

การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2559

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับปี 2559 เปรียบเทียบกับปี 2558 มีดังนี้

กลุ่มบริษัทมีรายได้รวมสำหรับปี 2559 จำนวนเงิน 968.9 ล้านบาท ลดลง 27.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2558 ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากรายได้จากการขายและรายได้จากงานตามสัญญา ต้นทุนรวมมีจำนวน 798.7 ล้านบาท ลดลง 48.2 ล้านบาท หรือคิดเป็น 5.7% กำไรขั้นต้นสำหรับปี 2559 เพิ่มขึ้น 22 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.1 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 17

กำไรสุทธิรวมสำหรับปี 2559 มีจำนวน 83.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 17.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 25.9 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2558 ซึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของอัตรากำไรขั้นต้นอันเนื่องมาจากต้นทุนที่ลดลง โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 8.6 ซึ่งปรับตัวสูงขึ้นจากปีก่อน

รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 และ 2558 มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

	ปี 2559	ปี 2558	%เปลี่ยนแปลง
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา	87.7	142.9	-38.6%
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	87.7	142.9	-38.6%
2. รายได้จากบริการ	874.4	845.3	3.4%
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์กลางค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	647.0	618.9	4.5%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	86.6	114.5	-24.4%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	99.2	88.7	11.8%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	41.6	23.2	79.3%
รวมรายได้จากการขาย งานตามสัญญาและบริการ	962.1	988.2	-2.6%

1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

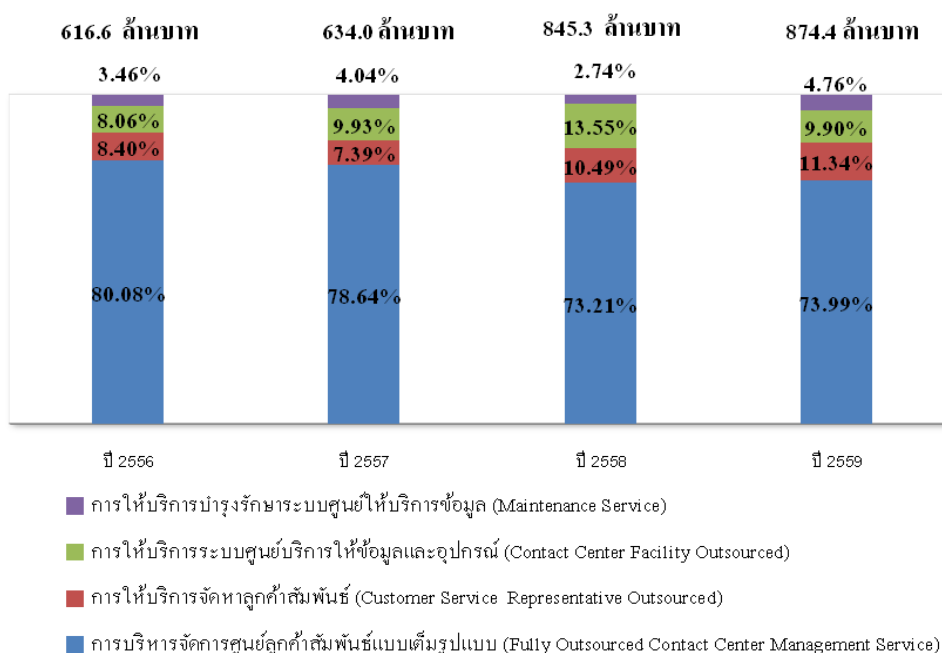
- 1.1 รายได้จากบริการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับปี 2559 มีจำนวน 87.7 ล้านบาท ลดลง 55.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 38.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

2. รายได้จากการบริการ

รายได้จากการบริการสำหรับปี 2559 มีจำนวน 874.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 29.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.4 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับปี 2559 มีจำนวน 647.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 28.1 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 4.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน เนื่องจากการขยายการบริการเพิ่มขึ้นของลูกค้าปัจจุบัน ซึ่งสืบเนื่องมาจากการเติบโตทางธุรกิจของลูกค้า และการเพิ่มขึ้นของลูกค้ารายใหม่ รายได้ที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่มาจากลูกค้าเอกชนในกลุ่มธุรกิจอุปโภคบริโภค กลุ่มพลังงาน และกลุ่มประกัน เป็นต้น
- 2.2 รายได้จากการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับปี 2559 มีจำนวน 86.6 ล้านบาท ลดลง 27.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 24.4 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และลูกค้าเอกชนกลุ่มธุรกิจประกัน
- 2.3 รายได้จากการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับปี 2559 มีจำนวน 99.2 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 10.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 11.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ
- 2.4 รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับปี 2559 มีจำนวน 41.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 18.4 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 79.3 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากโครงการใหม่ในกลุ่มลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

โครงสร้างรายได้จากการบริการ



กำไรขั้นต้น

กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับปี 2559 จำนวน 163.4 ล้านบาท คิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมร้อยละ 17.0 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 14.3 ของปี 2558 เนื่องจากการบริหารจัดการต้นทุนและค่าเสื่อมราคาที่ลดลงระหว่างปี

กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิสำหรับปี 2559 จำนวน 83.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 17.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 25.9 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของอัตรากำไรขั้นต้น โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 8.6 ซึ่งปรับตัวสูงขึ้นจากปีก่อน

สถานะทางการเงิน

สินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมจำนวน 1,012.0 ล้านบาท ลดลง 6.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.6 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากมูลค่าอุปกรณ์ที่ลดลงอันเนื่องมาจากค่าเสื่อมราคาระหว่างปี และการลดลงของลูกหนี้ตามสัญญาเช่าการเงินเนื่องจากการชำระหนี้

หนี้สินรวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 กลุ่มบริษัทมีหนี้สินรวมจำนวน 137.5 ล้านบาท ลดลง 42.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 23.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นที่ลดลง อัตราสัดส่วนหนี้สินต่อทุนของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 คิดเป็น 0.16 เท่า

สภาพคล่อง

อัตราสัดส่วนสภาพคล่อง (สินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียน) ของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 คิดเป็น 6.96 เท่า

กลุ่มบริษัทมีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้นจำนวน 86.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 32.9 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา โดยมีแหล่งที่มาและใช้ไปของกระแสเงินสดจากแต่ละกิจกรรม ดังนี้

- กระแสเงินสดจากการดำเนินงานได้มาจำนวน 135.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 47.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 54.8
- กระแสเงินสดจากกิจกรรมการลงทุนใช้ไปจำนวน 0.9 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 33.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 97.3
- กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงินใช้ไปจำนวน 47.7 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 14.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 42.1