

ส่วนที่ 3

ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

13.1 สรุปฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

(หน่วย: พันบาท)

	งวดบัญชี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2557	2558	2559
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	243,798	263,401	350,139
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	209,673	329,708	344,419
รายได้ค้างรับ	148,603	140,912	104,859
อุปกรณ์	236,015	176,063	117,420
สินทรัพย์รวม	903,950	1,018,559	1,011,951
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	64,679	135,160	86,769
หนี้สินรวม	97,565	179,708	137,464
ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว	280,000	280,000	280,000
รวมส่วนของผู้อถือหุ้น	806,385	838,850	874,487
รายได้จากการบริการ	634,002	845,286	874,452
รายได้จากงานตามสัญญา	10,415	93,655	83,136
รายได้จากการขาย	129,463	49,234	4,545
รายได้รวม	790,433	996,299	968,881
ต้นทุนการให้บริการ	518,717	721,494	723,202
ต้นทุนงานตามสัญญา	9,216	91,023	73,145
ต้นทุนขาย	111,208	34,363	2,348
ค่าใช้จ่ายในการขาย การบริหารและอื่นๆ	65,875	68,774	67,943
ต้นทุนและค่าใช้จ่ายรวม	705,017	915,643	866,638
กำไรสุทธิ	65,985	66,229	83,378
กำไรต่อหุ้น	0.26	0.24	0.30
เงินสดสุทธิได้มาจากกิจกรรมดำเนินงาน	64,012	87,470	135,411
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน	(199,625)	(34,258)	(941)
เงินสดสุทธิได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมจัดหาเงิน	342,732	(33,545)	(47,661)

13.2 การแสดงอัตราส่วนทางการเงินของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

		2557	2558	2559
อัตราส่วนสภาพคล่อง (LIQUIDITY RATIO)				
อัตราส่วนสภาพคล่อง	เท่า	7.56	4.94	6.96
อัตราส่วนสภาพคล่องหมุนเร็ว	เท่า	7.19	4.71	6.67
อัตราส่วนสภาพคล่องกระแสเงินสด	เท่า	0.75	0.70	0.95
อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้การค้า	ครั้ง	4.15	3.43	2.70
ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย	วัน	86.76	104.98	133.15
อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ	ครั้ง	53.40	48.60	61.38
ระยะเวลาขายสินค้าเฉลี่ย	วัน	6.74	7.41	5.87
อัตราส่วนหมุนเวียนเจ้าหนี้	ครั้ง	26.50	17.00	15.68
ระยะเวลาชำระหนี้	วัน	13.59	21.17	22.96
วงจรเงินสด	วัน	79.92	91.21	116.06
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการทำกำไร (PROFITABILITY RATIO)				
อัตรากำไรขั้นต้น	(%)	17.41	14.30	16.99
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน	(%)	10.99	8.15	10.61
อัตรากำไรอื่น	(%)	2.09	0.82	0.70
อัตราส่วนเงินสดต่อการทำกำไร	(%)	75.24	108.63	132.62
อัตรากำไรสุทธิ	(%)	8.35	6.65	8.61
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	(%)	10.96	8.05	9.73
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (EFFICIENCY RATIO)				
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์	(%)	9.45	6.89	8.21
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ถาวร	(%)	79.64	83.04	103.76
อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์	เท่า	1.13	1.04	0.95
อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน (FINANCIAL POLICY RATIO)				
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนผู้ถือหุ้น	เท่า	0.12	0.21	0.16
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย	เท่า	395.43	-	-
อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน	เท่า	0.17	1.04	1.50
อัตราการจ่ายเงินปันผล	(%)	67.89	67.64	77.24

14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ

14.1 การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2559

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับปี 2559 เปรียบเทียบกับปี 2558 มีดังนี้

กลุ่มบริษัทมีรายได้รวมสำหรับปี 2559 จำนวนเงิน 968.9 ล้านบาท ลดลง 27.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2558 ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากรายได้จากการขายและรายได้จากงานตามสัญญา ต้นทุนรวมมีจำนวน 798.7 ล้านบาท ลดลง 48.2 ล้านบาท หรือคิดเป็น 5.7% กำไรขั้นต้นสำหรับปี 2559 เพิ่มขึ้น 22 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.1 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 17

กำไรสุทธิรวมสำหรับปี 2559 มีจำนวน 83.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 17.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 25.9 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2558 ซึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของอัตรากำไรขั้นต้นอันเนื่องมาจากต้นทุนที่ลดลง โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 8.6 ซึ่งปรับตัวสูงขึ้นจากปีก่อน

รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 และ 2558 มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

	ปี 2559	ปี 2558	%เปลี่ยนแปลง
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา	87.7	142.9	-38.6%
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	87.7	142.9	-38.6%
2. รายได้จากการบริการ	874.4	845.3	3.4%
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์กลางคำสัมพันธแบบเต็มรูปแบบ	647.0	618.9	4.5%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	86.6	114.5	-24.4%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	99.2	88.7	11.8%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	41.6	23.2	79.3%
รวมรายได้จากการขาย งานตามสัญญาและบริการ	962.1	988.2	-2.6%

