

### ส่วนที่ 3

#### ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

#### 13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

##### 13.1 สรุปฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

(หน่วย: พันบาท)

	งวดบัญชี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2558	2559	2560
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	263,401	350,139	486,495
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	329,708	344,330	219,904
รายได้ค้างรับ	140,912	104,859	82,495
อุปกรณ์	176,063	117,420	69,489
สินทรัพย์รวม	1,018,559	1,011,951	946,523
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	135,160	86,769	47,570
หนี้สินรวม	179,708	137,464	83,053
ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว	280,000	280,000	280,000
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	838,850	874,487	863,470
รายได้จากการบริการ	845,286	874,452	796,724
รายได้จากงานตามสัญญา	93,655	83,136	21,431
รายได้จากการขาย	49,234	4,545	-
รายได้รวม	996,299	968,881	826,664
ต้นทุนการให้บริการ	721,494	723,202	675,275
ต้นทุนงานตามสัญญา	91,023	73,145	20,137
ต้นทุนขาย	34,363	2,348	-
ค่าใช้จ่ายในการขาย การบริหารและอื่นๆ	68,774	67,943	70,589
ต้นทุนและค่าใช้จ่ายรวม	915,643	866,638	766,001
กำไรสุทธิ	66,229	83,378	50,447
กำไรต่อหุ้น	0.24	0.30	0.18
เงินสดสุทธิได้มาจากกิจกรรมดำเนินงาน	87,470	135,411	214,037
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน	(34,258)	(941)	(13,282)
เงินสดสุทธิได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมจัดหาเงิน	(33,545)	(47,661)	(64,400)

## 13.2 การแสดงอัตราส่วนทางการเงินของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

		2558	2559	2560
<b>อัตราส่วนสภาพคล่อง (LIQUIDITY RATIO)</b>				
อัตราส่วนสภาพคล่อง	เท่า	4.94	6.96	11.81
อัตราส่วนสภาพคล่องหมุนเร็ว	เท่า	4.71	6.67	11.29
อัตราส่วนสภาพคล่องกระแสเงินสด	เท่า	0.70	0.95	2.26
อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้การค้า	ครั้ง	3.43	2.70	2.90
ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย	วัน	104.98	133.15	124.14
อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ	ครั้ง	48.60	61.38	100.93
ระยะเวลาขายสินค้าเฉลี่ย	วัน	7.41	5.87	3.57
อัตราส่วนหมุนเวียนเจ้าหนี้	ครั้ง	17.00	15.68	53.28
ระยะเวลาชำระหนี้	วัน	21.17	22.96	6.76
วงจรเงินสด	วัน	91.21	116.06	120.95
<b>อัตราส่วนแสดงความสามารถในการหากำไร (PROFITABILITY RATIO)</b>				
อัตรากำไรขั้นต้น	(%)	14.30	16.99	15.00
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน	(%)	8.15	10.61	7.40
อัตรากำไรอื่น	(%)	0.82	0.70	1.03
อัตราส่วนเงินสดต่อการทำกำไร	(%)	108.63	132.62	353.48
อัตรากำไรสุทธิ	(%)	6.65	8.61	6.10
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	(%)	8.05	9.73	5.81
<b>อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (EFFICIENCY RATIO)</b>				
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์	(%)	6.89	8.21	5.15
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ถาวร	(%)	83.04	103.76	95.08
อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์	เท่า	1.04	0.95	0.84
<b>อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน (FINANCIAL POLICY RATIO)</b>				
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนผู้ถือหุ้น	เท่า	0.21	0.16	0.10
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย	เท่า	-	-	-
อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน	เท่า	1.04	1.50	2.59
อัตราการจ่ายเงินปันผล	(%)	67.64	77.24	83.25

## 14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ

### 14.1 การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2560

#### ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับปี 2560 เปรียบเทียบกับปี 2559 มีดังนี้

กลุ่มบริษัทมีรายได้รวมสำหรับปี 2560 จำนวนเงิน 826.7 ล้านบาท ลดลง 142.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.7 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2559 ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากรายได้จากการบริการ และรายได้จากงานตามสัญญา ต้นทุนรวมมีจำนวน 695.4 ล้านบาท ลดลง 103.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 12.9 กำไรขั้นต้นสำหรับปี 2560 ลดลง 40.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 24.9 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 15.0

กำไรสุทธิรวมสำหรับปี 2560 มีจำนวน 50.4 ล้านบาท ลดลง 32.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 39.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2559 ซึ่งเป็นผลมาจากการลดลงของอัตรากำไรขั้นต้นอันเนื่องมาจากรายได้รวมลดลง โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 6.1

#### รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

หน่วย: ล้านบาท	ปี 2560	ปี 2559	% เปลี่ยนแปลง
<b>1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา</b>	<b>21.4</b>	<b>87.7</b>	<b>-75.6%</b>
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	21.4	87.7	-75.6%
<b>2. รายได้จากการบริการ</b>	<b>796.8</b>	<b>874.4</b>	<b>-8.9%</b>
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	540.4	647.0	-16.5%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์	54.0	86.6	-37.6%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	142.0	99.2	43.1%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูล	60.4	41.6	45.2%
<b>รวม</b>	<b>818.2</b>	<b>962.1</b>	<b>-15.0%</b>

#### 1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

1.1 รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับปี 2560 มีจำนวน 21.4 ล้านบาท ลดลง 66.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 75.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยลดลงจากจำนวนโครงการที่ลดลง อันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ส่งผลให้โครงการส่วนใหญ่ชะลอการลงทุน

## 2. รายได้จากการบริการ

รายได้จากการบริการสำหรับปี 2560 มีจำนวน 796.8 ล้านบาท ลดลง 77.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 8.9 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับปี 2560 มีจำนวน 540.4 ล้านบาท ลดลง 106.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 16.5

ส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการ เนื่องจากสภาวะทางการตลาดที่มีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งในด้านของ คู่แข่งและราคา ส่งผลให้บางโครงการไม่ได้งานต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ลูกค้าในกลุ่มเอกชนมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันที่ขยายขอบเขตการให้บริการ

### 2.2 รายได้จากการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับปี 2560

มีจำนวน 54.0 ล้านบาท ลดลง 32.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 37.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจาก ลูกค้าเอกชนในกลุ่มธุรกิจประกัน เนื่องจากแนวโน้มตลาดของการให้บริการแบบ Outbound Telesales ของลูกค้าธุรกิจ ประกันลดลง เพราะกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ มีความเข้มงวดมากขึ้น รวมถึงช่องทางการเข้าถึงลูกค้ามีหลากหลายมากขึ้น

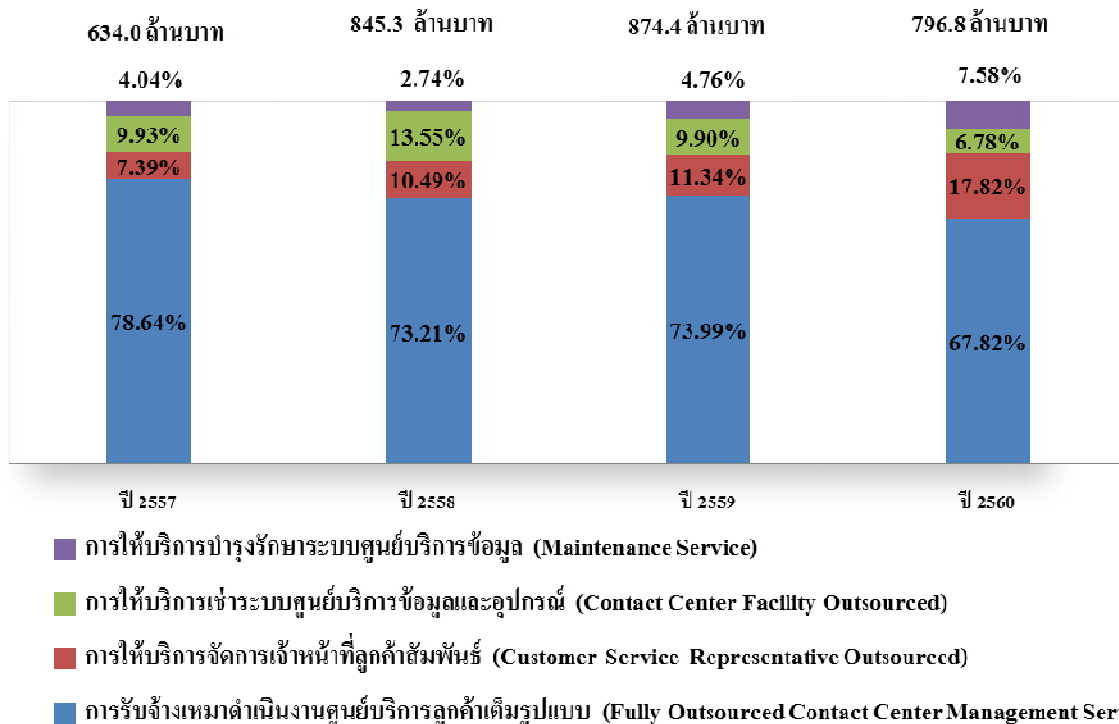
### 2.3 รายได้จากการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับปี 2560 มี

จำนวน 142.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 42.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 43.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ เพิ่มขึ้นจากลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

### 2.4 รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับปี 2560 มีจำนวน 60.4 ล้าน

บาท เพิ่มขึ้น 18.8 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 45.2 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าในกลุ่ม หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นลูกค้าที่ระยะเวลาการรับประกันของงานขายและติดตั้งระบบศูนย์บริการ ข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สิ้นสุดแล้ว และจำเป็นต้องเป็นสัญญาให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ ให้บริการข้อมูล

## โครงสร้างรายได้จากการบริการ



## กำไรขั้นต้น

กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับปี 2560 จำนวน 122.7 ล้านบาท คิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมร้อยละ 15.0 ลดลงจากร้อยละ 17.0 ของปี 2559 กำไรขั้นต้นลดลงเนื่องจากรายได้ที่ลดลงอันเป็นผลมาจากการแข่งขันในตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านคู่แข่งและราคา การชะลอตัวของลูกค้าโครงการ Turnkey และต้นทุนบางส่วนที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าบำรุงรักษา และค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

## ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น รวมเป็นจำนวน 70.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 2.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.9 ซึ่งส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากค่าบริการอื่นและค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

## กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิสำหรับปี 2560 จำนวน 50.4 ล้านบาท ลดลงจำนวน 32.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 39.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากการอัตรากำไรขั้นต้นที่ลดลง โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 6.1 ปรับตัวลดลงจากปีก่อน

## สถานะทางการเงิน

### สินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมจำนวน 946.5 ล้านบาท ลดลง 65.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 6.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากมูลค่าอุปกรณ์ที่ลดลงอันเนื่องมาจากค่าเสื่อมราคาระหว่างปี และการลดลงของลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่นที่ได้รับชำระเงินระหว่างปี

### หนี้สินรวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 กลุ่มบริษัทมีหนี้สินรวมจำนวน 83.1 ล้านบาท ลดลง 54.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 39.6 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นที่ลดลง

### อัตราส่วนทางการเงิน

อัตราส่วนทางการเงินของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 แสดงได้ดังนี้

อัตราส่วนทางการเงิน	ปี 2560	ปี 2559
อัตราส่วนสภาพคล่อง (เท่า)	11.81	6.96
อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (เท่า)	0.10	0.16
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	5.81%	9.73%
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	5.15%	8.21%
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	15.00%	16.99%
อัตรากำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงินและภาษีเงินได้ (%)	7.34%	10.55%
อัตรากำไรสุทธิ (%)	6.10%	8.61%

## 14.2 รายจ่ายเพื่อทำการวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรม

ในระหว่างปีบริษัทไม่มีรายจ่ายเพื่อทำการวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่นำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด