

การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2563

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทิวัน 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 ประกอบกับปีที่ผ่านมาได้รับดอกเบี้ยรับจากการฟ้องร้องลูกหนี้การดำเนินงานราชการแห่งหนึ่งจำนวน 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

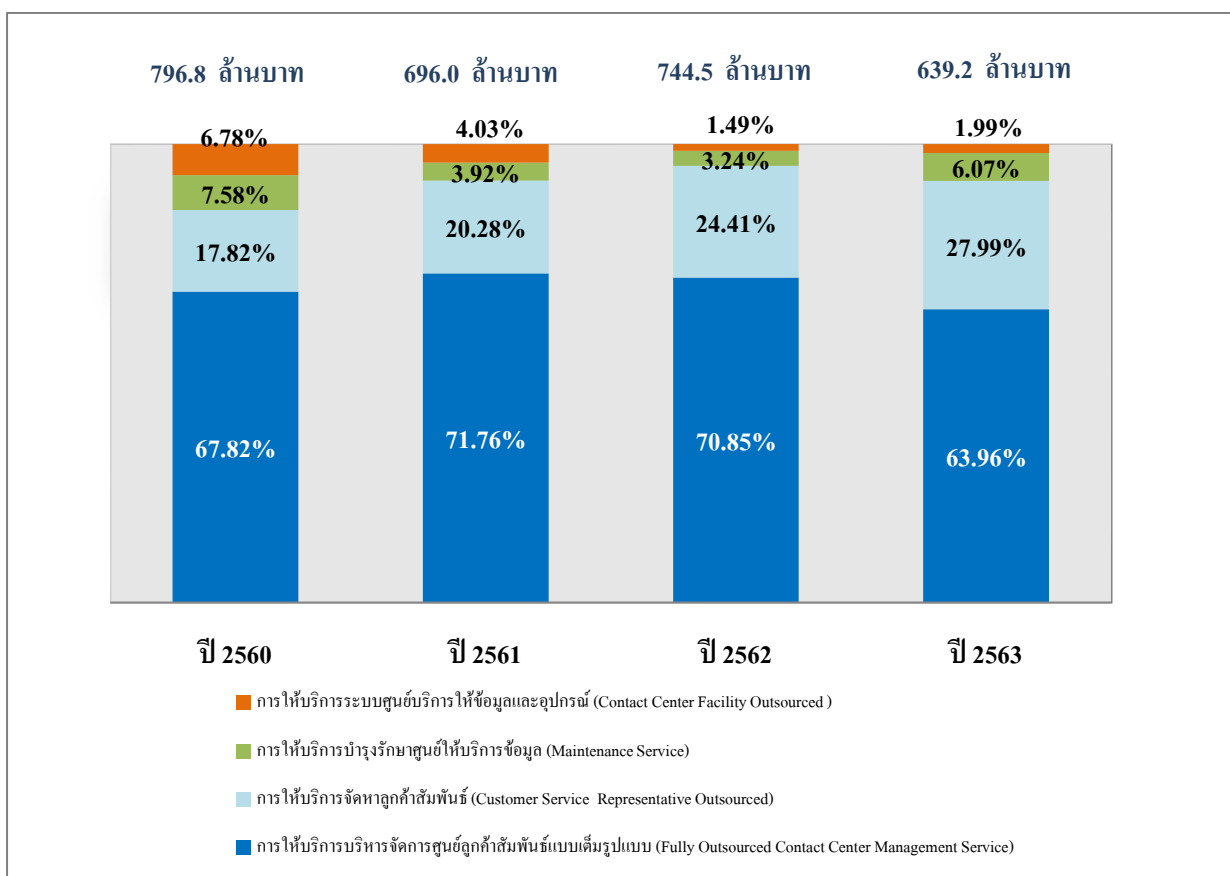
2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับปี 2563 มีจำนวน 408.8 ล้านบาท ลดลง 118.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 22.5 ส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าเอกชนส่วนธุรกิจสายการบิน

2.2 รายได้จากบริการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับปี 2563 มีจำนวน 12.7 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 1.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนซึ่งส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าเอกชน

2.3 รายได้จากบริการจัดหาลูกจ้างสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับปี 2563 มีจำนวน 178.9 ล้านบาท ลดลง 2.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มเอกชน

2.4 รายได้จากบริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (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 ได้รับดอกเบี้ยรับจากการฟ้องร้องลูกหนี้การกำหนดวงนราชการแห่งหนึ่งจำนวน 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%