1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

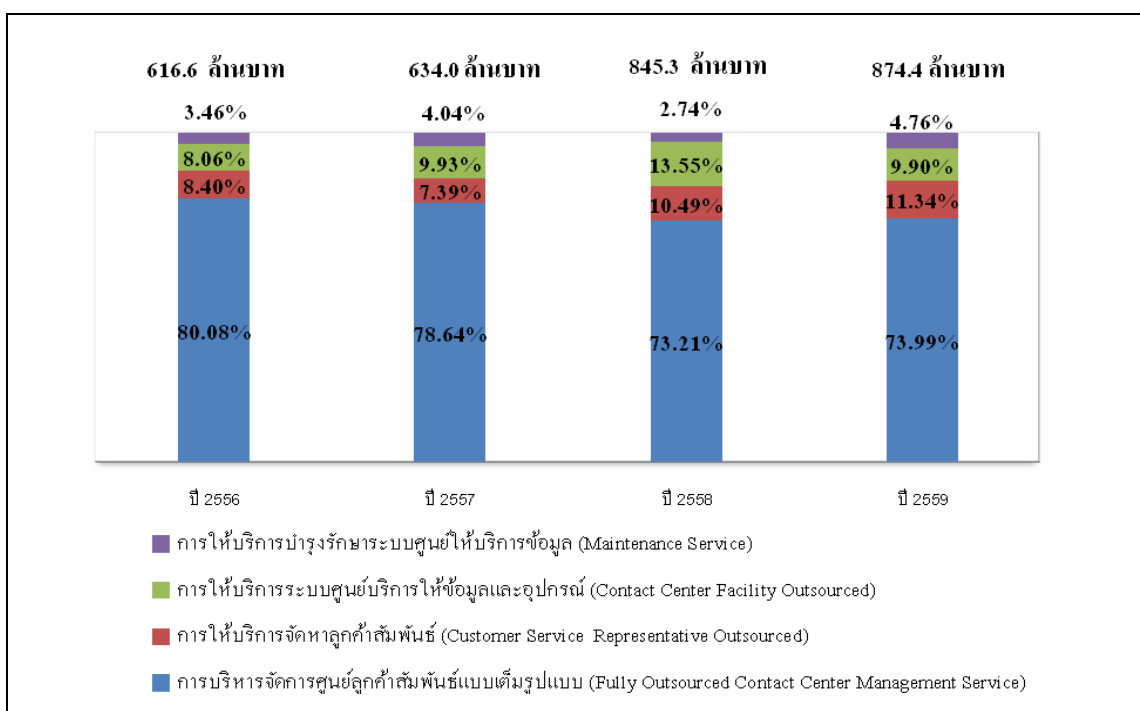
1.1 รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับปี 2559 มีจำนวน 87.7 ล้านบาท ลดลง 55.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 38.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

2. รายได้จากการบริการ

รายได้จากการบริการสำหรับปี 2559 มีจำนวน 874.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 29.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.4 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service)** สำหรับปี 2559 มีจำนวน 647.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 28.1 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 4.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน เนื่องจากการขยายการบริการเพิ่มขึ้นของลูกค้าปัจจุบัน ซึ่งสืบเนื่องมาจากการเติบโตทางธุรกิจของลูกค้า และการเพิ่มขึ้นของลูกค้ารายใหม่ รายได้ที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่มาจากลูกค้าเอกชนในกลุ่มธุรกิจอุปโภคบริโภค กลุ่มพลังงาน และกลุ่มประกัน เป็นต้น
- 2.2 รายได้จากการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)** สำหรับปี 2559 มีจำนวน 86.6 ล้านบาท ลดลง 27.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 24.4 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และลูกค้าเอกชนกลุ่มธุรกิจประกัน
- 2.3 รายได้จากการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced)** สำหรับปี 2559 มีจำนวน 99.2 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 10.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 11.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ
- 2.4 รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาระบบศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service)** สำหรับปี 2559 มีจำนวน 41.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 18.4 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 79.3 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากโครงการใหม่ในกลุ่มลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

โครงสร้างรายได้จากการบริการ



กำไรขั้นต้น

กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับปี 2559 จำนวน 163.4 ล้านบาท คิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมร้อยละ 17.0 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 14.3 ของปี 2558 เนื่องจากการบริหารจัดการต้นทุนและค่าเสื่อมราคาที่ดินลดลงระหว่างปี

กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิสำหรับปี 2559 จำนวน 83.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 17.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 25.9 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของอัตรากำไรขั้นต้น โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 8.6 ซึ่งปรับตัวสูงขึ้นจากปีก่อน

สถานะทางการเงิน

สินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมจำนวน 1,012.0 ล้านบาท ลดลง 6.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.6 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากมูลค่าอุปกรณ์ที่ดินลดลงอันเนื่องมาจากค่าเสื่อมราคาระหว่างปี และการลดลงของลูกหนี้ตามสัญญาชำระเงินเนื่องจากมีการชำระหนี้

หนี้สินรวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 กลุ่มบริษัทมีหนี้สินรวมจำนวน 137.5 ล้านบาท ลดลง 42.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 23.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นที่ลดลง อัตราส่วนหนี้สินต่อทุนของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 คิดเป็น 0.16 เท่า

สภาพคล่อง

อัตราส่วนสภาพคล่อง (สินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียน) ของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 คิดเป็น 6.96 เท่า

กลุ่มบริษัทมีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้นจำนวน 86.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 32.9 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา โดยมีแหล่งที่มาและใช้ไปของกระแสเงินสดจากแต่ละกิจกรรม ดังนี้

- กระแสเงินสดจากการดำเนินงานได้มาจำนวน 135.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 47.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 54.8
- กระแสเงินสดจากกิจกรรมการลงทุนใช้ไปจำนวน 0.9 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 33.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 97.3
- กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงินใช้ไปจำนวน 47.7 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 14.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 42.1

14.2 การวิจัย และพัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรม

บริษัทไม่มีรายจ่ายเพื่อการวิจัย และพัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรม