

## 16. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ

## คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

## 16.1 ผลการดำเนินงาน

## ภาพรวมผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการการบริหารจัดการระบบข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์อย่างครบวงจร โดยมีการแบ่งการให้บริการออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) (2) การรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (ก) บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) (ข) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) และ (ค) บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)

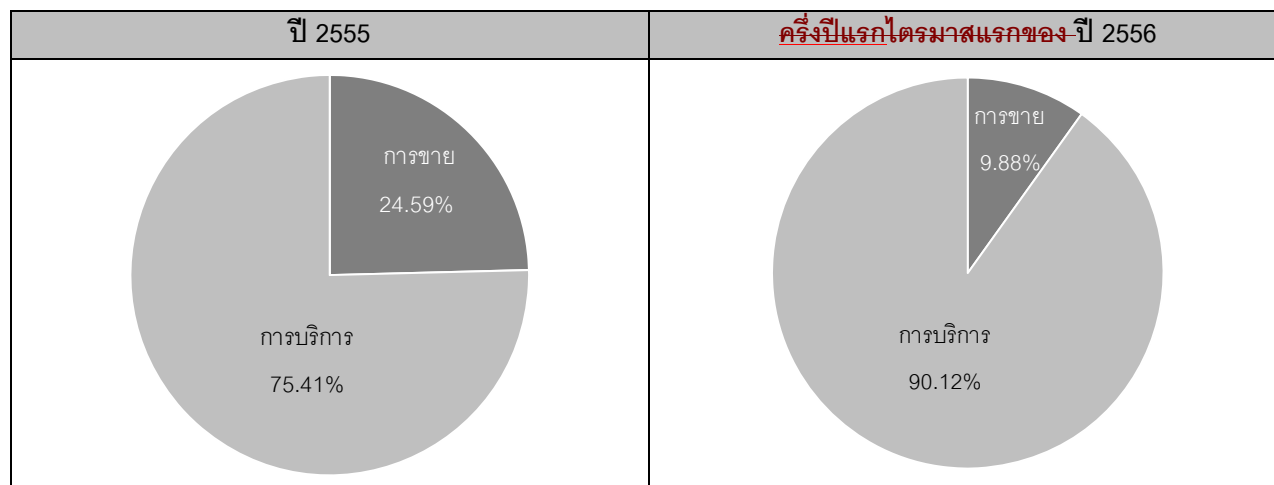
บริษัทฯ มีบริษัทย่อย 24 บริษัท คือ บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด (“OTP”) ซึ่งมีทุนชำระแล้ว 0.25 ล้านบาท โดยปัจจุบัน OTP ยังมีได้เริ่มประกอบธุรกิจแต่อย่างใด (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทฯ ตั้งค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนจำนวน 0.049-035 ล้านบาท) และบริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด (“OTOC”) ซึ่งมีทุนชำระแล้ว 0.040 ล้านบาท โดยปัจจุบันยังมีได้เริ่มประกอบธุรกิจแต่อย่างใดเช่นกัน ดังนั้น งบการเงินรวม และงบการเงินเฉพาะของบริษัทฯ จึงไม่แตกต่างกันอย่างมีสาระสำคัญ

โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ ในปี 2555 จากการให้บริการทั้ง 2 ประเภท เป็นดังนี้ รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ 218.79 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 24.59 ของรายได้จากการขายและการบริการ รายได้จากการรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล และรายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาระบบรวม 670.81 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 75.41 ของรายได้จากการขายและการบริการ ซึ่งรายได้จากการรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล สามารถแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) รายได้จากการบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ 446.45 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 50.19 ของรายได้จากการขายและการบริการ (2) รายได้จากการบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ 136.96 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 15.40 ของรายได้จากการขายและการบริการ (3) รายได้จากการบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ 69.67 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 7.83 ของรายได้จากการขายและการบริการ นอกจากนี้รายได้จากการบริการยังประกอบด้วยรายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance Service) ซึ่งเกิดจากการที่บริษัทฯ ให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) และมีสัญญาให้บริการบำรุงรักษาระบบต่อเนื่อง โดยรายได้จากการบำรุงรักษาระบบมีจำนวน 17.73 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.99 ของรายได้จากการขายและการบริการ โดยรายได้จากการขายและการบริการลดลงในอัตราร้อยละ 1.87 จากปี 2554

ในไตรมาสแรกปี 2556 โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ ประกอบด้วยรายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ 45.4367.59 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 8.259.88 ของรายได้จากการขายและการบริการ รายได้จากการรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูลและรายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาระบบรวม 474.53616.65 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 94.7590.12 ของรายได้จากการขายและการบริการ ซึ่งรายได้จากการรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล สามารถแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) รายได้จากการบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ 427.76493.82

ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 68.3372.17 ของรายได้จากการขายและบริการ (2) รายได้จากการบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ 24.2251.83 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 12.957.57 ของรายได้จากการขายและการบริการ (3) รายได้จากการบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ 14.2249.69 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 7.647.26 ของรายได้จากการขายและการบริการ สำหรับรายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาระบบมีมูลค่าเท่ากับ 5.3421.31 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.863.11 ของรายได้จากการขายและการบริการ

**โครงสร้างรายได้จากการขายและบริการ ปี 2555 และ ~~แรกไตรมาสแรก~~ของ ปี 2556**



รายได้จากการขาย ประกอบด้วย: บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ ส่วนรายได้จากการบริการประกอบด้วย: (1) บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (2) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (3) บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ และ (4) บริการบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูล

ในปี 2555 บริษัทฯ มีกำไรขั้นต้นจากการขายร้อยละ 6.27 และกำไรขั้นต้นจากการบริการข้อมูลร้อยละ 23.16

ในปี 2555 บริษัทฯ มีกำไรสุทธิเท่ากับ 74.575.52 ล้านบาทคิดเป็นกำไรต่อหุ้น (Earnings per share) 7.56 บาท (มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท) และคิดเป็นอัตรากำไรสุทธิร้อยละ 8.3142 ซึ่งเป็นอัตรากำไรสุทธิที่สูงขึ้นจากปี 2554 ที่เท่ากับร้อยละ 4.21 เนื่องจากการให้บริการจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตรากำไรขั้นต้นสูงกว่ามีมูลค่าและสัดส่วนสูงขึ้น

ในไตรมาสแรก ปี 2556 บริษัทฯ มีกำไรสุทธิเท่ากับ 27.3389.66 ล้านบาท คิดเป็นกำไรต่อหุ้น (Earnings per share) 0.432 บาท (มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท) และคิดเป็นอัตรากำไรสุทธิร้อยละ 12.9614.50 ซึ่งเป็นอัตรากำไรสุทธิที่เพิ่มขึ้นจากสูงกว่าไตรมาสแรก ปี 2555 ที่เท่ากับร้อยละ 4.2098.31 เนื่องจากการให้บริการจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตรากำไรขั้นต้นสูงกว่ามีมูลค่าและสัดส่วนสูงขึ้น

**รายได้**

**รายได้จากการขาย**

บริษัทฯ มีรายได้จากการขายในปี 2553-ปี 2554 และ ปี 2555 และปี 2556 เท่ากับ 505.69 ล้านบาท-203.86 ล้านบาท และ 218.79 ล้านบาท และ 67.59 ล้านบาท ตามลำดับ ลดลงร้อยละ 59.69 และเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.33 และลดลงร้อยละ 69.11 ตามลำดับ รายได้จากการขายของบริษัทฯ มาจากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบ

เบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) ซึ่งจะรวมถึงการขายและติดตั้งอุปกรณ์ทั้ง Hardware และ Software Application ที่ใช้สำหรับระบบ Contact Center ให้แก่ลูกค้า โดยจะบันทึกรับรู้รายได้ตามขั้นความสำเร็จของงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่โครงการ Turnkey Total Solutions จะมีระยะเวลาการออกแบบวางระบบและติดตั้ง ประมาณ 4-12 เดือน ขึ้นอยู่กับขนาดของโครงการและความซับซ้อนของงาน เมื่อลูกค้าตรวจรับงานในแต่ละขั้นตอนจนถึงการส่งมอบงานแล้วจึงจะถือว่าการขายของบริษัท เสร็จสมบูรณ์ ดังนั้นรายได้จากการขายจึงมีลักษณะไม่ต่อเนื่องแต่จะสิ้นสุดเป็นรายโครงการไป รายได้จากการขายของบริษัท ที่เพิ่มขึ้นและลดลงจึงเป็นไปตามโครงการที่บริษัทฯ ชนะการประมูลหรือได้รับการว่าจ้าง ซึ่งในปี 2556 รายได้จากการขายลดลงจากปี 2555 เนื่องจากมีการชะลองานจากโครงการภาครัฐ รวมถึงปัญหาเสถียรภาพทางการเมืองของประเทศ

สัดส่วนรายได้จากการขายของบริษัท ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา สามารถแบ่งเป็นรายได้ที่มาจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ดังนี้

ประเภทลูกค้า	ปี 2553	ปี 2554	ปี 2555	ไตรมาสแรก ปี 2556
	ยอดขาย (ร้อยละ)	ยอดขาย (ร้อยละ)	ยอดขาย (ร้อยละ)	ยอดขาย (ร้อยละ)
ภาครัฐ	96.13	78.51	87.88	100.00
ภาคเอกชน	3.87	21.49	12.12	0.00
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00

บริษัทฯ มีรายได้จากการขายในไตรมาสแรกแรก ปี 2556 เท่ากับ 15.43 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 39.62 จากไตรมาสแรกแรก ปี 2555 เนื่องจากงานให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จมีลักษณะเป็นโครงการที่มีการรับรู้รายได้ตามขั้นความสำเร็จของงาน นอกจากนี้สำหรับโครงการที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐอาจขึ้นอยู่กับการจัดสรรงบประมาณ

### รายได้จากการบริการ

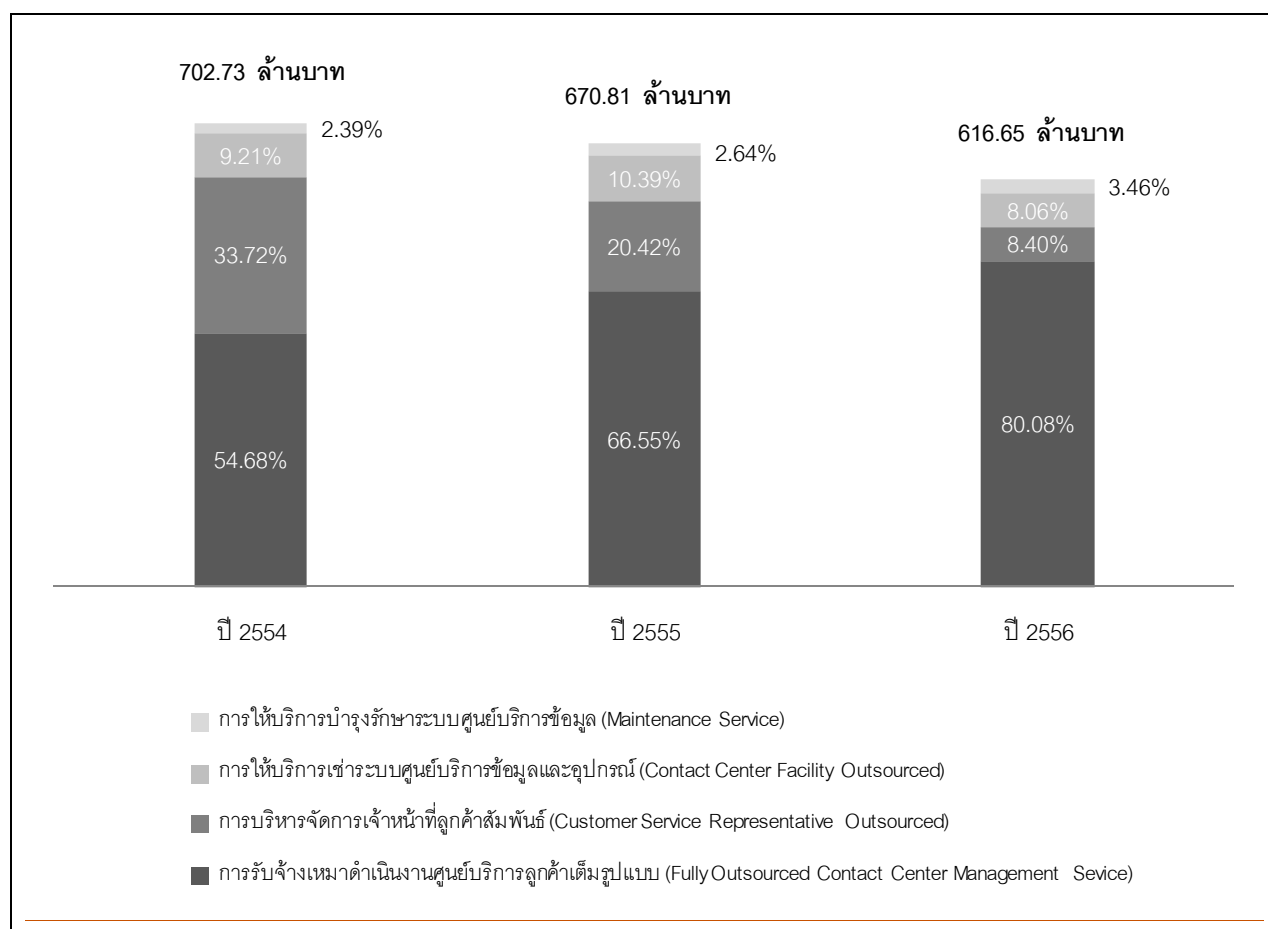
บริษัทฯ มีรายได้จากการบริการในปี 2553 ปี 2554 และ ปี 2555 และปี 2556 เท่ากับ 384.99 ล้านบาท 702.73 ล้านบาท และ 670.81 ล้านบาท และ 616.65 ล้านบาท ตามลำดับ เพิ่มขึ้นร้อยละ 82.53 และลดลงร้อยละ 4.54 และร้อยละ 8.07 ตามลำดับ รายได้จากการให้บริการเกิดจากการรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) ซึ่งประกอบด้วย บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) และ บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) นอกจากนี้ยังมีรายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance Service) สำหรับลูกค้าที่บริษัทฯ ได้ให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) อีกด้วย

การให้บริการรับจ้างศูนย์บริการข้อมูล และการให้บริการบำรุงรักษาระบบ จะมีการทำสัญญากับลูกค้า โดยมีระยะเวลาตั้งแต่ 1 – 3 ปี สามารถต่ออายุสัญญาได้โดยมีการแจ้งล่วงหน้า บริษัทฯ คิดค่าบริการจากลูกค้าเป็นรายเดือน โดยค่าบริการขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการและความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) และประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จำนวนชั่วโมงการทำงาน จำนวนการรับสายหรือโทรออก ความซับซ้อนของระบบที่ใช้งานและข้อมูลของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ต้องได้ตอบในระหว่างการสนทนา เป็นต้น

ในปี 2554 รายได้จากการบริการของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นจากปี 2553 เนื่องจากบริษัทฯ ได้รับการว่าจ้างจากลูกค้ารายใหม่ รวมถึงการขยายการให้บริการแก่ลูกค้ารายเดิมเพิ่มขึ้น ในปี 2555 และปี 2556 รายได้จากการบริการของบริษัทฯ ลดลงเนื่องจากการให้บริการประเภทบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) มีมูลค่าลดลง อย่างไรก็ตาม การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตรากำไรขั้นต้นสูงกว่า มีมูลค่าสูงขึ้น โดยจะเห็นได้จากอัตรากำไรขั้นต้นของรายได้จากการบริการในปี 2555 และ 2556 เท่ากับร้อยละ 23.16 และร้อยละ 25.88 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับอัตรากำไรขั้นต้นของรายได้จากการบริการในปี 2554 เท่ากับร้อยละ 21.26

ในปี 2554 ถึง ปี 2555 และไตรมาสแรกปี 2556 บริษัทฯ มีสัดส่วนจากรายได้จากการบริการเป็นดังนี้

**โครงสร้างรายได้จากการบริการ**



ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา และไตรมาสแรกของปี 2556 สามารถแบ่งรายได้จากการบริการที่มาจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ดังนี้

ประเภทลูกค้า	ปี 2553	ปี 2554	ปี 2555	ไตรมาสแรกของปี 2556
	ยอดขาย (ร้อยละ)	ยอดขาย (ร้อยละ)	ยอดขาย (ร้อยละ)	ยอดขาย (ร้อยละ)
ภาครัฐ	61.44	69.91	63.53	63.9058.51

ภาคเอกชน	38.59	30.09	36.47	36.1041.49
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00

บริษัทฯ มีรายได้จากการบริการในไตรมาสแรกแรก ปี 2556 เท่ากับ 171.534 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 7.34 จากไตรมาสแรกแรก ปี 2555 เนื่องจากการให้บริการประเภทบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) มีมูลค่าลดลง อย่างไรก็ตาม การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตราค่าโรขึ้นต้นสูงกว่า มีมูลค่าสูงขึ้น

### รายได้อื่น

บริษัทฯ มีรายได้อื่นในปี 2553-ปี 2554 ปี 2555 และไตรมาสแรก ปี 2556 เท่ากับ 3.29 ล้านบาท 8.67 ล้านบาท 7.28 ล้านบาท และ 4.557.66 ล้านบาท ตามลำดับ รายได้อื่นประกอบด้วย กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน กำไรจากการขายทรัพย์สิน ส่วนลดจากการซื้อสินค้า/เงินสนับสนุนกิจกรรมด้านการตลาดในปี 2554 และเงินคืนจากประกันอุบัติเหตุในปี 2554 แต่ได้รับในปี 2555

### รายได้รวม

บริษัทฯ มีรายได้รวมในปี 2553-ปี 2554 และปี 2555 และปี 2556 เท่ากับ 893.97 ล้านบาท 915.25 ล้านบาท และ 896.87 ล้านบาท และ 691.90 ล้านบาท ตามลำดับ เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.38 และลดลงร้อยละ 2.01 และร้อยละ 22.85 ตามลำดับ ในปี 2555 รายได้รวมของบริษัทฯ ลดลงเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเนื่องจากบริษัทฯ มีรายได้จากการบริการขายลดลง สำหรับปี 2556 รายได้รวมของบริษัทฯ ลดลงค่อนข้างมาก เนื่องจากการลดลงของรายได้จากการขาย ที่ลดลงกว่าร้อยละ 69.11 จากรายได้จากการขายในปี 2555 เนื่องจากหลายปัจจัยที่กล่าวถึงข้างต้น รวมถึงความไม่แน่นอนทางการเมืองของประเทศ ซึ่งส่งผลให้การจ้างงานจากภาครัฐชะลอตัวตามถูกทดแทนด้วยรายได้จากการบริการที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก และเป็นไปตามทิศทางگردำเนินธุรกิจโดยเน้นรายได้จากการให้บริการที่มีลักษณะต่อเนื่อง และมีอัตราค่าโรขึ้นต้นที่สูงกว่า

บริษัทฯ มีรายได้รวมในไตรมาสแรกแรก ปี 2556 เท่ากับ 188.51 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 11.58 จากไตรมาสแรกแรก ปี 2555 เนื่องจากการให้บริการประเภทบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) มีมูลค่าลดลง อย่างไรก็ตาม การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตราค่าโรขึ้นต้นสูงกว่า มีมูลค่าสูงขึ้น

### กำไรขั้นต้นและอัตราค่าโรขึ้นต้น

ในปี 2553-ปี 2554 และปี 2555 และปี 2556 บริษัทฯ มีกำไรขั้นต้นเท่ากับ 85.19 ล้านบาท 144.09 ล้านบาท และ 169.09 ล้านบาท และ 166.02 ล้านบาท ตามลำดับ คิดเป็นอัตราค่าโรขึ้นต้นร้อยละ 9.57 ร้อยละ 15.89 และร้อยละ 19.01 และร้อยละ 24.26 ตามลำดับ ในปี 2554 บริษัทฯ มีอัตราค่าโรขึ้นต้นสูงขึ้น เนื่องจากบริษัทฯ มีรายได้จากการบริการที่สูงขึ้น ซึ่งรายได้จากการให้บริการมีอัตราค่าโรที่ต่ำกว่ารายได้จากการขาย อย่างไรก็ตาม ในปี 2555 แม้บริษัทฯ จะมีรายได้จากการบริการที่ลดลง แต่บริษัทฯ มีอัตราค่าโรขึ้นต้นที่สูงขึ้น เนื่องจากกรให้บริการประเภทบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) มีมูลค่าลดลง อย่างไรก็ตาม การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตราค่าโรขึ้นต้นสูงกว่า มีมูลค่าสูงขึ้น และในปี 2556 แม้ว่าบริษัทฯ จะมีทั้งรายได้จากการขายและรายได้จากการบริการลดลง แต่บริษัทฯ กลับมีอัตราค่าโรขึ้นต้นที่สูงขึ้น เนื่องจากบริษัทฯ มีโครงการที่มีอัตราค่าโรขึ้นต้นสูงเพิ่มขึ้น

ในไตรมาสแรกแรก ปี 2556 บริษัท มีกำไรขั้นต้น เท่ากับ 48.02 ล้านบาท และมีอัตรากำไรขั้นต้นเท่ากับร้อยละ 25.682 โดยอัตรากำไรขั้นต้นของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.43 จากไตรมาสแรกแรก ปี 2555 เนื่องจากบริษัทฯ มีโครงการที่มีอัตรากำไรขั้นต้นสูงเพิ่มขึ้น

โดยกำไรขั้นต้นจากการขาย และจากการบริการ สรุปได้ดังนี้

ประเภทรายได้	ปี 2553		ปี 2554		ปี 2555		ไตรมาสแรกของปี 2556	
	กำไรขั้นต้น (ล้านบาท)	อัตรากำไรขั้นต้น (ร้อยละ)	กำไรขั้นต้น (ล้านบาท)	อัตรากำไรขั้นต้น (ร้อยละ)	กำไรขั้นต้น (ล้านบาท)	อัตรากำไรขั้นต้น (ร้อยละ)	กำไรขั้นต้น (ล้านบาท)	อัตรากำไรขั้นต้น (ร้อยละ)
รายได้จากการขาย	24.68	4.88	(5.30)	N.A.	13.71	6.27	<u>1.51</u> <u>6.44</u>	<u>9.81</u> <u>9.53</u>
รายได้จากการบริการ	60.54	15.72	149.39	21.26	155.38	23.16	<u>46.54</u> <u>159.58</u>	<u>27.14</u> <u>25.88</u>

อัตรากำไรขั้นต้นจากรายได้จากการขายมีความผันผวน เนื่องจากการให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) มักเป็นโครงการขนาดใหญ่ ซึ่งมีระยะเวลาการดำเนินโครงการคาบเกี่ยวระหว่างปี โดยในปี 2554 มีการบันทึกต้นทุนโครงการสูง จากการที่มีการประมาณการต้นทุนในปีก่อนหน้าต่ำกว่าต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง นอกจากนี้ลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงความต้องการและตรวจรับงานล่าช้าทำให้บริษัทฯ มีต้นทุนเพิ่มขึ้น

อัตรากำไรขั้นต้นจากรายได้จากการบริการมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยต้นทุนการให้บริการส่วนใหญ่ประกอบด้วย ค่าจ้างเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) ซึ่งมีทั้งที่เป็นพนักงานบริษัทฯ พนักงานตามสัญญา (Contract) และเป็นลูกจ้างชั่วคราว และในลำดับรองลงมา ได้แก่ ค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการซึ่งรวมถึง โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้สำนักงาน ค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภค บริษัทฯ มีอัตรากำไรขั้นต้นของรายได้จากการบริการสูงขึ้น เนื่องจากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตรากำไรขั้นต้นที่สูง มีมูลค่าสูงขึ้น

### ค่าใช้จ่ายในการขาย

บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายในการขายในปี 2553 ปี 2554 และปี 2555 และปี 2556 เท่ากับ 3.62 ล้านบาท 4.68 ล้านบาท และ 5.44 ล้านบาท และ 2.90 ล้านบาท ตามลำดับ เพิ่มขึ้นร้อยละ 29.28 และร้อยละ 16.24 ในปี 2555 เนื่องมาจากจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับการปรับใช้มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 19 เรื่อง ผลประโยชน์พนักงาน ในปี 2554 เป็นปีแรก และลดลงร้อยละ 46.72 ในปี 2556 เนื่องจากมีการปรับโครงสร้างพนักงานในฝ่ายการตลาด โดยโอนย้ายไปยังฝ่ายอื่นที่มีการบันทึกบัญชีเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายในการขายอื่น ๆ ลดลง เช่น ค่าเดินทางไปต่างประเทศ เป็นต้น ตามลำดับ ค่าใช้จ่ายในการขายที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีเกิดจาก

ในไตรมาสแรกแรกปี 2556 บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายในการขายเท่ากับ 0.88 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 39.284 จากไตรมาสแรกแรก ปี 2555 เนื่องจากมีการปรับโครงสร้างพนักงานในฝ่ายการตลาด โดยโอนย้ายไปยังฝ่ายอื่นที่มีการบันทึกบัญชีเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหาร

## ค่าใช้จ่ายในการบริหาร

บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายในการบริหารในปี 2553-ปี 2554 และปี 2555 และปี 2556 เท่ากับ 44.15 ล้านบาท 56.14 ล้านบาท และ 56.48 ล้านบาท และ 56.20 ล้านบาท ตามลำดับ เพิ่มขึ้นร้อยละ 27.16 และเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.61 และลดลงร้อยละ 0.50 ตามลำดับซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน สวัสดิการ และ ค่าเช่าสำนักงาน ในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับฝ่ายการตลาด และการขาย ค่าใช้จ่ายของแผนกสำรวจความพึงพอใจ และค่าที่ปรึกษาอื่นๆ

ในไตรมาสแรกแรกปี 2556 บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายในการบริหารเท่ากับ 13.55 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.71 จากไตรมาสแรกแรกปี 2555 เนื่องจากการปรับเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายแต่ละประเภท ทั้งนี้ในปี 2556 บริษัทฯ ได้เปลี่ยนวิธีการจัดประเภทบัญชีค่าใช้จ่ายของแผนกสำรวจความพึงพอใจมาเป็นต้นทุนการให้บริการ จากเดิมที่บันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหาร โดยไม่มีการปรับปรุงย้อนหลังในปี 2555 โดยค่าใช้จ่ายของแผนกสำรวจความพึงพอใจในปี 2555 มีจำนวน 1.84 ล้านบาท

## ค่าใช้จ่ายทางการเงิน

บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายทางการเงินในปี 2553-ปี 2554 และปี 2555 และปี 2556 เท่ากับ 6.90 ล้านบาท 21.93 ล้านบาท และ 14.74 ล้านบาท และ 1.67 ล้านบาท ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่มาจากดอกเบี้ยจ่ายของหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ย ได้แก่ เงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน เงินกู้ยืมระยะยาว และหนี้สินตามสัญญาเช่าการเงินซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยลอยตัวที่อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารพาณิชย์เรียกเก็บจากลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีประเภทเงินเบิกเกินบัญชี (Minimum Overdraft Rate: MOR) ประมาณ MOR และ MOR ลบร้อยละ 0.5 และอัตราดอกเบี้ยลอยตัวที่ อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารพาณิชย์เรียกเก็บจากลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี (Minimum Loan Rate : MLR) ประมาณ MLR ลบร้อยละ 0.5 ถึงร้อยละ 0.75 โดยบริษัทฯ จะกู้เงินจากสถาบันการเงินเมื่อมีโครงการขายและติดตั้งอุปกรณ์ Contact Center ที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งจำเป็นต้องใช้เงินทุนสูง โดยระยะเวลาการกู้ยืมจะสอดคล้องกับการเรียกเก็บเงินจากลูกค้า

ทั้งนี้ ในไตรมาสแรกปี 2556 บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายทางการเงินเท่ากับ 0.77 ล้านบาท ซึ่งลดลงอย่างมากเมื่อเทียบกับสิ้นปี 2555 เนื่องจาก บริษัทฯ มีการชำระคืนเงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน รวมถึงเงินกู้ยืมระยะยาวซึ่งถึงกำหนดชำระ

## กำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงิน ภาษีเงินได้ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย (EBITDA)

ในปี 2553-ปี 2554 และปี 2555 และปี 2556 บริษัทฯ มีกำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงิน ภาษีเงินได้ ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายเท่ากับ 92.49 ล้านบาท 164.07 ล้านบาท และ 185.55 ล้านบาท และ 183.20 ล้านบาท และมีอัตรากำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงิน ภาษีเงินได้ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย (EBITDA Margin) เท่ากับร้อยละ 10.35 ร้อยละ 17.93 และร้อยละ 20.69 และร้อยละ 26.48 ตามลำดับ ซึ่งในปี 2555 นั้น บริษัทฯ มีค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายที่ค่อนข้างคงที่จากปีก่อน เนื่องจากบริษัทฯ ไม่ได้มีการซื้อสินทรัพย์ถาวรที่มีนัยสำคัญ และในปี 2556

บริษัทฯ มีกำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงิน ภาษีเงินได้ ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายในไตรมาสแรกแรก ปี 2556 เท่ากับ 52.82 ล้านบาท และมีอัตรากำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงิน ภาษีเงินได้ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายเท่ากับร้อยละ 28.022 โดยอัตรากำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงิน ภาษีเงินได้ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.83 จากไตรมาสแรกแรกปี 2555 เนื่องจาก บริษัทฯ มีโครงการที่เป็นการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced



Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตรากำไรขั้นต้นสูง มากขึ้น จึงทำให้มีอัตรากำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงิน ภาษีเงินได้ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย (EBITDA Margin) เพิ่มสูงขึ้น

### กำไรสุทธิและอัตรากำไรสุทธิ

ในปี 2553-ปี 2554 และปี 2555 และปี 2556 บริษัท มีกำไรสุทธิเท่ากับ 20.99 ล้านบาท 38.56 ล้านบาท และ 74.575-52 ล้านบาท และ 89.66 ล้านบาทตามลำดับ คิดเป็นอัตรากำไรสุทธิ ร้อยละ 2.35-ร้อยละ 4.21 และร้อยละ 8.3142 และร้อยละ 12.96 ตามลำดับ โดยในปี 2554 บริษัท มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นจากสัดส่วนรายได้ในการให้บริการที่สูงขึ้น ซึ่งกิจกรรมการให้บริการให้อัตรากำไรที่สูงกว่ากิจกรรมจากการขาย บริษัท จึงมีรายได้สูงขึ้นและอัตรากำไรขั้นต้นที่สูงขึ้น ในปี 2555 กำไรสุทธิและอัตรากำไรสุทธิของบริษัท ปรับตัวสูงขึ้น แม้รายได้จะลดลงเล็กน้อย เนื่องจากบริษัท มีอัตรากำไรขั้นต้นสูง และเป็นผลมาจากการปรับลดอัตรากำไรเงินได้จากร้อยละ 30 เป็นร้อยละ 23 ซึ่งมีผลบังคับใช้ในปี 2555 และในปี 2556 กำไรสุทธิและอัตรากำไรสุทธิของบริษัท เพิ่มขึ้น เนื่องจากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตรากำไรขั้นต้นที่สูง มีมูลค่าสูงขึ้น

ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ในปี 2554 คิดเป็นอัตราร้อยละ 44.93 เนื่องจากในปี 2554 บริษัท มีค่าใช้จ่ายประมาณการต้นทุนการรับประกันผลงานงานโครงการสำหรับงาน Turnkey Total Solutions ซึ่งไม่สามารถใช้ประโยชน์ทางภาษีได้ อย่างไรก็ตาม บริษัท สามารถนำค่าใช้จ่ายดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ทางภาษีได้ในปีที่เกิดค่าใช้จ่ายขึ้นจริง

บริษัท มีกำไรสุทธิในไตรมาสแรกแรก ปี 2556 เท่ากับ 27.33 ล้านบาท และมีอัตรากำไรสุทธิเท่ากับร้อยละ 14.5013 กำไรสุทธิเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.07 จากไตรมาสแรกแรก ปี 2555 เนื่องจากการให้บริการประเภทบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) มีมูลค่าลดลง อย่างไรก็ตาม การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตรากำไรขั้นต้นสูงกว่า มีมูลค่าสูงขึ้น

### อัตรากำไรต่อหน่วยของผู้ถือหุ้น

ในปี 2553-ปี 2554 และปี 2555 และปี 2556 บริษัท มีอัตรากำไรต่อหน่วยของผู้ถือหุ้นเท่ากับร้อยละ 25.07-ร้อยละ 18.28 และร้อยละ 27.53 และร้อยละ 25.41 ตามลำดับ อัตรากำไรต่อหน่วยของผู้ถือหุ้นของบริษัท มีอัตราใกล้เคียงกัน ในปี 2555 และปี 2556 จากการเพิ่มขึ้นของกำไรสุทธิของบริษัท ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันกับการเพิ่มขึ้นของกำไรสะสมในส่วนของผู้ถือหุ้นสอดคล้องกับกำไรสุทธิของบริษัท ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

## 16.2 ฐานะทางการเงิน

### สินทรัพย์

สินทรัพย์หลักของบริษัท ประกอบด้วย เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น รายได้ค้างรับ และอุปกรณ์

ณ สิ้นปี 2553-ปี 2554 และปี 2555 และปี 2556 บริษัท มีสินทรัพย์รวมเท่ากับ 540.96 ล้านบาท 832.07 ล้านบาท และ 642.95 ล้านบาท และ 492.21 ล้านบาท ตามลำดับ เพิ่มขึ้นร้อยละ 53.81 และลดลงร้อยละ 22.73 และร้อยละ 23.44 ตามลำดับ โดยสินทรัพย์รวมของบริษัท เพิ่มขึ้นในปี 2554 จากลูกหนี้การค้าและรายได้ค้างรับที่เพิ่มขึ้นซึ่งสอดคล้องกับเติบโต



ของรายได้จากการบริการ และสินทรัพย์ของบริษัทฯ ลดลงในปี 2555 เนื่องจากรายได้ค้างรับที่ลดลงจากการเรียกเก็บเงินลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในสัญญาเกี่ยวกับลูกค้าของบริษัทฯ และสินทรัพย์ของบริษัทฯ ลดลงในปี 2556

ณ วันที่ สิ้นไตรมาสแรก ปี 2556 บริษัทฯ มีสินทรัพย์รวมเท่ากับ 617.88 ล้านบาท โดยลดลงจากสิ้นปี 2555 เท่ากับร้อยละ 3.90 โดยหลักเป็นผลมาจากเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดลดลง ร้อยละ 93-8854.48 และการลดลงของลูกหนี้การค้าและลูกหนี้ อื่นร้อยละ 29.3037.94 เนื่องจาก การชำระคืนเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน และการลงทุนเพิ่มในอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ และการได้รับชำระค่าบริการจากลูกหนี้การค้าจากกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

**เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด**

ณ สิ้นปี 2553-ปี 2554 และปี 2555 และปี 2556 บริษัทฯ มีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเท่ากับ 43.59 ล้านบาท-58.58 ล้านบาท และ 80.76 ล้านบาท และ 36.76 ล้านบาท ตามลำดับ คิดเป็นอัตราส่วนต่อสินทรัพย์รวมเท่ากับร้อยละ 8.06 ร้อยละ 7.04 และ ร้อยละ 12.56 และร้อยละ 7.47 ตามลำดับ ทั้งนี้บริษัทฯ มีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากได้รับชำระค่าบริการ ณ สิ้นงวด

ณ วันที่สิ้นไตรมาสแรก ปี 2556 บริษัทฯ มีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเท่ากับ 4.94 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 93.88 จาก สิ้นปี 2555 เนื่องจากการชำระคืนเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน และการลงทุนเพิ่มในอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ

**ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น**

ณ สิ้นปี 2553-ปี 2554 ปี 2555 และไตรมาสแรกปี 2556 บริษัทฯ มีลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่นเท่ากับ 44.82 ล้านบาท-215.02 ล้านบาท 229.74 ล้านบาท และ 254.66162.44 ล้านบาท ตามลำดับ คิดเป็นอัตราส่วนต่อสินทรัพย์รวมเท่ากับร้อยละ 8.28 ร้อย ละ 25.84 ร้อยละ 35.73 และร้อยละ 41.2433.00 ตามลำดับ บริษัทฯ มีระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยเท่ากับ 51.12 วัน ในปี 2554 และ 89.64 วัน ในปี 2555 และ 103.43 วัน ในปี 2556 ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว บริษัทฯ จะให้เครดิตเทอมแก่ลูกค้าของบริษัทฯ ประมาณ 30-60 วัน สาเหตุที่มีระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยสูงกว่าปกติ เนื่องจากการชำระหนี้โดยลูกหนี้ที่เป็นภาครัฐมีความล่าช้าใน บางโครงการ โดยในปี 2556 จากปัญหาทางการเมือง ทำให้ลูกค้าภาครัฐทำเรื่องเบิกจ่ายได้ล่าช้า ระยะเวลาเก็บหนี้จึงมีมูลค่า สูงขึ้นจากปี 2555

บริษัทฯ มีนโยบายตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญกึ่งหนึ่งของยอดลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 6 เดือน และตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัย จะสูญทั้งจำนวนสำหรับยอดลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 12 เดือน ทั้งนี้บริษัทฯ ไม่มีนโยบายตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญลูกหนี้ที่ เป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกันและลูกหนี้ที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ

**ตารางแสดงอายุลูกหนี้การค้า**

อายุลูกหนี้การค้า	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 53		ณ วันที่ 31 ธ.ค. 54		ณ วันที่ 31 ธ.ค. 55		ณ วันที่ 31 ธ.ค. 56	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้การค้า – กิจการที่ เกี่ยวข้องกัน								
- ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	4.04	2.32	0.97	0.46	0.53	0.23	1.35	0.83
- ค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน	0.07	0.16	1.70	0.79	0.04	0.18	0.04	0.02
- ค้างชำระ 3 – 6 เดือน	0.00	0.00	0.78	0.36	0.00	0.00	0.00	0.00
รวมลูกหนี้การค้ากิจการที่	4.11	2.48	3.45	1.62	0.57	0.25	1.39	0.86

เกี่ยวข้องกับ								
ลูกหนี้การค้า – กิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับ								
- ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	29.31	65.40	42.07	19.72	209.66	91.92	92.98	57.32
- ค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน	12.27	27.38	83.02	38.91	16.93	7.42	52.24	32.20
- ค้างชำระ 3 – 6 เดือน	0.00	0.00	63.82	29.91	0.47	0.21	12.38	7.63
- ค้างชำระ 6 – 12 เดือน	0.04	0.02	20.65	9.68	0.93	0.41	3.47	2.14
- ค้างชำระมากกว่า 12 เดือน	0.89	1.99	0.85	0.40	0.58	0.25	1.58	0.97
รวมลูกหนี้การค้ากิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับ	42.48	94.79	210.41	98.63	228.58	100.21	162.63	100.26
หัก: ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	(0.53)	(1.17)	(0.53)	(0.25)	(1.05)	(0.46)	(1.81)	-1.12
รวมลูกหนี้การค้ากิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับ – สุทธิ	41.95	93.61	209.89	98.38	227.53	99.75	160.82	99.14
รวมลูกหนี้การค้า – สุทธิ	44.82	100.00	213.33	100.00	228.10	100.00	162.20	100.00

จากตารางแสดงอายุลูกหนี้การค้าข้างต้นจะเห็นว่า ณ สิ้นปี 2554 ลูกหนี้การค้าซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกันมียอดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระร้อยละ 0.46 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ และอีกร้อยละ 0.79 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ และร้อยละ 0.36 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ เป็นยอดค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน และยอดค้างชำระ 3-6 เดือน ตามลำดับ สำหรับลูกหนี้การค้าซึ่งเป็นกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกับเป็นยอดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระร้อยละ 19.72 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ ส่วนยอดที่ค้างชำระเท่ากับร้อยละ 78.90 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ ทั้งนี้บริษัทฯ ได้ตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญจำนวน 0.53 ล้านบาท ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญที่กำหนดไว้

ณ สิ้นปี 2555 ลูกหนี้การค้าซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกันมียอดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ ร้อยละ 0.23 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ และอีกร้อยละ 0.18 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ เป็นยอดค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน โดยบริษัทฯ ได้รับชำระเงินจากกิจการที่เกี่ยวข้องกันทำให้ยอดลูกหนี้การค้าซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกันที่ค้างชำระลดลงอย่างมีนัยสำคัญสำหรับลูกหนี้การค้าซึ่งเป็นกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกับเป็นยอดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระร้อยละ 91.92 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ ส่วนยอดที่ค้างชำระเท่ากับร้อยละ 8.29 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ ทั้งนี้บริษัทฯ ได้ตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญจำนวน 1.05 ล้านบาท ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญที่กำหนดไว้

ณ สิ้นไตรมาสแรกปี 2556 ลูกหนี้การค้าซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกันมียอดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ ร้อยละ ~~0.34~~0.83 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ และอีกร้อยละ ~~0.08~~0.02 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ และร้อยละ ~~0.01~~0.08 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ เป็นยอดค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน และโดยบริษัทฯ ไม่มียอดค้างชำระมากกว่า 3 เดือนจากกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

~~ไม่เกิน 3 – 6 เดือน ตามลำดับ โดยบริษัทฯ ได้รับชำระเงินจากกิจการที่เกี่ยวข้องกันทำให้ยอดลูกหนี้การค้าซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกันที่ค้างชำระลดลงอย่างมีนัยสำคัญสำหรับลูกหนี้การค้าจากซึ่งเป็นกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกับเป็นยอดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระร้อยละ 22.14~~57.32 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ และเป็นยอดค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน จนถึงค้างชำระมากกว่า 12 เดือน ร้อยละ ~~42.94~~ ส่วนยอดที่ค้างชำระเท่ากับร้อยละ ~~77.86~~ ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ หรือคิดเป็นจำนวน 69.67 ล้านบาท โดยมาจากลูกค้าภาครัฐเป็นหลักกว่าร้อยละ 80 อันเนื่องมาจากปัญหาทางการเมือง ที่ทำให้ลูกค้าภาครัฐเบิกจ่ายได้ล่าช้า ทั้งนี้ ณ วันที่ 28 ก.พ.57 ลูกหนี้ที่มียอดค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน ถึงค้างชำระมากกว่า 12 เดือนข้างต้น ได้มีการชำระเงินให้กับบริษัทฯ แล้วทั้งสิ้น

24.80 ล้านบาท นอกจากนี้ทั้งนี้บริษัทฯ ได้มีการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญจำนวน 4.951.81 ล้านบาท ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญที่กำหนดไว้ ทั้งนี้บริษัทฯ ไม่มีนโยบายตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับโครงการภาครัฐ

นอกจากนี้บริษัทฯ มีลูกหนี้ที่มียอดค้างชำระไม่เกิน 1 เดือน ทั้งที่เป็นลูกหนี้การค้ำกิจการที่เกี่ยวข้องกันและกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน จำนวน 8.18 ล้านบาท 34.12 ล้านบาท 12.07 ล้านบาท และ 47.3728.62 ล้านบาท ในปี 2553-ปี 2554 ปี 2555 และไตรมาสแรก ปี 2556 ตามลำดับหรือคิดเป็นร้อยละ 18.25 ร้อยละ 15.99 ร้อยละ 5.29 และร้อยละ 6.8517.64 ของยอดลูกหนี้สุทธิตามลำดับ

ในปี 2554 ถึงปี 2556 บริษัทฯ มีระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยเท่ากับ 24.53 วัน - 51.12 วัน และ 89.64 วัน และ 103.43 วัน ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับนโยบายการให้เครดิตเทอมแก่ลูกหนี้ที่เท่ากับ 30 - 60 วัน แล้วจะเห็นว่าระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยในปี 2555 และ 2556 นานกว่านโยบายที่ตั้งไว้ เนื่องจากการชำระหนี้โดยลูกหนี้ที่เป็นภาครัฐมีความล่าช้าในบางโครงการ ทั้งนี้ ในไตรมาสแรก ปี 2556 บริษัทฯ มีระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยเท่ากับ 116.49 วัน เนื่องจากมียอดลูกหนี้ที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระเมื่อสิ้นปี 2555 ซึ่งเป็นโครงการ Turnkey Total Solutions ของลูกค้าภาครัฐโครงการหนึ่งยังคงค้างชำระอยู่ทำให้ยอดลูกหนี้สูงเพราะลูกค้าอ้างว่างานที่ได้รับยังไม่เสร็จสิ้นทั้งโครงการ ในส่วนที่ค้างชำระ 3-6 เดือน

**รายได้ค้างรับ**

ณ สิ้นปี 2553-ปี 2554 ปี 2555 และ ไตรมาสแรกปี 2556 บริษัทฯ มีรายได้ค้างรับเท่ากับ 163.89 ล้านบาท-263.43 ล้านบาท 116.93 ล้านบาท และ 47.45116.36 ล้านบาท ตามลำดับ โดยรายได้ค้างรับเกิดขึ้นเมื่อบริษัทฯ ได้ให้บริการหรือทำการขายเสร็จสมบูรณ์แล้ว แต่ยังไม่สามารถออกใบแจ้งหนี้ได้ เช่น กรณีให้บริการ Turnkey Total Solutions บริษัทฯ จะตั้งรายได้ค้างรับจากสัดส่วนความสำเร็จของงานซึ่งยังไม่ถึงงวดที่จะเบิกเงินได้ตามสัญญา สำหรับกรณีการให้บริการ Outsource Contact Center บริษัทฯ คิดค่าบริการเป็นรายเดือน บริษัทฯ จะประมาณการรายได้ดังกล่าวเมื่อสิ้นงวดตามมูลค่าการให้บริการของเดือนนั้นๆ และบันทึกการดังกล่าวเป็นรายได้ค้างรับ โดยบัญชีรายได้ค้างรับจะเปลี่ยนสถานะเป็นลูกหนี้การค้าเมื่อบริษัทฯ ออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้า และการบันทึกรายได้จะถูกปรับปรุงให้ตรงกับยอดที่ออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้า รายได้ค้างรับคิดเป็นอัตราส่วนต่อสินทรัพย์รวมเท่ากับร้อยละ 30.30 ร้อยละ 31.92 ร้อยละ 18.35 และ ร้อยละ 23.8623.64 ตามลำดับ โดยการออกใบแจ้งหนี้จะเป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในสัญญากับลูกค้า รายละเอียดอายุรายได้ค้างรับของบริษัทฯ มีดังนี้

อายุรายได้ค้างรับ	รายได้ค้างรับ (ล้านบาท)			
	ปี 2553	ปี 2554	ปี 2555	ครึ่งปีแรก ปี 2556
ไม่เกิน 1 เดือน	455.00	90.06	52.09	49.58
1 - 3 เดือน	8.74	4.10	6.44	28.08
3 - 6 เดือน	0.46	32.03	35.69	8.25
6 - 12 เดือน	0.02	7.33	22.71	7.73
มากกว่า 12 เดือน	-	129.91	-	22.72
รวม	463.89	263.43	116.93	116.36

ณ ครึ่งปีแรกสิ้นปี 2556 บริษัทฯ มีรายได้ค้างรับที่มีอายุตั้งแต่ 1-63-6 เดือนถึงมากกว่า 12 เดือน จากเป็นของลูกค้าโครงการ Turnkey Total Solutions ภาครัฐ เนื่องจากอยู่ระหว่างส่งมอบงานในช่วงเฟสสุดท้าย อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ยังคงรอคู่สัญญาของลูกค้าอีกรายหนึ่งทำงานให้แล้วเสร็จก่อน เพื่อให้สามารถเชื่อมระบบต่อเข้ากับระบบที่จัดเตรียมโดยบริษัทฯ ได้ โดยคาดว่าคู่สัญญาของลูกค้ารายดังกล่าวจะดำเนินการได้แล้วเสร็จในปี 2557 ทั้งนี้สำหรับโครงการดังกล่าว บริษัทฯ ได้ส่งมอบงานใน

ส่วนของบริษัทฯ และได้ออกไปแจ้งหนี้เรียกเก็บเงินแล้วร้อยละ 90 ของมูลค่าโครงการทั้งหมด และได้รับชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ร้อยละ 80 ของมูลค่าโครงการทั้งหมด

### อุปกรณ์

ณ สิ้นปี 2553-ปี 2554 ปี 2555 และ ไตรมาสแรก ปี 2556 บริษัทฯ มีอุปกรณ์เท่ากับ 227.72 ล้านบาท 211.69 ล้านบาท 156.25 ล้านบาท และ 464.00122.86 ล้านบาท ตามลำดับ คิดเป็นอัตราส่วนต่อสินทรัพย์รวมเท่ากับ ร้อยละ 42.09 ร้อยละ 25.4465 ร้อยละ 24.3053 และ ร้อยละ 26.06—24.96 ตามลำดับ อุปกรณ์ของบริษัทฯ ประกอบด้วย เครื่องมือและอุปกรณ์ อุปกรณ์สำนักงาน คอมพิวเตอร์ ยานพาหนะ และเครื่องมือและอุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม-มีนาคม 2556 มีอุปกรณ์จำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าเสื่อมราคาหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสมมีจำนวน 392.20414.36 ล้านบาท

### สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

ในอดีตบริษัทฯ ลงรายการทรัพย์สินฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมกันเป็นรายการคอมพิวเตอร์ภายใต้บัญชีอุปกรณ์และตัดค่าเสื่อมราคาตามอายุการให้ประโยชน์ 5 ปี ต่อมาในปี 2553 บริษัทฯ เริ่มแยกรายการที่เป็นค่าใช้จ่ายลิขสิทธิ์ (License) สำหรับโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ Contact Center และคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ เป็นบัญชีสินทรัพย์ไม่มีตัวตนและมีนโยบายการตัดจำหน่ายค่าใช้สิทธิ (License) 5-10 ปี

ณ สิ้นปี 2553-ปี 2554 ปี 2555 และ ไตรมาสแรก ปี 2556 บริษัทฯ มีค่าใช้สิทธิ (License) สำหรับโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ Contact Center ซึ่งเป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตนเท่ากับ 2.67 ล้านบาท 31.97 ล้านบาท 27.61 ล้านบาท และ 25.9325.80 ล้านบาท ตามลำดับ คิดเป็นอัตราส่วนต่อสินทรัพย์รวมเท่ากับ ร้อยละ 0.49 ร้อยละ 3.87 ร้อยละ 4.33 และ ร้อยละ 4.205.24 ตามลำดับ ในปี 2554 บริษัทฯ มีสินทรัพย์ไม่มีตัวตนเพิ่มขึ้นเนื่องจากการลงทุนซื้อสิทธิในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ Contact Center ในปี 2555 และปี 2556 สินทรัพย์ไม่มีตัวตนของบริษัทฯ ลดลงตามมูลค่าการตัดจำหน่ายของสินทรัพย์ไม่มีตัวตนของบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ มีนโยบายในการตัดจำหน่ายค่าใช้สิทธิ 5-10 ปี นอกจากนี้ในปี 2554 และปี 2555 บริษัทฯ มีการโอนเข้าสินทรัพย์ไม่มีตัวตนจำนวน 33.06 ล้านบาท และ 3.44 ล้านบาท ซึ่งได้แก่ ระบบ Contact Center ค่าใช้สิทธิ (License) และซอฟต์แวร์ โดยบริษัทฯ มีการชำระเงินงวดบ้างบางส่วนโดยบันทึกบัญชีเป็นสินทรัพย์ระหว่างติดตั้ง และเมื่อมีการรับมอบทรัพย์สินแล้ว จึงโอนออกจากสินทรัพย์ระหว่างติดตั้งเป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตนและเริ่มคำนวณค่าตัดจำหน่าย

### หนี้สิน

ณ สิ้นปี 2553-ปี 2554 และปี 2555 และปี 2556 บริษัทฯ มีหนี้สินรวมเท่ากับ 352.69 ล้านบาท 598.47 ล้านบาท และ 334.93 ล้านบาท และ 94.55 ล้านบาทตามลำดับ การเพิ่มขึ้นของหนี้สินรวมในปี 2554 มีปัจจัยหลักมาจากการเพิ่มขึ้นของเงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน และเงินกู้ยืมระยะยาว จำนวนรวม 382.41 ล้านบาท เนื่องจากบริษัทฯ ต้องการใช้จ่ายเงินเพิ่มสำหรับงาน Turnkey Total Solutions และงาน Fully Outsourced Contact Center Management Service ที่บริษัทฯ ต้องลงทุนเพิ่มเติม ส่วนการลดลงของหนี้สินรวมในปี 2555 และปี 2556 มีปัจจัยหลักมาจากการชำระคืนเงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน และเงินกู้ยืมระยะยาวซึ่งถึงกำหนดชำระจำนวนรวม 78.15 ล้านบาท โดย ณ สิ้นปี 2556 บริษัทฯ ไม่มีภาระหนี้สินใดๆกับสถาบันการเงิน

ณ สิ้นไตรมาสแรก วันที่ ปี 2556 บริษัทฯ มีหนี้สินรวมเท่ากับ 282.54 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 15.64 จากสิ้นปี 2555 สาเหตุมาจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นที่ลดลง เป็นผลมาจากการชำระค่าสินค้าและบริการ นอกจากนี้ยังมีการชำระคืนเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน

หนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยจ่ายของบริษัทฯ ได้แก่ เงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน ส่วนของเงินกู้ยืมระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี ส่วนของหนี้สินตามสัญญาเช่าการเงินที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี เป็นเงินกู้ยืมระยะยาว – สุทธิจากส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี และส่วนของหนี้สินตามสัญญาเช่าการเงิน – สุทธิจากส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี โดย ณ สิ้นปี 2553-ปี 2554 และ ปี 2555 และไตรมาสแรก 30 กันยายน ปี 2556 บริษัทฯ มีหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยจ่ายเท่ากับ 170.67 ล้านบาท 383.94 ล้านบาท และ 79.15 ล้านบาท ตามลำดับและ 67.870.00 ล้านบาท ตามลำดับ คิดเป็นอัตราส่วนต่อหนี้สินรวมเท่ากับร้อยละ 48.39 ร้อยละ 64.15 และร้อยละ 23.63 และ ร้อยละ 24.020.00 ตามลำดับโดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทฯ ไม่มีหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยจ่าย

ตารางแสดงภาวะหนี้สิน

หนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยจ่าย	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 53		ณ วันที่ 31 ธ.ค. 54		ณ วันที่ 31 ธ.ค. 55		ณ วันที่ 31 ธ.ค. 56	
	ล้านบาท	ร้อยละ <sup>1</sup>	ล้านบาท	ร้อยละ <sup>1</sup>	ล้านบาท	ร้อยละ <sup>1</sup>	ล้านบาท	ร้อยละ <sup>1</sup>
เงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน	79.71	46.71	245.08	63.83	40.15	50.72	-	-
ส่วนของเงินกู้ยืมระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	63.00	36.94	92.33	24.05	38.00	48.01	-	-
ส่วนของหนี้สินตามสัญญาเช่าการเงินที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	0.49	0.29	0.53	0.14	0.56	0.71	-	-
เงินกู้ยืมระยะยาว – สุทธิจากส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	25.94	15.20	45.00	11.72	0.00	0.00	-	-
ส่วนของหนี้สินตามสัญญาเช่าการเงิน – สุทธิจากส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	1.53	0.90	1.00	0.26	0.44	0.56	-	-
รวมหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยจ่าย	170.67	100.00	383.94	100.00	79.15	100.00	-	-

หมายเหตุ: <sup>1</sup> อัตราส่วนต่อหนี้สินรวม

ในการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง บริษัทฯ ได้โอนสิทธิการรับเงินค่าบริการจากสำนักงานประกันสังคมตามสัญญาจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) เพื่อเป็นหลักประกันเงินกู้ยืมระยะยาวอย่างไรก็ตามกักยอนไม่มีภาระหนี้คงเหลือ

เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น

ณ สิ้นปี 2553-ปี 2554 ปี 2555 และไตรมาสแรก ปี 2556 บริษัทฯ มีเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นเท่ากับ 162.10 ล้านบาท 171.69 ล้านบาท 221.13 ล้านบาท และ 180.8873.33 ล้านบาท ตามลำดับ คิดเป็นอัตราส่วนต่อหนี้สินรวมเท่ากับร้อยละ 45.96 ร้อยละ 28.69 ร้อยละ 66.02 และร้อยละ 64.0277.56 ตามลำดับ บริษัทฯ มีระยะเวลาชำระหนี้เฉลี่ยในปี 2554 ถึง 2556 เท่ากับ 37.03 วันในปี 2554 และ 56.3328 วัน และ 57.33 วัน ตามลำดับในปี 2555 บริษัทฯ ได้รับเครดิตเทอมในการชำระหนี้ ประมาณ 30 – 60 วัน ซึ่งสอดคล้องกับเครดิตเทอมที่บริษัทฯ ให้แก่ลูกค้า

ตารางเจ้าหนี้การค้า

เจ้าหนี้การค้า	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 53		ณ วันที่ 31 ธ.ค. 54		ณ วันที่ 31 ธ.ค. 55		ณ วันที่ 31 ธ.ค. 56	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
- กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	61.95	98.44	75.02	79.84	107.77	81.94	24.61	73.40
- กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	0.98	1.56	18.94	20.16	23.75	18.06	8.92	26.60
<b>รวมเจ้าหนี้การค้า</b>	<b>62.93</b>	<b>100.00</b>	<b>93.96</b>	<b>100.00</b>	<b>131.52</b>	<b>100.00</b>	<b>33.53</b>	<b>100.00</b>

จากตารางเจ้าหนี้การค้าข้างต้นจะเห็นว่าเจ้าหนี้การค้าของบริษัทฯ ประมาณร้อยละ 80 เป็นเจ้าหนี้การค้าซึ่งเป็นกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

ส่วนของผู้ถือหุ้น

ณ สิ้นปี 2553-ปี 2554 และปี 2555 และปี 2556 บริษัทฯ มีส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 188.27 ล้านบาท 233.60 ล้านบาท และ 308.01 ล้านบาท และ 397.66 ล้านบาท ตามลำดับโดยส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็นลำดับจากการเพิ่มขึ้นของกำไรสะสมของบริษัทฯ ซึ่งเป็นผลมาจากผลกำไรที่บริษัทฯ ได้รับในแต่ละปี

ณ สิ้นไตรมาสแรก ปีวันที่ 2556 บริษัทฯ มีส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 335.34 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2555 จากการเพิ่มขึ้นของกำไรสะสมของบริษัทฯ

ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 ได้มีมติอนุมัติจัดสรรกำไรเป็นเงินทุนสำรองตามกฎหมายเป็นจำนวน 10 ล้านบาท

ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1 / 2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติอนุมัติให้จ่ายปันผลเป็นหุ้นสามัญของบริษัทฯ จำนวนไม่เกิน 110,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท ให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ในอัตรา 1 หุ้นเดิมต่อ 1.1 หุ้นปันผล รวมมูลค่าทั้งสิ้นไม่เกิน 110,000,000 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตราการจ่ายเงินปันผล 1.1 บาทต่อหุ้น ทั้งนี้การจ่ายหุ้นปันผลไม่มีผลกระทบต่อส่วนของผู้ถือหุ้นแต่อย่างใด เนื่องจากกำไรสะสมที่ลดลงจากการจ่ายหุ้นปันผลจะถูกโอนไปเป็นทุนที่ออกและชำระเต็มมูลค่าแล้วที่เพิ่มขึ้นในจำนวนที่เท่ากัน

งบกระแสเงินสด

หน่วย : ล้านบาท	1 ม.ค. – 31 ธ.ค.			1 ม.ค. – 30 ธ.ค. 31 มี.ค.	
	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2555	ปี 2556
กระแสเงินสดจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมดำเนินงาน	(75.43)	332.40	73.69	51.70	(44.90)
กระแสเงินสดจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมลงทุน	(122.97)	(5.27)	(38.49)	(2.51)	(19.62)
กระแสเงินสดจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมจัดหาเงิน	212.46	(304.95)	(79.19)	(100.77)	(11.30)
กระแสเงินสดเพิ่มขึ้น (ลดลง) สุทธิ	14.06	22.18	(44.00)	(51.58)	(75.82)

### กระแสเงินสดจากกิจกรรมการดำเนินงาน

ในปี 2554 และปี 2555 และปี 2556 บริษัท มีกระแสเงินสดจาก(ใช้ไป)กิจกรรมการดำเนินงานเท่ากับ (75.43) ล้านบาท และ 332.4032 ล้านบาท และ 73.69 ล้านบาท ตามลำดับ ในปี 2554 บริษัท มีกระแสเงินสดจากการดำเนินงานติดลบ เนื่องจากบริษัท มีการบันทึกลูกหนี้สูงขึ้นกว่าปีก่อนอย่างมาก และในปี 2555 บริษัท มีกระแสเงินสดจากการดำเนินงานสูงขึ้นจากการลดลงของรายได้ค้างรับที่บันทึกไว้ในปีก่อน เนื่องจากบริษัท สามารถออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้าได้ และในปี 2556 บริษัท มีกระแสเงินสดจากการดำเนินงานลดลง สาเหตุหลักมาจากการชำระเงินแก่เจ้าหนี้การค้าเป็นหลัก

ในไตรมาสแรกแรก ปี 2556 บริษัท มีกระแสเงินสดจาก(ใช้ไป)กิจกรรมการดำเนินงานเท่ากับ (44.90) ล้านบาท บริษัท มีกระแสเงินสดจากการดำเนินงานติดลบเนื่องจากบริษัท มีการเงินแก่บันทึกลูกหนี้สูงขึ้น และมีการบันทึกเจ้าหนี้ลดลงจากสิ้นปี 2555 และมีการบันทึกรายได้ค้างรับเพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2555

### กระแสเงินสดจากกิจกรรมการลงทุน

ในปี 2554 และปี 2555 และปี 2556 บริษัท มีกระแสเงินสดใช้ไปในกิจกรรมการลงทุนเท่ากับ 122.97 ล้านบาท และ -5.27 ล้านบาท และ 38.49 ล้านบาท ตามลำดับ ในปี 2554 และในปี 2556 บริษัท ได้ใช้เงินลงทุนเพื่อซื้ออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการและสินทรัพย์ไม่มีตัวตน จากการขยายพื้นที่ให้บริการ อาทิ เครื่องคอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ในไตรมาสแรกแรก ปี 2556 บริษัท มีกระแสเงินสดใช้ไปในกิจกรรมการลงทุนเท่ากับ 19.62 ล้านบาท บริษัท ได้ใช้เงินลงทุนเพื่อซื้ออุปกรณ์และสินทรัพย์ไม่มีตัวตน

### กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน

ในปี 2554 และปี 2555 และปี 2556 บริษัท มีกระแสเงินสดใช้ไป(ได้มา)ในกิจกรรมการจัดหาเงินเท่ากับ (212.46) ล้านบาท และ 304.87 ล้านบาท และ (79.19) ล้านบาท โดยรายการเปลี่ยนแปลงในกระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงินมาจากการกู้ยืมเงินระยะสั้นจากสถาบันการเงินและการจ่ายเงินกู้ยืมทั้งหมดแก่ระยะสั้นจากสถาบันการเงิน

ในไตรมาสแรกแรก ปี 2556 บริษัท มีกระแสเงินสดใช้ไป(ได้มา)ในกิจกรรมการจัดหาเงินเท่ากับ 11.30 ล้านบาท โดยหลักเป็นรายการเปลี่ยนแปลงในกระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงินมาจากการจ่ายเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงินและการจ่ายเงินคืนเงินกู้ยืมระยะสั้นยาวจากสถาบันการเงิน

### โครงสร้างเงินทุน

บริษัท มีอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (D/E Ratio) ณ สิ้นปี 2553 ปี 2554 ปี 2555 และไตรมาสแรก ปี 2556 เท่ากับ 4.87 เท่า 2.56 เท่า 1.09 เท่า และ 0.840.24 ตามลำดับ อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นมีแนวโน้มลดลงจากการชำระคืนหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ย นอกจากนี้ส่วนของผู้ถือหุ้นปรับตัวเพิ่มขึ้นทุกปีตามผลประกอบการที่เป็นกำไร

ตามที่ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1 / 2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติอนุมัติให้จ่ายปันผลเป็นหุ้นสามัญของ บริษัทฯ จำนวนไม่เกิน 110,000,000 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท ให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ในอัตรา 1 หุ้นเดิมต่อ 1.1 หุ้นปันผล รวมมูลค่าทั้งสิ้นไม่เกิน 110,000,000 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตราการจ่ายเงินปันผล 1.1 บาทต่อหุ้น นั้น การจ่ายหุ้นปันผลไม่ส่งผลกระทบต่อส่วนของผู้ถือหุ้นแต่อย่างใด เนื่องจากกำไรสะสมที่ลดลงจากการจ่ายหุ้นปันผลจะถูกโอนไปเป็นทุนที่ออกและชำระเต็มมูลค่าแล้วที่เพิ่มขึ้นในจำนวนที่เท่ากัน



