

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 โครงสร้างรายได้แยกตามประเภทการบริการ

บริษัทและบริษัทย่อยมีรายได้จากการประกอบธุรกิจหลัก ดังนี้

โครงสร้างรายได้	2555*		2556*		2557		3 เดือนแรก ปี 2557		3 เดือนแรก ปี 2558	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้จากการให้บริการ										
1. จัดการขนส่งสินค้าทางทะเล (Sea Freight)	357.95	56.22	277.99	51.69	377.69	55.81	86.49	55.28	106.76	61.43
2. จัดการขนส่งสินค้าทาง อากาศ (Air Freight)	165.42	25.98	146.80	27.29	170.20	25.15	40.73	26.03	33.10	19.05
3. พิธีการศุลกากรและขนส่งใน ประเทศ (Customs and Transport)	107.05	16.82	104.01	19.34	122.31	18.07	27.71	17.71	31.92	18.37
รวมรายได้จากการให้บริการ	630.42	99.02	528.80	98.32	670.20	99.03	154.93	99.02	171.78	98.84
รายได้อื่นๆ **	6.22	0.98	9.03	1.68	6.57	0.97	1.53	0.98	2.02	1.16
รวมรายได้	636.64	100.00	537.84	100.0	676.77	100.0	156.46	100.00	173.80	100.00

หมายเหตุ : * งบการเงินรวม-ประจำปี 2555 และ ปี 2556 จัดทำโดยผู้บริหาร และรายงานโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

** รายได้อื่นๆ เช่น กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน ดอกเบี้ยรับ กำไรขาดทุนจากการขายเงินลงทุน เป็นต้น

2.2 รายละเอียดของผลิตภัณฑ์และบริการ

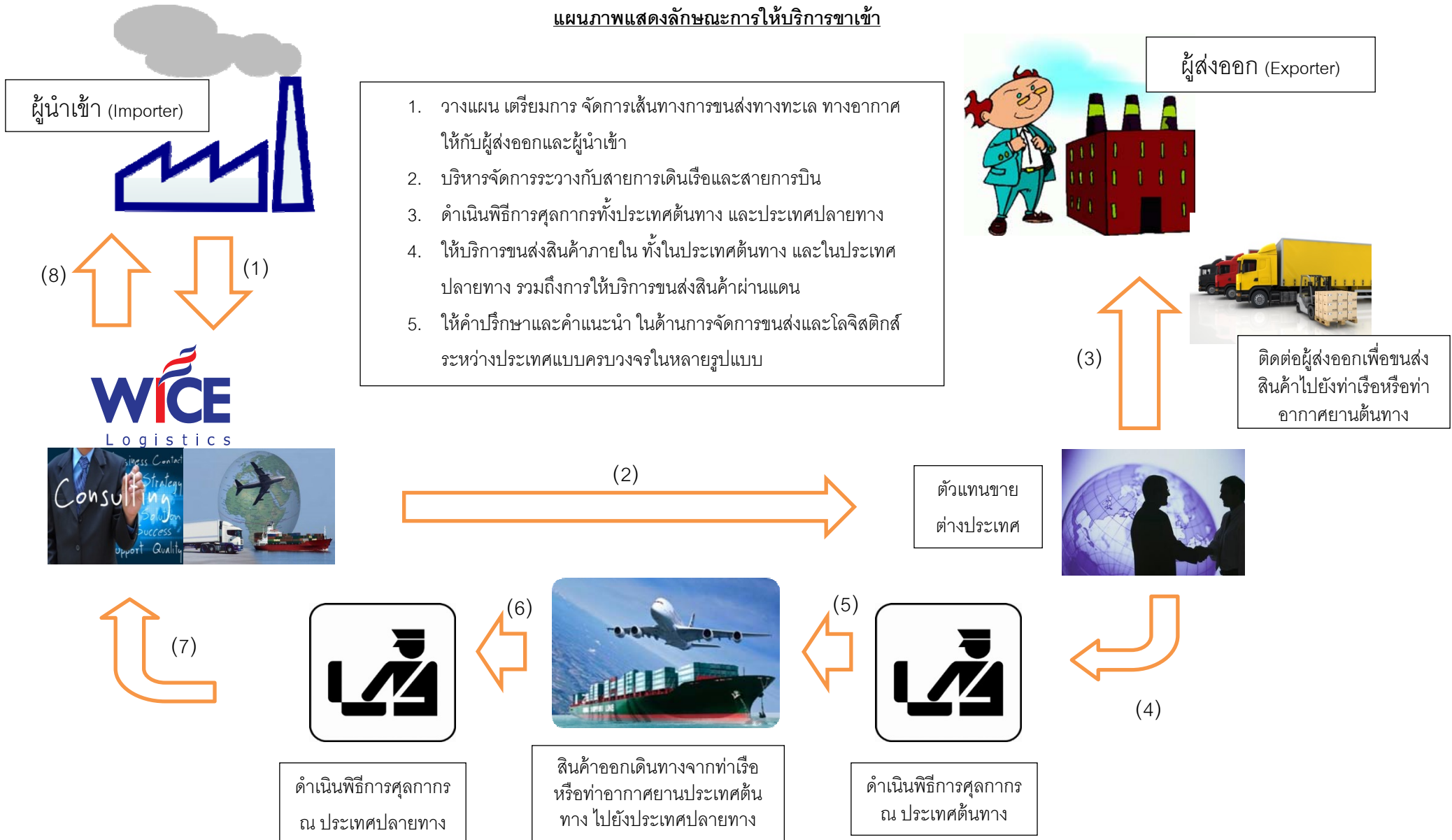
2.2.1 ลักษณะการให้บริการ

บริษัท ไวส์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย เป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศแบบครบวงจร (International Logistics Service and Solution Provider) ทั้งการนำเข้าและส่งออก โดยการขนส่งทั้งทางทะเล (แบบเต็มตู้และแบบไม่เต็มตู้) และทางอากาศ และการให้บริการด้านพิธีการศุลกากร และการขนส่งในประเทศ เพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า รวมถึงการให้บริการขนส่งสินค้าแบบประตูสู่ประตู (Door to Door) คือ การให้บริการบริหารจัดการขนส่งตั้งแต่หน้าประตูโรงงานลูกค้าต้นทางเพื่อส่งมอบไปยังหน้าประตูโรงงานลูกค้าปลายทาง โดยผู้ส่งออกเป็นผู้รับผิดชอบภาระค่าขนส่ง และแบบ Exwork คือ การให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าที่ผู้นำเข้ารับผิดชอบภาระค่าขนส่งตั้งแต่หน้าประตูโรงงานผู้ส่งออกไปจนถึงมือผู้รับปลายทาง

แผนภาพแสดงลักษณะการให้บริการขาออก



แผนภาพแสดงลักษณะการให้บริการขาเข้า



บริษัทและบริษัทย่อยเป็นผู้ให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) ทั้งนำเข้าและส่งออก ด้วยการขนส่งทางทะเลและการขนส่งทางอากาศครอบคลุมกว่า 100 ประเทศ โดยทีมงานผู้มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญด้านระบบโลจิสติกส์ที่พร้อมเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดการขนส่งระหว่างประเทศ ตลอดจนวางแผนและออกแบบเส้นทางขนส่งให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยคำนึงถึงระยะเวลาในการขนส่ง ต้นทุนในการขนส่ง ประเภท/ลักษณะของสินค้าที่ขนส่ง ความสะดวกต่อลูกค้าในการจัดการขนส่ง เป็นต้น บริษัทและบริษัทย่อยเป็นผู้ให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศประเภทที่ไม่มีเรือ/เครื่องบินเป็นของตนเอง (Non-Vessel Operation Common Carrier หรือ N.V.O.C.C) ซึ่งบริษัทและบริษัทย่อยจะจัดหาระวางเรือหรือเครื่องบินจากผู้ประกอบการขนส่ง คือ สายการบินเรือ หรือ สายการบิน ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ตลอดจนประสานงานกับตัวแทนต่างประเทศ (Oversea Agent) ซึ่งถือเป็นคู่ค้าทางธุรกิจ (Business Partner) ของบริษัทในประเทศต่างๆ ในการดำเนินการจัดการเพื่อให้สินค้าถึงผู้รับอย่างปลอดภัยตามเวลาที่กำหนด การให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของบริษัทและบริษัทย่อยสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. การบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล (Sea Freight): บริษัทเป็นผู้ให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งเน้นการให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล โดยบริษัทจะเป็นผู้จัดหาระวางเรือและตู้คอนเทนเนอร์จากสายการบินเรือชั้นนำที่มีชื่อเสียงเชื่อถือได้ ซึ่งบริษัทจะเป็นผู้พิจารณาติดต่อสายการบินเรือ ดำเนินการสำรองและจองระวางเรือที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงจัดหาตู้คอนเทนเนอร์ที่เหมาะสมกับสินค้า ออกแบบเส้นทางขนส่ง ส่งมอบสินค้าลงเรือ ตลอดจนติดตามสถานะของสินค้าจนถึงท่าเรือปลายทาง จัดการด้านเอกสารพิธีการศุลกากร ตลอดจนประสานงานกับตัวแทนต่างประเทศในการส่งมอบสินค้าให้กับผู้รับ ทั้งนี้ บริษัทได้ขยายเครือข่ายโดยเข้าร่วมเป็นภาคีสมาชิกต่างๆ เช่น Conqueror Freight Network, CGLN ภายใต้ WCA Family Network, Dalian JCtrans Logistic Network (รายละเอียดข้อ 2.5.3) ทำให้ปัจจุบันบริษัทสามารถให้บริการบริหารจัดการขนส่งทางทะเลครอบคลุมท่าเรือหลักในเขตการค้าสำคัญในประเทศต่างๆ โดยตลาดหลักยังคงเป็นตลาดสหรัฐอเมริกา เนื่องจากบริษัทมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในเส้นทางขนส่งไทย-สหรัฐอเมริกาตั้งแต่แรกเริ่ม สำหรับตลาดหลักรองลงมา คือ ประเทศญี่ปุ่น ประเทศออสเตรเลีย และประเทศจีน

การขนส่งสินค้าโดยเรือสามารถขนส่งสินค้าได้คราวละมากๆ มีต้นทุนในการขนส่งที่ถูกกว่าการขนส่งสินค้าทางเครื่องบิน เหมาะสำหรับการขนส่งที่ไม่เร่งด่วน โดยสินค้าหลักๆ ได้แก่ สินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (สินค้าสำเร็จรูป) ชิ้นส่วนยานยนต์ โครงสร้างเหล็กและวัสดุก่อสร้าง อาหารกระป๋อง เป็นต้น การขนส่งทางเรือจะบรรจุสินค้าลงในตู้คอนเทนเนอร์ ซึ่งช่วยให้การเคลื่อนย้ายสินค้ารวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น โดยตู้คอนเทนเนอร์จะแบ่งออกเป็น 2 ขนาดหลักๆ คือ ขนาด 20 ฟุต เหมาะกับการใช้งานบรรทุกสินค้าที่มีน้ำหนักมากแต่มีปริมาณน้อย และ ขนาด 40 ฟุต เหมาะกับการใช้งานบรรทุกสินค้าที่มีน้ำหนักน้อยแต่มีปริมาณมาก นอกจากนี้ ตู้คอนเทนเนอร์ยังมีรูปแบบต่างๆ เช่น ตู้คอนเทนเนอร์แบบแห้ง (Dry) แบบควบคุมอุณหภูมิ (Reefer) แบบเปิดหลังคา (Open Top) เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและให้เหมาะกับประเภทของสินค้าที่ขนส่ง

ปริมาณการขนส่งสินค้าทางทะเล ปี 2555 – 2557 และ งวด 3 เดือนแรกปี 2558

ประเภทการให้บริการ	ปริมาณตู้คอนเทนเนอร์ต่อปี (TEU)*				
	2555	2556	2557	งวด 3 เดือนแรกปี 2557	งวด 3 เดือนแรกปี 2558
สินค้าขาออก (Export)	5,953	6,087	6,315	2,355	2,492
สินค้าขาเข้า (Import)	2,513	3,235	3,529	1,165	1,580
รวม	8,466	9,322	9,844	4,520	4,072

หมายเหตุ: * Twenty Foot Equipment Unit หรือ ตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 20 ฟุต

การขนส่งทางทะเลสามารถแบ่งเป็น 2 แบบ ดังนี้

- การขนส่งแบบเต็มตู้คอนเทนเนอร์ (Full Container Load: FCL) หมายถึง การบรรจุสินค้าจนเต็มตู้คอนเทนเนอร์ โดยสินค้าในตู้จะเป็นของลูกค้านั้นๆ เพียงรายเดียว ไม่มีการร่วมใช้ตู้คอนเทนเนอร์กับลูกค้ารายอื่นๆ เหมาะสำหรับลูกค้าที่มีการขนส่งสินค้าปริมาณมาก โดยหลังจากบรรจุสินค้าจนเต็มตู้แล้วจะไม่มีกรเปิดตู้จนกว่าจะถึงจุดหมายปลายทาง ทั้งนี้ ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่ม ผู้นำเข้า-ส่งออก
- การขนส่งแบบไม่เต็มตู้คอนเทนเนอร์ (Less than Container Load: LCL) หมายถึง การบรรจุสินค้าไม่เต็มตู้คอนเทนเนอร์ โดยสินค้าในตู้จะเป็นของลูกค้ามากกว่าหนึ่งราย ซึ่งต้องร่วมแบ่งใช้พื้นที่ตู้คอนเทนเนอร์เดียวกัน ส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าที่มีปริมาณขนส่งไม่มากพอที่จะเช่าตู้คอนเทนเนอร์ทั้งตู้เพื่อบรรจุสินค้าเฉพาะของตนเอง บริษัทจะทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมสินค้าจากลูกค้าแล้วนำมาบรรจุในตู้คอนเทนเนอร์ โดยจะมีการคำนวณพื้นที่ในการจัดวางและจัดทำเป็นแผนงาน (Consol Plan) ส่งให้กับผู้รับบรรจุสินค้านั้นๆ โดยจะมีสถานีสำหรับการบรรจุสินค้าเข้าตู้หรือแยกออกจากตู้ เรียกว่า Container Freight Station



