

## การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561

### ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทิวน์ คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 เปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน มีดังนี้

กลุ่มบริษัทมีรายได้รวม (ไม่รวมรายได้อื่น) จำนวนเงิน 168.2 ล้านบาท ลดลง 72.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 30.2 ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากรายได้จากการบริการ ต้นทุนรวมมีจำนวน 139.0 ล้านบาท ลดลง 54.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 28.0 ส่งผลให้กำไรขั้นต้นสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ลดลง 18.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 39.0 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 17.3

กำไรสุทธิรวมสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีจำนวน 8.1 ล้านบาท ลดลง 17.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 68.2 เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ 1 ปี 2560 ซึ่งเป็นผลมาจากการลดลงของอัตรากำไรขั้นต้นอันเนื่องมาจากรายได้รวมลดลง โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 4.8

### รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับงวดสามเดือนสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2561 และ 2560 มีดังนี้

หน่วย: ล้านบาท	Q1-2561	Q1-2560	% เปลี่ยนแปลง
<b>1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา</b>	<b>1.2</b>	<b>1.2</b>	<b>2.1%</b>
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	1.2	1.2	2.1%
<b>2. รายได้จากการบริการ</b>	<b>167.0</b>	<b>239.8</b>	<b>-30.4%</b>
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	116.4	163.9	-29.0%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	7.8	18.8	-58.6%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	33.5	36.2	-7.5%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	9.3	20.9	-55.7%
<b>รวม</b>	<b>168.2</b>	<b>241.0</b>	<b>-30.2%</b>

#### 1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

1.1 รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีจำนวน 1.2 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเล็กน้อย หรือคิดเป็นร้อยละ 2.1 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน

#### 2. รายได้จากการบริการ

รายได้จากการบริการสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีจำนวน 167.0 ล้านบาท ลดลง 72.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 30.4 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีจำนวน 116.4 ล้านบาท ลดลง 47.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 29.0 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการ เนื่องจากสภาวะทางการตลาดที่มีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งในด้านของคู่แข่งและราคา ส่งผลให้บางโครงการไม่ได้งานต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ลูกค้าในกลุ่มเอกชนมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันที่ขยายขอบเขตการให้บริการ

- 2.2 รายได้จาก การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีจำนวน 7.8 ล้านบาท ลดลง 11.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 58.6 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าเอกชนในกลุ่มธุรกิจประกัน เนื่องจากแนวโน้มตลาดของการให้บริการแบบ Outbound Telesales ของลูกค้าธุรกิจประกันลดลง เพราะกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ มีความเข้มงวดมากขึ้น รวมถึงช่องทางการเข้าถึงลูกค้ามีหลากหลายมากขึ้น
- 2.3 รายได้จาก การให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีจำนวน 33.5 ล้านบาท ลดลง 2.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 7.5 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ
- 2.4 รายได้จาก การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีจำนวน 9.3 ล้านบาท ลดลง 11.6 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 55.7 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่สิ้นสุดอายุสัญญาและมีแผนในการเปลี่ยนระบบ จึงไม่ได้ต่อสัญญาบำรุงรักษากับบริษัท

### กำไรขั้นต้น

กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 จำนวน 29.1 ล้านบาท ลดลง 18.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 39.0 โดยมีอัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมร้อยละ 17.3 ลดจากร้อยละ 19.8 ของปี 2560 กำไรขั้นต้นลดลงเนื่องจากรายได้ที่ลดลงอันเป็นผลมาจากการแข่งขันในตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านคู่แข่งและราคา และการชะลอตัวของลูกค้าโครงการ Turnkey เป็นต้น

### ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น รวมเป็นจำนวน 21.3 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 2.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 13.8 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน

### กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 จำนวน 8.1 ล้านบาท ลดลงจำนวน 17.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 68.2 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 4.8 ซึ่งเป็นผลมาจากการอัตรากำไรขั้นต้นที่ลดลง

### สถานะทางการเงิน

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 945.0 ล้านบาท ลดลง 1.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.2 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา หนี้สินรวมมีจำนวน 73.5 ล้านบาท ลดลง 9.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 11.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นลดลง ส่วนของผู้ถือหุ้นรวมมีจำนวน 871.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 8.1 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.9 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา อัตราส่วนสภาพคล่อง (สินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียน) ของกลุ่มบริษัท คิดเป็น 13.87 เท่า เพิ่มขึ้นจากสิ้นปีที่ผ่านมา มีสภาพคล่องสูง และอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนของกลุ่มบริษัท คิดเป็น 0.08 เท่า สัดส่วนหนี้สินอยู่ในระดับต่ำ