมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นได้ง่าย จึงถือเป็นบริการที่มีส่วนช่วยในการลดต้นทุนทาง Logistics ให้กับลูกค้า และช่วยสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับลูกค้าและประเทศไทย

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

การให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (e-Business) ของกลุ่มบริษัท แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มบริการ ได้แก่

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

2.1.1 กลุ่มบริการ e-Logistics Trading ประกอบด้วยบริการหลักที่เกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

ผลิตภัณฑ์กลุ่มบริการ e-Logistics Trading ของบริษัท จะให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายในลักษณะให้ เลือกใช้บริการหลักระหว่าง การให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs Paperless) หรือระบบผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วน (e-Express) ซึ่งผู้ใช้บริการหลักของกลุ่มบริการ e-Logistics Trading คือผู้ให้บริการนำเข้า-ส่งออกสินค้า โดยจะมีการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment) เป็นการให้บริการเพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า นอกจากนี้ บริษัท ให้บริการระบบรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร (e-Manifest) โดยผู้ใช้บริการหลักคือผู้ประกอบการที่เป็นสายการบิน Terminal Operator สายเรือ ตัวแทนสายเรือ และผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางบก ที่มีหน้าที่ต้องรายงานบัญชีสินค้าคงเหลือกับกรมศุลกากรอีกด้วย

การนำเข้าและส่งออกถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย อีกทั้งด้วยตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างพื้นฐานในการคมนาคม ความพร้อมในทรัพยากรและปัจจัยในการผลิตที่มีประสิทธิภาพ เป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของโลจิสติกส์ในภูมิภาค อย่างไรก็ตามด้วยต้นทุนและการแข่งขันที่สูงขึ้น การพัฒนาระบบสารสนเทศและนำมาประยุกต์ใช้อย่างต่อเนื่องในระบบโลจิสติกส์เพื่อเชื่อมโยงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งและเป็นปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศไทยให้ยั่งยืนต่อไป

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

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

โดยในปัจจุบันบริษัท เป็นผู้นำรายเดียวในประเทศไทยที่ให้บริการ e-Logistics Trading อย่างครบวงจร

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 ผู้

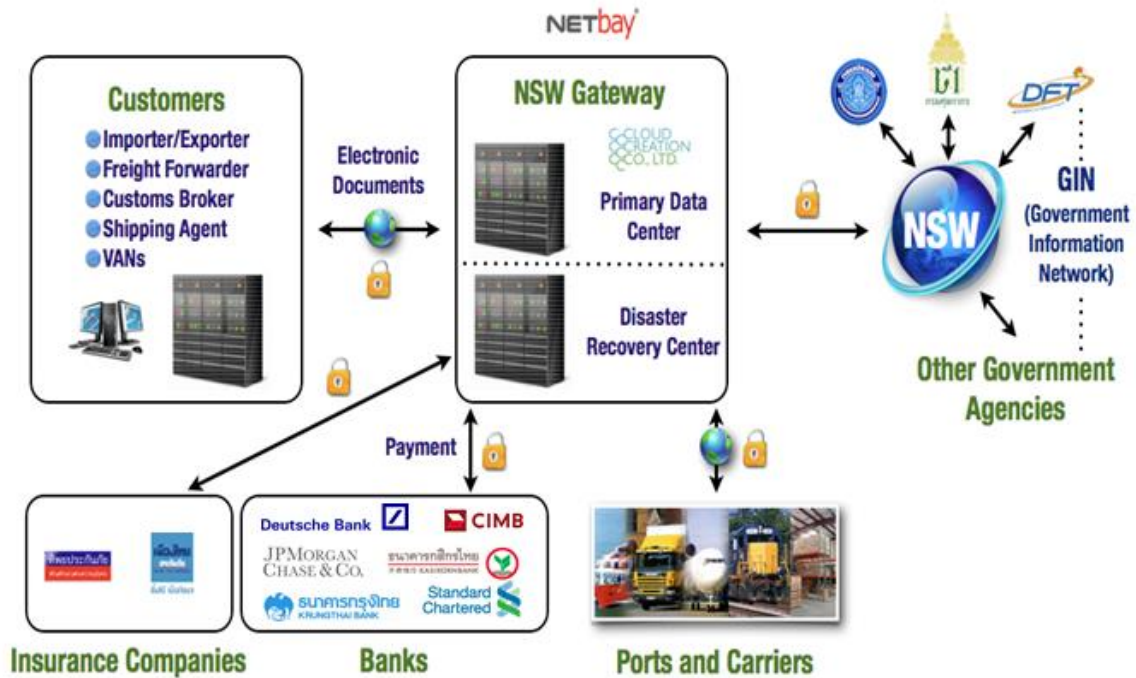
ส่งออก ตัวแทนออกของ และผู้ประกอบการขนส่ง สามารถส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน ลดความผิดพลาดและลดการทำงานที่ไม่สร้างคุณค่าเพิ่ม ทำให้ลดต้นทุนการบริหารจัดการ และการใช้ทรัพยากรต่างๆ ตลอดจนกระบวนการค้าระหว่างประเทศ นอกจากนี้บริษัท ยังเป็นผู้พัฒนาระบบสารสนเทศและให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Value Added Network Services: VANs)

การจัดตั้ง NSW ของประเทศโดยมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2548 มีการเห็นชอบให้กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดตั้ง NSW เพื่อให้สอดคล้องกับความตกลงอาเซียน สำหรับการจัดตั้ง ASEAN Single Window หรือ ASW

ประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับจากการใช้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารผ่านระบบ NSW เช่น

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

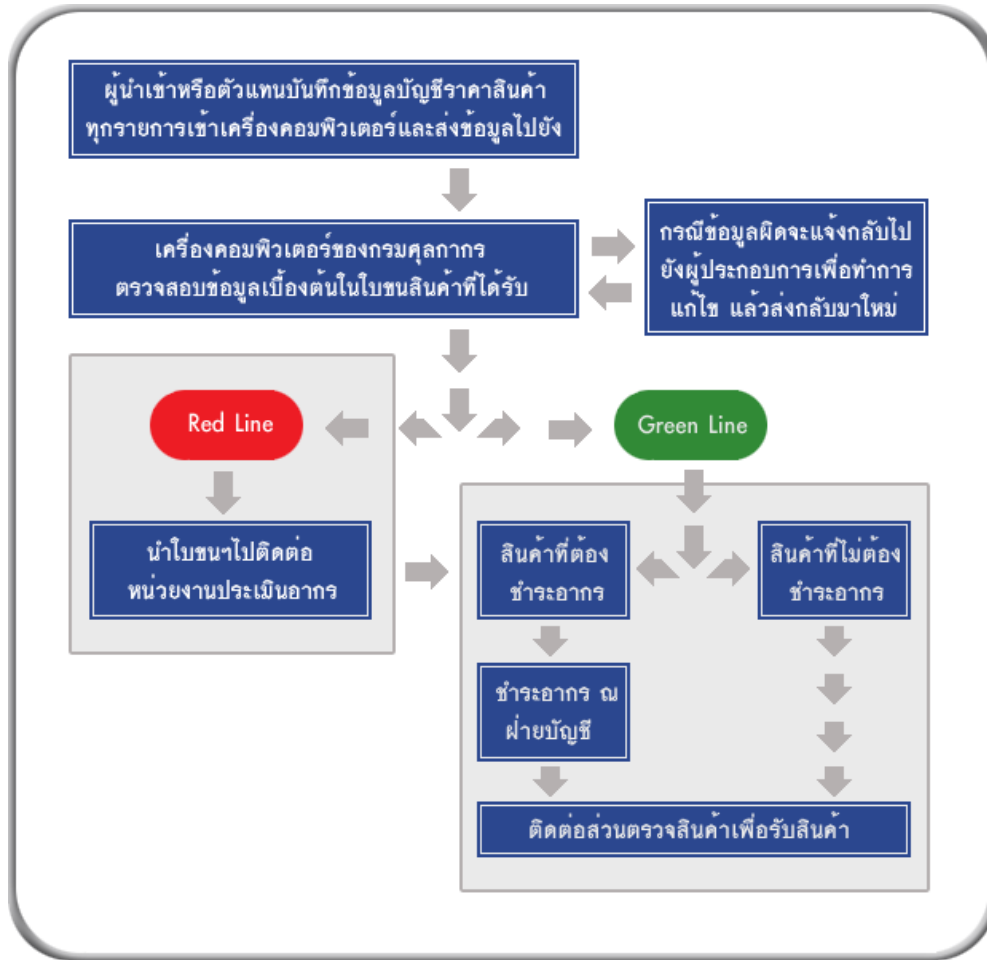
e-Logistics Diagram



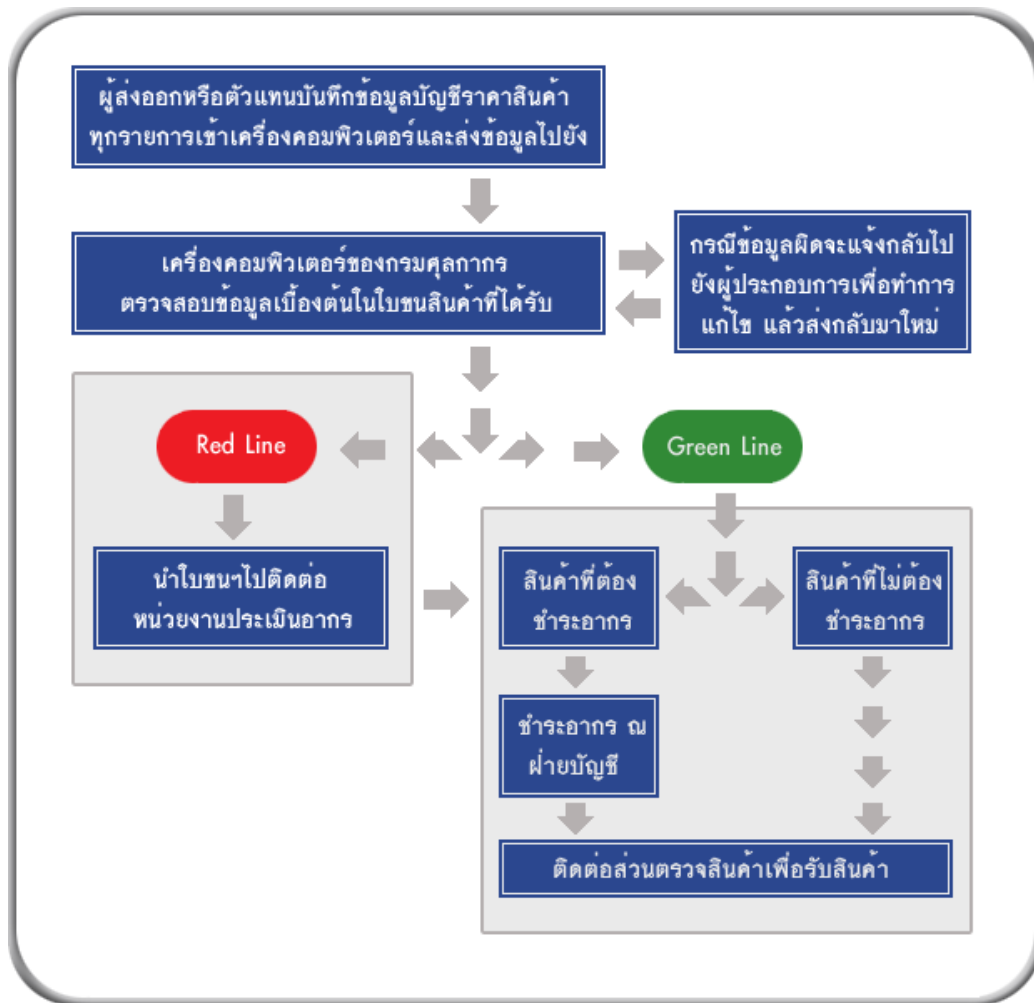
บริษัทฯ ให้บริการระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) ทั้งในระบบการนำเข้า (e-Import) และระบบการส่งออก (e-Export) โดยผู้ใช้บริการสามารถสร้างและส่งข้อมูลใบขนสินค้าได้ทุกประเภท ใบขนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) ของเจ้าของลายมือชื่อ ผ่านระบบปฏิบัติการของบริษัทฯ ที่ใช้งานได้ง่ายและไม่ซับซ้อน เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐานของ ศุลกากร แทนการจัดทำ ยื่น ส่งรับเอกสาร และการลงลายมือชื่อในกระดาษ ซึ่งทำให้ผู้นำเข้า-ส่งออกสามารถผ่านพิธีการ ศุลกากรได้รวดเร็วขึ้นมาก อีกทั้งสามารถดำเนินพิธีการได้สะดวกสบายมากขึ้น และลดค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ บริษัทฯ จะจัดเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการตามจำนวนและ/หรือขนาด ของเอกสาร

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

แผนผังแสดงวิธีการนำเข้าสู่สินค้า



แผนผังแสดงพิธีการส่งออกสินค้า



ช่องทางการจัดจำหน่าย

ในกลุ่มผลิตภัณฑ์หรือบริการ e-Logistics Trading ของบริษัทฯ เราสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าหลักได้เป็น 2 กลุ่ม คือ 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 สายเรือ ตัวแทนสายเรือ และ ผู้ประกอบการตัวแทนสายการบิน หรือ ผู้ประกอบการท่าเรือ (Terminal Operators)

ในส่วนการให้บริการผ่าน VANs ซึ่งถือเป็นช่องทางสำคัญในการให้บริการในฐานะ e-Customs Gateway ของบริษัทฯ โดยในปัจจุบันบริษัทฯ มีพันธมิตรที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจ VANs ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนแบ่งตลาดค่อนข้างสูง ได้แนะนำลูกค้าให้หันมาใช้บริการ e-Customs Gateway ของบริษัทฯ เพิ่มมากขึ้น เป็นผลให้จำนวนธุรกรรมที่รับ-ส่งระหว่างบริษัทฯ และระบบ e-Customs ของกรมศุลกากรมีจำนวนมากที่สุดในระหว่างผู้ให้บริการ e-Customs Gateway ทั้งสามราย โดยมีฝ่ายการตลาดของบริษัทฯ ทำหน้าที่ประสานงานกับพันธมิตรในกลุ่ม VANs นี้

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

สภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

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

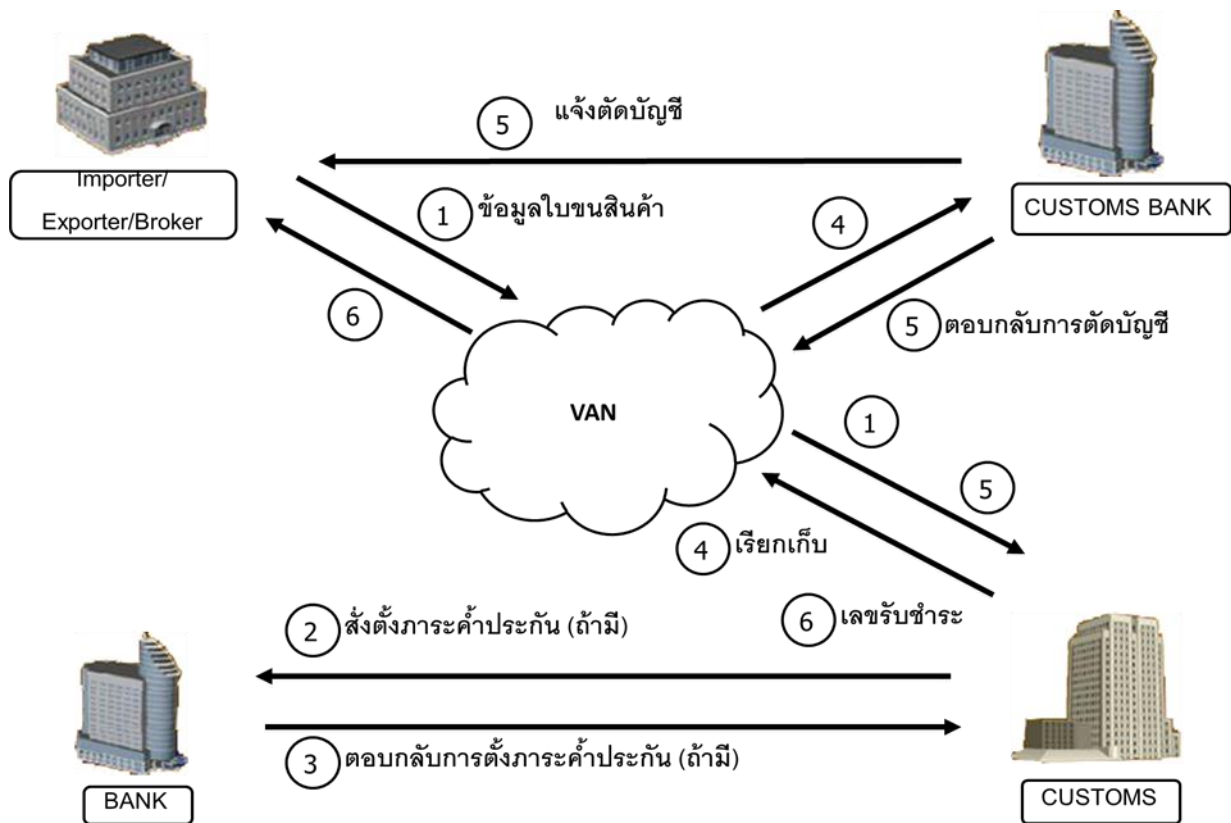
2.1.1.2 การให้บริการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment)

ปัจจุบันผู้นำเข้าและตัวแทนออกของสามารถชำระภาษีอากรให้กรมศุลกากรได้ 2 ช่องทาง คือ

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

ทั้งนี้ บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Customs e-Payment) โดยเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารและระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร เพื่อรับและส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธนาคารและกรมศุลกากร สำหรับการชำระค่าภาษีอากรผ่านธนาคารด้วยวิธีตัดบัญชีธนาคาร โดยที่ธนาคารได้รับมอบหมายจาก กรมศุลกากรให้เป็นตัวแทนรับชำระเงินค่าภาษีอากรศุลกากร และ/หรือ วางประกันค่าภาษีอากรศุลกากรให้แก่กรมศุลกากร จากผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือตัวแทนออกของ ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนขอชำระค่าภาษีอากรศุลกากร และ/หรือ วางประกันค่าภาษีอากรศุลกากรผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารไว้กับกรมศุลกากร โดยธนาคารจะแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการรับชำระเงินจากบุคคลดังกล่าวให้แก่กรมศุลกากรทราบ รวมทั้งรับ-ส่งข้อมูลอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับกรมศุลกากร ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ

ขั้นตอนการชำระภาษีอากรโดยตัดบัญชีธนาคาร มีดังนี้



1. ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือตัวแทนออกของส่งข้อมูลใบขนสินค้าไปยังกรมศุลกากรผ่านผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Value Added Network Services: VANs)
2. กรมศุลกากรสั่งตั้งภาระค้ำประกัน (ถ้ามี)
3. ธนาคารตอบกลับการตั้งภาระค้ำประกัน (ถ้ามี)
4. กรมศุลกากรเรียกเก็บค่าภาษีอากรไปยังผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือตัวแทนออกของผ่านผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์
5. ธนาคารแจ้งการตัดบัญชีเพื่อรับชำระค่าภาษีอากรไปยังผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือตัวแทนออกของ และธนาคารตอบกลับการตัดบัญชีเพื่อรับชำระค่าภาษีอากรไปยังกรมศุลกากรผ่านผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์
6. กรมศุลกากรส่งเลขรับชำระค่าภาษีอากรไปยังผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือตัวแทนออกของ

ประโยชน์ของการชำระภาษีอากรโดยตัดบัญชีธนาคารสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สะดวกรวดเร็วกว่าการใช้เงินสดและแคชเชียร์เช็ค และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปซื้อแคชเชียร์เช็ค และนำแคชเชียร์เช็คไปชำระภาษีอากรที่กรมศุลกากร
2. ลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดจากชำระค่าภาษีอากรด้วยเงินสด และความเสี่ยงจากการที่ไม่สามารถซื้อแคชเชียร์เช็ค ได้ อันเนื่องมาจากธนาคารปิดทำการ
3. สามารถขอนำสินค้าออกจากกรมศุลกากรได้ในเวลาอันรวดเร็ว และรับใบเสร็จที่ทำที่รับของ
4. มีระบบรักษาความปลอดภัยรองรับ (CA: Certificate Authority)

5. ได้รับเลขชำระภาษีทันทีหลังจากที่จ่ายด้วยระบบ e-payment แล้ว
6. ให้บริการรับส่งข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ ทำให้กระบวนการผ่านพิธีการศุลกากรสามารถดำเนินได้ อย่างต่อเนื่อง
7. สามารถตรวจสอบสถานะการชำระภาษีอากรได้ผ่านระบบสารสนเทศ

ในปัจจุบัน บริษัทฯ ให้บริการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารจำนวน 6 แห่ง คือ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย ธนาคารดอยซ์แบงก์ ธนาคารเจพีมอร์แกน และธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด ซึ่งธนาคารดังกล่าวเป็นธนาคารหลักที่ให้บริการชำระภาษีอากรแก่ผู้นำเข้าและส่งออกของประเทศไทย

ช่องทางการจัดจำหน่าย

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

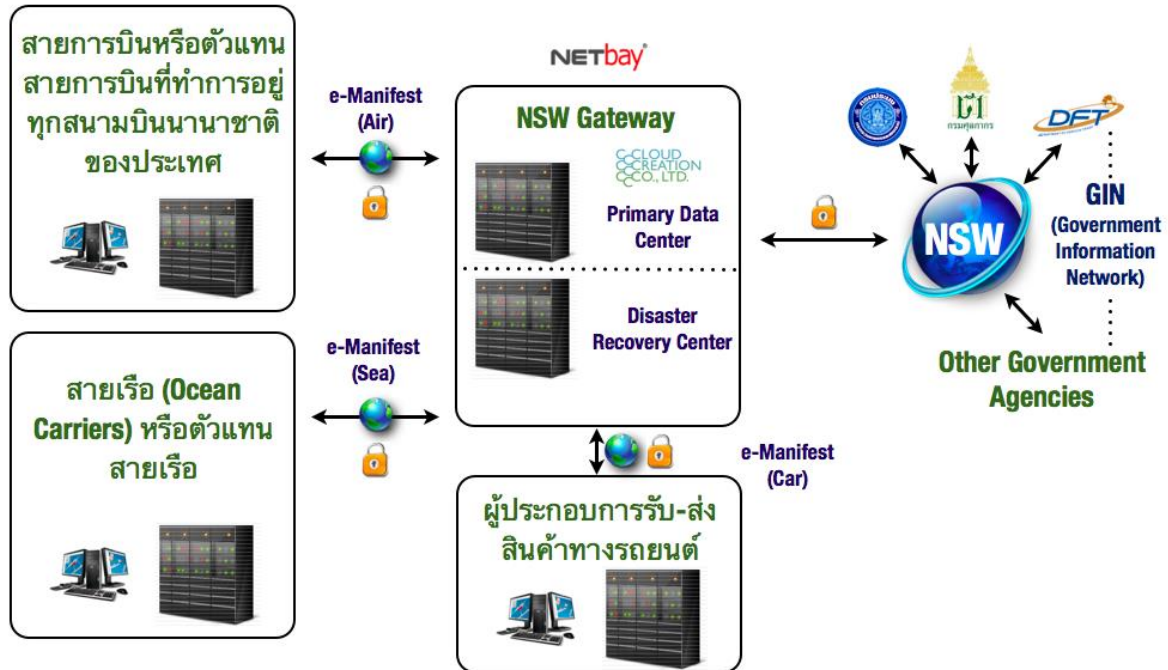
สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

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

2.1.1.3 การให้บริการระบบรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร (e-Manifest)

บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์เพื่อรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร โดยผู้ประกอบการที่เป็นสายการบินหรือตัวแทนสายการบิน Terminal operator สายเรือหรือตัวแทนสายเรือ ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางบก สามารถใช้ระบบสารสนเทศที่ บริษัทฯ พัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการต่างๆ สามารถส่งข้อมูลยานพาหนะและบัญชีสินค้าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไปยังกรมศุลกากร และ/หรือ การท่าเรือแห่งประเทศไทยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ รวมถึงการรับการยืนยันการประมวลผล (Customs Response) จากระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร ระบบการรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร ของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ทางเรือ (Sea e-Manifest) ทางอากาศ (Air e-Manifest) และทางรถยนต์ (Car e-Manifest)

e-Manifest Diagram



การรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสารมีข้อมูลหลักที่ต้องทำการส่งให้แก่ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร สรุปได้ ดังนี้

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

นับตั้งแต่มีการใช้ระบบศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารอย่างเป็นทางการในปี 2550 จนถึงปัจจุบัน บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการรายเดียวที่ให้บริการระบบสารสนเทศในการสร้างรายงาน และรับ-ส่งรายงานบัญชีสินค้าทางอากาศสำหรับทุกสายการบินหรือ ตัวแทนสายการบินที่ประกอบการในทุกสนามบินนานาชาติของประเทศไทย ทั้งนี้ เพราะบริษัทฯ มีบุคลากรที่มีความเข้าใจในระบบการรายงานบัญชีสินค้าทางอากาศเป็นอย่างดี นอกเหนือจากประสบการณ์และความรู้เชิงเทคนิคในการพัฒนาระบบงานที่มีประสิทธิภาพ เสถียรภาพ รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการอย่างเร่งด่วนและความต่อเนื่องในธุรกิจรับ-ส่ง สินค้าทางอากาศ

นอกจากนั้นแล้ว บริษัทฯ ยังได้มีการพัฒนาระบบรายงานบัญชีสินค้าทางเรือและทางรถยนต์ และให้บริการระบบรายงานนี้แก่สายเรือนานาชาติหรือตัวแทนของสายเรือ รวมถึงผู้ประกอบการรับ-ส่งสินค้าทางรถยนต์รายใหญ่ของโลก ซึ่งรับ-ส่งสินค้าทางรถยนต์จากประเทศเพื่อนบ้านไปยังประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคนี้อย่างกว้างขวาง

ศุลกากรในฐานะที่เป็นหน่วยงานหน้าด่าน และมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร สนับสนุนการค้าระหว่างประเทศ และ ปกป้องสังคม จำเป็นต้องมีระดับการควบคุมและอำนวยความสะดวกให้กับการเคลื่อนย้ายบุคคลและสินค้าที่เหมาะสม ซึ่งต้องอำนวยความสะดวกและเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร โดยดำเนินการปฏิรูป (Reform)

ระบบพิธีการศุลกากรเพื่อลดค่าใช้จ่ายทางการค้าที่เกิดจากความล่าช้าและความไม่มีประสิทธิภาพลง รวมทั้งเพิ่มศักยภาพในการควบคุมสินค้าตามแนวพรมแดน โดยการจัดทำระบบการควบคุมที่มีความเหมาะสมในทางปฏิบัติ ในปี พ.ศ. 2553 บริษัทฯ จึงได้เข้าร่วมคณะทำงานย่อยเพื่อประสานงานและติดตามการนำระบบการติดตามทางศุลกากร (Tracking System) หรือระบบ RFID ของกรมศุลกากร ซึ่งบริษัทฯ ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ เพื่อสนับสนุนโครงการดังกล่าวแก่ผู้ประกอบการขนส่งทางรถยนต์ โดยผลิตภัณฑ์ใหม่ในเวลานั้นแยกออกเป็น ระบบรายงานบัญชีสินค้าทางรถยนต์ (Car Manifest) และระบบ RFID สำหรับการขนส่งระหว่างด่านศุลกากร ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการผ่านพิธีการศุลกากร เพิ่มความปลอดภัยแก่สินค้าที่ขนส่ง และสามารถกำหนดเวลาในการขนส่งให้แก่ลูกค้าได้ แม่นยำขึ้นมาก อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพการผ่านพิธีการศุลกากรในการควบคุมและความปลอดภัยทางศุลกากร

ช่องทางการจัดจำหน่าย

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

สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

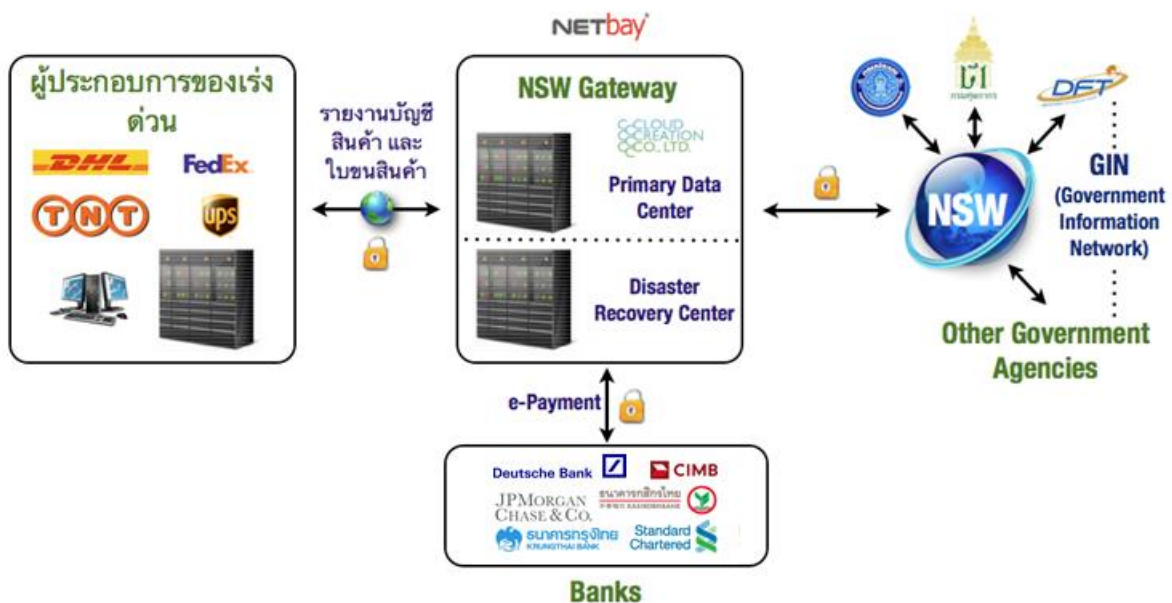
บริษัทผู้ให้บริการระบบรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร (e-Manifest) ในประเทศไทยมีจำนวน 3 ราย คือ บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท เทคสยาม จำกัด ในกรณีการรายงานบัญชีสินค้าทางอากาศ บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการเพียงรายเดียว ผู้บริหารประเมินว่าระดับการแข่งขันในอุตสาหกรรมอยู่ในระดับต่ำ เพราะจำนวนผู้ประกอบการที่มีหน้าที่รายงานบัญชีสินค้าให้แก่กรมศุลกากรไม่เพิ่มขึ้น ซึ่งผู้ใช้บริการระบบรายงานบัญชีสินค้าเข้า/ออกแบบไร้เอกสาร (e-Manifest) จะให้ความสำคัญกับความเสถียรของระบบการให้บริการ ความรู้และความชำนาญของทีมพัฒนาระบบ ซึ่งบริษัทฯ ได้มีผลงานเป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้ประกอบการ และทีมงานวิศวกรเฝ้าดูแลระบบ เพื่อให้สามารถบริการในระดับที่แข่งขันกับรายอื่นได้

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

เนื่องจากหนึ่งในกลุ่มลูกค้าหลักของบริษัทฯ เป็นผู้ประกอบการของเร่งด่วน (Express Couriers) ชั้นนำของโลก ซึ่งกลุ่มลูกค้านี้จำเป็นต้องมีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดส่งข้อมูลทางการค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้า และการแลกเปลี่ยน ข้อมูลอื่นๆ กับกรมศุลกากรในการผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วนอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ จึงได้ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้บริการกลุ่มลูกค้าเหล่านี้ในการ ผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วน (e-Express) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการตรวจปล่อยสินค้าทำให้ผู้นำเข้า-ส่งออกสามารถปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยเวลาอันสั้น ทั้งนี้ บริษัทฯ จะจัดเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการตามจำนวนและขนาดของข้อมูลที่ใช้ในการรับ-ส่งกับระบบของกรมศุลกากร และธนาคาร

e-Express System Diagram



ประโยชน์ที่เกิดกับภาคเอกชน คือ ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งเป็นหัวใจในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ เพราะเป็น KPI (Key Performance Indicator) ที่ผู้ประกอบการให้คำมั่นไว้กับลูกค้าซึ่งเป็นผู้นำเข้า-ส่งออก นอกจากนี้ผู้ประกอบการสามารถจัดส่งข้อมูลทางระบบ e-Express ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่มีวันหยุด และลดการใช้เอกสาร รวมถึงยังสามารถชำระเงินค่าภาษีอากรผ่านทางระบบ e-Payment ของบริษัทฯ ได้อีกช่องทางหนึ่ง ซึ่งช่วยลดการติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง และการจัดเตรียมเช็คเพื่อใช้ในการชำระค่าภาษีอากรที่เกิดขึ้นอีกด้วย

ประโยชน์ที่เกิดกับภาครัฐ คือ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และบทบาทใน การควบคุมที่เหมาะสมจะไม่ลดหย่อนลง เพราะ กรมศุลกากรจะได้รับข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้าก่อนของจะมาถึง หรือ ส่งออก และลดภาระการจัดเก็บเอกสาร ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านบุคลากร รวมถึงสามารถลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานในขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปได้ เพราะใช้ระบบการรับรองการส่งออกโดยอัตโนมัติโดยการจับคู่ข้อมูล (Matching) ของใบขนส่งสินค้ากับเที่ยวบิน และข้อมูลการนำการนำเข้า-ส่งออกของเรือตัวที่มีความถูกต้อง ปลอดภัย สามารถใช้เป็นฐาน ข้อมูลให้แก่หน่วยงานต่างๆ เช่น กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ เพื่อใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจ ของประเทศได้ต่อไป

ช่องทางการจัดจำหน่าย

สำหรับกลุ่มลูกค้าโดยตรงของบริษัท บริษัท ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย (Account Executive) ทำหน้าที่ ดูแล ลูกค้าในปัจจุบันของบริษัท ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ CRM และยังมีหน้าที่ในการแนะนำบริการของบริษัท ให้กับ กลุ่มเป้าหมายใหม่ หรือผู้ที่สนใจให้หันมาใช้บริการของบริษัท

สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

บริษัทผู้ให้บริการระบบผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วน (e-Express) ในประเทศไทยมี จำนวน 3 ราย คือ บริษัท เน็ตเบย์ จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท เทคสยาม จำกัด ผู้บริหารประเมินว่าระดับการแข่งขันในอุตสาหกรรมอยู่ในระดับต่ำ ด้วยจำนวนผู้ประกอบการของเร่งด่วน (Express Couriers) ที่คงที่ ซึ่งผู้ใช้บริการระบบผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์สำหรับของเร่งด่วน (e-Express) จะให้ ความสำคัญกับความเสถียรของระบบการให้บริการ ความรู้และความชำนาญของทีมนพัฒนาระบบ ซึ่งบริษัทฯ ได้มีทีมงาน ที่มีความรู้และประสบการณ์ธุรกิจจัดส่งของเร่งด่วนเป็นอย่างดี มีผลงานเป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้ประกอบการ และทีมงาน วิศวกรเฝ้าดูแลระบบ เพื่อให้สามารถบริการในระดับที่แข่งขันกับรายอื่นได้

นโยบายการกำหนดราคาของกลุ่มบริการ e-Logistics Trading

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

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของกลุ่มบริการ e-Logistics Trading

บริษัทฯ มีกลุ่มลูกค้าหลักแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ

- 1) กลุ่มลูกค้าโดยตรงของบริษัทซึ่งประกอบด้วย
 - ผู้นำเข้า-ส่งออก
 - ตัวแทนของผู้นำเข้า-ส่งออก เช่น ผู้รับจัดการขนส่ง (Freight Forwarders), ผู้ประกอบการของเร่งด่วน (Express Couriers), ตัวแทนออกของ (Customs Brokers) และ ชิปปิ้งหรือตัวแทนออกของ (Shipping Agents)
 - สายการบิน ตัวแทนสายการบิน สายการบิน ตัวแทนสายเรือ ผู้ประกอบการตัวแทนสายการบิน หรือ ผู้ประกอบการท่าเรือ (Terminal Operators) ผู้ประกอบการขนส่งรับ-ส่งสินค้าทางบก และ เคาน์เตอร์ บริการ (Service Counter) ผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร
- 2) กลุ่มบริษัทที่ทำหน้าที่เป็นผู้พัฒนาระบบสารสนเทศและให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Value Added Network Services: VANs) แก่ผู้ประกอบการ โดยอาศัยเครือข่ายของบริษัทฯ ในการเชื่อมต่อกับ ระบบ

คอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร ซึ่งในกรณีนี้บริษัทฯ จะได้รับรายได้จาก VANs ในฐานะที่บริษัทฯ ทำหน้าที่เป็น e-Customs Gateway

ประเภทลูกค้า	งบการเงินประหนึ่ง ทำใหม่ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่		งบการเงินรวม สำหรับปีสิ้นสุดวันที่		งบการเงินรวม สำหรับปีสิ้นสุดวันที่		งบการเงินรวม สำหรับงวด 3 เดือน สิ้นสุดวันที่		งบการเงินรวม สำหรับงวด 3 เดือน สิ้นสุดวันที่	
	31 ธ.ค. 56		31 ธ.ค. 57		31 ธ.ค. 58		31 มี.ค. 58		31 มี.ค. 59	
	มูลค่า (ล้านบาท)	ร้อยละ	มูลค่า (ล้านบาท)	ร้อยละ	มูลค่า (ล้านบาท)	ร้อยละ	มูลค่า (ล้านบาท)	ร้อยละ	มูลค่า (ล้านบาท)	ร้อยละ
กลุ่มลูกค้าผู้ให้บริการ โดยตรง	96.43	84.39	105.61	81.20	115.91	77.01	28.17	78.62	29.98	75.55
ผู้ให้บริการรับส่ง ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	18.25	15.61	24.43	18.80	34.61	22.99	7.66	21.38	9.70	24.45
รวมรายได้จากการ กลุ่มบริการ e- Logistics Trading	114.68	100.00	130.04	100.00	150.52	100.00	35.83	100.00	39.68	100.00

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

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

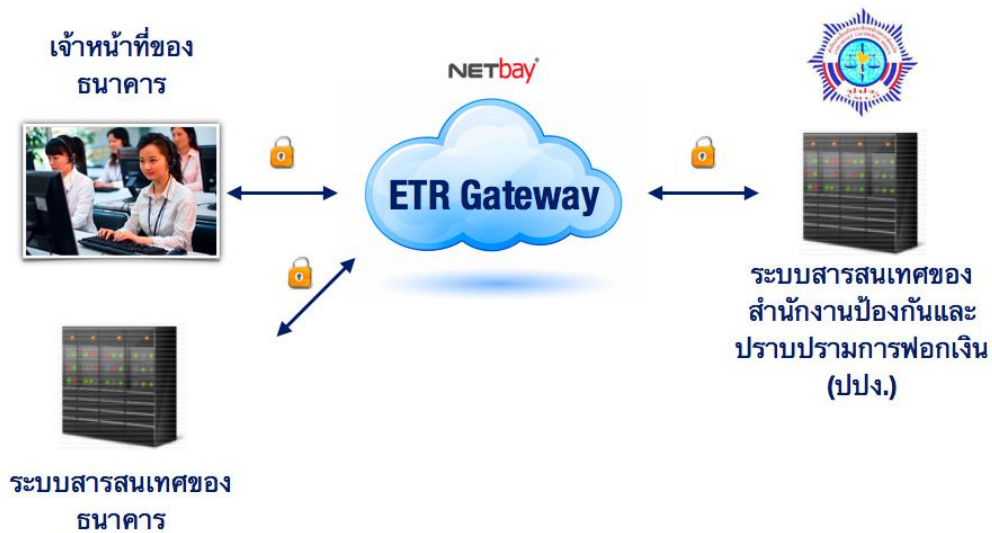
2.1.2.1 ETR Gateway (Electronic Transaction Reporting Gateway)

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

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

นอกจากลูกค้าผู้ทำธุรกรรมต้องแสดงตนแล้ว ธนาคารจะต้องรายงานธุรกรรมต่อสำนักงาน ปปง. สำหรับธุรกรรมที่เป็นไปตามเงื่อนไขกฎกระทรวงนี้ โดยบริษัทฯ และเคลาด์ ครีเอชัน ได้ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติเป็นผู้ให้บริการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อส่ง รายงานธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (สำหรับสถาบันการเงิน) ตามเงื่อนไขที่กำหนดโดยสำนักงาน ปปง. เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2554

ETR Gateway System Diagram



นับแต่นั้นมาเคลาด์ ครีเอชั่น (ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท) ได้เปิดบริการรับ-ส่งรายงานธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์นี้ให้กับธนาคารต่างๆ ทั้งของไทย และต่างชาติทุกรายที่ประกอบการในประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 36 ธนาคาร เพื่อให้ธนาคารสามารถจัดส่งรายงานอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดให้แก่สำนักงาน ปปง. ซึ่งบริการนี้เป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการปฏิบัติตามกฎหมาย และช่วยลดเวลา ค่าใช้จ่ายและการใช้กระดาษ ในการจัดทำรายงานและนำส่งรายงานให้แก่สำนักงาน ปปง. อีกทั้งสำนักงาน ปปง. จะได้รับข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทำการประมวลผลอย่างมีประสิทธิภาพในการป้องกันไม่ให้ คนร้ายใช้สถาบันการเงินเป็นเครื่องมือฟอกเงินต่อไป

นโยบายการกำหนดราคาการให้บริการ ETR Gateway (Electronic Transaction Reporting Gateway)

บริษัทฯ มีนโยบายกำหนดราคาการให้บริการการให้บริการ ETR Gateway เป็นอัตราเหมาจ่ายรายเดือนอัตราเดียว (Monthly Fee) โดยบริษัทฯ ได้คำนวณการกำหนดราคาเหมาจ่ายรายเดือนจากปริมาณการส่งข้อมูลเฉลี่ยของกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริการ ETR Gateway (Electronic Transaction Reporting Gateway)

ธนาคารต่างๆ ทั้งของไทยและต่างชาติทุกรายที่ประกอบกิจการในประเทศไทย

ช่องทางการจัดจำหน่าย

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

สภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการ ETR Gateway (Electronic Transaction Reporting Gateway) สำหรับสถาบันการเงินในประเทศไทยที่ให้บริการอย่างครบวงจรด้วยการพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ต่างๆ ให้แก่ลูกค้าที่เป็นสถาบันการเงิน รวมถึงการให้บริการเชื่อมโยงระบบไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารประเมินว่าระดับการแข่งขันในอุตสาหกรรมอยู่ในระดับต่ำ เพราะ ไม่มีคู่แข่งอื่น อีกทั้งค่าบริการที่เรียกเก็บจากธนาคารต่างๆ อยู่ในอัตราที่เหมาะสมยากแก่ผู้ประกอบการอื่นที่จะเข้ามาแข่งขัน นอกจากนี้แล้วธนาคารต่างๆ ได้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจากการให้บริการระบบสารสนเทศของบริษัทฯ ที่มีความเสถียรและปลอดภัย จึงทำให้ธนาคารต่างๆ พอใจและไม่มีความจำเป็นที่จะแสวงหาผู้บริการรายใหม่

2.1.2.2 CDD Gateway (Customer Due Diligence Gateway)

สถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการดำเนินการทำให้คำแนะนำ หรือการเป็นที่ปรึกษาในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับการลงทุนหรือการเคลื่อนย้ายเงินทุนตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และ ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องกำหนดนโยบายการรับลูกค้า การบริหารความเสี่ยงที่อาจเกี่ยวกับการฟอกเงินของลูกค้า และต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าเมื่อเริ่มทำธุรกรรมครั้งแรก โดยต้องตรวจสอบเป็นระยะจนสิ้นสุดดำเนินการเมื่อมีการปิดบัญชีหรือยุติความสัมพันธ์กับลูกค้า

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

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

นโยบายการกำหนดราคาการให้บริการ CDD Gateway (Customer Due Diligence Gateway)

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

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริการ CDD Gateway (Customer Due Diligence)

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัทฯ ในปัจจุบัน แบ่งได้เป็น 6 กลุ่มคือ

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

ทั้งนี้ ในปัจจุบันบริษัทฯ ได้ให้บริการครอบคลุมทุกกลุ่มธุรกิจตามเป้าหมาย แต่ผู้บริหารเห็นว่า บริษัทฯยังมีโอกาสในการขยายตลาดได้อีก เนื่องจากจำนวนบริษัทฯ ที่ยังไม่ได้เข้าใช้บริการมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 200 บริษัท อีกทั้งยังมีโอกาสขยายตลาดเพิ่มเติมไปยังกลุ่มลูกค้าอีก 3 กลุ่ม ซึ่งอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของสำนักงาน ปปง. ในการรายงานข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งยังมีใช้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายในปัจจุบันของบริษัทฯ ได้แก่

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

ยิ่งไปกว่านั้นบริษัทฯ ยังมีโอกาสในการให้บริการเพิ่มเติมอื่นๆ กับฐานลูกค้าปัจจุบันในกรณีที่มีข้อกำหนดเพิ่มเติมอื่นๆ บังคับใช้ในอนาคต

ช่องทางการจัดจำหน่าย

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

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 และมีความปลอดภัยสูง ซึ่งบริษัทฯ ได้พัฒนาและจัดเตรียมระบบสารสนเทศที่มีความเสถียร รวมถึงบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ไว้รองรับ การให้บริการนี้อย่างเต็มที่ เพื่อให้สามารถบริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตามมาตรฐานสากล

2.1.3 Projects และอื่น ๆ

จากการที่บริษัทฯ ได้นำเสนอการให้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แก่กลุ่มลูกค้าต่างๆ จากบริการหลัก 2 ประเภทข้างต้น บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจจากผลงานให้บริการ รวมถึงความรู้และประสบการณ์ของทีมงาน บริษัทฯ จึงได้รับการร้องขอจากลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการพัฒนาระบบงานสารสนเทศภายในให้แก่ลูกค้าหรือหน่วยงานนั้นๆ ในรูปแบบของโครงการเฉพาะ (Projects) บริษัทฯ จึงมีรายได้จากการพัฒนาโครงการเหล่านั้นเฉพาะในช่วงรับงานพัฒนาโครงการเหล่านั้นตามสัญญาที่กำหนดเป็นเฉพาะงาน (Project Based Income) ซึ่งแตกต่างจากการให้บริการในกลุ่มอื่น ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบการรับรู้รายได้อย่างต่อเนื่อง (Recurring Income)

2.2 การตลาดและการแข่งขัน

2.2.1 กลยุทธ์ในการแข่งขันของบริษัทฯ

1) ด้านความมีเสถียรภาพของระบบ

เนื่องจากธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทฯ พัฒนาขึ้นมาให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ ของลูกค้าของบริษัทฯ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการทำให้ระบบงานมีเสถียรภาพ พร้อมใช้งานและสามารถ ให้บริการระบบงานได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา ตลอดจนสามารถใช้ทรัพยากรของเครื่องแม่ข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกเหนือจากการคัดเลือก Supplier หรือเทคโนโลยีที่ได้รับการทดสอบและใช้งานเป็นที่ยอมรับแล้ว บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในบริษัทฯ ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อออกแบบและจัดหาระบบงานทั้งด้านระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความมีเสถียรภาพของระบบการให้บริการทุกภาคส่วน

ตลอดเวลาในการดำเนินการที่ผ่านมาบริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) อย่างต่อเนื่องทั้งในการค้นคว้า วิจัย จัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เป็นที่ยอมรับ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี (Technology Leader) รวมถึงการพัฒนาบุคลากร ของบริษัทฯ ให้มีความพร้อมเพื่อรองรับการดูแลรักษาระบบโครงสร้างพื้นฐานนั้นด้วยตนเอง เพื่อจัดหาระบบที่มีคุณภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า โดยตัวอย่างหนึ่งของการลงทุนที่บริษัทฯ ได้ทำคือ ในปี 2554 บริษัทฯ เป็นผู้นำกลุ่มแรกๆ ในการติดตั้งและนำระบบ Private Cloud Computing มาใช้ในประเทศไทย โดย Private Cloud Computing เป็นเทคโนโลยีที่ Gartner Inc. จัดให้เป็นอันดับ 1 ของ Top 10 Strategic Technologies for 2011 ต่อมาหลังจากติดตั้งและทดสอบระบบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว บริษัทฯ ได้ใช้ระบบโครงสร้างพื้นฐานใหม่นี้ ในการให้บริการของบริษัทฯ และประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจจากระบบใหม่นี้มาอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ ได้จัดให้มีระบบโครงสร้างพื้นฐานสำรองการให้บริการสำหรับทุกระบบที่บริษัทฯ พัฒนาขึ้น ในการรองรับปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์หรือเครื่องแม่ข่ายเครื่องใด เครื่องหนึ่งเกิดความบกพร่อง หยุดชะงัก หรือไม่สามารถทำงานได้ ก็จะมีอุปกรณ์หรือเครื่องแม่ข่ายที่มีคุณสมบัติเดียวกัน สามารถทำงานแทนได้อย่าง ทันที (HA: High Availability) โดยอุปกรณ์และเครื่องแม่ข่ายรวมทั้งระบบสำรองนั้นได้ทำการติดตั้งภายใน ศูนย์ประมวลผลเดียวกันในแต่ละที่ที่บริษัทฯ ใช้ นอกจากนั้นแล้วบริษัทฯ ยังมีการติดตั้งระบบสำรอง ณ ศูนย์ ประมวลผลในที่ต่างกัน (DRC: Disaster Recovery Center) เพื่อรองรับกรณีที่ศูนย์ประมวลผลในแต่ละ สถานที่ไม่สามารถให้บริการได้ทั้งศูนย์ประมวลผลอันเนื่องมาจากอัคคีภัย ระบบการสื่อสารไม่สามารถใช้ งานได้ทั้งอาคาร เป็นต้น โดยในปัจจุบันนอกเหนือไปจากที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ มีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมให้บริการอีก 4 แห่ง ได้แก่ อาคารไทยซัมมิท

ทาวเวอร์ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ อาคารเนชั่นทาวเวอร์ ถนนบางนาตราด อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ถนนสาทร และอาคาร บางกอกไทยทาวเวอร์ ถนนรางน้ำ

ทางบริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินการสร้างความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ เพื่อความมั่นใจ และความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ โดยได้จัดทำมาตรการและแผนรองรับที่เรียกว่า Business Continuity Plan (BCP) เพื่อให้เจ้าหน้าที่และวิศวกรที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน การดำเนินการกู้ระบบตามแผน BCP

2) ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน

บริษัทฯ ได้มีการลงทุนและจัดหาอุปกรณ์ และระบบป้องกันความปลอดภัยทั้งในด้านกายภาพ และ ระบบงาน เพื่อให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการในด้านความปลอดภัย อีกทั้งหลายบริการของบริษัทฯ อยู่ภายใต้ การกำกับ ดูแล และ ฎระเบียบ โดยธนาคารแห่งประเทศไทย จึงทำให้บริษัทฯ ต้องปฏิบัติตาม ให้ได้มาตรฐาน และสามารถตรวจสอบได้เพื่อ เป็นไปตามมาตรฐาน และระเบียบการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับของสากล

นอกเหนือจากการกำกับดูแลโดยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องด้วยแล้ว ผู้ใช้บริการของบริษัทฯ ที่เป็นบริษัทข้าม ชาติหลายรายก็มีมาตรการกำกับ ดูแล ผู้ให้บริการตามมาตรฐานที่หน่วยงานนั้นๆ กำหนดขึ้น จึงเป็นความจำเป็นที่บริษัทฯ จะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องตามสัญญาการให้บริการกับหน่วยงานนั้นๆ ทั้งในด้านการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานความมี เสถียรภาพของการให้บริการ และวิธีการเพื่อรักษามาตรฐานให้ได้ตามเกณฑ์ ที่กำหนด และที่สำคัญคือการรักษาความ ปลอดภัยในการใช้งาน โดยหน่วยงานบางรายมีการส่งเจ้าหน้าที่มา ทำการตรวจสอบระบบ (Audit) การให้บริการของ บริษัทฯ เป็นครั้งคราว และ/หรือ ประจำ

ในส่วนของการรับ-ส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ และผู้บริการ ข้อมูลจะถูกเข้ารหัส (Encryption) และมีการ ลงลายมืออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) เพื่อเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล และเป็นไปตาม พรบ. ว่าด้วยการทำ ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 อีกทั้งยังสามารถใช้ระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ และสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือ ชื่อรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นว่าเป็นของตน หน่วยงานหรือผู้รับข้อมูลดังกล่าวยังสามารถตรวจสอบได้ว่า ข้อมูลดังกล่าวมีการแก้ไขในระหว่างการรับ-ส่งข้อมูลนั้นอีกด้วย มาตรการนี้จะช่วยสร้างความมั่นใจในมาตรฐานความ ปลอดภัยของข้อมูลซึ่งเป็นที่ยอมรับในสากล

ในส่วนของการความปลอดภัยของศูนย์ประมวลผล บริษัทฯ ได้จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยพื้นที่ ศูนย์ ประมวลผล (Data Center Security Control System) ดังนี้

1. Access Control System เป็นระบบควบคุมการเข้า-ออก อาคาร และพื้นที่ควบคุม (พื้นที่ห้องเครื่อง คอมพิวเตอร์) โดยต้องมีการขออนุญาตทางอีเมลล่วงหน้า และการเข้า-ออกพื้นที่ ต้องทำการแลกบัตรพร้อม ทำ ประวัตินี้ และขออนุญาตได้แต่ละพื้นที่ห้องเครื่อง ตามประเภทงานที่ขออนุญาต พร้อมต้องมีเจ้าหน้าที่ ประจำ ศูนย์ฯ คอยตรวจสอบการปฏิบัติงานและเซ็นรับรองงานหลังจากเสร็จงานเรียบร้อยแล้วในแต่ละครั้ง ที่ขอ อนุญาต เข้าพื้นที่
2. CCTV & Digital Video Recorder เป็นระบบกล้องวงจรปิด และ บันทึกสัญญาณกล้อง ด้วยระบบ ดิจิตอล แบบ Real Time โดยติดตั้งกล้องทุกห้องเครื่องคอมพิวเตอร์ และทางประตูเข้า-ออกพื้นที่ และพื้นที่ สำคัญ ต่างๆ สามารถตรวจสอบได้ทันทีหรือนำมาตรวจสอบย้อนหลัง
3. Burglar Alarm System เป็นระบบตรวจจับการบุกรุกจากภายนอกโดย Infrared Sensor, Motion Sensor, Door Contact Sensor คือเมื่อมีเหตุการณ์บุกรุกจากบุคคลภายนอก โดยจากภายนอกรั้วเข้าภายใน พื้นที่