2. การจัดการขนส่งระหว่างประเทศทางอากาศ (Air Freight): บริษัทช่วยเป็นผู้ให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งเน้นการให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยการขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นการขนส่งที่มีศักยภาพสูง เหมาะกับการขนส่งระหว่างประเทศที่ต้องการความรวดเร็วในระยะเวลาจำกัด และเป็นการขนส่งที่ให้ความยืดหยุ่นสูงตอบสนองการเปลี่ยนแปลงและเวลาได้เป็นอย่างดี แต่มีต้นทุนที่สูงกว่าการขนส่งทางเรือ สินค้าส่วนใหญ่ที่ขนส่งทางอากาศจะมีปริมาณค่อนข้างน้อยหรือมีมูลค่าสูงและต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ ซึ่งบริษัทช่วยจะเป็นผู้ติดต่อและจองระวางสายการบินตามตารางเวลาและข้อกำหนดที่ลูกค้าต้องการ โดยคำนึงถึงความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และการประหยัดต้นทุนให้ลูกค้า โดยสามารถให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าทางอากาศได้ครอบคลุมเขตการค้าสำคัญในประเทศต่างๆ ซึ่งตลาดหลักจะเป็นตลาดในแถบเอเชีย เช่น ประเทศสิงคโปร์ ฮองกง ประเทศจีน เป็นต้น สินค้าส่วนใหญ่จะเป็นชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

การจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางอากาศ ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วและความชำนาญในตัวสินค้า โดยเฉพาะสินค้าในกลุ่มอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบริษัทช่วยสามารถให้บริการจัดส่งสินค้าแบบเร่งด่วนภายใน 24 ชั่วโมง จากสิงคโปร์ มากรุงเทพฯ แบบประตูถึงประตู (Door-to-Door) ถือเป็นบริการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการ โดยสินค้าส่วนใหญ่จะเป็นชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ที่นำเข้ามาจากประเทศสิงคโปร์มาประกอบในประเทศไทย นอกจากนี้ บริษัทช่วยยังมีการให้บริการเสริมสำหรับลูกค้าที่ต้องการให้จัดการขนส่งสินค้ากรณีฉุกเฉิน เช่น การให้บริการรับหิ้วสินค้าแบบถึงมือผู้รับ (Hand Carrier) ภายใน 24 ชั่วโมง เส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ เป็นต้น นอกจากการให้บริการจัดการขนส่งดังกล่าวแล้ว บริษัทช่วยยังมีบริการให้คำปรึกษาในการจัดการระบบโลจิสติกส์ โดยร่วมกับลูกค้าในการคิดหาวิธีการจัดการระบบโลจิสติกส์เพื่อประหยัดต้นทุนในการขนส่งให้กับลูกค้า ในลักษณะการรวมสินค้าจากหลายๆ Supplier ของลูกค้ารายใดรายหนึ่ง (Combined Cargo) แล้วจัดส่งพร้อมกัน เพื่อประหยัดต้นทุนในการขนส่ง

ปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศ ปี 2555 – ปี 2557 และ งวด 3 เดือนแรกปี 2558

ประเภทการให้บริการ	ปริมาณขนส่งต่อปี (ตัน)				
	2555	2556	2557	งวด 3 เดือนแรก ปี 2557	งวด 3 เดือนแรก ปี 2558
สินค้าขาออก (Export)	1,377	1,583	1,664	311	208
สินค้าขาเข้า (Import)	4,197	4,474	3,448	768	733
รวม	5,574	6,057	5,112	1,079	941



3. การให้บริการด้านพิธีการศุลกากรและการขนส่งในประเทศ (Customs Broker and Transport): บริษัทมีนโยบายการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรควบคู่ไปกับการให้บริการขนส่งในประเทศ

การให้บริการด้านพิธีการศุลกากร (Customs Broker)

การนำเข้าหรือส่งออกสินค้านำเข้าระหว่างประเทศต้องผ่านพิธีการศุลกากรก่อนนำสินค้าลงเรือ/เครื่องบิน โดยบริษัทและบริษัทย่อยมีการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรและเป็นตัวแทนในการออกสินค้า รวมถึงการจัดเตรียมเอกสารและการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีในการนำเข้า-ส่งออกให้แก่ลูกค้า ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวต้องอาศัยผู้ชำนาญการด้านพิธีการศุลกากร ซึ่งต้องมีความรู้ความเข้าใจกฎระเบียบเกี่ยวกับการนำเข้า-ส่งออก บริษัทที่ให้บริการด้านพิธีการศุลกากรจะต้องมีผู้ชำนาญการศุลกากรประจำสำนักงานอย่างน้อย 1 คน ซึ่งจะต้องไปสอบกับกรมศุลกากร ปัจจุบันบริษัทและบริษัทย่อยมีผู้ชำนาญการศุลกากรจำนวน 4 คน และมีที่ปรึกษาอาวุโส ซึ่งเป็นอดีตผู้อำนวยการด้านพิธีการศุลกากร (ปัจจุบันเกษียณอายุแล้ว)

ทั้งนี้ การเป็นตัวแทนออกสินค้าจะแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานทั่วไป และผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ (Authorized Economic Operator หรือ AEO) ปัจจุบันบริษัทเป็นตัวแทนออกสินค้าระดับมาตรฐานทั่วไป และอยู่ระหว่างยกระดับเป็นมาตรฐาน AEO ซึ่งจะเป็นที่ยอมรับในระดับสากลมากยิ่งขึ้น การยกระดับมาตรฐานเป็น AEO ต้องมีคุณสมบัติผ่านเกณฑ์ตามที่กรมศุลกากรกำหนด และมีการทบทวนสถานภาพทุก 3 ปี ซึ่งคาดว่าภายในปี 2558 บริษัทจะสามารถยกระดับเป็นมาตรฐาน AEO ได้ โดยจะได้รับสิทธิพิเศษของตัวแทนออกของระดับมาตรฐาน AEO เช่น การยกเว้นการตรวจสินค้า การยกเว้นการชักตัวอย่างสินค้าที่ส่งออก สามารถใช้หลักประกันการเป็นตัวแทนออกของระดับมาตรฐาน AEO แทนการวางเงินหรือหลักประกันของผู้ขนส่ง เป็นต้น ทำให้การดำเนินการด้านพิธีการศุลกากรและการตรวจปล่อยสินค้ามีความรวดเร็วขึ้น และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบริษัทและบริษัทย่อยมากขึ้น

ปริมาณงานพิธีการศุลกากร ปี 2555 – 2557 และงวด 3 เดือนแรกปี 2558

รายการ	ปริมาณงานต่อปี				
	2555	2556	2557	งวด 3 เดือนแรก ปี 2557	งวด 3 เดือนแรก ปี 2558
จำนวน Shipment - Export	4,763	4,365	4,133	1,247	1,062
จำนวน Shipment - Import	5,586	6,112	6,362	1,124	1,476
รวมจำนวน Shipment	10,349	10,477	10,495	2,371	2,538
จำนวนตู้ - Export	7,449	9,090	8,980	1,423	1,657
จำนวนตู้ - Import	17,996	13,635	19,015	2,360	3,966
รวมจำนวนตู้	25,445	22,725	27,995	3,783	5,623

การให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศ (Transport)

บริษัทให้บริการขนส่งสินค้าภายในประเทศ เพื่อเป็นการสนับสนุนธุรกิจให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เป็นการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า โดยบริษัทให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศด้วยรถบรรทุกหัวลาก-หางพ่วง รถบรรทุกแบบเทกอง (Dump Truck) รถบรรทุก 6 ล้อ รถบรรทุก 4 ล้อ เป็นต้น โดยให้บริการขนส่งจากท่าเรือ/ท่าอากาศยานไปยังยังจุดหมายปลายทางที่ลูกค้าต้องการ เช่น โรงงาน หรือ คลังสินค้าของลูกค้า หรือ รับสินค้าจากโรงงานหรือคลังสินค้าไปส่งยังที่ท่าเรือ/ท่าอากาศยาน ทั้งนี้ ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งดังกล่าวจะเป็นลูกค้าที่ใช้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศกับบริษัทหรือบริษัทย่อย เนื่องจากบริษัทและบริษัทย่อยเห็นว่าการให้บริการดังกล่าวเป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าที่ต้องการเคลื่อนย้ายสินค้าจากท่าเรือหรือท่าอากาศยานไปยังจุดหมายปลายทาง โดยบริษัทและบริษัทย่อยจะเป็นผู้จัดการขนส่งที่เหมาะสมเพื่อให้บริการขนส่งแก่ลูกค้า ปัจจุบันบริษัทมีหน่วยงานให้บริการอยู่ที่แหลมฉบัง และบริษัทย่อยมีสาขาอยู่ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยบริษัทมีรถบรรทุกขนส่งรูปได้ดังนี้

จำนวนรถบรรทุก ปี 2555 – 2557

รายการ	จำนวนรถขนส่ง (คัน)			
	2555	2556	2557	ณ 31 มี.ค. 58
หัวลาก	5	10	17	22
หางพ่วงบรรทุก	5	13	23	33
รถบรรทุก 6 ล้อ	4	4	4	4
รถบรรทุก 4 ล้อ	4	4	6	6
รวมจำนวนคัน	18	31	50	65

ปริมาณการขนส่งสินค้าภายในประเทศ ปี 2555 – 2557

รายการ	ปริมาณการขนส่งต่อปี (ตู้)				
	2555	2556	2557	งวด 3 เดือนแรก ปี 2557	งวด 3 เดือนแรก ปี 2558
จำนวนตู้ขาออก	1,882	4,666	3,014	753	707
จำนวนตู้ขาเข้า	12,155	8,226	12,002	2,080	3,111
รวมจำนวนตู้	14,037	12,892	15,016	2,833	3,818



มาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการขนส่งโดยรถบรรทุก

บริษัทและบริษัทย่อยได้คำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการขนส่งเป็นอันดับแรกควบคู่ไปกับความตรงต่อเวลาซึ่งบริษัทและบริษัทย่อยตระหนักว่าการเลือกใช้รถที่มีสมรรถนะสูงประกอบกับการคัดสรรบุคลากรที่มีคุณภาพเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย สามารถส่งสินค้าให้ถึงจุดหมายตามกำหนดอย่างปลอดภัย โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้าและบริษัท รถขนส่งทุกคันของบริษัทและบริษัทย่อยได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด และจะต้องผ่านการตรวจเช็คสภาพก่อนการใช้งาน และมีการตรวจสอบสภาพความพร้อมของพนักงานขับรถก่อนปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนได้นำระบบ GPS มาใช้เพื่อให้การดำเนินงานและการบริหารงานยานพาหนะมีประสิทธิภาพ โดยติดตั้งกับตัวรถเพื่อติดตามตำแหน่งของรถในขณะปฏิบัติงาน บันทึกและควบคุมความเร็วในการขับขี่ให้เหมาะสม เป็นต้น

2.3 การตลาดและการแข่งขัน

2.3.1 กลยุทธ์ทางการตลาด

จากการที่ผู้บริหารของบริษัทและบริษัทย่อยเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ ความรู้ และความชำนาญในธุรกิจให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทั้งทางทะเลและทางอากาศ รวมถึงการให้บริการขนส่งสินค้าภายในประเทศด้วยรถบรรทุก หั้วลาก-หางพ่วง จึงสามารถพัฒนาบริษัทให้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง เป็นหนึ่งในผู้ให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่มีคุณภาพมาตรฐาน และมีบริการที่ครบวงจร ทั้งในด้านความหลากหลายของประเภทการให้บริการและความครอบคลุมในเส้นทางขนส่งในหลายประเทศ รวมทั้งระบบบริหารจัดการสำหรับการให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้รับการรับรองโดยมาตรฐาน ISO 9001: 2008 จาก TUV NORD โดยบริษัทมีนโยบายที่จะรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ บริษัทมีกลยุทธ์ในการแข่งขัน เพื่อรักษาสถานะลูกค้าที่มีอยู่เดิมรวมทั้งเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดของบริษัท ดังต่อไปนี้

(1) การให้บริการในหลายรูปแบบ

บริษัทและบริษัทย่อยมีการให้บริการในหลายรูปแบบโดยให้บริการบริหารจัดการขนส่งระหว่างประเทศ ทั้งตลาดสินค้านำเข้าและส่งออก โดยการขนส่งทั้งทางทะเล (แบบเต็มตู้และแบบไม่เต็มตู้) และทางอากาศ เพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ซึ่งเป็นกรให้บริการที่ครอบคลุมการจอร์จระวางภายใต้ต้นทุนที่ดีที่สุด, ดำเนินการด้านพิธีการศุลกากรทั้งต้นทางและปลายทาง, จัดหาลงสินค้าและกระจายสินค้า, จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทั้งหมด, การจัดหารถบรรทุกเพื่อรับ-ส่งสินค้า, บริการอื่นๆ เช่น จัดทำหีบห่อ (กรณีลูกค้าร้องขอ), จัดทำประกันภัยสินค้า เป็นต้น ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการนำเข้า-ส่งออก ดูแลและติดตามสถานะสินค้าจนถึงเมืองท่าปลายทาง ตลอดจนประสานงานกับตัวแทนต่างประเทศ ในการดำเนินการจัดการเพื่อให้สินค้าถึงผู้รับอย่างปลอดภัยตามเวลาที่กำหนด ซึ่งการให้บริการที่ครบวงจรดังกล่าวเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับบริการ และเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ช่วยลดต้นทุนและลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารกับหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยบริษัทเน้นการให้บริการแบบประตูสู่ประตู (Door to Door) คือ การให้บริการบริหารจัดการขนส่งตั้งแต่หน้าประตูโรงงานลูกค้าต้นทางเพื่อส่งมอบไปยังหน้าประตูโรงงานลูกค้าปลายทาง และ แบบ Exwork คือ การให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าที่ผู้นำเข้ารับผิดชอบภาระค่าขนส่งตั้งแต่หน้าประตูโรงงานผู้ส่งออกไปจนถึงมือผู้รับปลายทาง

(2) การให้บริการอย่างมีคุณภาพ

บริษัทและบริษัทย่อยให้ความสำคัญกับคุณภาพของงานบริการที่นำเสนอต่อลูกค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งต้องรวดเร็ว ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ โดยเริ่มจากการศึกษาความต้องการของลูกค้า จัดรูปแบบและเส้นทางการขนส่งที่เหมาะสม โดยจะเสนอรูปแบบการขนส่งอย่างน้อย 3 รูปแบบเพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้า และเมื่อลูกค้าตัดสินใจเลือกแล้ว บริษัทจะติดต่อสายการบินเรือ/สายการบินเพื่อจอง/ต่อรองคาร์ระวาง ประสานงานกับตัวแทนในต่างประเทศ รับผิดชอบงานด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขนส่งสินค้าทั้งหมดอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ตลอดจนให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ทำให้ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าทั้งในและต่างประเทศเรื่อยมา เพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้า ความถูกต้องแม่นยำด้านเอกสารเป็นสิ่งสำคัญ และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการด้านกระบวนการให้บริการ บริษัทได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยเพิ่มศักยภาพและลดความซับซ้อนในการทำงาน โดยบริษัทได้รับใบรับรองการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพโลจิสติกส์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ในปี 2556 และใบรับรองการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพโลจิสติกส์ใน “ระดับดี” กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ในปี 2555 นอกจากนี้ บริษัทยังได้รับรางวัลสุดยอด SMEs แห่งชาติ กลุ่มธุรกิจโลจิสติกส์ จาก สสว. ในปี 2553 ปี 2554 และปี 2555

(3) การสร้างสมดุลระหว่างการให้บริการบริหารจัดการขนส่งด้านการส่งออกและนำเข้า

ธุรกิจของบริษัทครอบคลุมการให้บริการบริหารจัดการขนส่งทั้งด้านการส่งออกและนำเข้า ปัจจุบันบริษัทมีรายได้ส่วนใหญ่จากการให้บริการบริหารจัดการขนส่งทางด้านการส่งออก และจะขยายฐานลูกค้ากลุ่มผู้นำเข้า ด้วยการเสนอบริการที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อช่วยลูกค้าบริหารต้นทุน การสร้างสมดุลระหว่างการให้บริการบริหารจัดการขนส่งทั้งด้านส่งออกและนำเข้า เพื่อรักษาความสามารถในการทำกำไร อันเนื่องมาจากความผันผวนของการเติบโตของการส่งออกของไทย โดยที่รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าด้านการนำเข้าของบริษัทในปี 2557 มีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 20

(4) ความชำนาญด้านภูมิศาสตร์

บริษัทมีความชำนาญด้านภูมิศาสตร์ โดยมีความเชี่ยวชาญในเส้นทางการขนส่งสินค้าทางทะเล ไทย-สหรัฐอเมริกา มากกว่า 20 ปี สามารถรับและส่งมอบสินค้าได้ทุกรัฐของประเทศสหรัฐอเมริกาในรูปแบบประตูสู่ประตู (Door to Door) ทั้งประเภทขนส่งแบบเต็มตู้ (FCL) และแบบไม่เต็มตู้ (LCL) ด้วยรัฐบาลสหรัฐอเมริกามีกฎหมายเข้ามาควบคุมธุรกิจบริหารจัดการขนส่งสินค้า คือ จะต้องมีการวางทัณฑ์บน (Bonded) กับทาง FMC Regulation (Federal Maritime Commission) เป็นเงิน 150,000 เหรียญสหรัฐอเมริกา เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคที่อาจจะได้รับความเสียหายจากการขนส่ง ซึ่งต่างจากตลาดอื่นที่ไม่มีกฎหมายดังกล่าวรองรับ โดยบริษัทได้มีการดำเนินการดังกล่าวกับทาง FMC แล้ว ดังนั้น จึงเป็นการลดคู่แข่งให้น้อยลง ถือเป็นข้อได้เปรียบของบริษัท นอกจากนี้ การใช้บริการกับสายการบินเรือที่วิ่งอยู่ในเส้นทาง ไทย-สหรัฐอเมริกา ไม่ว่าจะเป็นผู้ส่งออกหรือบริษัทบริหารจัดการขนส่งสินค้า จะต้องมีการทำสัญญาบริการ (Services Contract) กับสายการบินเรือจึงจะสามารถใช้บริการได้ โดยปัจจุบันบริษัทมีสัญญาบริการกับสายการบินเรือที่วิ่งอยู่ในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกาประมาณ 7 บริษัท และมีตัวแทนในประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อทำหน้าที่ประสานงานจัดการด้านพิธีการศุลกากรเมื่อสินค้าไปถึงท่าเรือ ตลอดจนจัดส่งสินค้าให้กับผู้รับปลายทาง ซึ่งตัวแทนต่างประเทศดังกล่าวเป็นตัวแทนที่บริษัททำงานร่วมกันมานานกว่า 20 ปี นอกจากนี้ บริษัทยังมีประสบการณ์และความชำนาญในการให้บริการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และประเทศจีน โดยความร่วมมือกับกลุ่ม Sun Express

(5) ความพร้อมของบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ

เนื่องจากธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าเป็นธุรกิจให้บริการ บุคลากรนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องเป็นผู้มีความรู้ มีประสบการณ์และความชำนาญ ทำงานด้วยความถูกต้อง แม่นยำ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ และมีจิตใจรักการบริการ (Service Mind) ซึ่งจะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความมั่นใจและเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยบริษัทมีการวางแผนด้านบุคลากรและพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อให้สอดคล้องกับการขยายตัวของธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของบริษัท และให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรโดยจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งบริษัทมีการจัดทำแผนการอบรมพนักงานประจำปี โดยพนักงานแต่ละคนต้องได้เข้าอบรมอย่างน้อย 5 หลักสูตรต่อปี เพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถและทักษะให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงาน จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดและพิจารณาผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยพนักงานของบริษัทและบริษัทย่อยมีอายุการทำงานเฉลี่ยประมาณ 5 ปี นอกจากนี้ การให้บริการรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบต่างๆที่บังคับใช้ในการส่งออกหรือนำเข้า โดยบริษัทและบริษัทย่อยได้จัดเตรียมบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีพนักงานที่ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ชำนาญการศุลกากรประจำบริษัทและบริษัทย่อยรวม 4 คน เพื่อให้คำแนะนำแก่พนักงานในส่วนงานต่างๆได้

(6) การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ

ธุรกิจของบริษัทเติบโตมาจากการให้บริการรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลเป็นหลัก โดยมีความชำนาญในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา มากกว่า 20 ปี จึงทำให้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับสายการบินเรือที่วิ่งอยู่ในเส้นทางดังกล่าว ต่อมาบริษัทมีการขยายเส้นทางการบริการในเส้นทางอื่นมากขึ้น จึงทำให้มีความสัมพันธ์อันดีกับสายการบินเรือเพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจุบันบริษัทมีการจัดหาระวางเรือจากสายการบินเรือรวมกว่า 15 ราย และธุรกิจของบริษัทย่อยซึ่งเติบโตมาจากการให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางอากาศเป็นหลัก จึงทำให้มีความสัมพันธ์อันดีกับสายการบินกว่า 10 ราย นอกจากนี้ตัวแทนต่างประเทศ (Oversea Agent) ถือเป็นพันธมิตรทางธุรกิจหรือคู่ค้าที่สำคัญ ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทและบริษัทย่อยในการติดต่อประสานงานเพื่อให้บริการจัดการการขนส่งในเขตประเทศที่ตัวแทนแต่ละรายดูแล ปัจจุบันบริษัทมีตัวแทนในประเทศต่างๆ ครอบคลุมกว่า 100 ประเทศทั่วโลก ทั้งนี้ บริษัทย่อยยังเป็นหนึ่งในสมาชิกเครือข่าย Sun Express Group ซึ่งประกอบด้วยบริษัทใน 6 ประเทศและตัวแทนอื่นกว่า 100 แห่งทั่วโลก ซึ่งถือเป็นพันธมิตรทางการค้าที่สำคัญ นอกจากนี้ บริษัทและบริษัทย่อยยังเข้าร่วมเป็นภาคีสมาชิกต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่ TIFFA, TAFA, Conqueror Freight Network, CGLN ภายใต้ WCA Family Network, และ Dalian JCtrans Logistic Network (รายละเอียดข้อ 2.5.3)

(7) ความสามารถในการบริหารต้นทุน

ด้วยบริษัทและบริษัทย่อยเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมาอย่างยาวนาน โดยธุรกิจมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีปริมาณการขนส่งอย่างสม่ำเสมอ โดยบริษัทและบริษัทย่อยจะมีการวางแผนและจองระวางเรือ/เครื่องบินในปริมาณมาก ส่งผลให้บริษัทและบริษัทย่อยสามารถเจรจาต่อรองราคากับสายการบินเรือ/สายการบิน เพื่อบริหารต้นทุนค่าระวางซึ่งเป็นต้นทุนหลัก โดยการบริหารต้นทุนดังกล่าวเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับบริษัทและบริษัทย่อย ในการนำเสนอราคาแก่ลูกค้า ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนในการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าด้วย

(8) รักษาฐานลูกค้าปัจจุบัน

ลูกค้าปัจจุบันเป็นฐานลูกค้าที่สร้างรายได้หลักให้กับบริษัท ดังนั้น บริษัทและบริษัทย่อยจึงให้ความสำคัญกับการรักษาฐานลูกค้าดังกล่าวให้มากที่สุด ซึ่งจะเน้นการสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับฐานลูกค้ากลุ่มดังกล่าว โดยพนักงานจะติดต่อกับลูกค้าปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ทั้งการเข้าเยี่ยมเยียนด้วยตัวเอง หรือ ติดต่อกันทางโทรศัพท์ เพื่อสอบถามถึงความต้องการใช้บริการและเสนอการบริการได้ทันกับความต้องการ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นผู้นำเข้า-ส่งออก ซึ่งมีความต้องการใช้บริการอยู่อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยจะพยายามให้กลุ่มลูกค้าปัจจุบันเพิ่มปริมาณการใช้บริการมากยิ่งขึ้นให้ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งนี้กลยุทธ์ในการรักษาฐานลูกค้ากลุ่มนี้ ยังประกอบด้วย การรักษาคุณภาพการบริการ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การส่งมอบสินค้าให้ตรงเวลาที่กำหนด ซึ่งบริษัทมีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

(9) การขยายการให้บริการ

บริษัทมีแผนเพิ่มการให้บริการในลักษณะการต่อยอดการให้บริการกับลูกค้ารายใดรายหนึ่ง เช่น การให้บริการทั้งด้านนำเข้าและส่งออก หรือทางเรือควบคู่ไปกับทางอากาศ รวมทั้งการให้บริการพิธีการศุลกากรและการขนส่ง หรือแม้กระทั่งการขยายขอบเขตเมืองท่า (Port) นอกจากนี้ในอนาคตจะขยายไปยังธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้บริการคลังสินค้า โดยบริษัทมองว่าเป็นโอกาสทางธุรกิจและเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการ นอกจากนี้ บริษัทมีแผนขยายสาขาไปยังต่างประเทศ เมื่อมีโอกาสทางธุรกิจที่เหมาะสม ตลอดจนขยายฐานลูกค้าไปยังตลาดใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละอุตสาหกรรมที่มีความแตกต่าง โดยมีการจัดทำเว็บไซต์ (Website) ของบริษัทและบริษัทย่อย ได้แก่ www.wice.co.th และ www.sunexpress.co.th เพื่อให้บริการของบริษัทและบริษัทย่อยเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป และให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้สะดวกขึ้น

2.3.2 กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัทและบริษัทย่อยเป็นกลุ่มลูกค้าขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ โดยพิจารณาถึงปริมาณการใช้บริการและทุนจดทะเบียน รวมถึงความสามารถในการทำกำไร ลูกค้าของบริษัทและบริษัทย่อยจะกระจายอยู่ในอุตสาหกรรมต่างๆ ซึ่งสินค้าหลักที่บริษัทและบริษัทย่อยให้บริการบริหารจัดการขนส่งระหว่างประเทศ ได้แก่ สินค้าอิเล็กทรอนิกส์ สินค้าประเภทชิ้นส่วนยานยนต์ ซึ่งสามารถแบ่งตามประเภทการใช้บริการของลูกค้าได้ดังนี้

ประเภทการบริการ	ประเภทสินค้าหลัก	ประเทศนำเข้า-ส่งออกหลัก
บริการ Sea Freight	เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์สำนักงาน/คอมพิวเตอร์, ชิ้นส่วนยานยนต์, อาหารกระป๋อง, เหล็กและวัสดุก่อสร้างวัสดุก่อสร้าง	สหรัฐอเมริกา, ญี่ปุ่น, จีน, ออสเตรเลีย
บริการ Air Freight	ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์, ชิ้นส่วนยานยนต์	จีน, ฮองกง, สิงคโปร์

