

## การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2560

### ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับปี 2560 เปรียบเทียบกับปี 2559 มีดังนี้

กลุ่มบริษัทมีรายได้รวมสำหรับปี 2560 จำนวนเงิน 826.7 ล้านบาท ลดลง 142.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.7 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2559 ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากรายได้จากการบริการ และรายได้จากงานตามสัญญา ต้นทุนรวมมีจำนวน 695.4 ล้านบาท ลดลง 103.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 12.9 กำไรขั้นต้นสำหรับปี 2560 ลดลง 40.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 24.9 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 15.0

กำไรสุทธิรวมสำหรับปี 2560 มีจำนวน 50.4 ล้านบาท ลดลง 32.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 39.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2559 ซึ่งเป็นผลมาจากการลดลงของอัตรากำไรขั้นต้นอันเนื่องมาจากรายได้รวมลดลง โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 6.1

### รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 มีดังนี้

หน่วย: ล้านบาท	ปี 2560	ปี 2559	% เปลี่ยนแปลง
<b>1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา</b>	<b>21.4</b>	<b>87.7</b>	<b>-75.6%</b>
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	21.4	87.7	-75.6%
<b>2. รายได้จากการบริการ</b>	<b>796.8</b>	<b>874.4</b>	<b>-8.9%</b>
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	540.4	647.0	-16.5%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	54.0	86.6	-37.6%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	142.0	99.2	43.1%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	60.4	41.6	45.2%
<b>รวม</b>	<b>818.2</b>	<b>962.1</b>	<b>-15.0%</b>

#### 1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

1.1 รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับปี 2560 มีจำนวน 21.4 ล้านบาท ลดลง 66.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 75.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยลดลงจากจำนวนโครงการที่ลดลง อันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ส่งผลให้โครงการส่วนใหญ่ชะลอการลงทุน