ทั้งนี้ ภายหลังจากเสนอขายหุ้นต่อประชาชน บริษัทฯ จะมีส่วนของผู้อถือหุ้นเพิ่มขึ้นมากขึ้น ซึ่งจะทำให้อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นลดลงต่ำกว่าเดิม—อย่างไรก็ดี เนื่องจากลักษณะธุรกิจของบริษัทฯ นอกจากการรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Services) แล้ว ยังให้บริการออกแบบ พัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) ซึ่งบริษัทฯ จะมีการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินประเภทสินเชื่อโครงการ (Project Finance) ตามมูลค่าของงานโครงการ ซึ่งจะทำให้หนี้สินรวมของบริษัทฯ เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ดี บริษัทฯ มีเป้าหมายการคงอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นไว้ไม่เกิน 3.0 เท่า

**การเปรียบเทียบอัตราส่วนทางการเงินของคู่แข่ง**

**คู่แข่งด้านการรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูล**

อัตราส่วน	OTO <sup>1</sup> งปี 56	OTO <sup>1</sup> งปี 55	MOCAP <sup>2</sup>	True Touch <sup>3</sup>	AR <sup>4</sup>	ACC <sup>5</sup>	TeleDirect <sup>6</sup>
EPS (บาทต่อหุ้น)	0.43	0.74	-3.48	-7.29	1.64	3.90	-43.36
ROE (%)	25.41	27.53	-62.01	-9.33	0.74	39.03	-11.56
ROA (%)	15.80	10.11	-4.80	-6.22	0.65	16.98	-3.91
D/E (เท่า)	0.24	1.09	11.91	0.50	0.13	1.30	1.95

หมายเหตุ <sup>1</sup> OTO = บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ณ วันที่ 31 ธ.ค.56 และ 31 ธ.ค.55) <sup>2</sup> MOCAP = บจก. เอ็มโอแค็ป (ณ วันที่ 31 ธ.ค. 55)

<sup>3</sup> True Touch = บจก. ทู ทัช (ณ วันที่ 31 ธ.ค. 55)

<sup>4</sup> AR = บจก. กลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช (ณ วันที่ 31 ธ.ค. 55)

<sup>5</sup> ACC = บจก. แอดวานซ์ คอนแทคเซ็นเตอร์ (ณ วันที่ 31 ธ.ค. 55)

<sup>6</sup> Teledirect = บจก. เทเลไดเร็ค เอเชีย (ณ วันที่ 31 ธ.ค. 54)

ที่มา: งบการเงินของแต่ละบริษัทจาก [www.bol.co.th](http://www.bol.co.th) จำนวนโดยบริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน)

**คู่แข่งด้านการบริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ**

อัตราส่วน	OTO <sup>1</sup> งปี 56	OTO <sup>1</sup> งปี 55	Siemens <sup>2</sup>	Teledata <sup>3</sup>	RCT <sup>4</sup>	MT <sup>5</sup>	Chevalier <sup>6</sup>
EPS (บาทต่อหุ้น)	0.43	0.74	38.72	14.14	16.39	0.02	56.18
ROE (%)	25.41	27.53	19.03	-37.38	-31.45	1.44	8.30
ROA (%)	15.80	10.11	3.72	21.00	-6.41	0.91	5.95
D/E (เท่า)	0.24	1.09	4.12	-2.78	3.91	0.58	0.39

หมายเหตุ <sup>1</sup> OTO = บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ณ วันที่ 31 ธ.ค.56 และ 31 ธ.ค.55) <sup>2</sup> Siemens = บจก. ซีเมนส์ (ณ วันที่ 30 ก.ย. 55)

<sup>3</sup> Teledata = บจก. เทเลต้า (ประเทศไทย) (ณ วันที่ 31 ธ.ค. 55) <sup>4</sup> RCT = บจก. ริช คอมมิวนิเคชั่น แอนด์ เทคโนโลยี (ณ วันที่ 31 ธ.ค. 54)

<sup>5</sup> MT = บมจ. โมทีฟ เทคโนโลยี (ณ วันที่ 31 ธ.ค. 54)

<sup>6</sup> Chevalier = บจก. ซีวาเลียร์ เน็ตเวิร์ค โซลูชั่น ไทย (ณ วันที่ 31 มี.ค. 55)

ที่มา: งบการเงินของแต่ละบริษัทจาก [www.bol.co.th](http://www.bol.co.th) จำนวนโดยบริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน)

**คำตอบแทนผู้สอบบัญชี**

ในปี 2556 บริษัทฯ จ่ายคำตอบแทนให้กับผู้สอบบัญชีคือ บริษัท สำนักงาน เคนส์ท แอนด์ ยัง จำกัด สำหรับการสอบบัญชีจำนวน 850,000 บาท โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดของผู้สอบบัญชี เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่ายานพาหนะ ฯลฯ ไม่มีภาระจ่ายคำตอบแทนอื่นๆ ให้แก่ผู้สอบบัญชี

ในที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2556 ณ วันที่ 27 มีนาคม 2556 มีมติอนุมัติกำหนดค่าตอบแทนให้กับผู้สอบบัญชีคือ บริษัท สำนักงาน เอ็นส์ที แอนด์ ยัง จำกัด สำหรับการสอบบัญชีจำนวน 905,000 บาท โดยไม่มีการจ่ายค่าตอบแทนอื่นๆ ให้แก่ผู้สอบบัญชี

### **ปัจจัยที่อาจมีผลต่อการดำเนินงานหรือฐานะการเงินในอนาคต**

#### **1. การเพิ่มขึ้นของค่าจ้างเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative)**

การประกอบธุรกิจของบริษัทฯต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์จำนวนมากในการดำเนินงาน ดังนั้นนโยบายของรัฐบาลตั้งแต่ปี 2555 ที่มีการปรับอัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ เป็นผลกระทบทางอ้อมต่อฐานอัตราค่าจ้างงานในระดับอื่นๆ ให้สูงขึ้นด้วยทำให้บริษัทฯ มีภาระค่าใช้จ่ายในการจ้างเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มขึ้น โดยค่าจ้างเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) คิดเป็นต้นทุนส่วนใหญ่ของต้นทุนการให้บริการ หากในอนาคตรัฐบาลมีการปรับอัตราค่าจ้างในระดับอื่นขึ้นอีก บริษัทฯ จะมีความเสี่ยงที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าว และอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และกำไรสุทธิในที่สุด

บริษัทฯ ได้กำหนดเงื่อนไขให้สามารถปรับอัตราค่าบริการได้หากรัฐบาลมีการปรับอัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ นอกจากนี้ลักษณะสัญญาของบริษัทฯ เป็นสัญญาระยะสั้นที่มีอายุสัญญาระหว่าง 1-3 ปี ทำให้บริษัทฯ สามารถปรับขึ้นค่าบริการได้เมื่อมีการต่ออายุสัญญาในแต่ละครั้ง

#### **2. ความเสี่ยงในเรื่องการต่ออายุสัญญา**

การให้บริการแบบรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) จะมีการทำสัญญากับลูกค้าซึ่งมีอายุสัญญาตั้งแต่ 1 - 3 ปี โดยมีเงื่อนไขให้สามารถต่ออายุสัญญาได้เมื่อมีการแจ้งล่วงหน้าพร้อมทั้งการเจรจาเงื่อนไขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ อาจมีความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับการต่ออายุสัญญาเมื่อครบกำหนดอายุสัญญา ซึ่งจะทำให้บริษัทฯ มีรายได้จากการบริการของบริษัทฯ ลดลง

ที่ผ่านมา ลูกค้าโดยส่วนใหญ่มีการต่อสัญญากับบริษัทฯอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบริษัทฯมีการให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี หน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของบริษัทฯ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (End User) ที่มีต่อการให้บริการของ Contact Center ของบริษัทฯ เพื่อนำผลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้ดีที่สุดสำหรับผู้ใช้บริการต่อไป โดยดำเนินการสำรวจในด้านต่างๆ ได้แก่ ความคิดเห็นที่มีต่อระบบเครือข่าย ความคิดเห็นที่มีต่อระบบตอบรับอัตโนมัติ และความคิดเห็นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) โดยผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าในปี 2556 ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจเกินกว่าร้อยละ 90

#### **3. การเสนอขายหุ้นต่อประชาชน**

ภายหลังการเสนอขายหุ้นแก่ประชาชนในครั้งนี้อย่างไรก็ตาม จำนวนหุ้นของบริษัทฯ จะเพิ่มขึ้นอีก 70 ล้านหุ้น จาก 210 ล้านหุ้น รวมเป็น 280 ล้านหุ้น (มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท) หรือคิดเป็นอัตราการลดลง (Dilution Effect) ร้อยละ 25 ดังนั้น การเสนอขายหุ้นต่อ

ประชาชนครั้งนี้อาจส่งผลให้อัตรากำไรต่อหุ้นของบริษัทฯ ในอนาคตลดลงหากรายได้และกำไรสุทธิของบริษัทฯ มีการเติบโตในอัตราที่ต่ำกว่าการเพิ่มของจำนวนหุ้น เนื่องจากจำนวนหุ้นที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณอัตรากำไรต่อหุ้นเพิ่มขึ้น