จากภายนอกอาคารเข้าภายในอาคาร และจากภายนอกห้องเครื่องเข้าภายในห้องเครื่อง โดยไม่ได้ใช้ออ
อนุญาต และระบบ Sensor จะตรวจจับได้ซึ่งสามารถป้องกันเหตุการณ์บุกรุกได้

4. การจัดการเหตุฉุกเฉิน ด้านระบบรักษาความปลอดภัย เมื่อเกิดเหตุการณ์บุกรุกจากบุคคลภายนอก และการเข้าพื้นที่อย่างไม่ถูกต้องโดยไม่ได้ใช้อออนุญาต ระบบ Sensor จะทำงานและร้องเตือน สามารถตรวจ สอบและป้องกันการบุกรุกได้ เมื่อเกิดเหตุสัญญาณ Alarm จากระบบรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ควบคุมระบบฯ พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริษัท จะเข้าทำการตรวจสอบระงับเหตุ

3) ด้านบริการ

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

1. บริษัทฯ ได้จัดให้มีวิศวกรระบบคอมพิวเตอร์ที่มีความรู้และประสบการณ์ในหลากหลายด้าน ทำหน้าที่เฝ้าดูแล (System Monitoring) และบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน (24x7) โดยเจ้าหน้าที่เหล่านี้จะทำการติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องทันทีที่พบปัญหา และจะทำการแจ้ง (Alert) ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องผ่าน SMS และ/หรือ email ในกรณีที่ปัญหาเกิดจากระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ เจ้าหน้าที่จะทำการแก้ไขปัญหาได้ทันที และมีแผนงานรวมถึงมาตรการในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (BCP: Business Continuity Plan)
2. ในกรณีที่บริษัทฯ ได้รับการร้องขอหรือมีความจำเป็น บริษัทฯ จะจัดส่งวิศวกรระบบคอมพิวเตอร์ หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ไปปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้คำแนะนำการใช้งาน การติดตั้งระบบงาน การแก้ไขปัญหาจากระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการ หรือปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการของบริษัทฯ หรือตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้บริการร้องขอ นอกจากนั้นแล้วบริษัทฯ ยังได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ทีม CRM แวะเวียนไปเยี่ยมกลุ่มผู้ใช้บริการของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม เก็บรวบรวมข้อเสนอแนะ เพื่อนำกลับมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
3. ผู้ใช้บริการสามารถเลือกที่จะติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งทางบริษัทฯ มีบริการดังกล่าวให้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน สำหรับบริการบางประเภท เช่น e-Logistics Trading เป็นต้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทฯ จะช่วยแก้ไขและให้คำแนะนำได้ผ่านทางการสนทนาทางโทรศัพท์ หรือการทำ Remote Login ไปยังระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวิธีการใช้งานหรือแก้ไขปัญหาผ่าน หน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการเอง โดยมีเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ เป็นผู้ดำเนินการ
4. บริษัทฯ ได้มีการจัดเตรียมห้องฝึกอบรมที่พร้อมไปด้วยอุปกรณ์ที่จำเป็นในการดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดี เพื่อให้บริการฝึกอบรมแก่ผู้ใช้บริการรายใหม่ หรือพนักงานใหม่ของผู้ใช้บริการเดิม ในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่สะดวกที่จะมาทำการฝึกอบรมที่บริษัทฯ บริษัทฯ ก็สามารถให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไปทำการแนะนำได้ ณ สถานที่ประกอบการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม

4) ด้านการพัฒนาระบบ

จากการที่บริษัทฯ ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ทีม CRM ที่จะคอยเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งถือเป็นช่องทางหนึ่งที่บริษัทฯ จะได้รับรู้ถึงความต้องการใหม่ๆ จากผู้ใช้บริการ และจะส่งต่อข้อมูลดังกล่าวมายังทีมงานวิศวกรคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่องให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นกระบวนการที่สอดคล้องกับภารกิจ ของบริษัทฯ ที่มีความตั้งใจที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการทั้งใน ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

นอกจากการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโดยตรงแล้ว บริษัทฯ ยังมีทีมงานที่จะคอยติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทฯ ได้ให้บริการอยู่ และคิดค้นหาวิธีการหรือนวัตกรรมที่จะเพิ่ม มูลค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ (Value Added Services) ซึ่งรวมถึงการนำบริการธุรกรรม อิเล็กทรอนิกส์อื่นที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์รวมเพื่อนำเสนอให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์เพิ่มเติมให้แก่ผู้ใช้บริการ

หลังจากที่ทีมงานวิศวกรคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ ได้ทำการพัฒนาระบบงานแล้ว บริษัทฯ ยังมีทีมงานวิศวกรคอมพิวเตอร์อีกทีมหนึ่ง ที่จะทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ (QA: Quality Assurance) ของระบบงานที่ พัฒนาขึ้นมาว่าสามารถประมวลผลได้ถูกต้อง เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสมบูรณ์ตามมาตรฐานของบริษัทฯ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมจะทำการปรับปรุงคู่มือการใช้งานตาม ระบบที่ได้แก้ไขหรือพัฒนาเพิ่มขึ้น หลังจากผ่านการตรวจสอบคุณภาพจนเป็นที่แน่ใจแล้ว จึงมีการส่งมอบระบบ งานใหม่นี้ให้แก่ผู้ใช้บริการต่อไป โดยมีการนัดหมายและแจ้งล่วงหน้าให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและเตรียมพร้อม

5) ด้านการตลาด

จุดเด่นของการให้บริการของบริษัทฯ คือ การให้บริการที่เป็นลักษณะค่าบริการตามจำนวนรายการ (Per Transaction) ทำให้บริษัทฯ มีรายได้ที่ต่อเนื่องสม่ำเสมอ (Recurring Income) โดยที่ทีมงานฝ่ายการตลาดของบริษัทฯ มีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นในการออกแบบจนถึงจบกระบวนการพัฒนาและพร้อมส่งมอบบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ และเป็นผู้วางกลยุทธ์และแผนการในการนำเสนอบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงการกำหนดรูปแบบในการคิดราคา ค่า บริการ และส่วนลดต่างๆ (ถ้ามี)

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

ฝ่ายการตลาดยังมีหน้าที่ในการคอยติดตามความคืบหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่บริษัทฯ ได้นำ เสนอไป เพื่อทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเป็นการต่อยอดจากการให้บริการที่มีอยู่ และพัฒนาให้เกิด ประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

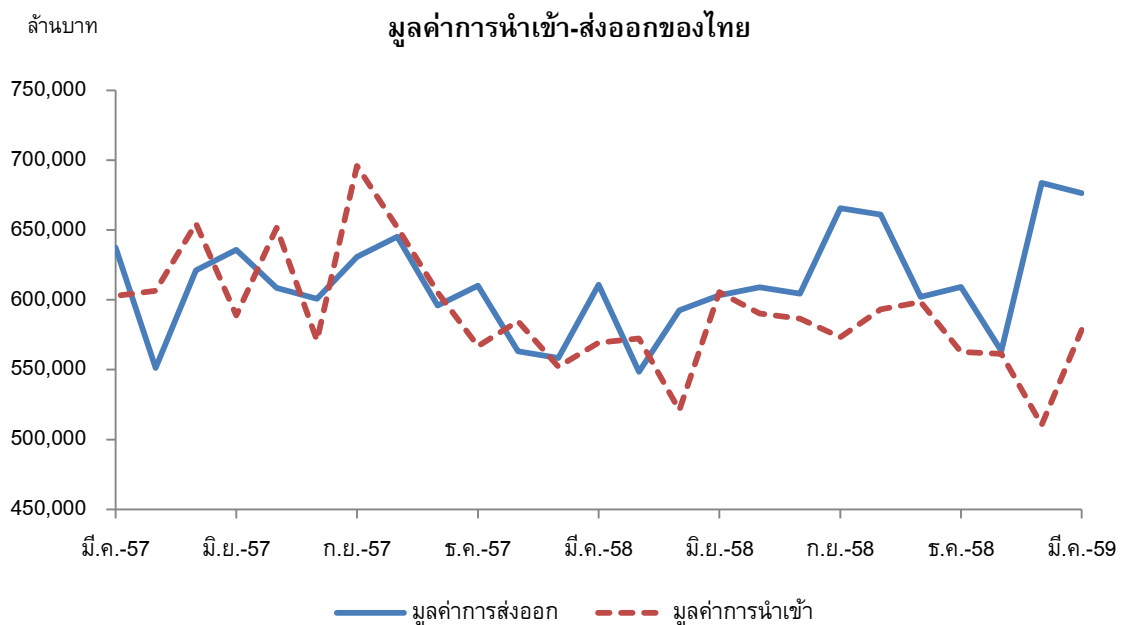
6) ด้านการลงทุน

บริษัทฯ มีแผนที่จะพิจารณาการเข้าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีราคาสูงแทนการซื้อ ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการลงทุน และเพิ่มความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการ

ลงทุนในการจัดหาซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่บริษัทฯ มิได้มีการพัฒนาขึ้นเองเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการกับลูกค้า เช่น ซอฟต์แวร์ระบบการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการรักษาคุณภาพตามมาตรฐานในการให้บริการของบริษัทฯ ในบางกรณีบริษัทฯ อาจมีความจำเป็นที่จะต้องจัดซื้ออุปกรณ์หรือระบบบางระบบหากบริษัทฯ ไม่สามารถจัดหาผู้ให้บริการระบบที่มีคุณภาพหรือความสามารถในการให้บริการตามระดับมาตรฐานของบริษัทฯ ที่กำหนดไว้

2.2.2 ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

การนำเข้าและส่งออกของไทย



ที่มา: กระทรวงพาณิชย์

มูลค่าการส่งออก เดือนมีนาคม 2559 อยู่ที่ 676,529 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.77 เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันของปีก่อน ทั้งนี้การส่งออกขยายตัวจากการขยายตัวของการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรม โดยเฉพาะรถยนต์ เครื่องจักรกล และทองคำ อีกทั้งการส่งออกสินค้าเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตรหลายรายการมีแนวโน้มการส่งออกที่ดีจากการขยายตัวในด้านปริมาณ แต่ยังคงเผชิญกับปัจจัยราคาที่ยังไม่ฟื้นตัว ทำให้ด้านมูลค่าขยายตัวต่ำกว่าปริมาณส่งออกที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่มูลค่าการนำเข้า เดือนมีนาคม 2559 อยู่ที่ 578,447 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.77 เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันของปีก่อน

(ที่มา : สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า กระทรวงพาณิชย์และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง)

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2559 อุตสาหกรรมการให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์มีผู้เชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร (Gateway) ทั้งสิ้น 3 ราย และมีผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (VANs) ทั้งสิ้น 10 ราย (อ้างอิงจากเว็บไซต์ของ Thailand National Single Window) ซึ่งให้บริการในรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งลักษณะการประกอบธุรกิจของอุตสาหกรรมในปัจจุบันนี้ไม่มีการให้สัมปทานแก่ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่งแต่อย่างใด

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) กับภาคโลจิสติกส์

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

อาเซียนได้กำหนดยุทธศาสตร์การก้าวไปสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่สำคัญ ดังนี้

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

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

อย่างไรก็ดีนโยบายการเปิดเสรีก็ย่อมกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ระหว่างประเทศในภูมิภาค จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ประเทศไทยจะต้องพัฒนาขีดความสามารถในด้านโลจิสติกส์เพื่อให้มีระดับการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ต้นทุน และสามารถแข่งขันได้ โดยในปัจจุบันกรมศุลกากรได้เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดตั้ง National Single Window (NSW) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านโลจิสติกส์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการทำธุรกิจผ่านทางเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการภาครัฐ (Government) ด้านการค้าขาย (Trade) ด้านการขนส่ง (Logistics) และด้านการชำระเงิน (Financial) ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของ NSW คือการสร้างให้เกิดการบูรณาการในการทำงานร่วมกันทุกด้าน ซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพของประเทศไทยจากการทำงานร่วมกันของภาครัฐและภาคเอกชนที่มีประสิทธิภาพและสะดวก รวดเร็ว และพร้อมสำหรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

โปรดพิจารณารายละเอียดสถานะการแข่งขันของบริการแต่ละประเภท ในส่วนที่ 2.2.2 หัวข้อ 2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.3.1 ลักษณะการจัดให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์

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

จากผลงานประสบการณ์รูปแบบธุรกิจของบริษัทฯ และความสำเร็จที่บริษัทฯ ได้นำเสนอต่อหน่วยงานต่าง ๆ ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือในองค์กร และชื่อเสียงของบริษัทฯ ทำให้มีหน่วยงานหลากหลายสาขา ได้เข้ามาเยี่ยมชมและขอคำแนะนำจากผู้บริหารของบริษัทฯ ในการพัฒนาระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในงานที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานเหล่านั้น ซึ่งก็เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการที่บริษัทฯ จะมีการพัฒนาระบบธุรกรรมใหม่ ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน เหล่านั้นในการดำเนินธุรกิจ หรือการให้บริการแก่ภาค เอกชน ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้เกิดการใช้ ระบบสารสนเทศให้มีมากขึ้นภายในประเทศ และมีผลต่อเศรษฐกิจ และศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ

ขั้นตอนการจัดหาบริการของบริษัทฯ

1. บริษัทฯ จะติดตามข่าวสารของกรมศุลกากรและหน่วยงานราชการอื่น รวมถึงหน่วยงานภาครัฐกิจ เกี่ยวกับความต้องการ หรือแผนงานการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (e-Business) เพื่อหาโอกาสในการขยายธุรกิจออนไลน์ของบริษัทฯ
2. บริษัทฯ รวบรวมความต้องการของหน่วยงานราชการเกี่ยวกับการให้บริการออนไลน์จากหน่วยงานราชการ ผู้ใช้บริการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. ทีมวิศวกรคอมพิวเตอร์พัฒนาระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ตามความต้องการของหน่วยงานราชการ หน่วยงานภาครัฐกิจ ผู้ใช้บริการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. ทีมวิศวกรคอมพิวเตอร์ทดสอบการเชื่อมต่อระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทฯ พัฒนาเข้ากับระบบสารสนเทศของหน่วยงานราชการ หากมีข้อผิดพลาดทีมงานวิศวกรคอมพิวเตอร์จะทำการแก้ไขระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จนถูกต้องเป็นที่พอใจกับทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง
5. ทีมงานจัดเตรียมระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ปฏิบัติการและโครงสร้างพื้นฐาน ที่จะรองรับระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่พัฒนาขึ้น ให้สามารถรองรับปริมาณธุรกรรมที่จะเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ทีมวิศวกรคอมพิวเตอร์ติดตั้งระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้า และการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า

7. ทีมวิศวกรคอมพิวเตอร์ร่วมกับฝ่ายการตลาดประเมินผลการตอบสนองจากลูกค้า และทำการพัฒนาระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า

2.3.2 ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ไม่ได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมแต่อย่างใด อีกทั้งการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ มีส่วนช่วยลดการใช้กระดาษ ลดการเดินทางของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีนโยบายเลือกใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ ที่ประหยัดพลังงานอีกด้วย

2.4 สิทธิประโยชน์ทางภาษี

กลุ่มบริษัทฯ ได้รับบัตรส่งเสริมการลงทุนทั้งสิ้น 2 ฉบับ โดยกลุ่มบริษัทฯ ได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่รวมถึงการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล และการยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับเครื่องจักรตามที่คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติ โดยสรุปได้ดังนี้

บัตรส่งเสริมเลขที่	1423(7)/2556	2351(7)/2554
ลงวันที่อนุมัติ	22 มีนาคม 2556	17 พฤศจิกายน 2554
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"> - อนุญาตให้บุคคลต่างตัวซึ่งเป็นช่างฝีมือหรือผู้ชำนาญการ คู่สมรสและบุคคลซึ่งอยู่ในอุปการะเข้ามาในราชอาณาจักรได้ตามจำนวนและกำหนดระยะเวลาที่คณะกรรมการเห็นสมควร - ได้รับยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับเครื่องจักรตามที่คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติ - ได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับกำไรสุทธิที่ได้จากการประกอบกิจการที่ได้รับการส่งเสริม เป็นระยะเวลา 8 ปี นับจากวันที่เริ่มมีรายได้จากการประกอบกิจการ - ในกรณีที่ประกอบกิจการขาดทุนในระหว่างเวลาได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล จะได้รับอนุญาตให้นำผลขาดทุนประจำปีที่เกิดขึ้น ไปหักออกจากกำไรสุทธิที่เกิดขึ้นภายหลังระยะเวลาได้รับยกเว้นภาษีมีกำหนดเวลาไม่เกิน 5 ปีนับแต่วันพ้นกำหนดเวลานั้น โดยจะเลือกหักจากกำไรสุทธิของปีใดปีหนึ่งหรือหลายปีก็ได้ - ได้รับยกเว้นไม่ต้องนำเงินปันผลจากกิจการที่ได้รับการส่งเสริม ไปรวมคำนวณเพื่อเสียภาษีตามระยะเวลาที่ได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล 	

ทั้งนี้ อาจสรุปได้ว่าในปัจจุบันบริษัทฯ ได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีในทุกบริการ ยกเว้นเพียงแต่ CDD Gateway เนื่องจากบริษัทฯ ไม่ได้ใช้ซอฟต์แวร์ของตัวเองในการให้บริการ แต่ใช้ซอฟต์แวร์จากต่างประเทศแทน โดยบริษัทฯ มีการชำระค่าลิขสิทธิ์ของซอฟต์แวร์เป็นการตอบแทน

2.5 งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

บริษัทฯ มีงานพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ประยุกต์ให้กับลูกค้ารายหนึ่ง ซึ่งมีกำหนดส่งมอบงานภายในไตรมาสที่ 4 ของปี 2559 มูลค่างานตามสัญญาจำนวนประมาณ 29 ล้านบาท (รวมรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) โดย ณ วันที่ 31 มีนาคม 2559 บริษัทฯ รับรู้รายได้จากโครงการดังกล่าวตามอัตราขั้นความสำเร็จของงานไปแล้วประมาณร้อยละ 30.0 ของมูลค่างานตามสัญญา (บริษัทฯ รับรู้รายได้จากโครงการดังกล่าวในปี 2558 ประมาณร้อยละ 10.0 ของมูลค่างานตามสัญญา และรับรู้ส่วนที่เหลือประมาณร้อยละ 20.0 จำนวน 5.44 ล้านบาท ในช่วงไตรมาส 1 ของปี 2559)