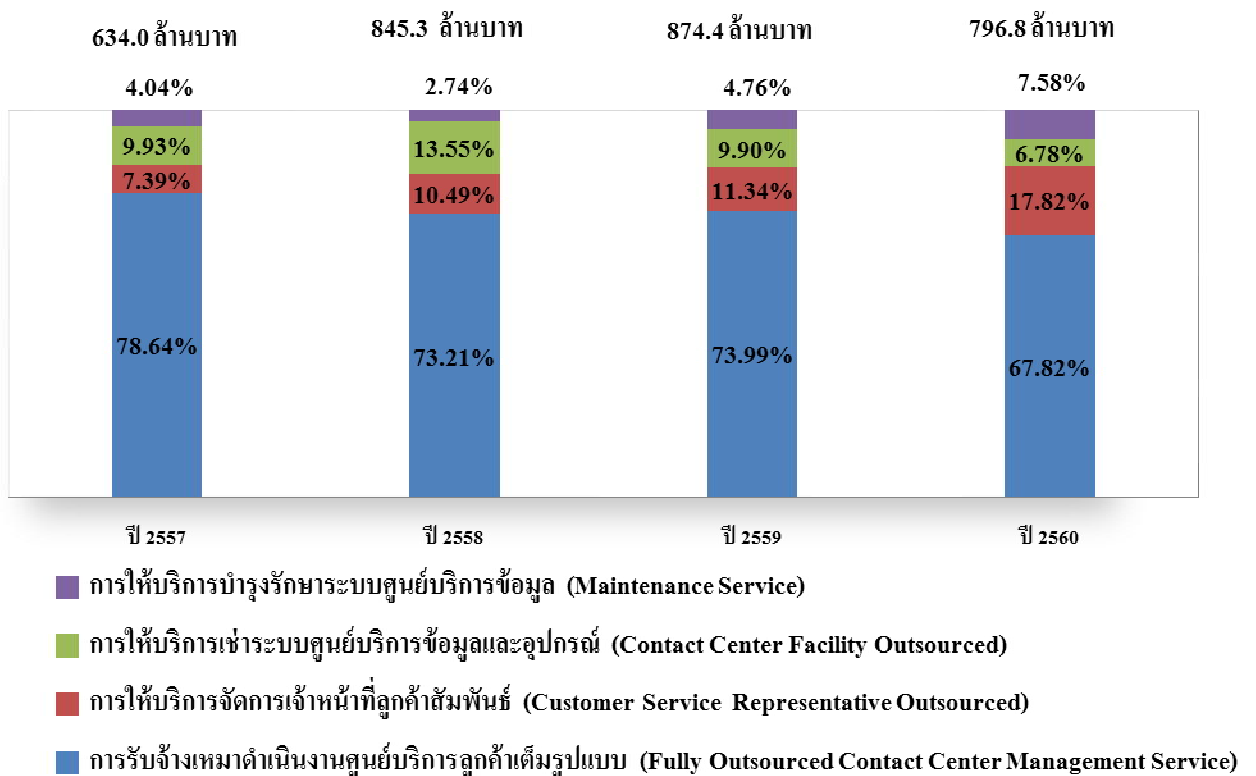
#### 2. รายได้จากการบริการ

รายได้จากการบริการสำหรับปี 2560 มีจำนวน 796.8 ล้านบาท ลดลง 77.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 8.9 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับปี 2560 มีจำนวน 540.4 ล้านบาท ลดลง 106.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 16.5 ส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการ เนื่องจากสภาวะทางการตลาดที่มีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งในด้านของคู่แข่งและราคา ส่งผลให้บางโครงการไม่ได้งานต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ลูกค้าในกลุ่มเอกชนมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันที่ขยายขอบเขตการให้บริการ

- 2.2 รายได้จาก การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับปี 2560 มีจำนวน 54.0 ล้านบาท ลดลง 32.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 37.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าเอกชนในกลุ่มธุรกิจประกัน เนื่องจากแนวโน้มตลาดของการให้บริการแบบ Outbound Telesales ของลูกค้าธุรกิจประกันลดลง เพราะกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ มีความเข้มงวดมากขึ้น รวมถึงช่องทางการเข้าถึงลูกค้ามีหลากหลายมากขึ้น
- 2.3 รายได้จาก การให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับปี 2560 มีจำนวน 142.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 42.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 43.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ
- 2.4 รายได้จาก การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับปี 2560 มีจำนวน 60.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 18.8 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 45.2 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นลูกค้าที่ระยะเวลาการรับประกันของงานขายและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สิ้นสุดแล้ว และว่าจ้างต่อเป็นสัญญาให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล

#### โครงสร้างรายได้จากการบริการ



#### กำไรขั้นต้น

กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับปี 2560 จำนวน 122.7 ล้านบาท คิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมร้อยละ 15.0 ลดจากร้อยละ 17.0 ของปี 2559 กำไรขั้นต้นลดลงเนื่องจากรายได้ที่ลดลงอันเป็นผลมาจากการแข่งขันในตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านคู่แข่งและราคา การชะลอตัวของลูกค้าโครงการ Turnkey และต้นทุนบางส่วนที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าบำรุงรักษา และค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

## ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น รวมเป็นจำนวน 70.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 2.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.9 ซึ่งส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากค่าบริการอื่นและค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

## กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิสำหรับปี 2560 จำนวน 50.4 ล้านบาท ลดลงจำนวน 32.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 39.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากการอัตรากำไรขั้นต้นที่ลดลง โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 6.1 ปรับตัวลดลงจากปีก่อน

## สถานะทางการเงิน

### สินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมจำนวน 946.5 ล้านบาท ลดลง 65.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 6.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากมูลค่าอุปกรณ์ที่ลดลงอันเนื่องมาจากค่าเสื่อมราคาระหว่างปี และการลดลงของลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่นที่ได้รับชำระเงินระหว่างปี

### หนี้สินรวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 กลุ่มบริษัทมีหนี้สินรวมจำนวน 83.1 ล้านบาท ลดลง 54.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 39.6 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นที่ลดลง

### อัตราส่วนทางการเงิน

อัตราส่วนทางการเงินของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 แสดงได้ดังนี้

อัตราส่วนทางการเงิน	ปี 2560	ปี 2559
อัตราส่วนสภาพคล่อง (เท่า)	11.81	6.96
อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (เท่า)	0.10	0.16
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	5.81%	9.73%
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	5.15%	8.21%
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	15.00%	16.99%
อัตรากำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงินและภาษีเงินได้ (%)	7.34%	10.55%
อัตรากำไรสุทธิ (%)	6.10%	8.61%