

### ส่วนที่ 3

#### ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

#### 13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

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

(หน่วย: พันบาท)

	งวดบัญชี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2560	2561	2562
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	486,495	439,147	77,543
เงินลงทุนชั่วคราว	610	970	475,737
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	219,904	226,960	168,158
รายได้ค้างรับ	82,495	100,004	74,088
อุปกรณ์	69,489	80,403	61,353
สินทรัพย์รวม	946,523	942,248	975,037
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	47,570	52,822	73,631
หนี้สินรวม	83,053	90,483	107,530
ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว	280,000	280,000	280,000
รวมส่วนของผู้อถือหุ้น	863,470	851,765	867,507
รายได้จากการบริการ	796,724	695,969	744,516
รายได้จากงานตามสัญญา	21,431	13,865	11,768
รายได้อื่น	8,510	7,415	34,244
รายได้จากการขาย	-	1,022	-
รายได้รวม	826,664	718,272	790,528
ต้นทุนการให้บริการ	675,275	588,763	662,020
ต้นทุนงานตามสัญญา	20,137	12,579	10,053
ต้นทุนขาย	-	203	-
ค่าใช้จ่ายในการขาย การบริหารและอื่นๆ	70,589	88,670	82,769
ต้นทุนและค่าใช้จ่ายรวม	766,001	690,215	754,842
กำไรสุทธิ	50,447	20,609	33,009
กำไรต่อหุ้น	0.18	0.07	0.12
เงินสดสุทธิที่ได้มาจากกิจกรรมดำเนินงาน	214,037	18,060	129,144
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน	(13,282)	(34,619)	(471,189)
เงินสดสุทธิที่ได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมจัดหาเงิน	(64,400)	(30,800)	(19,599)

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

		2560	2561	2562
<b>อัตราส่วนสภาพคล่อง (LIQUIDITY RATIO)</b>				
อัตราส่วนสภาพคล่อง	เท่า	11.81	11.02	9.68
อัตราส่วนสภาพคล่องหมุนเร็ว	เท่า	11.29	10.33	8.89
อัตราส่วนสภาพคล่องกระแสเงินสด	เท่า	2.26	0.25	1.58
อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้การค้า	ครั้ง	2.90	3.17	3.78
ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย	วัน	124.14	113.62	95.14
อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ	ครั้ง	100.93	132.31	172.53
ระยะเวลาขายสินค้าเฉลี่ย	วัน	3.57	2.72	2.09
อัตราส่วนหมุนเวียนเจ้าหนี้	ครั้ง	53.28	68.39	54.31
ระยะเวลาชำระหนี้	วัน	6.76	5.26	6.63
วงจรเงินสด	วัน	120.95	110.61	90.60
<b>อัตราส่วนแสดงความสามารถในการหากำไร (PROFITABILITY RATIO)</b>				
อัตรากำไรขั้นต้น	(%)	15.00	15.38	11.13
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน	(%)	7.40	3.93	4.70
อัตรากำไรอื่น	(%)	1.03	1.03	4.33
อัตราส่วนเงินสดต่อการทำกำไร	(%)	353.48	64.63	363.17
อัตรากำไรสุทธิ	(%)	6.10	2.87	4.18
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	(%)	5.81	2.40	3.84
<b>อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (EFFICIENCY RATIO)</b>				
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์	(%)	5.15	2.18	3.44
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ถาวร	(%)	95.08	55.19	71.88
อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์	เท่า	0.84	0.76	0.82
<b>อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน (FINANCIAL POLICY RATIO)</b>				
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนผู้ถือหุ้น	เท่า	0.10	0.11	0.12
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย	เท่า	-	-	-
อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน	เท่า	2.59	0.26	2.76
อัตราการจ่ายเงินปันผล	(%)	83.25	96.60	98.13

## 14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ

### 14.1 การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2562

#### ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับปี 2562 เปรียบเทียบกับปี 2561 มีดังนี้

กลุ่มบริษัทมีรายได้รวมสำหรับปี 2562 จำนวนเงิน 790.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 72.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561 ซึ่งส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากรายได้จากการบริการและดอกเบี้ยรับจากการฟ้องร้องลูกหนี้การค้าหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง ต้นทุนรวมมีจำนวน 672.1 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 70.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 11.7 กำไรขั้นต้นสำหรับปี 2562 ลดลง 25.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 23.0 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้คิดเป็นร้อยละ 11.1

กำไรสุทธิรวมสำหรับปี 2562 มีจำนวน 33.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 12.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 60.2 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561 ซึ่งเป็นผลมาจากดอกเบี้ยรับจากการฟ้องร้องลูกหนี้การค้าหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งจำนวน 25.6 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นรายได้อื่น โดยอัตรากำไรสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 4.2

#### รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 มีดังนี้

หน่วย: ล้านบาท	ปี 2562	ปี 2561	% เปลี่ยนแปลง
<b>1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา</b>	<b>11.8</b>	<b>14.9</b>	<b>-21.0%</b>
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	11.8	14.9	-21.0%
<b>2. รายได้จากการบริการ</b>	<b>744.5</b>	<b>696.0</b>	<b>7.0%</b>
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	527.5	499.5	5.6%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	11.1	28.0	-60.5%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	181.8	141.2	28.8%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	24.1	27.3	-11.5%
<b>รวม</b>	<b>756.3</b>	<b>710.9</b>	<b>6.4%</b>

#### 1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

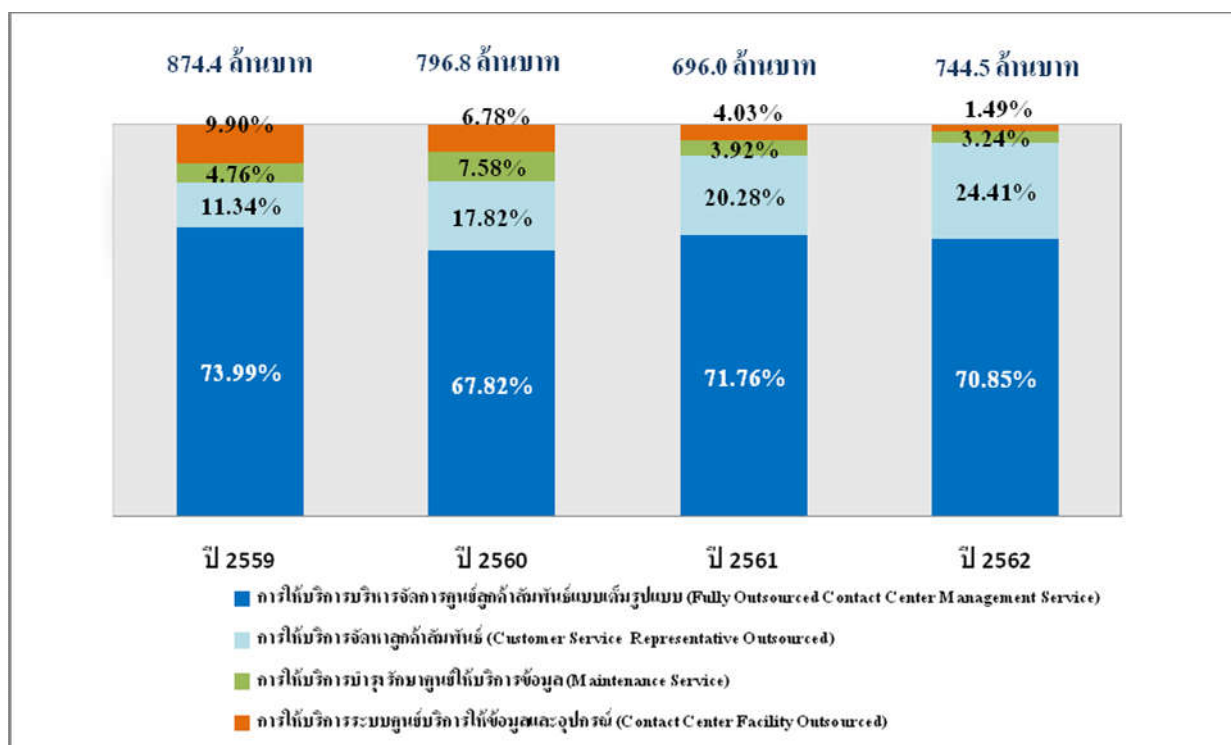
1.1 รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับปี 2562 มีจำนวน 11.8 ล้านบาท ลดลง 3.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.0 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยลดลงจากสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ส่งผลให้โครงการใหญ่ๆ ชะลอการลงทุน

#### 2. รายได้จากการบริการ

รายได้จากการบริการสำหรับปี 2562 มีจำนวน 744.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 48.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 7.0 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับปี 2562 มีจำนวน 527.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 28.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 5.6 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจขยายขอบเขตการให้บริการ และ ลูกค้าในกลุ่มเอกชนมีการเติบโต ทั้งลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันที่ขยายขอบเขตการให้บริการ ในส่วนธุรกิจประกันที่ให้บริการ Inbound และ ส่วนธุรกิจค้าปลีก
- 2.2 รายได้จากการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับปี 2562 มีจำนวน 11.1 ล้านบาท ลดลง 17.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 60.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน เนื่องจากแนวโน้มตลาดของการให้บริการแบบ Outbound Telesales ของลูกค้าในส่วนธุรกิจประกันลดลง รวมถึงช่องทางการเข้าถึงลูกค้ามีหลากหลายมากขึ้น
- 2.3 รายได้จากการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับปี 2562 มีจำนวน 181.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 40.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 28.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจและกลุ่มเอกชน
- 2.4 รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับปี 2562 มีจำนวน 24.1 ล้านบาท ลดลง 3.1 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 11.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่สิ้นสุดอายุสัญญา

#### โครงสร้างรายได้จากการบริการ



### กำไรขั้นต้น

กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับปี 2562 จำนวน 84.2 ล้านบาท คิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้ร้อยละ 11.1 ลดลงจากร้อยละ 15.3 ของปี 2561 เนื่องจากต้นทุนการให้บริการเพิ่มขึ้นในขณะที่ราคาค่าบริการยังไม่สามารถปรับขึ้นได้ในทันที และจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมายเกี่ยวกับการตั้งสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานจากเดิม 300 วันเป็น 400 วัน

### ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น รวมเป็นจำนวน 82.8 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน จำนวนเงิน 5.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 6.7 ส่วนใหญ่เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการย้ายสำนักงานในปี 2561

### กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิสำหรับปี 2562 จำนวน 33.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 12.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 60.2 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากดอกเบี้ยรับจากการฟ้องร้องลูกหนี้การค้าหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งจำนวน 25.6 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นรายได้อื่น โดยอัตรากำไรสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 4.2

### สถานะทางการเงิน

#### สินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมจำนวน 975.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 32.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากเงินลงทุนชั่วคราวประเภทเงินฝากประจำธนาคาร

#### หนี้สินรวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กลุ่มบริษัทมีหนี้สินรวมจำนวน 107.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 17.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 18.8 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นที่เพิ่มขึ้นและการสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานเพิ่มขึ้น

### อัตราส่วนทางการเงิน

อัตราส่วนทางการเงินของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 แสดงได้ดังนี้

อัตราส่วนทางการเงิน	ปี 2562	ปี 2561
อัตราส่วนสภาพคล่อง (เท่า)	9.68	11.02
อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (เท่า)	0.12	0.11
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	3.84%	2.40%
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	3.44%	2.18%
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	11.13%	15.38%
อัตรากำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงินและภาษีเงินได้ (%)	4.51%	3.91%
อัตรากำไรสุทธิ (%)	4.18%	2.87%

#### 14.2 รายจ่ายเพื่อทำการวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรม

ในระหว่างปีบริษัทไม่มีรายจ่ายเพื่อทำการวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่นำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด