

ส่วนที่ 3

ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

13.1 สรุปฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

(หน่วย : พันบาท)

	งวดบัญชี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2555	2556	2557
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	80,759	36,760	243,798
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	229,743	162,439	209,673
รายได้ค้างรับ	116,928	116,365	148,603
อุปกรณ์	156,245	122,863	236,015
สินทรัพย์รวม	642,945	492,210	903,950
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	221,126	73,331	64,679
หนี้สินรวม	334,932	94,552	97,565
ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว	100,000	210,000	280,000
รวมส่วนของผู้อถือหุ้น	308,013	397,658	806,385
รายได้จากการขาย	218,789	67,593	139,878
รายได้จากการบริการ	670,806	616,650	634,002
รายได้รวม	896,874	691,905	790,433
ต้นทุนขาย	205,079	61,153	120,424
ต้นทุนการให้บริการ	515,427	457,071	518,717
ค่าใช้จ่ายในการขาย การบริหารและอื่นๆ	62,437	59,863	65,875
ต้นทุนและค่าใช้จ่ายรวม	782,943	578,087	705,017
กำไรสุทธิ	74,565	89,656	65,985
กำไรต่อหุ้น (บาท)	0.74	0.43	0.26
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน	332,405	73,693	64,012
กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน	(5,274)	(38,494)	(199,625)
กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน	(304,947)	(79,189)	342,732

13.2 การแสดงอัตราส่วนทางการเงินของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

		2555	2556	2557
อัตราส่วนสภาพคล่อง (LIQUIDITY RATIO)				
อัตราส่วนสภาพคล่อง	เท่า	1.36	3.85	7.56
อัตราส่วนสภาพคล่องหมุนเร็ว	เท่า	1.31	3.64	5.42
อัตราส่วนสภาพคล่องกระแสเงินสด	เท่า	0.76	0.36	0.75
อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้การค้า	เท่า	4.02	3.48	4.15
ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย	วัน	89.64	103.43	86.76
อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ	เท่า	54.64	78.58	53.40
ระยะเวลาขายสินค้าเฉลี่ย	วัน	6.59	4.58	6.74
อัตราส่วนหมุนเวียนเจ้าหนี้	เท่า	6.39	6.28	26.50
ระยะเวลาชำระหนี้	วัน	56.33	57.33	13.59
วงจรเงินสด	วัน	39.90	50.68	79.93
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการทำกำไร (PROFITABILITY RATIO)				
อัตรากำไรขั้นต้น	(%)	19.01	24.26	17.41
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน	(%)	11.15	16.39	10.99
อัตรากำไรอื่น	(%)	0.81	1.11	2.09
อัตราส่วนเงินสดต่อการทำกำไร	(%)	335.12	65.71	75.24
อัตรากำไรสุทธิ	(%)	8.31	12.96	8.35
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	(%)	27.53	25.41	10.96
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (EFFICIENCY RATIO)				
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์	(%)	10.11	15.80	9.45
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ถาวร	(%)	68.39	95.65	79.64
อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์	เท่า	1.22	1.22	1.13
อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน (FINANCIAL POLICY RATIO)				
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนผู้ถือหุ้น	เท่า	1.09	0.24	0.12
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย	เท่า	25.95	62.21	395.43
อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน	เท่า	0.36	0.27	0.17
อัตราการจ่ายเงินปันผล	(%)	0.00	147.52	34.35

14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ

ภาพรวมของการดำเนินงานในปี 2557 บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) และบริษัทย่อยมีรายได้รวมทั้งสิ้นจำนวน 790.4 ล้านบาทเพิ่มขึ้น 98.5 ล้านบาทหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 14.2 โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากรายได้โครงการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โครงการกรมสรรพสามิต โครงการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และโครงการของ AEGON Direct & Affinity Marketing Services (Thailand) Limited (“ADAMS”) และมีกำไรสุทธิโดยรวม 66.0 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 8.3

ต้นทุนการขายและบริการมีจำนวน 639.1 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 120.9 ล้านบาทเป็นสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นตามรายได้

กำไรขั้นต้น มีจำนวน 134.7 ล้านบาท ลดลงจากปีที่แล้ว 31.2 ล้านบาท หรือลดจ้อยละ 18.8

รายได้อื่น ๆ จำนวน 16.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว 8.9 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นรายได้ที่ปรับประมาณการค่าใช้จ่ายเจ้าหน้าที่ค่าที่ลดลง และกำไรจากการขายทรัพย์สิน

ค่าใช้จ่ายการขาย ค่าใช้จ่ายการบริหาร ค่าใช้จ่ายทางการเงิน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มขึ้น 4.7 ล้านบาท โดยส่วนใหญ่จากการเริ่มลงทุนในประเทศกัมพูชาเป็นปีแรก ประกอบกับบริษัทฯ ได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) จึงมีการปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องและเหมาะสม

ภาษีเงินได้นิติบุคคลลดลงจากปีที่แล้ว 3.4 ล้านบาทเป็นไปตามกำไรที่ลดลง

รายได้

โครงสร้างรายได้จากการขายและรายได้จากการบริการ สำหรับปีสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีดังนี้

	รายได้จากการขาย และบริการ (ล้านบาท)	อัตราการ เติบโต
1. รายได้จากการขาย	139.8	107%
1. การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)	139.8	107%
2. รายได้จากการบริการ	634.0	3%
2.1 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Maintenance Service)	25.6	20%
2.2 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์กลางลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsource)	498.6	1%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsource)	46.8	-10%
2.4 การให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsource)	63.0	27%
รวม	773.8	13%

1. รายได้จากการขาย

1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)

รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) มูลค่าเท่ากับ 139.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 72.3 ล้านบาทหรือร้อยละ 106.9 เมื่อเทียบกับปี 2556 ที่ 67.6 ล้านบาท การเพิ่มขึ้นส่วนใหญ่เป็นผลมาจากการได้รับโครงการรัฐบาลเพิ่มขึ้น อาทิเช่น โครงการของกรมสรรพสามิต โครงการของกระทรวงเกษตรสหกรณ์การเกษตร โครงการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีการขยายอย่างต่อเนื่อง และโครงการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

2. รายได้จากการบริการ

รายได้จากการบริการโดยรวมมูลค่าเท่ากับ 639.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 17.4 ล้านบาทหรือร้อยละ 3 อันเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของการให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsource) และการให้บริการบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูล (Maintenance Service)

2.1 การให้บริการบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูล (Maintenance Service)

รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูล มูลค่าเท่ากับ 25.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 4.3 ล้านบาทหรือร้อยละ 20 เมื่อเทียบกับปี 2556 ที่ 21.3 ล้านบาท โดยส่วนใหญ่มาจากรายได้งานโครงการที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsource)

รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบในปี 2557 มีมูลค่าเท่ากับ 498.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปี 2556 ที่ 493.8 ล้านบาทโดยกลุ่มลูกค้าหลัก ได้แก่ สำนักงานประกันสังคม และบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด

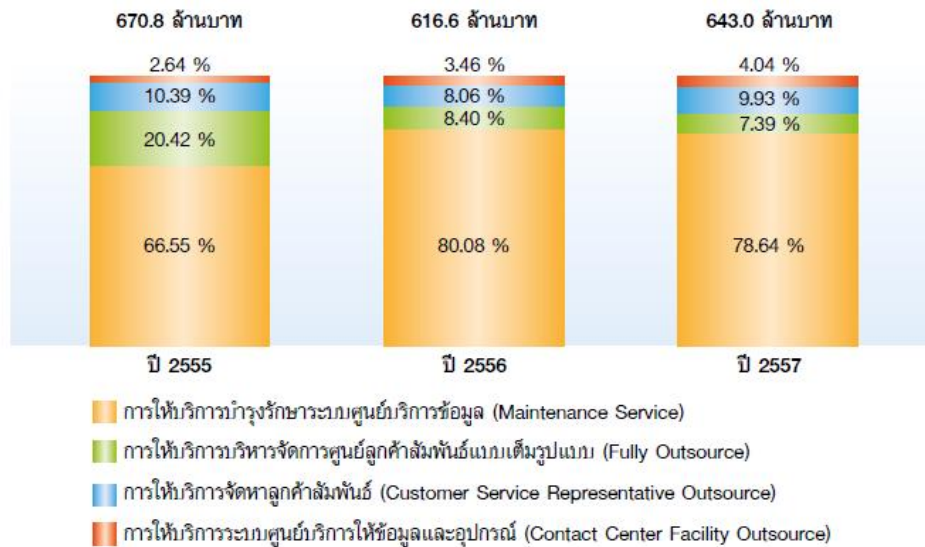
2.3 การให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsource)

ในปี 2557 รายได้จากการบริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์มีมูลค่าเท่ากับ 46.8 ล้านบาท ลดลง 5.0 ล้านบาทหรือร้อยละ 10 เมื่อเทียบกับปี 2556 ที่ 51.8 ล้านบาทเนื่องจากการบริการในโครงการของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ลดลง

2.4 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsource)

รายได้จากการบริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์มีมูลค่าเท่ากับ 63.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 13.3 ล้านบาท หรือร้อยละ 27 เมื่อเทียบกับปี 2556 ที่มีมูลค่า 49.7 ล้านบาท โดยเป็นผลมาจากการได้รับโครงการของ AEGON Direct & Affinity Marketing Services (Thailand) Limited (“ADAMS”) เพิ่มเติม

โครงสร้างรายได้จากการบริการ



ค่าใช้จ่ายการขาย การบริหารงานและค่าใช้จ่ายอื่นๆ

บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายการขาย การบริหารงาน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เท่ากับ 65.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 6.0 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.1 ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากค่าใช้จ่ายที่เริ่มลงทุนในประเทศกัมพูชาในไตรมาสแรกของปี 2557

ค่าใช้จ่ายทางการเงิน

ในปี 2557 บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายทางการเงินเท่ากับ 0.34 ล้านบาท ลดลง 1.3 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 79.6 เนื่องจากบริษัทฯ มีการชำระคืนเงินกู้กับสถาบันการเงิน

ฐานะทางการเงิน

สินทรัพย์

สินทรัพย์รวมของบริษัทฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีมูลค่าทั้งสิ้น 904.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 411.8 ล้านบาท หรือร้อยละ 83.7 ส่วนใหญ่มาจากการเพิ่มขึ้นของเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดที่เพิ่มขึ้น 207.0 ล้านบาท และอุปกรณ์เพิ่มขึ้น 113.1 ล้านบาท

ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ มีลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่นเท่ากับ 209.7 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนต่อทรัพย์สินรวมเท่ากับร้อยละ 23.2 โดยมีระยะเวลาเกินหนี้เฉลี่ยเท่ากับ 86.78 วัน ซึ่งดีกว่าปีที่ผ่านมา ในปี 2556 ระยะเวลาเกินหนี้เฉลี่ยเท่ากับ 103.43 วัน การตั้งสำรองเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ บริษัทฯ มีนโยบายในการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับหนี้ที่เกินกำหนดชำระมากกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 12 เดือนในอัตราร้อยละ 50 หากหนี้ที่เกินกำหนดชำระมากกว่า 12 เดือนจะตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเต็มจำนวน โดยพิจารณาความเสี่ยงจากลูกหนี้รายตัว หากลูกหนี้เป็นหน่วยงานภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ ความเสี่ยงด้านหนี้เสียจะอยู่ในระดับต่ำ บริษัทฯ จึงพิจารณาไม่ตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

รายได้ค้างรับ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ มีรายได้ค้างรับเท่ากับ 148.6 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนต่อทรัพย์สินรวมเท่ากับร้อยละ 16.4 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลมาจากรายได้ค้างรับเกิดขึ้นเมื่อบริษัทฯ ได้ให้บริการแล้วแต่ยังไม่สามารถออกใบแจ้งหนี้ได้ อาทิ เช่น กรณีการให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) บริษัทฯ จะตั้งรายได้ค้างรับจากสัดส่วนความสำเร็จของงานซึ่งยังไม่ถึงงวดที่เบิกเงินได้ตามสัญญา

สำหรับกรณีการให้บริการ Outsource Contact Center บริษัทคิดค่าบริการเป็นรายเดือน บริษัทจะประมาณการรายได้เมื่อสิ้นสุดงวดตามมูลค่าการให้บริการของเดือนนั้นๆ และบันทึกรายได้ดังกล่าวเป็นรายได้ค้างรับ โดยบัญชีรายได้ค้างรับจะเปลี่ยนสถานะเป็นลูกหนี้การค้า เมื่อบริษัทฯ ออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้า และบันทึกรายได้ ยอดเงินดังกล่าวจะถูกปรับปรุงให้ตรงกับยอดที่ออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้า โดยการออกใบแจ้งหนี้จะเป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในสัญญากับลูกค้า

ค่าอุปกรณ์

ค่าอุปกรณ์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 เพิ่มขึ้นจำนวน 113.1 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนต่อทรัพย์สินรวมเท่ากับ 26.1 เนื่องจากมีการต่อสัญญาการให้บริการกับโครงการอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จึงมีการลงทุนในอุปกรณ์ต่างๆ เพิ่มเติม

สภาพคล่อง

อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียนของบริษัทและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 เท่ากับ 7.56 เท่า เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาเนื่องจากบริษัทฯ ได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI)

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้นจำนวน 207.0 ล้านบาท โดยรายละเอียดของแหล่งที่มาและที่ใช้ไปของเงินสดมีดังนี้

- กระแสเงินสดจากกิจกรรมการดำเนินงาน จำนวน 64.0 ล้านบาท ลดลงจากปีที่ผ่านมา 9.7 ล้านบาทหรือลดลงร้อยละ 13.1
- กระแสเงินสดจากกิจกรรมการลงทุนจำนวน 199.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาจำนวน 161.1 ล้านบาท เนื่องจากบริษัทฯ ได้ใช้เงินลงทุนเพื่อซื้ออุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการกับลูกค้าที่มีการต่อสัญญาอย่างต่อเนื่อง
- กระแสเงินสดจากกิจกรรมการจัดหาเงินเท่ากับ 342.7 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาจำนวน 421 ล้านบาท เนื่องจากบริษัทฯ ได้ระดมทุนในตลาดหลักทรัพย์