



Annual Report 2023

รายงานประจำปี พ.ศ.2566

บริษัทในเครือวี-เซิร์ฟ กรุ๊ป



1. Economics Landscape

ภูมิทัศน์ทางเศรษฐกิจ

ภูมิทัศน์เศรษฐกิจไทยปีที่ผ่านมาได้อานิสงส์จากการส่งออกในช่วง 9 เดือนแรกของปีขยายตัวได้ดีแต่ไตรมาสสุดท้ายหดตัวสวนทางกับการฟื้นตัวของภาคท่องเที่ยวต่างชาติในปลายไตรมาส 4 ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวกลับมาคาดว่าประมาณ 11.5 ล้านคน ทำให้เศรษฐกิจและการใช้จ่ายใช้สอยค่อยๆ ฟื้นตัว สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) คาดการณ์ว่าเศรษฐกิจปีที่แล้วอาจขยายตัวได้ร้อยละ 3.2 และปี 2566 จะขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 3.5 ขณะที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) คาดว่าจะขยายตัวได้ร้อยละ 3.7 ขณะที่ภาคเอกชนประเมินขยายตัวได้ร้อยละ 3.4-3.5 ภาพรวมเศรษฐกิจไทยอาจไม่ได้สดใสมากอย่างที่คาด และการฟื้นตัวของไทยช้ากว่าประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก อีกทั้งการประเมินเศรษฐกิจได้นำปัจจัยการส่งออกที่คาดว่าจะยังขยายตัวต่อเนื่องและนำปัจจัยหนุนจากการท่องเที่ยวที่ประเมินว่านักท่องเที่ยวต่างชาติจะกลับมาประมาณ 23.8-28.3 ล้านคนหรือประมาณร้อยละ 70 ของนักท่องเที่ยวต่างชาติก่อนเกิดวิกฤตโควิด

อย่างไรก็ตามสถานะเศรษฐกิจปี พ.ศ.2566 มีความเปราะบางและไม่แน่นอนจากเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวรุนแรงกว่าปีที่ผ่านมา เครื่องจักรสำคัญขับเคลื่อนเศรษฐกิจปี 2565 คือภาคส่งออกที่คาดว่าขยายตัวร้อยละ 7.0 แต่ปีนี้จากสถานะเศรษฐกิจโลกที่ไม่เอื้ออาจทำให้การส่งออกลดลงเหลือร้อยละ 1.1 หรือต่ำกว่า ภาคส่งออกเกี่ยวข้องกับภาระงานสัดส่วน 1 ใน 2 ของแรงงานทั้งหมดขณะที่ภาคท่องเที่ยวทั้งมูลค่าและจำนวนการจ้างงานต่ำกว่ามากจึงไม่สามารถทดแทนการส่งออกที่ไม่ขยายตัว

การทำรายงานฉบับนี้ได้มีการทำแบบสำรวจผู้ประกอบการเกี่ยวกับทิศทางธุรกิจแยกออกเป็น 2 กลุ่ม แบ่งเป็นธุรกิจส่งออกจำนวนตัวอย่าง 62 ราย โดยผู้ประกอบการภาคส่งออกและนำเข้าระบุว่าเป็นปี พ.ศ.2566 ธุรกิจยังสามารถขยายตัวได้ร้อยละ 56.45 ระบุว่าเท่าเดิมร้อยละ 25.81 และผู้ประกอบการร้อยละ 17.14 ระบุว่าการขยายตัวของธุรกิจลดลง ขณะที่ธุรกิจภาคบริการขนส่ง-โลจิสติกส์ซึ่งส่วนใหญ่ให้บริการนำเข้า-ส่งออกจำนวนที่สำรวจ 44 รายระบุว่ารายได้ของธุรกิจลดลงร้อยละ 65 และผู้ประกอบการขนส่งซึ่งคาดว่าจะมีรายได้ธุรกิจเพิ่มขึ้นร้อยละ 30 ข้อมูลนี้อย่างน้อยบอกเป็นนัยยะถึงเศรษฐกิจและตลาดแรงงานอาจไม่ขยายตัวมากนักซึ่งจะมีผลต่อการจ้างงานของแรงงานที่จบการศึกษาใหม่รวมถึงคนที่ว่างงานอยู่เดิม

ข้อมูลเพิ่มเติมสามารถเข้าไปดูได้ที่ www.v-servegroup.com

คลิกไปที่คอลัมน์ Customer Information

2. Sale & Business Revenue

ยอดขายและรายรับเงินสำรองจ่าย ปี พ.ศ.2565

จำนวน 1,736,283,050 บาท

(ประมาณการยอดขายปี พ.ศ.2566 ขยายตัวร้อยละ 14)

3. Quantitative Business Performance

ผลการดำเนินงานให้บริการลูกค้าเชิงปริมาณ ปี พ.ศ.2565

ปริมาณใบขนสินค้าศุลกากร	125,598 ใบ
ปริมาณตู้สินค้าที่ให้บริการ	116,681 containers
จำนวนสินค้า Overside (เหล็กและปลาแช่แข็ง)	1,698,665 M/T
จำนวนรถบรรทุกให้บริการ	36,879 เที่ยว
คีนอากร-ชดเชยภาษีให้ลูกค้า (จำนวน 3,492 ชุด)	1,132.34 ล้านบาท
การให้เช่าพื้นที่คลังสินค้า / Warehouse Space Use (พื้นที่คลังให้บริการรวมกัน 35,000 ตร.ม.)	98.15 % (ณ 30 ธ.ค. 65)
จำนวนพนักงานประจำ (ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2565)	467 คน
จำนวนธุรกิจอยู่ในซัพพลายเชน	73 ธุรกิจ

4. Best Practice Work Index

ดัชนีชี้วัดปฏิบัติการเป็นเลิศ

Customer Satisfaction Index (CSI) (Customers Survey 1,540 Companies)	98.92 %
Just In Time Index (ดัชนีวัดการทำงานทั้งองค์กร)	99.31 %
Export Customs Status (0409) (จำนวนใบขนขาออก 78,159 ใบ)	99.36 %
Defect Found by QC. (ความบกพร่องเอกสารที่ตรวจพบโดยคิวซี)	0.05 %
Sanitary Index (full score 4.0)	3.72
Safety Index (full score 4.0)	3.73
Human Rights / Company Environment / Ethic Principle / Employees Satisfied Audit by TUV Rheinland (Guangdong)	Status Positive

5. Corporate Value Strategy

แผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติการทำงานเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ

V-SERVE GROUP มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติการต่อเนื่องมาประมาณอย่างน้อย 15 ปี ช่วงปลายปีที่ผ่านมาบริษัทฯ จัดทำโครงการ SWOT Analysis ด้วยการจัดทำแบบสำรวจมีลูกค้าตอบกลับจำนวน 182 บริษัทฯ ได้นำมาสรุปประเด็น “Customers Demand” จำนวน 10 หัวข้อหลัก โดยได้มีการนำประเด็นต่างๆ มาระดมความคิดเห็นให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในลักษณะ “Brainstorm” พนักงานตั้งแต่ระดับกลาง (หัวหน้าส่วน) และระดับผู้จัดการฝ่ายรวมไปถึงกรรมการแต่ละคลัสเตอร์มีการประชุม 3 ครั้งและนำแผนยุทธศาสตร์ที่ได้จัดทำเป็น “Strategy Implement” ในวันที่ 13-14 มกราคม 2566

บริษัทฯ คาดว่าแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการที่จะนำมาใช้ในปี พ.ศ.2566 น่าจะเพียงพอที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและลดความผิดพลาดในการทำงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าซึ่งบริษัทฯ แผนยุทธศาสตร์ที่จะนำมาใช้ได้แก่

1) Customer Retention Best Practice / ยุทธศาสตร์การรักษาลูกค้า

บริษัทฯ จัดให้มีพนักงานทำหน้าที่ “Customer Relationship” มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำเดือนอย่างต่อเนื่อง โดยปีที่ผ่านมา มีการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าทั้งปีรวมกันจำนวน 1,540 บริษัทฯ คะแนน “Customer Satisfaction Index” เฉลี่ยร้อยละ 98.92 สำหรับกรณีที่มี Underscore จะมีการดำเนินการแก้ไขอย่างเป็นระบบ

2) Proactive Strategy Marketing / ยุทธศาสตร์ตลาดเชิงรุก

จัดให้มีการส่งเสริมการตลาดทั้งการตลาดแบบดิจิทัลผ่านช่องทางโซเชียลและจัดทำสมาร์ตคอนเทนต์ที่น่าสนใจเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านระบบออนไลน์ สำหรับตลาดออฟไลน์ยังคงเป็นตลาดหลัก การส่งเสริมการตลาดมีการจัดสัมมนาและโรดโชว์ 4 ภาคของประเทศ

3) Total ZERO Defect Best Practice / ยุทธศาสตร์ความผิดพลาดในการทำงานเป็นศูนย์

สาระสำคัญมีการขึ้นทะเบียนรหัสงานที่มีความอ่อนไหวรายลูกค้า (Customer Defect Sensitive) และสินค้าที่มีความเสี่ยงสูง (High Risk Class) ด้วยการเชื่อมโยงบนฐานข้อมูลดิจิทัลแพลตฟอร์มตั้งแต่การออก Job รับงาน, การส่งงานชิปปิ้งปล่อยสินค้า, การออกใบจองรถ/แรงงาน/เครื่องมือหนักโดยระบบจะเชื่อมต่อจนไปถึงซัพพลายเชนในโซ่อุปทาน

4) Supply Chain Standard & Skill Development

/ ยุทธศาสตร์มาตรฐานและการพัฒนาธุรกิจโซ่อุปทาน

ด้วยการเชื่อมโยงระบบปฏิบัติการภายใต้มาตรฐานสากลและการลดความผิดพลาดเป็นศูนย์ที่เรียกว่า “Zero Defect Best Practice” ตลอดจนมีระบบการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมมิติดังต่อไปนี้

- Safety Transport : ความปลอดภัยด้านขนส่งและยกย้ายสินค้า
- JIT : Just In Time : การส่งมอบสินค้าตรงเวลา
- Transport Risk Management : การบริหารความเสี่ยงในงานขนส่งและยกย้ายสินค้า
- Rule & Regulation Compliance : กฎหมายขนส่งที่ควรรู้และปฏิบัติตาม เช่น มาตรฐาน อย.
- Global Standard : มาตรฐานสากลที่ได้รับการรับรอง
- Skill & Training : อบรมทักษะความรู้ในงานขนส่งและยกย้ายสินค้า

5) Skill-Knowledge & Role Model Development

/ ยุทธศาสตร์พัฒนาทักษะและพัฒนาพนักงานต้นแบบ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งพนักงานในองค์กรและซัพพลายเชนรวมถึงลูกค้าโดยมีสถาบันวี-เซิร์ฟ (V-Serve Institute) เป็นผู้รับผิดชอบบุคลากรของบริษัทฯ ซึ่งเคยเป็นอาจารย์สอนในมหาวิทยาลัยเป็นผู้ดูแลหลักสูตร มีสถานที่ฝึกอบรมซึ่งเป็นมาตรฐานอยู่ ณ ชั้น 20 อาคาร MD Tower ติดกับห้างบิ๊กซีบางนา นอกจากนี้บริษัทฯ ได้จัดตั้งศูนย์พัฒนาบุคลากรขนส่งและแพ็คกิ้ง (TPPS: Transport & Packing Personnel Skill

Development Center) อยู่ที่คลังสินค้าบางนาเป็นศูนย์อบรมด้านคลังสินค้า, การบรรจุตู้, การแพ็คเกจตลอดจนการพัฒนาทักษะผู้บริหารและบุคลากรขนส่ง ลูกค้าสามารถส่งพนักงานเข้ามาดูงานหรือรับการอบรมตามตารางอบรมที่ระบุไว้ด้านหลังหรือเข้าไปดูได้ที่ (ข้อมูลเพิ่มเติมสามารถเข้าไปดูได้ที่ www.v-servegroup.com คลิกไปที่คอลัมน์ Customer Information)

หัวข้อหลักสูตรการพัฒนาทักษะ เช่น

- 1) หลักสูตรพื้นฐานการทำงาน
- 2) หลักสูตรอบรมทักษะพนักงาน (Onsite Skill)
- 3) หลักสูตรปรับปรุงการทำงาน (Reskill / Upskill / Next Skill)
- 4) หลักสูตรความรู้ในงานของลูกค้าแต่ละราย (Customer Specific Skill)
- 5) หลักสูตรความปลอดภัยในการทำงานและบริหารความเสี่ยงเฉพาะด้าน
- 6) หลักสูตรพัฒนาพนักงานต้นแบบระดับ Mentor & Talent Role Model
- 7) หลักสูตรพัฒนาทักษะบุคคลภายนอกของสถาบันวี-เซิร์ฟ

6) Risk Control & Risk Management / ยุทธศาสตร์การควบคุมและบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมทุกฟังก์ชันการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีคณะทำงานรับผิดชอบและมีคู่มือตลอดจนระบบปฏิบัติการอย่างเป็นระบบรวมถึงมีแผนรองรับ “Worst Case Scenario” ด้วยการมีสำนักงานสำรองฉุกเฉิน “Emergency Remote Office” กรณีเหตุฉุกเฉินมีสำนักงานสำรองรองรับการทำงานพร้อมด้วยคอมพิวเตอร์, โปรแกรมทำใบขนสินค้า (Paperless) ตลอดจนฐานข้อมูลลูกค้าโดยระบบจะแบ็คอัพข้อมูลอัตโนมัติทำให้งานของลูกค้าไม่สะดุดไม่ว่าจะมีเหตุที่คาดไม่ถึงร้ายแรงเพียงใด โดยวางไว้ 3 ที่ ได้แก่ ศูนย์กระจายสินค้าบางนา, ศูนย์ขนส่งกิ่งแก้วและสำนักงาน MD Tower ชั้น 8 และชั้น 20 โดยกำหนดให้มีการซ้อมความพร้อมทุก 4 เดือน (ลูกค้าหากสนใจสามารถโทรศัพท์สอบถามหรือเข้ามาดูงานหรือให้บริษัทฯ ไปชี้แจง)

6. Customer Demand 2023

ความต้องการและคาดหวังของลูกค้า (ที่ได้จากการสำรวจสอบถามลูกค้า 182 ราย)

- 1) Just in Time / เงื่อนไขตรงตามเวลาที่ตกลงกับลูกค้า เช่น การส่งมอบ-จัดส่งสินค้า, การรับส่งเอกสาร, การตรวจสอบเอกสารและฟอร์ม, การวางบิลทางการเงินล่าช้า, การดำเนินการต่างๆ ตรงตามเวลาที่กำหนด
- 2) Responsiveness & Corporation เช่น การตอบกลับ Mail / Status ให้รวดเร็ว, การประสานงานมีประสิทธิภาพอย่าถามลูกค้าซ้ำซาก
- 3) Problem Corrective เช่น การแก้ปัญหาที่รวดเร็ว กรณีงานมีปัญหาให้มีการแก้ปัญหาอย่างทันกาล
- 4) Service Mind เช่น การบริการที่ดีใส่ใจดูแลงานของลูกค้า
- 5) Skill Development & Professional เช่น การมีทักษะ-ความรู้ในงาน, ความเป็นมืออาชีพสามารถแนะนำการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า, การอบรมทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานของลูกค้า
- 6) Accuracy & Work Quality ระบบการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารรวมถึงฟอร์มที่เกี่ยวข้องรักษาคุณภาพของงาน ด้านการจัดส่งสินค้าจำนวนถูกต้อง-ตรงสถานที่และเงื่อนไขที่ได้ตกลงกับลูกค้า ด้านการออกบิลต้องไม่ผิดพลาด ด้านการเบิกจ่ายสินค้าและรายงานสต็อกในคลังสินค้าต้องถูกต้อง

- 7) **Standardize & Work Safety** มีมาตรฐานและรักษามาตรฐานในการทำงานและผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายให้กับลูกค้ารวมถึงมาตรฐานด้านความปลอดภัยครอบคลุมทุกมิติของการทำงาน เช่น Customs Broker, Transport, Last Mile Delivery, Warehouse, Pack & Move, Material & Equipment Supply
- 8) **Work Manual & Work Training** มีคู่มือการทำงานที่สอดคล้องกับงานของลูกค้าและต้องมีการอบรมอย่างต่อเนื่องทั้งในองค์กร-ซัพพลายเชน-เอ้าท์ซอร์ส-ซัพคอนแทรค-แรงงาน
- 9) **One Stop Service** การบริการครบวงจรและหลากหลายทำให้ลูกค้าสะดวกในการใช้บริการ
- 10) **Changing & Development** การเปลี่ยนแปลงและพัฒนากระบวนการทำงาน องค์ความรู้และเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและตรงตามความต้องการของลูกค้า

7. Business & Product Cluster

ธุรกิจและผลิตภัณฑ์หลักของบริษัทฯ

V-SERVE GROUP เป็นธุรกิจโลจิสติกส์ให้บริการครบวงจรสามารถให้บริการลูกค้าได้แบบเบ็ดเสร็จมีความพร้อมทั้งบุคลากรเฉพาะของบริษัทฯ ประมาณ 500 คนและซัพพลายเชนในโซ่อุปทานอีก 73 กิจการซึ่งมีบุคลากรรวมกันทั้งพนักงานขับรถและแรงงานรวมกันประมาณ 2,160 คน มีคลังสินค้าขนาดใหญ่ 3 แห่ง ศูนย์ขนส่งอีก 4 แห่งรวมถึงสำนักงานสาขาอยู่ในพื้นที่เศรษฐกิจ-ท่าเรือ-สนามบิน-ด่านชายแดน

ธุรกิจและผลิตภัณฑ์หลักของบริษัทฯ เช่น

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1) Customs Clearance & Duty Drawback | 2) Trailer Trucks Transport |
| 3) Door to Door Delivery & Distribution | 4) Warehouse & Activities Service |
| 5) Packing / Container Stuffing/ Cross Dock | 6) Heavy & Large Cargo Movement |
| 7) International Freight Forwarder | 8) Cross Border Logistics |
| 9) Law Firm / สำนักงานกฎหมายรับอนุญาต | 10) Seminar & Training Business |
| 11) Logistics & Warehouse Material / Equipment Supply (จำหน่ายวัสดุ-อุปกรณ์ในงานโลจิสติกส์) | |

8. V-SERVE Office Network / สำนักงานสาขา

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 1) สำนักงานใหญ่สุขุมวิท 77 กทม. | 2) สำนักงานสาขาหาดใหญ่ จ.สงขลา |
| 3) สำนักงานอาคาร MD Tower ชั้น 8 และ 20 (สำนักงานการตลาด / สำนักงานกฎหมาย / ศูนย์ฝึกอบรมทักษะ) | |
| 4) สำนักงานสาขาสนามบินสุวรรณภูมิ | 5) สำนักงานสาขาท่าเรือแหลมฉบัง |
| 6) สำนักงานสาขาสุราษฎร์ธานี | 7) ศูนย์ขนส่งกึ่งแก้ว จ.สมุทรปราการ |
| 8) ศูนย์ขนส่งท่าเรือแหลมฉบัง จ.ชลบุรี | 9) ศูนย์ขนส่งหาดใหญ่ จ.สงขลา |
| 10) ศูนย์ขนส่งด่านปาดังเปซาร์ จ.สงขลา | 11) สำนักงานและศูนย์กระจายสินค้าบางนา |
| 12) คลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าบางปู | 13) คลังสินค้ากึ่งแก้ว |
| 14) สำนักงานย่อยด่านแม่สอด จ.ตาก | 15) สำนักงานย่อยโคราช จ.นครราชสีมา |

9. V-Serve Media

