

การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2562

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทูวัน 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
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา	11.8	14.9	-21.0%
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	11.8	14.9	-21.0%
2. รายได้จากการบริการ	744.5	696.0	7.0%
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%
รวม	756.3	710.9	6.4%

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 ลูกค้าในกลุ่มเอกชนมี

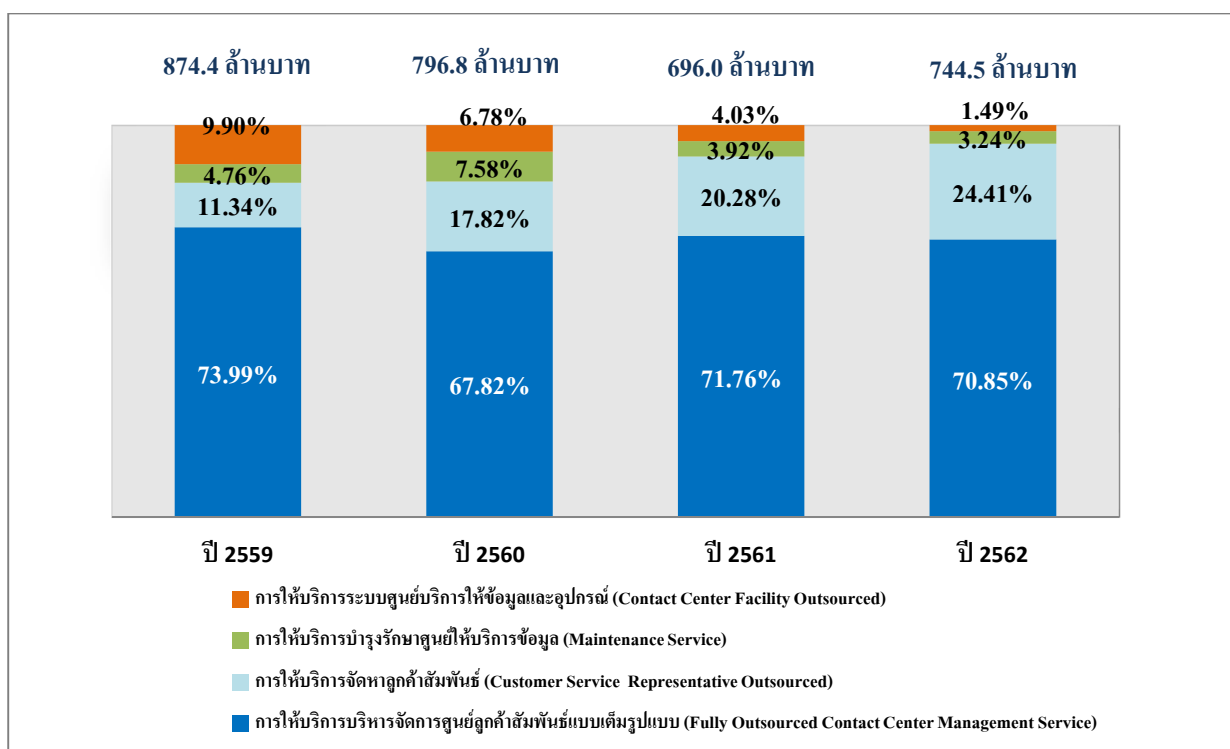
การเติบโต ทั้งลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันที่ขยายขอบเขตการให้บริการ ในส่วนธุรกิจประกันที่ใช้บริการ Inbound และ ส่วนธุรกิจค้าปลีก

2.2 รายได้จากบริการให้บริจากระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (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 รายได้จากบริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับปี 2562 มีจำนวน 181.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 40.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 28.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจและกลุ่มเอกชน

2.4 รายได้จากบริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (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 เนื่องจากต้นทุนการให้บริการเพิ่มขึ้น ในขณะที่ราคาค่าบริการยังไม่สามารถปรับขึ้นได้ในทันที 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 2561 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%