

ส่วนที่ 3

ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

13.1 สรุปฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

(หน่วย: พันบาท)

	งวดบัญชี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2561	2562	2563
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	439,147	77,543	306,381
เงินลงทุนชั่วคราว	970	475,737	-
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	226,960	168,158	122,953
รายได้ค้างรับ	100,004	74,088	51,968
อุปกรณ์	80,403	61,353	43,450
สินทรัพย์รวม	942,248	975,037	698,260
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	52,822	73,631	38,753
หนี้สินรวม	90,483	107,530	135,246
ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว	280,000	280,000	280,000
รวมส่วนของผู้อถือหุ้น	851,765	867,507	563,014
รายได้จากการบริการ	695,969	744,516	639,263
รายได้จากงานตามสัญญา	13,865	11,768	36,436
รายได้จากการขาย	1,022	-	3,136
รายได้อื่น	7,415	34,244	6,256
รายได้รวม	718,272	790,528	685,090
ต้นทุนการให้บริการ	588,763	662,020	563,087
ต้นทุนงานตามสัญญา	12,579	10,053	37,139
ต้นทุนขาย	203	-	2,165
ค่าใช้จ่ายในการขาย การบริหารและอื่นๆ	88,670	82,769	129,514
ต้นทุนและค่าใช้จ่ายรวม	690,215	754,842	731,905
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	20,609	33,009	(48,851)
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น	0.07	0.12	(0.18)
เงินสดสุทธิได้มาจากกิจกรรมดำเนินงาน	18,060	129,144	38,238
เงินสดสุทธิได้มาจาก(ใช้ไปใน)กิจกรรมลงทุน	(34,619)	(471,189)	461,826
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมจัดหาเงิน	(30,800)	(19,599)	(271,248)

13.2 การแสดงอัตราส่วนทางการเงินของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

		2561	2562	2563
อัตราส่วนสภาพคล่อง (LIQUIDITY RATIO)				
อัตราส่วนสภาพคล่อง	เท่า	11.02	9.68	7.32
อัตราส่วนสภาพคล่องหมุนเร็ว	เท่า	10.33	8.89	6.38
อัตราส่วนสภาพคล่องกระแสเงินสด	เท่า	0.25	1.58	0.46
อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้การค้า	ครั้ง	3.17	3.80	4.00
ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย	วัน	113.62	94.70	89.97
อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ	ครั้ง	132.31	172.53	80.53
ระยะเวลาขายสินค้าเฉลี่ย	วัน	2.72	2.09	4.47
อัตราส่วนหมุนเวียนเจ้าหนี้	ครั้ง	68.39	54.31	51.36
ระยะเวลาชำระหนี้	วัน	5.26	6.63	7.01
วงจรเงินสด	วัน	110.61	90.16	87.43
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการหากำไร (PROFITABILITY RATIO)				
อัตรากำไรขั้นต้น	(%)	15.38	11.13	11.26
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน	(%)	3.93	4.70	(7.30)
อัตรากำไรอื่น	(%)	1.03	4.33	0.91
อัตราส่วนเงินสดต่อการทำกำไร	(%)	64.63	363.17	(77.20)
อัตรากำไรสุทธิ	(%)	2.87	4.18	(7.13)
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	(%)	2.40	3.84	(6.83)
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (EFFICIENCY RATIO)				
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์	(%)	2.18	3.44	(5.84)
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ถาวร	(%)	55.19	71.88	(0.87)
อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์	เท่า	0.76	0.82	0.82
อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน (FINANCIAL POLICY RATIO)				
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนผู้ถือหุ้น	เท่า	0.11	0.12	0.24
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย	เท่า	-	-	-
อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน	เท่า	0.26	2.76	0.14
อัตราการจ่ายเงินปันผล	(%)	96.60	98.13	(392.45)

14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ

14.1 การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2563

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับปี 2563 เปรียบเทียบกับปี 2562 มีดังนี้

กลุ่มบริษัทมีรายได้รวมสำหรับปี 2563 จำนวนเงิน 678.8 ล้านบาท (ไม่รวมรายได้อื่น) ลดลง 77.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.2 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 ซึ่งลดลงจากรายได้จากการบริการ ต้นทุนรวมมีจำนวน 602.4 ล้านบาท ลดลง 69.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.4 กำไรขั้นต้นสำหรับปี 2563 ลดลง 7.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 9.2 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้คิดเป็นร้อยละ 11.3

ขาดทุนสุทธิรวมสำหรับปี 2563 มีจำนวน 48.9 ล้านบาท ลดลง 81.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 248.0 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 ซึ่งเป็นผลมาจากการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อลูกหนี้ ประกอบกับปีที่ผ่านมาได้รับดอกเบี้ยจากการฟ้องร้องลูกหนี้การคำนวณงานราชการแห่งหนึ่งจำนวน 25.6 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นรายได้อื่น โดยอัตราขาดทุนสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 7.2

รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 มีดังนี้

หน่วย: ล้านบาท	ปี 2563	ปี 2562	% เปลี่ยนแปลง
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา	39.6	11.8	236.3%
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	39.6	11.8	236.3%
2. รายได้จากการบริการ	639.2	744.5	-14.1%
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	408.8	527.5	-22.5%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	12.7	11.1	14.8%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	178.9	181.8	-1.6%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	38.8	24.1	60.6%
รวม	678.8	756.3	-10.2%

1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

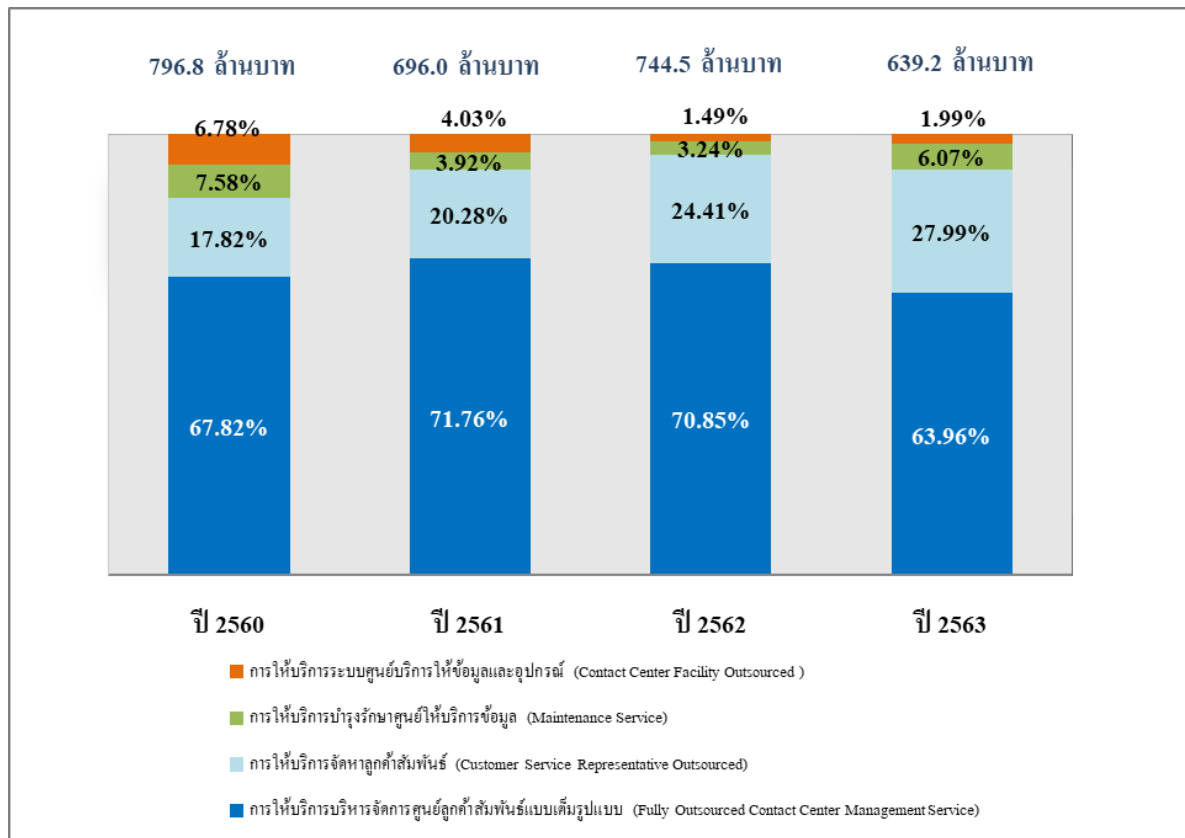
- 1.1 รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)**
สำหรับปี 2563 มีจำนวน 39.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 27.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 236.3 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจและกลุ่มเอกชน

2. รายได้จากการบริการ

รายได้จากการบริการสำหรับปี 2563 มีจำนวน 639.2 ล้านบาท ลดลง 105.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับปี 2563 มีจำนวน 408.8 ล้านบาท ลดลง 118.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 22.5 ส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าเอกชนส่วนธุรกิจสายการบิน
- 2.2 รายได้จากการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับปี 2563 มีจำนวน 12.7 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 1.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนซึ่งส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าเอกชน
- 2.3 รายได้จากการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับปี 2563 มีจำนวน 178.9 ล้านบาท ลดลง 2.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มเอกชน
- 2.4 รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับปี 2563 มีจำนวน 38.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 14.6 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 60.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

โครงสร้างรายได้จากการบริการ



กำไรขั้นต้น

กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับปี 2563 จำนวน 76.4 ล้านบาท คิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้ร้อยละ 11.3 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 11.1 ของปี 2562 เป็นผลมาจากการลดค่าใช้จ่ายของกลุ่มบริษัท

ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น รวมเป็นจำนวน 129.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน จำนวนเงิน 46.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 56.5 ส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นผลมาจากการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อลูกหนี้เป็นจำนวนเงิน 46.2 ล้านบาท

กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีขาดทุนสุทธิสำหรับปี 2563 จำนวน 48.9 ล้านบาท ลดลงจำนวน 81.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 248.0 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อลูกหนี้ ประกอบกับปีที่ผ่านมา ได้รับดอกเบี้ยรับจากการฟ้องร้องลูกหนี้การค้ำหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งจำนวน 25.6 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นรายได้อื่น โดยอัตราขาดทุนสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 7.2

สถานะทางการเงิน

สินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมจำนวน 698.3 ล้านบาท ลดลง 276.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 28.4 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ลดลงจากสินทรัพย์ทางการเงินหมุนเวียนอื่น

หนี้สินรวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 กลุ่มบริษัทมีหนี้สินรวมจำนวน 135.2 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 27.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 25.8 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากหนี้สินตามสัญญาเช่า

อัตราส่วนทางการเงิน

อัตราส่วนทางการเงินของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 แสดงได้ดังนี้

อัตราส่วนทางการเงิน	ปี 2563	ปี 2562
อัตราส่วนสภาพคล่อง (เท่า)	7.32	9.68
อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (เท่า)	0.24	0.12
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	-6.83%	3.84%
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	-5.84%	3.44%
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	11.26%	11.13%
อัตรากำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงินและภาษีเงินได้ (%)	-6.83%	4.51%
อัตรากำไรสุทธิ (%)	-7.13%	4.18%

14.2 รายจ่ายเพื่อทำการวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรม

ในระหว่างปีบริษัทไม่มีรายจ่ายเพื่อทำการวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่นำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

14.3 นโยบายในการกำหนดระยะเวลาการให้สินเชื่อการค้า (Credit Term)

บริษัทฯ มีนโยบายการให้สินเชื่อทางการค้า (credit term) สำหรับหน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ และเอกชน อยู่ระหว่าง 30-60 วัน จากอัตราส่วนทางการเงินพบว่า ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยในปีผ่านมาประมาณ 90 วัน ซึ่งสูงกว่านโยบายของบริษัทกำหนดไว้ เนื่องจากมีลูกค้ารายใหญ่ประสบปัญหาต้องฟื้นฟูกิจการ ประกอบกับปัจจุบันประเทศไทยได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ส่งผลทำให้กระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวม สร้างปัญหาแนวโน้มหนี้ที่เพิ่มสูงขึ้น ผลกระทบต่อครัวเรือน ตลอดจนธุรกิจเอกชนและภาครัฐบาล ขาดสภาพคล่องทางการเงิน ทำให้ผิคนัดชำระหนี้หรือช้ากว่ากำหนดไว้ อย่างไรก็ตามบริษัทฯ มีนโยบายติดตามหนี้อย่างเป็นกระบวนการเพื่อให้ได้รับผลกระทบน้อยที่สุด