นอกจากนี้ บริษัทและบริษัทย่อยสามารถให้บริการบริหารจัดการขนส่งระหว่างประเทศให้แก่กลุ่มลูกค้าในอุตสาหกรรมอื่นๆ เช่น เคมีภัณฑ์ เสื้อผ้า พลาสติก เป็นต้น โดยสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าหลักๆ ของบริษัทและบริษัทย่อยได้ดังนี้

(1) กลุ่มผู้ประกอบการเพื่อการนำเข้าและส่งออก (Importer & Exporter) เป็นกลุ่มลูกค้าหลักของบริษัทและบริษัทย่อย โดยปี 2557 มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 89 ของรายได้จากการบริการ

(2) กลุ่มผู้ให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Co-Loader) เป็นกลุ่มลูกค้าที่ประกอบธุรกิจประเภทเดียวกับบริษัท คือ ให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล ซึ่งไม่มีสัญญาบริการ (Service Contract) กับสายเรือ หรือเป็นบริษัทที่มีปริมาณสินค้าไม่มากพอที่จะให้บริการแบบเต็มตู้คอนเทนเนอร์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องใช้บริการของบริษัททั้งแบบเต็มตู้และแบบไม่เต็มตู้ ทั้งนี้ ลูกค้ากลุ่มนี้ถือเป็นพันธมิตรทางการค้ากับบริษัท โดยปี 2557 มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 11 ของรายได้จากการบริการ

บริษัทและบริษัทย่อยเป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศด้วยรถบรรทุกหัวลากและหางพ่วง โดยการให้บริการดังกล่าวเป็นการสนับสนุนการให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเท่านั้น ดังนั้น ลูกค้าของบริษัทและบริษัทย่อยจะเป็นลูกค้าต่อเนื่อง ซึ่งใช้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศกับบริษัทหรือบริษัทย่อย โดยบริษัทและบริษัทย่อยจะให้บริการจัดหารถบรรทุกที่เหมาะสมกับสินค้าเพื่อไปรับสินค้าที่โรงงานของลูกค้ามาที่ท่าเรือเพื่อดำเนินการส่งออก หรือรับสินค้าจากท่าเรือไปส่งมอบที่โรงงานของลูกค้าในกรณีนำเข้า เป็นต้น ซึ่งเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับบริการและอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ซึ่งทำให้บริษัทและบริษัทย่อยสามารถให้บริการลูกค้าได้ครบวงจรมากยิ่งขึ้น โดยบริษัทมีสัดส่วนรายได้จากการบริการแบบครบวงจรดังนี้

กลุ่มลูกค้า	2555		2556		2557		งวด 3 เดือนแรก ปี 2558	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการครบวงจร	426.43	67.64	362.20	68.49	481.30	71.81	115.30	67.12
กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการอื่นๆ								
1. กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ Freight อย่างเดียว	168.90	26.79	123.29	23.32	146.62	21.88	37.71	21.95
2. กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ เฉพาะ Custom & Transport	35.09	5.57	43.31	8.19	42.28	6.31	18.77	10.93
รวมรายได้จากการบริการ	630.42	100.00	528.80	100.00	670.20	100.00	171.78	100.00

หมายเหตุ: * กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการครบวงจร คือ ลูกค้าที่ใช้บริการ Freight และ บริการอื่นๆ เช่น การให้บริการแบบ Door-to-Door / Door-to-Port / Port-to-Door)

** กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการอื่นๆ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง เช่น Freight หรือ Custom & Transport

บริษัทและบริษัทย่อยมีลูกค้ากระจายอยู่ในอุตสาหกรรมต่างๆ ไม่มีการพึ่งพิงลูกค้ารายใดรายหนึ่ง โดยลูกค้า 10 รายแรกในปี 2557 และงวด 3 เดือนแรกปี 2558 มีสัดส่วนรายได้ประมาณร้อยละ 34.35 และร้อยละ 21.68 ของรายได้จากการบริการ ตามลำดับ และไม่มีลูกค้ารายใดมีสัดส่วนรายได้เกินร้อยละ 10 ของรายได้จากการบริการ

2.3.3 นโยบายการกำหนดราคา

บริษัทและบริษัทย่อยมีนโยบายเสนอราคาที่เหมาะสมแก่ลูกค้า ซึ่งพิจารณาจากรูปแบบการให้บริการและเงื่อนไขของการบริการ โดยกระบวนการให้บริการบริหารจัดการขนส่งทั้งในและระหว่างประเทศจะปรับให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่นำมาพิจารณาในการคิดค่าบริการ ได้แก่ รูปแบบการขนส่ง เส้นทางการขนส่ง ระยะเวลาในการขนส่ง ปริมาณสินค้า ประเภทสินค้า เป็นต้น โดยบริษัทและบริษัทย่อยจะคิดค่าบริการตามประเภท/ลักษณะการให้บริการ ดังนี้

ชนิดของการให้บริการ	การคิดค่าบริการ
SEA FREIGHT(EXPORT/IMPORT)	FCL : คิดตามจำนวนตู้สินค้า และขนาดของตู้สินค้า และเส้นทาง LCL : คิดตามปริมาตร (ลูกบาศก์เมตร) หรือ คิดตามน้ำหนัก (ตัน) แล้วแต่ว่าจำนวนใดมากกว่า
AIR FREIGHT (EXPORT/IMPORT)	คิดตามน้ำหนัก (กิโลกรัม) หรือ คิดตามปริมาตร (ลูกบาศก์เมตร) แล้วแต่ว่าจำนวนใดมากกว่า
CUSTOMS	คิดตามจำนวนใบขนสินค้า และจำนวนตู้ และประเภทของสินค้า
TRANSPORT	คิดตามชนิดของรถ และระยะทาง

โดยมีนโยบายการกำหนดราคา ดังนี้

- กำหนดราคาตามงบประมาณของลูกค้า โดยนำเสนอบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับที่ลูกค้าต้องการภายใต้งบประมาณที่ลูกค้ากำหนด
- กำหนดราคาตามราคาต้นทุนบริการบวกอัตรากำไรขั้นต้นที่เหมาะสม และเป็นไปตามภาวะของอุปสงค์และอุปทานในตลาด โดยจะกำหนดราคาให้สามารถแข่งขันในตลาดได้
- กำหนดราคาเทียบกับคู่แข่ง แต่เสนอการให้บริการที่มากกว่า โดยคำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริงและโอกาสทางธุรกิจที่จะได้ฐานลูกค้าใหม่ ๆ เป็นปัจจัยในการตัดสินใจ

ทั้งนี้ บริษัทจะพิจารณาการกำหนดราคาจากภาวะการแข่งขันของตลาดในขณะนั้นและความต้องการของลูกค้าแต่ละรายควบคู่กันไป

2.3.4 การจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางการจำหน่ายของบริษัทและบริษัทย่อยแบ่งเป็น 2 ช่องทาง ดังนี้

1. การติดต่อลูกค้าโดยตรง เป็นการติดต่อกับลูกค้าโดยตรงผ่านทางทีมขายของบริษัทและบริษัทย่อย หรือติดต่อผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทและบริษัทย่อย ได้แก่ www.wice.co.th และ www.sunexpress.co.th การเสนอบริการโดยการติดต่อลูกค้าโดยตรงคิดเป็นสัดส่วนเฉลี่ยประมาณร้อยละ 80 ของรายได้จากการบริการ โดยบริษัทจะมีทีมขายทำหน้าที่ติดต่อและเข้าพบลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่เหมาะสมให้กับลูกค้า ซึ่งเมื่อบริษัทได้รับโอกาสในการให้บริการแล้ว ลูกค้ามักจะใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันบริษัทมีทีมขายซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก คือ

- ดูแลลูกค้าปัจจุบัน (Active Clients) ตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดี และพยายามเสนอบริการให้ลูกค้าใช้บริการเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งตลาดในฐานลูกค้าเก่า
- มุ่งเน้นขยายฐานลูกค้าใหม่ในตลาดเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละอุตสาหกรรมที่มีความแตกต่างกัน

2. การติดต่อลูกค้าโดยผ่านตัวแทนในต่างประเทศ (Oversea Agent) คิดเป็นสัดส่วนเฉลี่ยประมาณร้อยละ 20 ของรายได้จากการบริการ ซึ่งตัวแทนในต่างประเทศทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อประสานงานในการบริการจัดการขนส่งในประเทศที่ตนเองเป็นผู้ดูแลให้แก่บริษัทและบริษัทย่อย ซึ่งถือเป็นลูกค้าทางธุรกิจ โดยตัวแทนในต่างประเทศก็จะแนะนำหรือมอบหมายให้บริษัทเป็นผู้ดูแลลูกค้าของตัวแทนดังกล่าวในการบริการจัดการขนส่งในเขตประเทศไทยเช่นกัน

ทั้งนี้ บริษัทได้เข้าร่วมเป็นภาคีสมาชิกต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งได้แก่ TIFFA, TIFA, Conqueror Freight Network, CGLN ภายใต้ WCA Family Network, และ Dalian JCtrans Logistic Network (รายละเอียดข้อ 2.5.3) ซึ่งถือเป็นการประชาสัมพันธ์ให้คู่ค้าและลูกค้ารู้จักบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง

2.4 ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

ภาวะอุตสาหกรรม

“การบริหารจัดการโลจิสติกส์ หมายถึง กระบวนการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การดำเนินงาน และการควบคุมการทำงานขององค์กร รวมทั้งการบริหารจัดการข้อมูลและธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดการเคลื่อนย้ายการจัดเก็บ การรวบรวม การกระจายสินค้า วัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบ และการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ” (ที่มา: นิยามของ Council of Logistics Management)

รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2556 รายงานว่า ต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทยในปี 2555 มีมูลค่ารวม 1.76 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 14.40 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ โดยมีสัดส่วนลดลงจากร้อยละ 14.70 ในปี 2554 โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ ประกอบด้วย ต้นทุนค่าขนส่งสินค้า ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง และต้นทุนการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ โดยต้นทุนค่าขนส่งสินค้าเป็นองค์ประกอบหลักของต้นทุนโลจิสติกส์รวมของไทย คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 50 ของต้นทุนโลจิสติกส์รวม รองลงมา คือ ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง และต้นทุนการบริหารจัดการ คิดเป็นร้อยละ 40 และร้อยละ 10 ของต้นทุนโลจิสติกส์รวม ตามลำดับ โดยองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนคิดเป็นร้อยละ 7.4 ร้อยละ 5.7 และร้อยละ 1.3 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ตามลำดับ (ที่มา: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม) ทั้งนี้ ประเทศไทยมีมูลค่าการค้าทั้งมูลค่าการนำเข้าและการส่งออก ดังแสดงตามตารางด้านล่าง

(หน่วย : ล้านล้านบาท)

ปี	มูลค่าการค้า	มูลค่าการส่งออก	มูลค่าการนำเข้า
2553	11.97	6.11	5.86
2554	13.69	6.71	6.98
2555	14.89	7.08	7.81
2556	14.57	6.91	7.66
2557	14.72	7.31	7.41
ไตรมาส 1 ปี 2557	3.63	1.81	1.82
ไตรมาส 1 ปี 2558	3.44	1.73	1.71

ที่มา: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยความร่วมมือจากกรมศุลกากร

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีระบบเศรษฐกิจแบบเปิด (Open Economy) คือ เป็นประเทศที่ติดต่อทำการซื้อขายสินค้าและบริการกับประเทศเพื่อนบ้าน การค้าระหว่างประเทศจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและผลักดันให้เศรษฐกิจของประเทศขยายตัว โดยตลาดส่งออกสำคัญของไทย 5 อันดับแรกที่มีมูลค่าการส่งออกสูงสุด สรุปได้ดังนี้

ลำดับ	ประเทศ	มูลค่าการส่งออก (หน่วย: ล้านล้านบาท)				
		2555	2556	2557	ไตรมาส 1 ปี 2557	ไตรมาส 1 ปี 2558
1	จีน	0.83	0.82	0.86	0.21	0.18
2	สหรัฐอเมริกา	0.70	0.69	0.77	0.18	0.19
3	ญี่ปุ่น	0.73	0.67	0.70	0.18	0.17
4	มาเลเซีย	0.38	0.40	0.41	0.10	0.09
5	ฮ่องกง	0.40	0.40	0.40	0.11	0.10

ที่มา: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยความร่วมมือจากกรมศุลกากร

จากข้อมูลในตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าในปี 2557 ประเทศไทยมีมูลค่าการส่งออกไปประเทศจีนมากที่สุดคิดเป็นประมาณร้อยละ 11 ของมูลค่าการส่งออกรวม รองลงมา คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศญี่ปุ่น ประเทศมาเลเซีย และฮ่องกง ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกคิดเป็นประมาณร้อยละ 10.5 ร้อยละ 9.6 ร้อยละ 5.6 และร้อยละ 5.5 ของมูลค่าการส่งออกรวม ตามลำดับ สำหรับในไตรมาสแรกของปี 2558 ประเทศไทยมีมูลค่าการส่งออกไปประเทศสหรัฐอเมริกามากที่สุด คิดเป็นประมาณร้อยละ 10.9 ของมูลค่าการส่งออกรวม รองลงมาคือ ประเทศจีน ประเทศญี่ปุ่น ประเทศฮ่องกง และประเทศมาเลเซีย ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกคิดเป็นประมาณร้อยละ 10.4 ร้อยละ 9.8 ร้อยละ 5.8 และ 5.2 ตามลำดับ

โครงสร้างสินค้าส่งออกของไทย ประกอบด้วย สินค้าอุตสาหกรรม สินค้าเกษตรกรรม สินค้าอุตสาหกรรมเกษตร และสินค้าแร่และเชื้อเพลิง โดยสินค้าส่งออกในปี 2557 ที่มีมูลค่าสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) รถยนต์ อุปกรณ์และส่วนประกอบ 2) เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และส่วนประกอบ 3) น้ำมันสำเร็จรูป 4) อัญมณีและเครื่องประดับ 5) เม็ดพลาสติก โดยรายงานเศรษฐกิจและการเงินเดือนธันวาคม ปี 2557 จากธนาคารแห่งประเทศไทย ระบุว่าสินค้าอิเล็กทรอนิกส์มีการขยายตัวต่อเนื่องตามการส่งออกแผงวงจรมิโครชิพและชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ ซึ่งได้รับอานิสงส์จากวัฏจักรขาขึ้นของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์โลก ส่วนสินค้าประเภทยานยนต์และชิ้นส่วน มีการหดตัวตามการส่งออกรถยนต์ไปตลาดตะวันออกกลางและอาเซียน เนื่องจากเศรษฐกิจได้รับผลกระทบจากราคาน้ำมันดิบที่ลดลงทำให้อุปสงค์ในประเทศชะลอตัว อย่างไรก็ตาม การส่งออกชิ้นส่วนยานยนต์ไปยังตลาดอื่นยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในตลาดสหรัฐอเมริกาและตะวันออกกลาง อย่างไรก็ตามในไตรมาสที่ 1 ของปี 2558 มูลค่าการส่งออกสินค้าปรับตัวลดลงในเกือบทุกหมวด เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการชะลอตัวทางเศรษฐกิจของจีนและอาเซียน ประกอบกับราคาสินค้าส่งออกในบางหมวดยังอยู่ในระดับต่ำตามทิศทางราคาน้ำมันดิบ นอกจากนี้ผลกระทบส่วนหนึ่งมาจากหมวดสินค้าอิเล็กทรอนิกส์มีการปิดซ่อมบำรุงโรงงานในระหว่างไตรมาสนี้ ทำให้มูลค่าการส่งออกสินค้าในไตรมาสแรกจึงลดลง ทั้งนี้ในส่วนของรถยนต์ อุปกรณ์และส่วนประกอบ ยังขยายตัวได้โดยเฉพาะการส่งออกรถยนต์ไปยังตลาดกลุ่มประเทศยุโรปและประเทศออสเตรเลีย

ทั้งนี้ ตลาดนำเข้าสำคัญของไทย 5 อันดับแรก ประกอบด้วย ประเทศจีน ประเทศญี่ปุ่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศมาเลเซีย และประเทศสหรัฐอเมริกาบริติชเวิลด์ โดยในปี 2557 ประเทศไทยมีมูลค่าการนำเข้าจากประเทศดังกล่าวคิดเป็นประมาณร้อยละ 16.90 ร้อยละ 15.70 ร้อยละ 6.40 ร้อยละ 5.60 และร้อยละ 5.60 ของมูลค่าการนำเข้ารวม ตามลำดับ ส่วนในไตรมาสแรกของปี 2558 ประเทศไทยมีมูลค่าการนำเข้าจากประเทศจีนมากที่สุด คิดเป็นประมาณร้อยละ 18.7 รองลงมาเป็นประเทศญี่ปุ่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศมาเลเซีย และประเทศสหรัฐอเมริกาบริติชเวิลด์ ซึ่งมีมูลค่านำเข้าคิดเป็นประมาณร้อยละ 16.4 ร้อยละ 7.0 ร้อยละ 5.9 และร้อยละ 4.0 ตามลำดับ สามารถสรุปได้ดังนี้

ลำดับ	ประเทศ	มูลค่าการนำเข้า (หน่วย: ล้านล้านบาท)				
		2555	2556	2557	ไตรมาส 1 ปี 2557	ไตรมาส 1 ปี 2558
1	จีน	1.16	1.16	1.25	0.28	0.32
2	ญี่ปุ่น	1.55	1.26	1.16	0.29	0.28
3	สหรัฐอเมริกา	0.39	0.45	0.47	0.11	0.12
4	มาเลเซีย	0.41	0.41	0.41	0.10	0.10
5	สหรัฐอเมริกาบริติชเอดิส	0.49	0.53	0.41	0.12	0.07

ที่มา: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยความร่วมมือจากกรมศุลกากร

โครงสร้างสินค้านำเข้าของไทย ประกอบด้วย สินค้าวัตถุดิบและกึ่งสำเร็จรูป สินค้าทุน สินค้าเชื้อเพลิง สินค้าอุปโภคบริโภค และสินค้ายานพาหนะและอุปกรณ์การขนส่ง โดยสินค้านำเข้าในปี 2557 ที่มีมูลค่าสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) น้ำมันดิบ 2) เครื่องจักรกลและส่วนประกอบ 3) เครื่องจักรไฟฟ้าและส่วนประกอบ 4) เคมีภัณฑ์ 5) เหล็ก เหล็กกล้าและผลิตภัณฑ์ โดยรายงานเศรษฐกิจและการเงินเดือนธันวาคม ปี 2557 จากธนาคารแห่งประเทศไทยระบุว่า การนำเข้ามีการหดตัวลงเนื่องจากการนำเข้าน้ำมันดิบที่หดตัวอย่างต่อเนื่องทั้งปริมาณและราคา ส่วนในไตรมาสแรกปี 2558 นั้นสินค้านำเข้า 5 อันดับแรกยังคงเป็นหมวดสินค้าเดียวกับในการนำเข้าปี 2557 และการนำเข้ายังคงหดตัวเนื่องจากการลดลงของราคาน้ำมันดิบเป็นหลัก ในขณะที่ปริมาณการนำเข้าขยายตัวจากการนำเข้าสินค้าหมวดน้ำมัน

เมื่อพิจารณาถึงรูปแบบในการขนส่งสินค้านำเข้าระหว่างประเทศ โดยข้อมูลกรมศุลกากรพบว่าการขนส่งสินค้าทางเรือมีมูลค่าสูงสุดประมาณร้อยละ 70 ของมูลค่านำเข้าส่งออกรวม รองลงมาคือการขนส่งสินค้าทางเครื่องบินมีสัดส่วนเฉลี่ยประมาณร้อยละ 25 ของมูลค่านำเข้าส่งออกรวม ซึ่งมูลค่าการขนส่งมีรายละเอียดตามตารางดังนี้

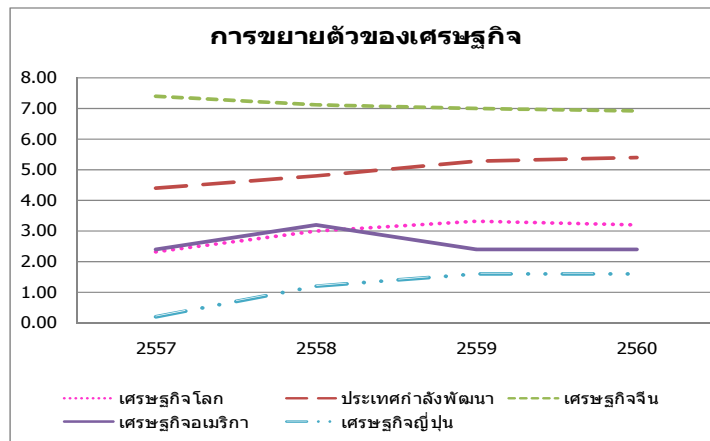
รูปแบบการขนส่ง	มูลค่าการขนส่งสินค้านำเข้าและขาออก									
	2552		2553		2554		2555		2556	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ทางเรือ	6.46	65.91%	7.98	66.42%	9.40	67.74%	10.39	69.72%	10.21	70.19%
ทางเครื่องบิน	2.68	27.38%	3.21	26.74%	3.44	24.78%	3.38	22.68%	3.26	22.41%
ทางรถยนต์	0.63	6.43%	0.80	6.62%	1.01	7.28%	1.11	7.43%	1.07	7.34%
ทางรถไฟ	0.01	0.11%	0.01	0.10%	0.01	0.08%	0.01	0.04%	0.00	0.03%
ทางไปรษณีย์ภัณฑ์และอื่น ๆ	0.02	0.16%	0.01	0.12%	0.02	0.12%	0.02	0.13%	0.00	0.03%
รวม	9.80	100.00%	12.01	100.00%	13.88	100.00%	14.91	100.00%	14.54	100.00%

ที่มา: กรมศุลกากร รวบรวมโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ทั้งนี้ ข้อมูลจากหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2558 ได้รายงานไว้ว่า มูลค่าการขนส่งสินค้าทางอากาศของโลกได้ขยายตัวร้อยละ 4.5 ในปี 2557 ซึ่งมากกว่าการขยายตัวในปี 2556 ซึ่งมีการขยายตัวเพียงร้อยละ 1.4 โดยการขยายตัวดังกล่าวมาจากการขยายตัวในตลาดเอเชียแปซิฟิก และแถบตะวันออกกลาง ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 46 และร้อยละ 29 ของการขยายตัว โดยการขนส่งสินค้าทางอากาศของตลาดเอเชียแปซิฟิกขยายตัวร้อยละ 5.4 จากอุปสงค์ที่มากขึ้นในการนำเข้าสินค้าสำหรับการผลิต ทั้งนี้ ตลาดในแถบตะวันออกกลางมีการขยายตัวมากที่สุดคิดเป็นอัตราการขยายตัวร้อยละ 11 โดยสายการบินในแถบตะวันออกกลางได้มีการขยายเครือข่ายและเพิ่มกำลังการขนส่งโดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 11.1 ซึ่งการขยายกำลังการขนส่งครั้งนี้ทำให้กำลังการขนส่งโลกขยายตัวถึงร้อยละ 37 ในปี 2557

แนวโน้มธุรกิจโลจิสติกส์

ธุรกิจขนส่งระหว่างประเทศและโลจิสติกส์ มีแนวโน้มการเติบโตตามการขยายตัวของเศรษฐกิจโลก โดยจากรายงานแนวโน้มเศรษฐกิจโลก (Global Economic Prospects: GEP) จัดพิมพ์โดยธนาคารโลก รายงานว่า ในปี 2558 ประเทศกำลังพัฒนาจะเติบโตมากขึ้น ส่วนหนึ่งเกิดจากราคาน้ำมันดิบลดลง เศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาที่เข้มแข็งขึ้น อัตราดอกเบี้ยที่ยังคงอยู่ในระดับต่ำ และความผันผวนที่น้อยลงของเศรษฐกิจประเทศตลาดเกิดใหม่ที่มีขนาดใหญ่ โดยคาดการณ์ว่าเศรษฐกิจโลกจะมีการขยายตัวประมาณร้อยละ 3 ในปี 2558 (จากร้อยละ 2.6 ในปี 2557) เศรษฐกิจประเทศกำลังพัฒนาจะมีการขยายตัวอยู่ที่ประมาณร้อยละ 4.8 ในปี 2558 (จากร้อยละ 4.4 ในปี 2557) ในขณะที่เศรษฐกิจจีนจะชะลอตัวลงจากการลดนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ ทำให้การเติบโตของจีนอยู่ที่ประมาณร้อยละ 7.1 ในปี 2558 (จากร้อยละ 7.4 ในปี 2557) สำหรับเศรษฐกิจสหรัฐอเมริกา มีแนวโน้มขยายตัวอยู่ที่ประมาณร้อยละ 3.2 ในปี 2558 (จากร้อยละ 2.4 ในปี 2557) จากกรณีฟื้นตัวทางเศรษฐกิจ และเศรษฐกิจญี่ปุ่นมีแนวโน้มขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 1.2 ในปี 2558 (จากเดิมร้อยละ 0.2 ในปี 2557) ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามแผนภาพ ดังนี้



ที่มา: ข่าวกจาก www.worldbank.org

องค์กรที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการจัดการขนส่งระหว่างประเทศ

FIATA หรือ "International Federation of Freight Forwarders Associations" จัดตั้งขึ้นในกรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2469 เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร (Non-Governmental Organization: NGO) เป็นองค์กรระหว่างประเทศที่เป็นศูนย์รวมบริษัทรับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากองค์สหประชาชาติและรัฐบาลของประเทศสมาชิกเป็นอย่างดี ปัจจุบันเป็นตัวแทนของกลุ่มธุรกิจบริษัทขนส่งและโลจิสติกส์กว่า 40,000 บริษัททั่วโลก จุดประสงค์หลักขององค์กร คือ การรวบรวมกิจการในอุตสาหกรรมกรรมการขนส่งทั่วโลกให้เป็นหนึ่งเดียว และเป็นตัวแทนในการส่งเสริมและปกป้องผลประโยชน์ของอุตสาหกรรมขนส่ง โดยมีส่วนร่วมในการเป็นผู้ให้คำแนะนำและเป็นผู้เชี่ยวชาญในการประชุมของหน่วยงานสากลต่าง ๆ ในเรื่องเกี่ยวกับการขนส่ง รวมถึงการพัฒนาคุณภาพของการบริการการขนส่งของบริษัทในธุรกิจขนส่งโดยการพัฒนาและส่งเสริมเอกสารเกี่ยวกับการขนส่งและมาตรฐานการขนส่งให้เป็นระบบเดียวกันทั่วโลก ซึ่งสมาชิกจะต้องสนับสนุนจุดประสงค์ของ FIATA และอยู่ภายใต้กฎระเบียบต่าง ๆ

ทั้งนี้ บริษัทและบริษัทย่อยซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของไทย หรือ TIFFA (Thai International Freight Forwarders Association) ซึ่ง TIFFA เป็นสมาชิกของ FIATA ด้วย สมาชิกของ TIFFA ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดสำหรับจรรยาบรรณวิชาชีพเพื่อรักษาชื่อเสียงที่ดีของวิชาชีพผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศโดยมีหลักการดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจอย่างมีอาชีพปกป้องผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ
2. แข่งขันอยู่บนรากฐานความยุติธรรมและเคารพในสิทธิและผลประโยชน์ของผู้อื่น
3. ไม่เปิดเผยความลับทางธุรกิจของตนเอง ของคู่แข่งหรือของผู้ใช้บริการ
4. เคารพต่อกฎหมาย กฎระเบียบของสมาคม ของประเทศตนเอง และของประเทศอื่นๆ ที่ติดต่อกัน
5. เคารพต่อหลักสากลของการดำเนินธุรกิจบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

นอกจากนี้ บริษัทมีความรับผิดชอบตามกฎหมายต่อความสูญหาย ความเสียหายของผู้ประกอบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ ภายใต้สัญญาประกันภัยที่กำหนดความคุ้มครองให้มีการชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามหลักเกณฑ์ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบตามพระราชบัญญัติการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ พ.ศ. 2548 และสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคว่าจะได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนหากเกิดความเสียหายจากการขนส่งได้

ภาวะการแข่งขัน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้แบ่งโครงสร้างของบริการโลจิสติกส์ไทยไว้เป็น 5 ประเภท ได้แก่ การขนส่งสินค้า การจัดเก็บสินค้า บริการด้านพิธีการต่างๆ บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริมและบริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ ปัจจุบันพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทยมี 5 กลุ่มหลัก ได้แก่ ผู้ประกอบการขนส่งทางบก ขนส่งทางน้ำ ขนส่งทางอากาศ ตัวแทนออกของและตัวแทนขนส่ง และคลังสินค้า รวมกว่า 10,000 บริษัท และกว่าร้อยละ 80 เป็นผู้ประกอบการขนาดย่อมและขนาดกลางหรือ SMEs (ที่มา: www.thai-aec.com)

จากสถิติฐานข้อมูลของ BOL (Business on Line) จำนวนนิติบุคคลจดทะเบียนใหม่ในประเทศประเภทธุรกิจการขนส่งและสถานที่เก็บสินค้าในปี 2555 – ปี 2557 มีจำนวนเท่ากับ 2,582 ราย 2,596 ราย และ 2,405 ราย ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเติบโตของธุรกิจในแต่ละปี คู่แข่งรายใหม่สามารถเข้ามาแข่งขันในอุตสาหกรรมได้ง่าย เนื่องจากสามารถเริ่มต้นธุรกิจได้ตั้งแต่ขนาดเล็กด้วยเงินลงทุนไม่สูงมาก อาศัยความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและสายการบิน/สายการเดินเรือ โดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์แบบครบวงจร ส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทข้ามชาติ หรือผู้ประกอบการไทยรายใหญ่ๆ เท่านั้น

ผู้บริหารของบริษัทประมาณการมูลค่าธุรกิจบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศจากรายได้ของผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิก TIFFA ซึ่งมีมูลค่ารวมประมาณ 80,000 ล้านบาท ถึงแม้ว่าตลาดโลจิสติกส์จะมีขนาดใหญ่แต่มีการแข่งขันกันสูงเนื่องจากผู้ประกอบการในธุรกิจโลจิสติกส์แต่ละกลุ่มจะมีความชำนาญเฉพาะ การแข่งขันกันในเรื่องนี้จะเน้นที่ความชำนาญในเส้นทางและประเภทของสินค้า ความเร็วในการขนส่ง ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า รวมถึงเครือข่ายที่มีคุณภาพและความยืดหยุ่นของการให้บริการในราคาที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้า กลุ่มผู้ประกอบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มบริษัทข้ามชาติกับบริษัทร่วมทุน (Joint Venture) เช่น YUSEN LOGISTICS (THAILAND) COMPANY LIMITED, DHL GLOBAL FORWARDING (THAILAND) LIMITED, PANAPINA WORLD TRANSPORT (THAILAND) LTD., CEVA FREIGHT (THAILAND) LTD. เป็นต้น และกลุ่มผู้ประกอบการท้องถิ่น (Local Company) โดยผู้ประกอบการกลุ่มที่ 1 จะเป็นผู้ครอบครองตลาดเนื่องจากมีข้อได้เปรียบทางด้านขนาดและเครือข่าย แต่กลุ่มผู้ประกอบการท้องถิ่นมีความยืดหยุ่นของการให้บริการมากกว่า ซึ่งบริษัทจัดได้ว่าเป็นหนึ่งในผู้นำด้านให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในกลุ่มผู้ประกอบการท้องถิ่น โดยบริษัทมียอดขายจัดอยู่หนึ่งในสิบลำดับแรกของกลุ่มผู้ประกอบการท้องถิ่นที่เป็นสมาชิก TIFFA รายละเอียดดังนี้

ลำดับ	รายชื่อผู้ประกอบการท้องถิ่นใน TIFFA	รายได้ ปี 2555 (ล้านบาท)	รายได้ ปี 2556 (ล้านบาท)
1	PROFREIGHT INTERNATIONAL CO.,LTD.	631.68	619.12
2	Leo Global Logistics Co.,Ltd.	584.77	614.67
3	Siam Kargo Logistics Co.,Ltd	629.12	589.76
4	UNITED MARINE LOGISTICS	424.36	564.65
5	V. Cargo Co.,Ltd.	438.31	508.14
6	ORIENT STAR INTERNATIONAL LOGISTICS CO.,LTD.	443.05	497.98
7	Acutech Co.,Ltd.	271.63	459.21
8	CTI Logistics Co.,Ltd.	326.92	350.61
9	ไวส์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)	439.25	348.99
10	WORLD UNITED LOGISTICS (THAILAND) CO.,LTD.	210.55	341.24

ทั้งนี้ ผู้ประกอบการใน TIFFA หลายรายตามตารางดังกล่าวข้างต้นประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ Logistics ในหลายรูปแบบ แต่ละรายจะมีลักษณะธุรกิจเฉพาะของตนเอง อาทิเช่น บางรายเน้นการให้บริการขนส่งทางบก (Inland Transportation) ซึ่งลักษณะการประกอบธุรกิจจะไม่เหมือนกับของบริษัทโดยตรง ในขณะที่บางรายให้บริการทั้งการรับจัดการขนส่งทางทะเลและทางอากาศด้วยพร้อมๆกัน ไม่ได้แยกเหมือนการให้บริการของบริษัทและบริษัทย่อย

โดยปัจจุบันผู้ประกอบการที่ถือเป็นคู่แข่งที่สำคัญโดยตรงของบริษัทและบริษัทย่อย ได้แก่ ผู้ประกอบการต่างประเทศจำนวนประมาณ 5-6 ราย ซึ่งมีการให้บริการรับจัดการขนส่งเน้นเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกาและเน้นกลุ่มสินค้าและกลุ่มลูกค้าใกล้เคียงกับบริษัท รวมถึงมีการให้บริการขนส่งทางรถยนต์และคลังสินค้า โดยบริษัทต่างชาติดังกล่าวมีขนาดธุรกิจใหญ่กว่าบริษัทและบริษัทย่อย อย่างไรก็ตาม บริษัทมองว่าความสามารถในการยืดหยุ่นของการให้บริการของบริษัทและบริษัทย่อยที่มากกว่า รวมถึงการให้บริการที่ครอบคลุมครบวงจร ทำให้บริษัทและบริษัทย่อยมีความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งดังกล่าวได้

ทั้งนี้ การให้บริการรับจัดการขนส่งระหว่างประเทศทางทะเล (Sea Freight) ผู้นำเข้า-ส่งออกสามารถเลือกใช้บริการจากสายการบินเรือโดยตรง หรือ เลือกใช้บริการตัวแทนรับจัดการขนส่ง อย่างไรก็ตาม สายการบินเรือส่วนใหญ่จะให้บริการประเภทท่าเรือสู่ท่าเรือ (Port-to-Port) ด้วยปริมาณการขนส่งเยอะ ในขณะที่ตัวแทนรับจัดการขนส่งสามารถเสนอการให้บริการที่ยืดหยุ่นได้มากกว่า ซึ่งผู้นำเข้า-ส่งออก มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้ตัวแทนรับจัดการขนส่งเพิ่มขึ้น สำหรับการให้บริการรับจัดการขนส่งระหว่างประเทศทางอากาศ (Air Freight) เนื่องจากผู้ประกอบการสายการบินจะไม่มีการให้บริการตรงกับลูกค้า ดังนั้น ผู้นำเข้า-ส่งออกจะใช้บริการจากตัวแทนรับจัดการขนส่ง

ความได้เปรียบในการแข่งขัน

จุดเด่นในการแข่งขันสำหรับธุรกิจให้บริการขนส่งของบริษัทอยู่ที่ศักยภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพครอบคลุมความต้องการของลูกค้า ปลอดภัย และตรงเวลา รวมถึงความพร้อมของบุคลากรและยานพาหนะ ซึ่งด้วยความรู้ ทักษะความชำนาญ และประสบการณ์ที่ผ่านมา ทำให้บริษัทมีความพร้อมในด้านต่างๆ ในการแข่งขัน โดยผู้บริหารเชื่อว่าบริษัทมีจุดเด่นในการแข่งขัน ดังต่อไปนี้

1. มีประสบการณ์ในธุรกิจรับจัดการขนส่งระหว่างประเทศมานาน มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจ และได้รับความไว้วางใจจากลูกค้ามาตลอดระยะเวลากว่า 20 ปี
2. มีการนำเสนอบริการที่หลากหลายและครบวงจร (One Stop Service) ให้กับลูกค้า โดยสามารถให้บริการรับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ ทั้งการนำเข้าและส่งออก โดยการขนส่งทั้งทางทะเล (แบบเต็มตู้และแบบไม่เต็มตู้) และทางอากาศ และการให้บริการด้านพิธีการศุลกากร เพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า รวมถึงการให้บริการขนส่งสินค้าแบบประตูสู่ประตู (Door to Door) และ แบบ Exwork ตลอดจนการให้คำปรึกษาในการจัดการระบบโลจิสติกส์เพื่อให้สามารถประหยัดต้นทุนให้ลูกค้า
3. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และมีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ เช่น มีผู้ชำนาญการศุลกากรให้คำปรึกษาด้านพิธีการศุลกากรและสิทธิประโยชน์ในการนำเข้าและส่งออกระหว่างประเทศ
4. มีความชำนาญด้านภูมิศาสตร์ในเส้นทางการขนส่งสินค้าทางทะเล ไทย-สหรัฐอเมริกา มากกว่า 20 ปี (Niche Market) สามารถรับและส่งมอบสินค้าได้ทุกรัฐของประเทศสหรัฐอเมริกาแบบประตูสู่ประตู ทั้งแบบเต็มตู้และแบบไม่เต็มตู้
5. มีเครือข่ายที่ดีกับบริษัทสายการบินเร็ว/สายการบิน และตัวแทนในต่างประเทศ ซึ่งถือเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่สำคัญ รวมทั้งบริษัทยังเป็นภาคีสมาชิกของสมาคมจัดการขนส่งระหว่างประเทศทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่ TIFFA, TAFA, Conqueror Freight Network, CGLN ภายใต้ WCA Family Network, Dalian JCTrans Logistic Network (รายละเอียดข้อ 2.5.3)
6. เป็นหนึ่งในกลุ่มเครือข่าย Sun Express Group ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านจัดการขนส่งทางอากาศ ซึ่งมีการติดต่อทำการค้ากันมานานและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้มีฐานลูกค้าที่แน่นอนและอัตรากำไรขั้นต้นที่ดี โดยมีการจัดทำข้อตกลงทางธุรกิจ (Agency Agreement) ระหว่างกัน
7. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพและลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน
8. มีศักยภาพในการบริหารต้นทุนเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยมีการจองระวางตู้คอนเทนเนอร์ในปริมาณมาก เพื่อให้สามารถต่อราคาเท่ากับสายการบินเร็วและนำเสนอลูกค้าในราคาที่แข่งขันได้ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนในการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าด้วย

2.5 การจัดหาบริการ

2.5.1 การจัดหาแหล่งที่มาของบริการ

ธุรกิจรับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ

ธุรกิจให้บริการรับจัดการขนส่งทางด้านโลจิสติกส์ระหว่างประเทศเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการกระบวนการทำงาน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ ปัจจัยสำคัญของกระบวนการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ประกอบด้วย การจัดหาระวางเรือ/เครื่องบิน ซึ่งถือเป็นต้นทุนหลักของการให้บริการขนส่งของบริษัท และการประสานงานกับตัวแทนในต่างประเทศเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) การจัดหาระวางเรือ/เครื่องบิน

เนื่องจากค่าระวางเรือ/เครื่องบิน เป็นต้นทุนหลักในธุรกิจให้บริการรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ บริษัทและบริษัทย่อยจึงมีการวางแผนการจองระวางเรือ/เครื่องบิน เพื่อให้สามารถบริหารต้นทุนได้อย่างดีที่สุด การจองระวางเรือเส้นทาง

ไทย-สหรัฐอเมริกา จะมีการจัดทำเป็นสัญญาเกี่ยวกับสายการบินเร็ว (Service Contract) โดยจะมีการต่อสัญญาทุกปี ในสัญญาจะระบุข้อตกลงเรื่องราคาค่าระวางภายใต้ปริมาณการซื้อขั้นต่ำ (Minimum Quality Commitment: MQC) โดยบริษัทจะมีการประเมินปริมาณงานจากข้อมูลในอดีตและประเมินแนวโน้มงานที่คาดว่าจะได้รับก่อนที่จะลงนามในสัญญา เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถขายระวางได้ตามที่ตกลงในสัญญา ซึ่งการจองระวางในปริมาณมากทำให้สามารถต่อรองค่าระวางและทำให้ต้นทุนของบริษัทแข่งขันได้ ทั้งนี้ ราคาที่ระบุในสัญญาสามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยสายการบินเร็วจะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน สำหรับการจองระวางเรือในเส้นทางอื่นและการจองระวางเครื่องบินจะไม่มีการจัดทำเป็นสัญญา โดยบริษัทจะนำข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าที่ผ่านมา แล้วทำการจองระวางเรือล่วงหน้ากับสายการบินเร็ว ซึ่งเมื่อลูกค้าติดต่อขอจองระวางเรือ บริษัทจะสามารถยืนยันการจองกับลูกค้าได้ทันที โดยบริษัทจะเป็นผู้คัดเลือกสายการบินเร็ว/สายการบินที่เหมาะสมให้กับลูกค้า ทั้งนี้ ในบางกรณีบริษัทและบริษัทย่อยจะประสานงานกับตัวแทนในต่างประเทศเพื่อให้ช่วยบริษัทจัดหาระวางในกรณีที่บริษัทต้องให้บริการบริหารจัดการขนส่งในเขตประเทศต่างๆ ซึ่งในแต่ละปีบริษัทและบริษัทย่อยมีการจัดหาระวางเรือ/เครื่องบินจากผู้ประกอบการขนส่งจำนวน 15 ราย และ 10 ราย ตามลำดับ

นโยบายการคัดเลือกสายการบินเร็ว / สายการบิน / Co-Loader

1. มีการให้บริการในเส้นทางที่ลูกค้าต้องการ และมีตารางการเดินทางที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า
2. เป็นผู้ให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ
3. เป็นผู้ให้บริการที่มีต้นทุนที่แข่งขันได้
4. เป็นผู้ให้บริการที่มีระบบการติดตามงาน สามารถตรวจติดตามการเดินทางของสินค้าได้

(2) ตัวแทนต่างประเทศ (Oversea Agent)

ในกรณีที่บริษัทมีการให้บริการบริหารจัดการขนส่งในเขตต่างประเทศ บริษัทจะประสานงานกับตัวแทนที่เป็นพันธมิตรทางการค้าในประเทศต่างๆ เพื่อช่วยดูแลการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นผู้ช่วยบริษัทในการจัดเก็บค่าบริการในกรณีที่ลูกค้าระบุให้เรียกเก็บค่าบริการที่ปลายทางในต่างประเทศ ดังนั้น การคัดเลือกตัวแทนต่างประเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยตัวแทนของบริษัทในต่างประเทศ ได้แก่ ผู้ประกอบการในธุรกิจบริหารจัดการขนส่งในประเทศต่างๆ ซึ่งมีประสบการณ์ความชำนาญและความน่าเชื่อถือในการให้บริการดังกล่าว ทั้งนี้ ตัวแทนดังกล่าวถือเป็นพันธมิตรและคู่ค้าที่สำคัญ เนื่องจากตัวแทนดังกล่าวสามารถเลือกให้บริษัทเป็นตัวแทนของตนเพื่อประสานงานและให้บริการในเขตประเทศไทยได้ด้วยเช่นกัน กลุ่มบริษัทมีนโยบายในการคัดเลือกตัวแทนต่างประเทศดังนี้

นโยบายการคัดเลือกตัวแทนต่างประเทศ (Oversea Agent) ตัวแทนในต่างประเทศแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลักๆ ดังนี้

1. กลุ่มบริษัทพันธมิตร (Group Company) ได้แก่ กลุ่มเครือข่าย Sun Express Group ซึ่งประกอบด้วยบริษัทใน 6 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย ประเทศสิงคโปร์ ฮองกง ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศเวียดนาม และประเทศมาเลเซีย โดยมีเครือข่ายทั่วโลกกว่า 100 แห่ง ถือเป็นกลุ่มตัวแทนต่างประเทศที่มีความสำคัญ ซึ่งมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและมีการติดต่อทำการค้ากันมานานกว่า 10 ปี โดยมีการจัดทำข้อตกลงทางธุรกิจ (Agency Agreement) ระหว่างกัน
2. กลุ่มภาคี (Conference) ที่บริษัทเข้าร่วมเป็นสมาชิก อาทิเช่น Conqueror Freight Network, CGLN ภายใต้ WCA Family Network, และ Dalian JCtrans Logistic Network ซึ่งเป็นสมาคมที่มีสมาชิกเป็นผู้ประกอบการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในประเทศต่างๆ และจะมีการประชาสัมพันธ์บริษัทที่เป็นสมาชิกกับสมาชิกอื่นๆ เพื่อให้เป็นที่รู้จัก โดยบริษัทที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกได้ต้องมีความน่าเชื่อถือ และผ่านการตรวจสอบต่างๆ จากสมาคมแล้ว

3. กลุ่มตัวแทนต่างประเทศอื่นๆ ซึ่งเป็นกลุ่มเครือข่ายที่บริษัททำงานด้วยมาเป็นระยะเวลาเกินกว่า 10 ปี โดยมีการจัดทำข้อตกลงทางธุรกิจ (Agency Agreement) ระหว่างกัน

บริษัทและบริษัทย่อยจะพิจารณาเลือกกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 เป็นหลัก เนื่องจากทั้งสองกลุ่มนี้จะมีความน่าเชื่อถือและความรับผิดชอบ โดยบริษัทจะพิจารณาจากความสามารถในการทำงาน ความรวดเร็วในการตอบคำถามและติดตามงาน และต้นทุนในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ บริษัทไม่ได้แยกนโยบายการคัดเลือกตัวแทนต่างประเทศตามประเภทธุรกิจ Sea Freight และ Air Freight เนื่องจากการเลือกงานให้ตัวแทนจะพิจารณาให้เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า โดยตัวแทนส่วนใหญ่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทั้ง Sea Freight และ Air Freight

ธุรกิจให้บริการขนส่งในประเทศ

ธุรกิจให้บริการขนส่งในประเทศของบริษัทและบริษัทย่อย เป็นการให้บริการเพื่อสนับสนุนธุรกิจรับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ ซึ่งต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการกระบวนการทำงาน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานความปลอดภัยสูง ปัจจัยสำคัญของกระบวนการขนส่งที่มีคุณภาพ มีดังนี้

(1) การจัดหาและการซ่อมบำรุงยานพาหนะที่ใช้ในกระบวนการขนส่ง

ยานพาหนะที่สำคัญสำหรับใช้ในกระบวนการขนส่ง ประกอบด้วย รถหัวลาก และหางพวงบรรทุก โดยบริษัทจะสั่งซื้อจากผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายที่มีความน่าเชื่อถือ พร้อมทั้งพิจารณาถึงคุณภาพของรถขนส่งให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันบริษัทมีการสั่งซื้อรถจากผู้ผลิตหรือตัวแทนจัดจำหน่าย โดยรถขนส่งทุกคันได้มีการทำประกันภัยชั้น 1 และประกันภัยสินค้าที่รับขนส่ง ซึ่งมีทุนประกันภัยมูลค่าสูงกว่าความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น

บริษัทและบริษัทย่อยได้จัดให้มีการตรวจเช็คสภาพตามระยะการใช้งานของรถหัวลาก และหางพวงบรรทุก โดยจะทำการตรวจเช็คตามตารางเวลาที่ได้มีการวางแผนไว้แล้ว พร้อมทั้งทำการซ่อมบำรุงและเปลี่ยนอะไหล่ที่เสื่อมสภาพตามระยะการใช้งาน เพื่อให้รถสามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์และมีอายุการใช้งานยาวนาน ทั้งนี้ บริษัทได้จัดทำสัญญาว่าจ้างการให้บริการซ่อมบำรุงรถบรรทุกฮีโน่ กับ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์สเซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อการซ่อมแซมและบำรุงรักษา

(2) การจัดหาและการฝึกอบรมพนักงานขับรถ

พนักงานขับรถถือเป็นบุคลากรที่มีส่วนสำคัญสำหรับงานบริการขนส่งที่ปลอดภัย ดังนั้น บริษัทและบริษัทย่อยจึงให้ความสำคัญในการคัดสรรพนักงานขับรถที่มีคุณภาพมาร่วมงาน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกหลักๆ ดังต่อไปนี้

- พนักงานขับรถต้องมีประสบการณ์ในการขับรถบรรทุกอย่างน้อย 2 ปี
- ต้องมีใบอนุญาตขับรถสำหรับการขับรถขนส่งประเภท 3 และ 4 สำหรับขับรถประเภทรถหัวลาก
- ต้องผ่านการทดสอบจากบริษัท

เมื่อได้รับการบรรจุเป็นพนักงานขับรถแล้ว พนักงานขับรถต้องผ่านการฝึกอบรมก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง ปัจจุบันบริษัทและบริษัทย่อยมีพนักงานขับรถรวม 28 คน (ณ 31 มีนาคม 2558)

(3) การจัดหาน้ำมันเชื้อเพลิง

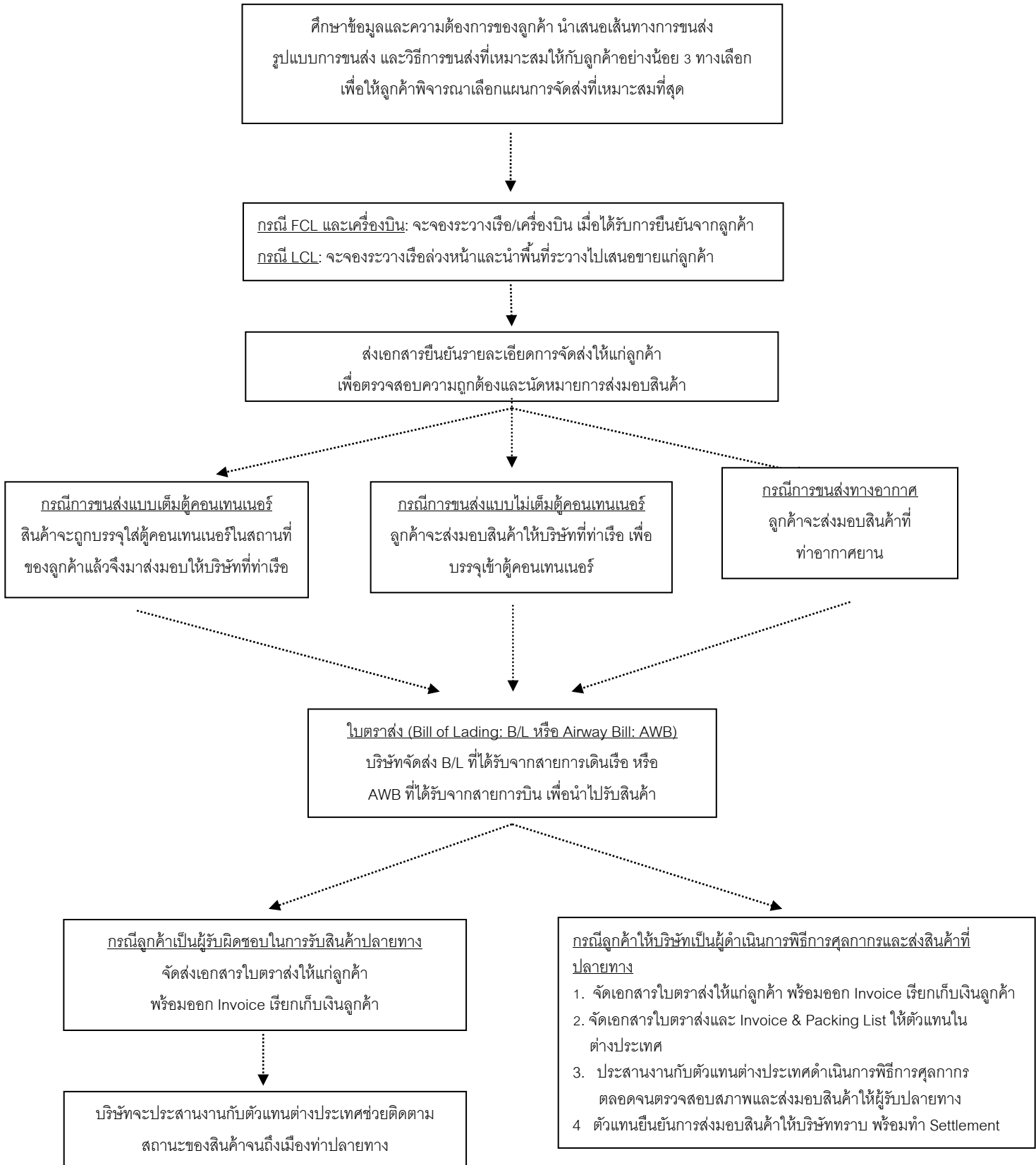
ปัจจุบันรถขนส่งของบริษัทใช้ก๊าซ NGV โดยบริษัทและบริษัทย่อยใช้บริการ PTT Fleet Card ของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งเปรียบเสมือนบัตรเครดิตสำหรับใช้จ่ายชำระค่าน้ำมันเชื้อเพลิงภายในวงเงินที่จำกัดไว้ ซึ่งจะมีบัตรประจำรถขนส่งแต่ละคัน โดยในบัตรจะระบุทะเบียนรถและเมื่อใช้จ่ายชำระจะต้องระบุรหัสผ่าน บริษัทและบริษัทย่อยจะมีการคำนวณอัตราการใช้เชื้อเพลิงเปรียบเทียบกับอัตราการใช้จริง เพื่อให้สามารถควบคุมการใช้เชื้อเพลิงในการขนส่งได้

(4) การจัดหาผู้ประกอบการรถบรรทุกขนส่ง (Outsource)

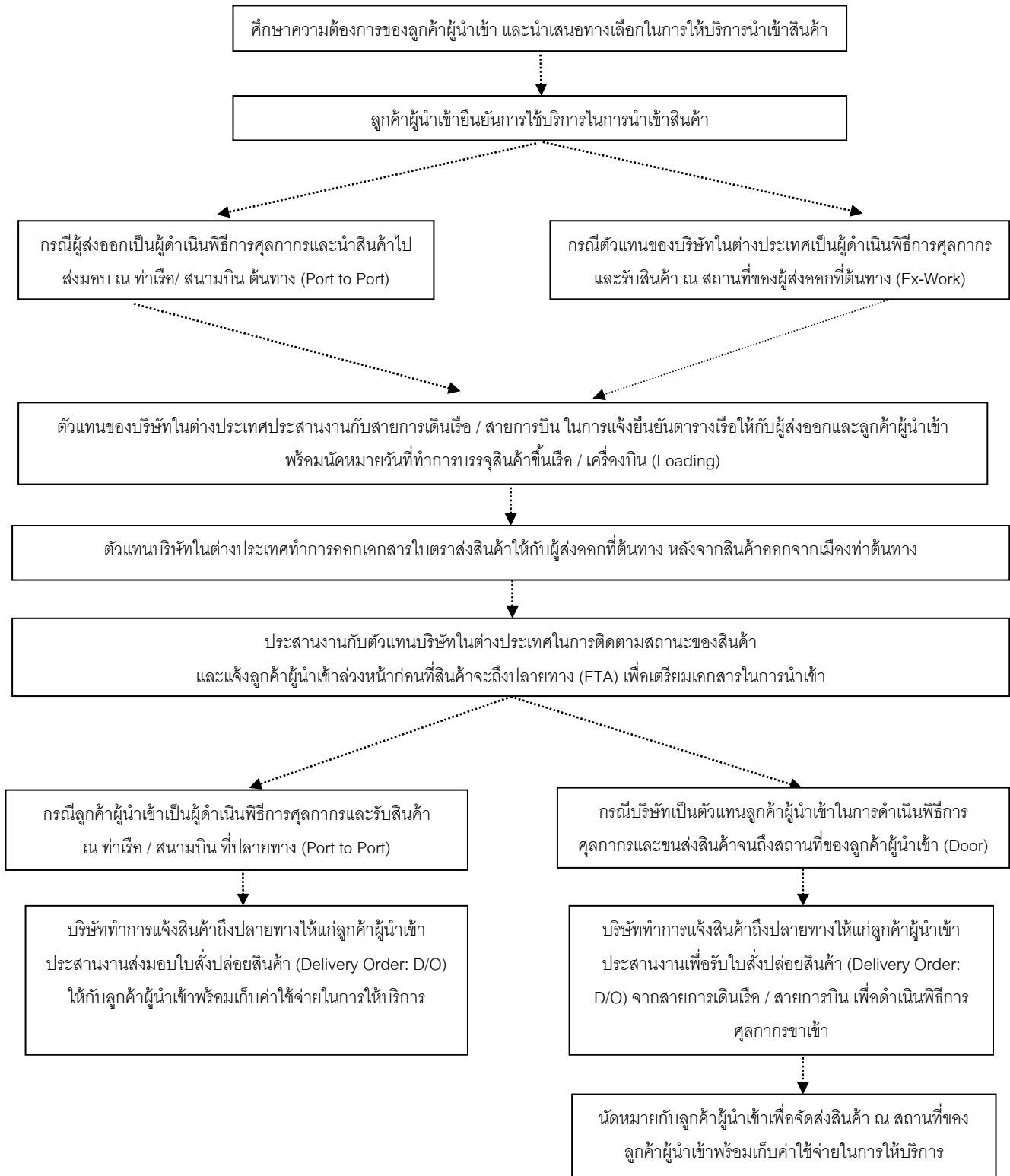
บริษัทเป็นผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุกหิ้วลาก-หางพ่วงแก่ลูกค้าด้วยตัวเอง ยกเว้นในบางช่วงเวลาที่มีจำนวนรถบรรทุกไม่เพียงพอที่จะให้บริการแก่ลูกค้า โดยบริษัทจะติดต่อกับผู้ประกอบการรถบรรทุกขนส่ง (Outsource) รายอื่นให้มาทำงานต่อไป เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการใช้บริการรถบรรทุกขนส่งอย่างเพียงพอ โดยปัจจุบันบริษัทมีผู้ประกอบการขนส่งที่อยู่ใน Approved Vendor List ประมาณ 3 ราย โดยมีเกณฑ์ในการเลือกผู้ประกอบการ คือ เป็นผู้ให้บริการในรูปแบบบริษัท โดยให้บริการขนส่งสินค้าเป็นธุรกิจหลัก และต้องมีประกันภัยรถยนต์และประกันสินค้าขั้นต่ำ 1,500,000 บาท มีความสามารถในการให้บริการ มีปริมาณรถ และคุณภาพของรถตรงตามที่บริษัทต้องการ

2.5.2 ขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการ

สรุปขั้นตอนการให้บริการขนส่งระหว่างประเทศ - ขาออก









สรุปขั้นตอนการให้บริการขนส่งระหว่างประเทศ - ขาเข้า



เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการด้านกระบวนการให้บริการ บริษัทได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยเพิ่มศักยภาพและลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน มีระบบตรวจวัดที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตรวจสอบระยะเวลาในการทำงานในแต่ละส่วนงานให้เป็นไปตามเป้าหมายคุณภาพที่บริษัทกำหนด

2.5.3 สรุปการเข้าร่วมเป็นภาคีสมาชิก (Conference) ทั้งในและต่างประเทศ

ชื่อสมาคม	ตราสัญลักษณ์	บริษัทที่เป็นสมาชิก	วันที่เป็นสมาชิก	วันสิ้นสุดการเป็นสมาชิก
สมาคมในประเทศ				
สมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Thai International Freight Forwarders Association: TIFFA)		WICE SUN	6 ก.พ. 45 10 พ.ย. 48	ไม่มีกำหนด ไม่มีกำหนด
สมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย (Thai Airfreight Forwarders Association: TAFE)		WICE SUN	ปี 2547 ปี 2550	31 ม.ค. 59 31 ม.ค. 59
สมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย (The Customs Broker and Transportation Association of Thailand: CTAT)		WICE	12 ก.พ. 57	11 ก.พ. 60
หอการค้าไทย (The Thai Chamber of Commerce Member ship)		WICE SUN	17 ส.ค. 53 17 ส.ค. 53	ไม่มีกำหนด ไม่มีกำหนด
สมาคมต่างประเทศ				
Conqueror Freight Network		WICE	12 ก.ย. 54	จนกว่าจะตกลงยกเลิก
CGLN ภายใต้ WCA Family Network		WICE SUN	26 ต.ค. 48 26 ต.ค. 48	25 ต.ค. 58 25 ต.ค. 58
Dalian JCtrans Logistic Network Co., Ltd.		WICE	3 พ.ย. 57	3 พ.ย. 58

หมายเหตุ: ในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกจะมีค่าสมาชิกรายปี

Conqueror Freight Network (CQR/FN) เป็นเครือข่ายของกิจการการให้บริการบริหารจัดการขนส่งระหว่างประเทศ ที่จะคัดสรรผู้ให้บริการบริหารจัดการขนส่งในเมืองต่าง ๆ เพื่อทำงานร่วมกันและช่วยกันขยายฐานการดำเนินธุรกิจ ลดต้นทุนและความเสี่ยงต่างๆ ให้สามารถแข่งขันได้กับบริษัทต่างชาติขนาดใหญ่ สมาชิกจะต้องปกป้องชื่อเสียงของเครือข่ายนี้ โดยการให้บริการที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ เชื่อถือได้ มีการดูแลลูกค้าที่ดี และ คิดค่าบริการอย่างสมเหตุสมผล

สิทธิประโยชน์ของสมาชิก

1. CQR/FN จะมีสมาชิกเพียงหนึ่งเดียวในแต่ละท่าเรือและท่าอากาศยานหลัก ๆ และเมื่อเข้าเป็นสมาชิกแล้ว ชื่อและข้อมูลติดต่อของกิจการจะเข้าไปอยู่ในรายชื่อใน intranet ให้สมาชิกคนอื่น ๆ สามารถติดต่อและใช้บริการโดยเมื่อเป็นสมาชิกใหม่ทาง CQR/FN จะช่วยโฆษณาประกาศในสื่อท้องถิ่นว่ากิจการเป็นสมาชิกแล้ว
2. สมาชิกสามารถใช้ Logo ของ CQR/FN ได้
3. Payment Protection Plan เป็นวิธีให้สมาชิกที่เป็นเจ้าหนี้ได้รับเงินที่ค้างค้างจากการให้บริการสมาชิกอื่นที่เป็นลูกหนี้ได้ ในกรณีที่สมาชิกลูกหนี้ล้มละลาย โดยครอบคลุมยอดหนี้ค้างค้างสูงสุด 25,000 USD ต่อลูกหนี้ โดยเจ้าหนี้จะต้องพิสูจน์ให้ได้ว่า invoice ที่ยังไม่ได้รับเงินนั้นเป็นการให้บริการในการขนส่งระหว่างประเทศจริง เป็น invoice ที่ออกตรงตามกฎของ CQR/FN และได้มีการทวงหนี้แล้วอย่างน้อยสามครั้งในเวลาที่เหมาะสม พร้อมทั้ง

แจ้งลูกค้านี้ กับ CQR/FN ไม่ช้ากว่า 90 วันนับจากวันที่ใน invoice ว่า จะทำการยื่นเรื่องต่อ CQR/FN โดยทาง CQR/FN จะพิจารณาเรื่องและจ่ายเงินคืนทุก ๆ ไตรมาสแรกของปี

4. กิจการจะต้องรายงานค่าบริการการขนส่งภายในประเทศให้กับ CQR/FN และต้องอัปเดตค่าบริการอยู่เสมอ โดย CQR/FN จะเอาไปไว้ใน intranet ให้สมาชิกอื่นเข้าถึงได้ เพื่อใช้เป็นราคาอ้างอิงสำหรับการให้บริการในเขตต่าง ๆ
5. ช่วยจัดการปัญหาข้อพิพาทระหว่างสมาชิก

WCA Family Network เป็นเครือข่ายกิจการบริการการขนส่งที่ใหญ่ มีสมาชิกกว่า 5,700 บริษัทใน 189 ประเทศ โดย WCA ประกอบด้วย เครือข่ายจำนวนมากและความชำนาญในการให้บริการ

สิทธิประโยชน์ของสมาชิก

1. รายชื่อสมาชิกจะเข้าไปอยู่ใน list เพื่ออำนวยความสะดวกและเลือกใช้งาน
2. Financial Protection Plan เป็นการเสนอครอบคลุมวงเงินที่ไม่ได้รับชำระจากสมาชิกลูกค้านี้ ให้สมาชิกเจ้าหน้าที่ สูงสุด 50,000 USD
3. การประชุมเครือข่ายประจำปีเพื่อให้ประเทศสมาชิกมาพบปะและร่วมเจรจาธุรกิจในรูปแบบ Workshop เป็นการ ส่งเสริมความสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความร่วมมือระหว่างกัน โดยแต่ละประเทศสามารถนัดหมายเพื่อพบปะ เจรจากันในงานนี้ ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเจรจาในแต่ละประเทศ
4. ช่วยจัดการปัญหาข้อพิพาทระหว่างสมาชิก

Dalian JCtrans Network เป็นเว็บไซต์สำหรับบริหารจัดการการขนส่งในประเทศจีนทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการหา โอกาสในการขายธุรกิจ ปัจจุบันเว็บไซต์นี้มีสมาชิกกว่า 300,000 ราย ซึ่งถือว่าเป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมบริษัทจัดการการขนส่ง มากที่สุดในจีน หลังจากประสบความสำเร็จในจีนแล้ว JCtrans ก็ได้จัดทำเว็บไซต์สำหรับบริษัทจัดการการขนส่งสากลขึ้นมา หรือ www.jctrans.net เพื่อจะหาโอกาสในการขายธุรกิจในระดับโลก ซึ่งมีสมาชิกแล้วกว่า 30,000 รายจาก 200 ประเทศ

สิทธิประโยชน์ของสมาชิก

1. ประชาสัมพันธ์บริษัทของสมาชิกใน website และ สมาชิกสามารถใช้ Logo ของ JCtrans ได้
2. ให้บริการข้อมูลออนไลน์ให้กับสมาชิกเกี่ยวกับบริษัทที่จะให้ความร่วมมือทางธุรกิจ
3. เข้าร่วมการประชุมประจำปี
4. Cooperation Risk Protection เป็นสัญญาที่ JCtrans จ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่ ในกรณีที่ ทั้งเจ้าหน้าที่และลูกค้า เป็น สมาชิกที่ยังคงสภาพสมาชิกอยู่ในขณะที่มีการส่งเรื่องให้กับทาง JCtrans โดย JCtrans จะจ่ายยอดรวมกันสูงสุด ไม่เกิน 3,000 USD ต่อปี

2.5.4 ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทไม่มีข้อพิพาทใดๆ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และไม่มีประวัติกระทำความผิดตามกฎหมาย สิ่งแวดล้อมกับหน่วยงานภาครัฐ สำหรับการให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุกอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในเรื่องของมลภาวะ ทางอากาศอันเกิดจากควันจากท่อไอเสียของรถขนส่ง ทั้งนี้ บริษัทและบริษัทย่อยได้ตระหนักถึงผลกระทบดังกล่าว จึงได้มีการให้ความรู้เจ้าหน้าที่พนักงานในการดูแลและตรวจสอบสภาพรถอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานราชการ

2.5.5 สิทธิประโยชน์จากบัตรส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

- ไม่มี -

2.5.6 งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

- ไม่มี -