

ส่วนที่ 3

ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

13.1 สรุปฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

(หน่วย: พันบาท)

	งวดบัญชี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2559	2560	2561
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	350,139	486,495	439,147
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	344,330	219,904	226,960
รายได้ค้างรับ	104,859	82,495	100,004
อุปกรณ์	117,420	69,489	80,403
สินทรัพย์รวม	1,011,951	946,523	942,248
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	86,769	47,570	52,822
หนี้สินรวม	137,464	83,053	90,483
ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว	280,000	280,000	280,000
รวมส่วนของผู้อถือหุ้น	874,487	863,470	851,765
รายได้จากการบริการ	874,452	796,724	695,969
รายได้จากงานตามสัญญา	83,136	21,431	13,865
รายได้จากการขาย	4,545	-	1,022
รายได้รวม	968,881	826,664	718,272
ต้นทุนการให้บริการ	723,202	675,275	588,763
ต้นทุนงานตามสัญญา	73,145	20,137	12,579
ต้นทุนขาย	2,348	-	203
ค่าใช้จ่ายในการขาย การบริหารและอื่นๆ	67,943	70,589	88,670
ต้นทุนและค่าใช้จ่ายรวม	866,638	766,001	690,215
กำไรสุทธิ	83,378	50,447	20,609
กำไรต่อหุ้น	0.30	0.18	0.07
เงินสดสุทธิได้มาจากกิจกรรมดำเนินงาน	135,411	214,037	18,060
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน	(941)	(13,282)	(34,619)
เงินสดสุทธิได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมจัดหาเงิน	(47,661)	(64,400)	(30,800)

13.2 การแสดงอัตราส่วนทางการเงินของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

		2559	2560	2561
อัตราส่วนสภาพคล่อง (LIQUIDITY RATIO)				
อัตราส่วนสภาพคล่อง	เท่า	6.96	11.81	11.02
อัตราส่วนสภาพคล่องหมุนเร็ว	เท่า	6.67	11.29	10.33
อัตราส่วนสภาพคล่องกระแสเงินสด	เท่า	0.95	2.26	0.25
อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้การค้า	ครั้ง	2.70	2.90	3.18
ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย	วัน	133.15	124.14	113.15
อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ	ครั้ง	61.38	100.93	132.31
ระยะเวลาขายสินค้าเฉลี่ย	วัน	5.87	3.57	2.72
อัตราส่วนหมุนเวียนเจ้าหนี้	ครั้ง	15.68	53.28	68.39
ระยะเวลาชำระหนี้	วัน	22.96	6.76	5.26
วงจรเงินสด	วัน	116.06	120.95	110.61
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการหากำไร (PROFITABILITY RATIO)				
อัตรากำไรขั้นต้น	(%)	16.99	15.00	15.38
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน	(%)	10.61	7.40	3.93
อัตรากำไรอื่น	(%)	0.70	1.03	1.03
อัตราส่วนเงินสดต่อการทำกำไร	(%)	132.62	353.48	64.63
อัตรากำไรสุทธิ	(%)	8.61	6.10	2.87
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	(%)	9.73	5.81	2.40
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (EFFICIENCY RATIO)				
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์	(%)	8.21	5.15	2.18
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ถาวร	(%)	103.76	95.08	55.19
อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์	เท่า	0.95	0.84	0.76
อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน (FINANCIAL POLICY RATIO)				
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนผู้ถือหุ้น	เท่า	0.16	0.10	0.11
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย	เท่า	-	-	-
อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน	เท่า	1.50	2.59	0.26
อัตราการจ่ายเงินปันผล	(%)	77.24	83.25	96.60

14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ

14.1 การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2561

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับปี 2561 เปรียบเทียบกับปี 2560 มีดังนี้

กลุ่มบริษัทมีรายได้รวมสำหรับปี 2561 จำนวนเงิน 718.3 ล้านบาท ลดลง 108.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 13.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากรายได้จากการบริการ และรายได้จากงานตามสัญญา ต้นทุนรวมมีจำนวน 601.5 ล้านบาท ลดลง 93.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 13.5 กำไรขั้นต้นสำหรับปี 2561 ลดลง 13.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.9 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 15.4

กำไรสุทธิรวมสำหรับปี 2561 มีจำนวน 20.6 ล้านบาท ลดลง 29.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 59.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 ซึ่งเป็นผลมาจากรายได้รวมที่ลดลงและค่าใช้จ่ายในการบริหารที่สูงขึ้น โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 2.9

รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 มีดังนี้

หน่วย: ล้านบาท	ปี 2561	ปี 2560	% เปลี่ยนแปลง
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา	14.9	21.4	-30.5%
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	14.9	21.4	-30.5%
2. รายได้จากการบริการ	696.0	796.8	-12.6%
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	499.5	540.4	-7.6%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	28.0	54.0	-48.1%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	141.2	142.0	-0.6%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	27.3	60.4	-54.8%
รวม	710.9	818.2	-13.1%

1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

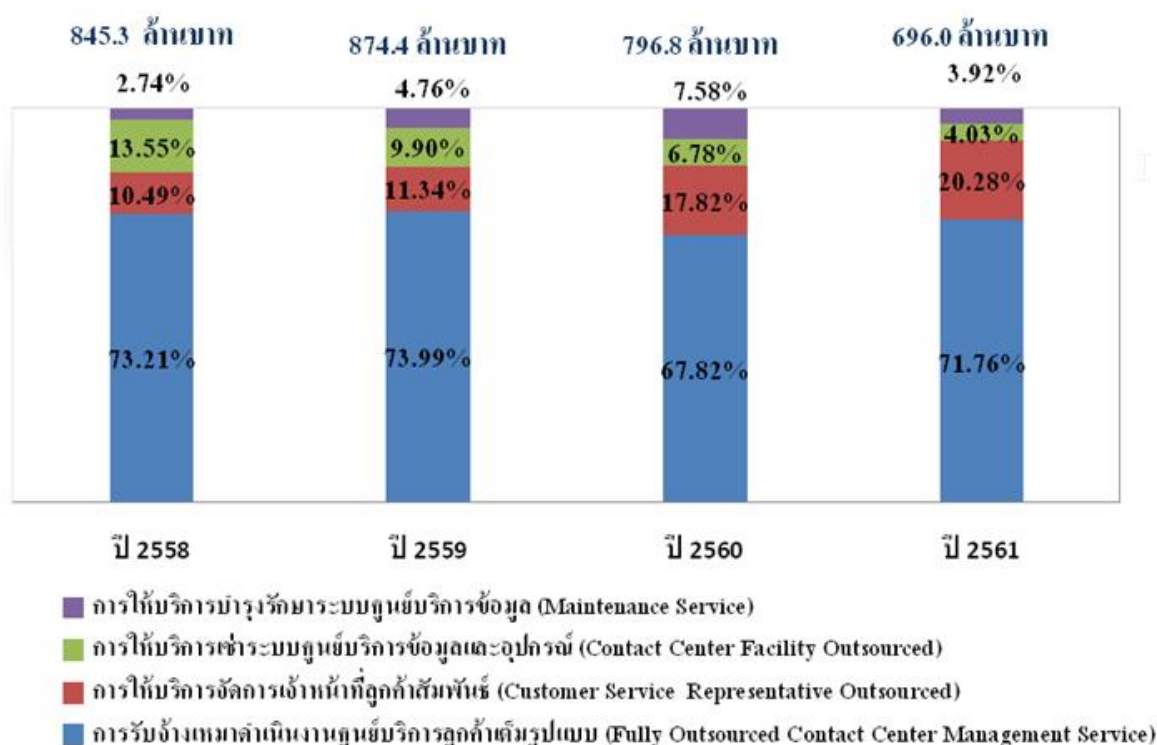
1.1 รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับปี 2561 มีจำนวน 14.9 ล้านบาท ลดลง 6.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 30.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยลดลง จากสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ส่งผลให้โครงการใหญ่ๆ ชะลอการลงทุน

2. รายได้จากการบริการ

รายได้จากการบริการสำหรับปี 2561 มีจำนวน 696.0 ล้านบาท ลดลง 100.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 12.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับปี 25499 มีจำนวน 61.40 ล้านบาท ลดลง 5.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 9.6 ส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการ เนื่องจากสภาวะทางการตลาดที่มีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งในด้านของคู่แข่งและราคา ส่งผลให้บางโครงการไม่ได้งานต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ลูกค้าในกลุ่มเอกชนมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งลูกค้ารายใหม่ในกลุ่มธุรกิจประกันและกลุ่มธุรกิจอุปโภคบริโภคและลูกค้าปัจจุบันที่ขยายขอบเขตการให้บริการ
- 2.2 รายได้จากการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับปี 2561 มีจำนวน 28.0 ล้านบาท ลดลง 26.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 48.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าเอกชนในกลุ่มธุรกิจประกัน เนื่องจากแนวโน้มตลาดของการให้บริการแบบ Outbound Telesales ของลูกค้าธุรกิจประกันลดลง เพราะกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ มีความเข้มงวดมากขึ้น รวมถึงช่องทางการเข้าถึงลูกค้ามีหลากหลายมากขึ้น
- 2.3 รายได้จากการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับปี 2561 มีจำนวน 141.2 ล้านบาท ลดลง 0.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน
- 2.4 รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับปี 2561 มีจำนวน 27.3 ล้านบาท ลดลง 33.1 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 54.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่สิ้นสุดอายุสัญญาและมีแผนในการเปลี่ยนระบบ จึงไม่ได้ต่อสัญญามารักษากับบริษัท

โครงสร้างรายได้จากการบริการ



กำไรขั้นต้น

กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับปี 2561 จำนวน 109.3 ล้านบาท คิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้ร้อยละ 15.4 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 15.0 ของปี 2560

ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น รวมเป็นจำนวน 88.7 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 18.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 25.6 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน เนื่องจากกลุ่มบริษัทมีผู้บริหารเพิ่มขึ้นในบางตำแหน่งและมีทีมงานในการพัฒนาโปรแกรมซอฟต์แวร์เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ยังมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการย้ายสำนักงานเพิ่มขึ้นในช่วงปลายปี

กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิสำหรับปี 2561 จำนวน 20.6 ล้านบาท ลดลงจำนวน 29.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 59.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากรายได้รวมที่ลดลง ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการบริหารเพิ่มขึ้น โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 2.9 ปรับตัวลดลงจากปีก่อน

สถานะทางการเงิน

สินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมจำนวน 942.2 ล้านบาท ลดลง 4.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ลดลงจากเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเนื่องจากการย้ายสำนักงานในช่วงปลายปี

หนี้สินรวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 กลุ่มบริษัทมีหนี้สินรวมจำนวน 90.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 7.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 8.9 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นที่เพิ่มขึ้น รวมถึงสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น

อัตราส่วนทางการเงิน

อัตราส่วนทางการเงินของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ แสดงได้ดังนี้ 2561 ธันวาคม 31

อัตราส่วนทางการเงิน	ปี 2561	ปี 2560
อัตราส่วนสภาพคล่อง (เท่า)	11.02	11.81
อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (เท่า)	0.11	0.10
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	2.40%	5.81%
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	2.18%	5.15%
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	15.38%	15.00%
อัตรากำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงินและภาษีเงินได้ (%)	3.91%	7.34%
อัตรากำไรสุทธิ (%)	2.87%	6.10%

14.2 รายจ่ายเพื่อการวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรม

ในระหว่างปีบริษัทไม่มีรายจ่ายเพื่อการวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่นำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้
นิติบุคคลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด