

การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร

การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานปี 2558

ภาพรวมของการดำเนินงานในปี 2558 บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) และบริษัทย่อยมีรายได้รวมจำนวน 996.3 ล้านบาท เทียบกับปี 2557 จำนวน 790.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 205.9 ล้านบาทหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 26.1 รายได้ที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่มาจาก การเพิ่มขึ้นของรายได้ในส่วนการให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) และ การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)

ต้นทุนขายและบริการมีจำนวน 846.9 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 207.7 ล้านบาท เป็นสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นตามรายได้

กำไรขั้นต้นจำนวน 141.3 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 14.3 เมื่อเทียบกับรายได้ บริษัทมีรายได้จากการบริการเพิ่มมากขึ้น 211.3 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 33.3 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นจากลูกค้าหน่วยงานเอกชนใช้บริการอย่างต่อเนื่องและรายได้จากโครงการใหม่ที่เพิ่มขึ้น

รายได้อื่นๆ จำนวน 8.1 ล้านบาท โดยลดลงจากปีที่แล้วจำนวน 8.4 ล้านบาท

ค่าใช้จ่ายการขาย ค่าใช้จ่ายการบริหาร ค่าใช้จ่ายทางการเงิน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาจำนวน 2.9 ล้านบาท

ภาษีเงินได้นิติบุคคล จำนวน 14.3 ล้านบาท ลดลงจากปีที่แล้ว 4.8 ล้านบาท เป็นไปตามกำไรที่ลดลง

กำไรสุทธิโดยรวม 66.2 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 6.6 เมื่อเทียบกับรายได้รวม เพิ่มขึ้น 0.2 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.4 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน

รายได้

โครงสร้างรายได้จากการขายและรายได้จากการบริการ สำหรับปีสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 มีดังนี้

	รายได้จากการขาย และบริการ (ล้านบาท)	อัตราก การเติบโต
1. รายได้จากการขาย	142.9	2.2%
1. การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	142.9	2.2%
2. รายได้จากการบริการ	845.3	33.3%
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	618.9	24.1%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	114.5	81.9%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	88.7	89.4%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	23.2	-9.5%
รายได้รวม	988.2	27.7%

1. รายได้จากการขาย

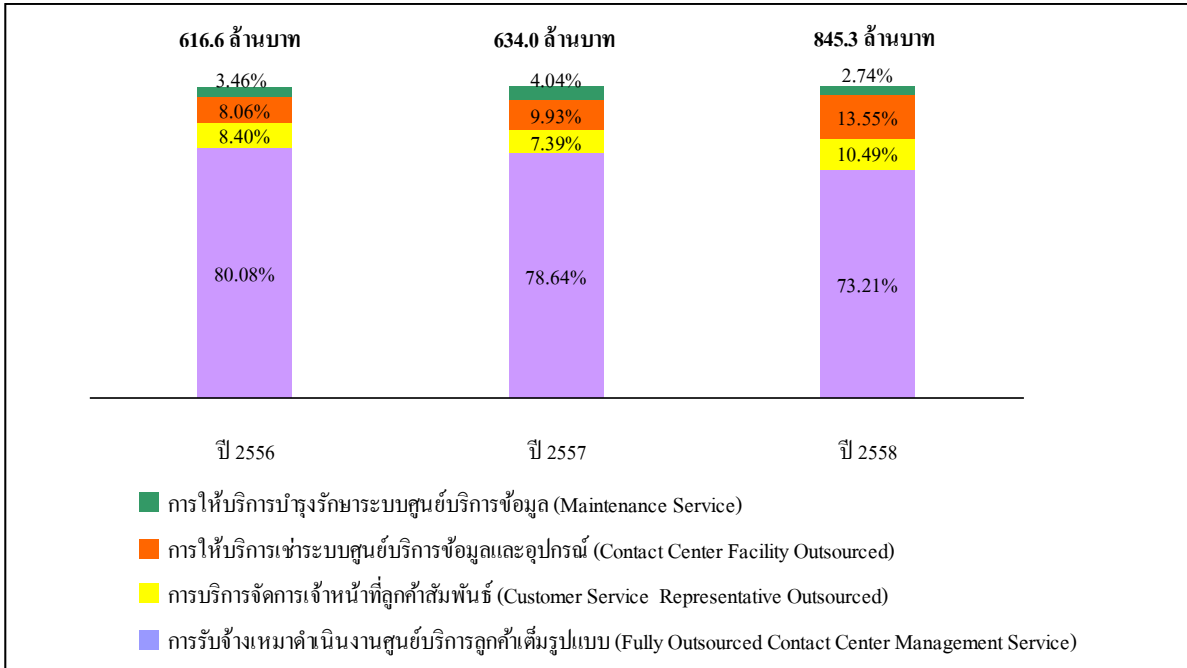
- 1.1 รายได้การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) มูลค่าเท่ากับ 142.9 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 3.0 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.2 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นลูกค้าหน่วยงานเอกชน

2. รายได้จากการบริการ

รายได้จากการบริการโดยรวมมูลค่าเท่ากับ 845.3 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 211.3 ล้านบาทหรือร้อยละ 33.3 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน รายได้ที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่มาจาก การเพิ่มขึ้นของรายได้ในส่วนการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) การให้บริการจัดการบริหารศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management) และการให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsource)

- 2.1 การให้บริการจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) มูลค่าเท่ากับ 618.9 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 120.3 ล้านบาท หรือร้อยละ 24.1 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน รายได้ที่เพิ่มขึ้นมาจากลูกค้าในกลุ่มธุรกิจต่างๆ อาทิ กลุ่มธุรกิจสายการบิน กลุ่มธุรกิจประกัน กลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ การเพิ่มขึ้นส่วนใหญ่เป็นผลมาจากรายได้จากงานโครงการที่เพิ่มขึ้น และ โครงการเดิมที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น
- 2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) มูลค่าเท่ากับ 114.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 51.5 ล้านบาท หรือร้อยละ 81.9 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน รายได้ที่เพิ่มขึ้นมาจากลูกค้าในกลุ่มราชการและรัฐวิสาหกิจ
- 2.3 การให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) มูลค่าเท่ากับ 88.7 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 41.8 ล้านบาท หรือร้อยละ 89.4 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน เป็นผลมาจากบริษัทฯ มีรายได้เพิ่มขึ้นจากลูกค้าในกลุ่มราชการและรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มธุรกิจประกันโดยลูกค้ามีการใช้บริการเพิ่มขึ้น จากการที่ธุรกิจของลูกค้าเติบโตอย่างต่อเนื่อง
- 2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) มูลค่าเท่ากับ 23.2 ล้านบาท ลดลง 2.4 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.5 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน การลดลงส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าราชการและรัฐวิสาหกิจ มีการเลื่อนออกไปในปีหน้าเนื่องจากความล่าช้าของงบประมาณ

โครงสร้างรายได้จากการบริการ



ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร ค่าใช้จ่ายอื่น และค่าใช้จ่ายทางการเงิน

บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร ค่าใช้จ่ายอื่น และค่าใช้จ่ายทางการเงิน รวมเป็นจำนวน 68.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 2.9 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.4

ค่าใช้จ่ายทางการเงิน

ในปี 2558 บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายทางการเงินเท่ากับ 0.14 ล้านบาท ลดลง 0.2 ล้านบาท

สถานะทางการเงิน

สินทรัพย์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 1,018.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 114.6 ล้านบาท หรือร้อยละ 12.7 ส่วนใหญ่มาจากการลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่นเพิ่มขึ้น 120.0 ล้านบาท และลูกหนี้ตามสัญญาเช่าการเงินที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี 37.3 ล้านบาท

ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทฯ มีลูกหนี้การค้าและลูกหนี้เท่ากับ 329.7 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนต่อทรัพย์สินรวมเท่ากับร้อยละ 32.4 โดยมีระยะเกินหนี้เฉลี่ยเท่ากับ 98.19 วัน ซึ่งมากกว่าปีที่ผ่านมา ในปี 2557 ระยะเวลาก่อนหนี้เฉลี่ยเท่ากับ 86.76 วัน การตั้งสำรองเพื่อสงสัยจะสูญ บริษัทฯ มีนโยบายในการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับหนี้ที่เกินกำหนด

ชำระมากกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 12 เดือนในอัตราร้อยละ 50 หากหนี้ที่เกินกำหนดชำระมากกว่า 12 เดือนจะตั้งหนี้สงสัยจะสูญเต็มจำนวน โดยพิจารณาความเสี่ยงจากลูกหนี้รายตัวหากลูกหนี้เป็นหน่วยงานภาครัฐหรือ รัฐวิสาหกิจ ความเสี่ยงด้านหนี้สงสัยจะอยู่ในระดับต่ำ บริษัทฯ จึงพิจารณาไม่ตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

ลูกหนี้ตามสัญญาเช่าการเงินที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทฯ มีลูกหนี้ตามสัญญาเช่าการเงินที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปีเท่ากับ 37.3 ล้านบาท

รายได้ค้างรับ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทฯ มีรายได้ค้างรับเท่ากับ 140.9 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนต่อสินทรัพย์รวมเท่ากับร้อยละ 13.8 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลมาจากรายได้ค้างรับเกิดขึ้นเมื่อบริษัทฯ ใต้ให้บริการแล้วแต่ยังไม่สามารถออกใบแจ้งหนี้ได้ อาทิ เช่น กรณีการให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) บริษัทฯ จะตั้งรายได้ค้างรับจากสัดส่วนความสำเร็จของงานซึ่งยังไม่ถึงงวดที่เบิกเงินได้ตามสัญญา

สำหรับกรณีการให้บริการ Outsource Contact Center บริษัทฯ คิดค่าบริการเป็นรายเดือน บริษัทฯ จะประมาณการรายได้เมื่อสิ้นสุดงวดตามมูลค่าการให้บริการของเดือนนั้นๆ และบันทึกรายได้ดังกล่าวเป็นรายได้ค้างรับ โดยบัญชีรายได้ค้างรับจะเปลี่ยนสถานะเป็นลูกหนี้การค้า เมื่อบริษัทฯ ออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้า และบันทึกรายได้ยอดเงินดังกล่าวจะถูกปรับปรุงให้ตรงกับยอดที่ออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้า โดยการออกใบแจ้งหนี้จะเป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในสัญญากับลูกค้า

อุปกรณ์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 มีอุปกรณ์สุทธิ เท่ากับ 176 ล้านบาท เทียบกับ 236 ล้านบาท ในปี 2557 โดยลดลงจำนวน 60 ล้านบาท เนื่องจากค่าเสื่อมราคาจากการดำเนินงาน

สภาพคล่อง

อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียนของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 เท่ากับ 4.94 เท่า ลดลงจาก 7.56 เท่า ในปีที่แล้ว เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นซึ่งเป็นไปตามการขยายตัวของธุรกิจ

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้นจำนวน 19.6 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดของแหล่งที่มาและที่นำไปของเงินสดมีดังนี้

- กระแสเงินสดจากการดำเนินงานจำนวน 87.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว 23.5 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 36.7
- กระแสเงินสดจากกิจกรรมการลงทุนจำนวน 34.2 ล้านบาท ลดลงจากปีที่แล้ว 165.4 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 82.8 เนื่องจากในปีที่ผ่านมาบริษัทฯ ได้ใช้เงินลงทุนเพื่อซื้ออุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการกับลูกค้าที่มีการต่อสัญญา
- กระแสเงินสดจากกิจกรรมการจัดหาเงินเท่ากับ 33.5 ล้านบาท ลดลงจากปีที่ผ่านมา 376.2 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 109.7 เนื่องจากในปีที่ผ่านมาบริษัทฯ ได้มีการระดมทุนในตลาดหลักทรัพย์