

19 กุมภาพันธ์ 2558

เรื่อง การชี้แจงและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานสิ้นสุดปี 2557

เรียน กรรมการและผู้จัดการ  
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

## การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานปี 2557

### ภาพรวมของการดำเนินงาน

ในปี 2557 บริษัทและบริษัทรายย่อยมีรายได้รวมทั้งสิ้นจำนวน 790 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 98 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 14.2 โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากรายได้โครงการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โครงการของกรมสรรพสามิต โครงการของบมจ. ทีโอที และโครงการของ AEGON Direct & Affinity Marketing Services (Thailand) Limited (“ADAMS”) และมีกำไรสุทธิโดยรวม 65.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 8.3

ต้นทุนการขายและบริการมีจำนวน 639.1 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 120.9 ล้านบาท เป็นสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นตามรายได้

กำไรขั้นต้น มีจำนวน 134.7 ล้านบาท ลดลงจากปีที่แล้ว 31.2 ล้านบาท หรือลดลดร้อยละ 18.8

รายได้อื่น ๆ จำนวน 16.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว 8.9 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นรายได้ที่ปรับประมาณการค่าใช้จ่ายเจ้าหน้าที่การค้าลดลง และกำไรจากการขายทรัพย์สิน

ค่าใช้จ่ายการขาย ค่าใช้จ่ายการบริหาร ค่าใช้จ่ายทางการเงิน และค่าใช้จ่ายอื่น เพิ่มขึ้น 4.7 ล้านบาท โดยส่วนใหญ่จากการเริ่มลงทุนในประเทศกัมพูชาเป็นปีแรก ประกอบกับทางบริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (MAI) จึงมีการปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องและเหมาะสม

ภาษีเงินได้นิติบุคคล ลดลงจากปีที่แล้ว 3.4 ล้านบาท เป็นไปตามกำไรที่ลดลง

## รายได้

โครงสร้างรายได้จากการขายและรายได้จากการบริการ สำหรับปีสิ้นสุดที่ 31 ธันวาคม 2557 มีดังนี้

	รายได้จากการขาย และบริการ (ล้านบาท)	อัตรา การ เติบโต
<b>1. รายได้จากการขาย</b>	<b>139.8</b>	<b>107%</b>
1. การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)	139.8	107%
<b>2. รายได้จากการบริการ</b>	<b>634.0</b>	<b>3%</b>
2.1 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Maintenance Service)	25.6	20%
2.2 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsource )	498.6	1%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsource)	46.8	-10%
2.4 การให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsource)	63.0	27%
<b>รวม</b>	<b>773.8</b>	<b>13%</b>

### 1. รายได้จากการขาย

#### 1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)

รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) มูลค่าเท่ากับ 139.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 72.3 ล้านบาท หรือร้อยละ 106.9 เมื่อเทียบกับปี 2556 ที่ 67.6 ล้านบาท การเพิ่มขึ้นส่วนใหญ่เป็นผลมาจากได้รับโครงการรัฐบาลเพิ่มขึ้น อาทิเช่น โครงการของกรมสรรพสามิต โครงการของกระทรวงเกษตรสหกรณ์การเกษตร โครงการของบมจ. บริษัท ทีโอที ที่มีการขยายอย่างต่อเนื่อง และ โครงการของธนาคารไทยพาณิชย์

### 2. รายได้จากการบริการ

รายได้จากการบริการโดยรวมมูลค่าเท่ากับ 634.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 17.4 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 3 อันต่อเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของการให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsource) และการให้บริการบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูล (Maintenance Service)

#### 2.1 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service)

รายได้จากการบริการ มูลค่าเท่ากับ 25.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 4.3 ล้านบาท หรือร้อยละ 20 เมื่อเทียบกับปี 2556 ที่ 21.3 ล้านบาท โดยส่วนใหญ่มาจากรายได้งานโครงการที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

## 2.2 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsource)

รายได้จากการบริการในปี 2557 มีมูลค่าเท่ากับ 498.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเทียบกับปี 2556 ที่ 493.8 ล้านบาท โดยกลุ่มลูกค้าหลัก ได้แก่ สำนักงานประกันสังคม และ บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด

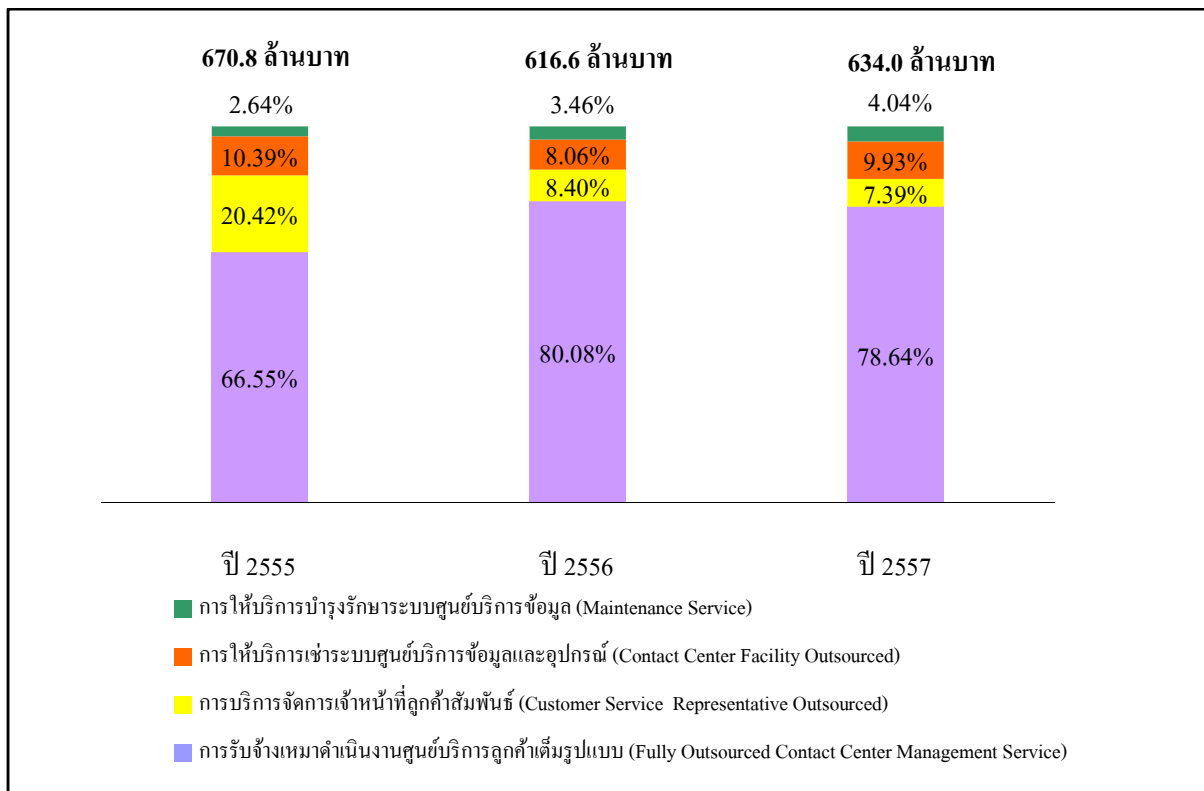
## 2.3 การให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsource)

ปี 2557 รายได้จากการบริการ มีมูลค่าเท่ากับ 46.8 ล้านบาท ลดลง 5.0 ล้านบาท หรือร้อยละ 10 เมื่อเทียบกับปี 2556 ที่ 51.8 ล้านบาท เนื่องจากการบริการในโครงการของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) (“ทีไอที” หรือ “TOT”) ลดลง

## 2.4 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsource)

รายได้จากการบริการในปี 2557 มีมูลค่าเท่ากับ 63.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 13.3 ล้านบาท หรือร้อยละ 27 เมื่อเทียบกับปี 2556 ที่มีมูลค่า 49.7 ล้านบาท โดยเป็นผลมาจากการได้รับโครงการของ AEGON Direct & Affinity Marketing Services (Thailand) Limited (“ADAMS”) เพิ่มเติม

### โครงสร้างรายได้จากการบริการ



### ค่าใช้จ่ายการขายและการบริหารงานและค่าใช้จ่ายอื่น

บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายการขาย การบริหารงาน ค่าใช้จ่ายอื่นเท่ากับ 65.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 6.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.1 ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากค่าใช้จ่ายที่เริ่มลงทุนในประเทศกัมพูชาไตรมาสแรกของปี 2557

## ค่าใช้จ่ายทางการเงิน

ในปี 2557 มีค่าใช้จ่ายทางการเงินเท่ากับ 0.34 ล้านบาท ลดลง 1.3 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 79.6 เนื่องจากบริษัทมีการชำระคืนเงินกู้กับสถาบันการเงิน

## ฐานะทางการเงิน

### สินทรัพย์

สินทรัพย์รวมของบริษัท ณ สิ้นปี 2557 มีมูลค่าทั้งสิ้น 903.9 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 411.7 ล้านบาท เท่ากับร้อยละ 83.7 ส่วนใหญ่จากการเพิ่มขึ้นของเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้น 207.0 ล้านบาท และอุปกรณ์เพิ่มขึ้น 113.1 ล้านบาท

### ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น

ณ สิ้นปี 2557 บริษัท มีลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่นเท่ากับ 209.7 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนต่อสินทรัพย์รวมเท่ากับร้อยละ 23.2 โดยมีระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยเท่ากับ 86.78 วัน ซึ่งดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ปี 2556 ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย 103.43 วัน สำหรับการตั้งสำรองเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ บริษัทมีนโยบายในการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ สำหรับหนี้ที่เกินกำหนดชำระมากกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 12 เดือนในอัตราร้อยละ 50 หากหนี้ที่เกินกำหนดชำระมากกว่า 12 เดือนจะตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเต็มจำนวน โดยพิจารณาความเสี่ยงจากลูกหนี้รายตัว หากลูกหนี้เป็นหน่วยงานภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ ความเสี่ยงด้านหนี้เสียอยู่ในระดับต่ำ บริษัทจึงพิจารณาไม่ตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

### รายได้ค้างรับ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัท มีรายได้ค้างรับเท่ากับจำนวนเงิน 148.6 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนต่อสินทรัพย์รวมเท่ากับร้อยละ 16.4 ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากรายได้ค้างรับเกิดขึ้นเมื่อบริษัทฯ ได้ให้บริการแล้ว แต่ยังไม่สามารถออกไปแจ้งหนี้ได้ เช่น กรณีให้บริการ Turnkey Total Solutions บริษัทฯ จะตั้งรายได้ค้างรับจากสัดส่วนความสำเร็จของงานซึ่งยังไม่ถึงงวดที่เบิกเงินได้ตามสัญญาสำหรับกรณีการให้บริการ Outsource Contact Center บริษัทฯ คิดค่าบริการเป็นรายเดือน บริษัทฯ จะประมาณการรายได้เมื่อสิ้นงวดตามมูลค่าการให้บริการของเดือนนั้นๆ และบันทึกรายได้ดังกล่าวเป็นรายได้ค้างรับ โดยบัญชีรายได้ค้างรับจะเปลี่ยนสถานะเป็นลูกหนี้การค้าเมื่อบริษัทฯ ออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้า และบันทึกรายได้จะถูกปรับปรุงให้ตรงกับยอดที่ออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้า โดยการออกใบแจ้งหนี้จะเป็นไปตามระยะที่ระบุไว้ในสัญญากับลูกค้า

### ค่าอุปกรณ์

ค่าอุปกรณ์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีเพิ่มขึ้น 113.1 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนต่อสินทรัพย์รวมเท่ากับ 26.1 เนื่องจากมีการต่อสัญญาการให้บริการกับโครงการอย่างต่อเนื่องจึงมีการลงทุนเพิ่มเติม

## สภาพคล่อง

อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียนของบริษัทและบริษัทย่อย ณ สิ้นปี 2557 เท่ากับ 7.56 เท่า เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วเนื่องจากบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

บริษัทฯ และ บริษัทย่อยมีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด เพิ่มขึ้น 207.0 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดของแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินสดดังนี้

- กระแสเงินสดจากการกิจกรรมการดำเนินงาน จำนวน 64.0 ล้านบาท ลดลงจากปีที่แล้ว 9.7 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 13.1
- กระแสเงินสดจากการกิจกรรมการลงทุนจำนวน 199.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว 161.1 ล้านบาท เนื่องจากบริษัทฯ ได้ใช้เงินลงทุนเพื่อซื้ออุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการกับลูกค้าที่มีการต่อสัญญาอย่างต่อเนื่อง
- กระแสเงินสดจากการกิจกรรมการจัดหาเงินเท่ากับ 342.7 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว 421 ล้านบาท อันเนื่องมาจากบริษัทฯ ได้ระดมทุนในตลาดหลักทรัพย์

ขอแสดงความนับถือ

-----  
(นางสุกัญญา วณิชจักรวิงศ์)

กรรมการผู้จัดการ

-----  
(นายประชา พัทธยากร)

กรรมการ