

## การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2562

### ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2562 เปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน มีดังนี้

กลุ่มบริษัทมีรายได้รวม (ไม่รวมรายได้อื่น) จำนวนเงิน 188.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 20.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 12.3 ซึ่งส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากรายได้จากค่าบริการ ต้นทุนรวมมีจำนวน 161.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 22.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 16.4 ส่งผลให้กำไรขั้นต้นสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2562 ลดลง 2.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 6.8 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 14.5

กำไรสุทธิรวมสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2562 มีจำนวน 5.1 ล้านบาท ลดลง 3.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 37.2 เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ซึ่งเป็นผลมาจากกำไรขั้นต้นที่ลดลง โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 2.7

### รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับงวดสามเดือนสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2562 และ 2561 มีดังนี้

หน่วย: ล้านบาท	Q1-2562	Q1-2561	% เปลี่ยนแปลง
<b>1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา</b>	<b>3.2</b>	<b>1.2</b>	<b>169.6%</b>
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	3.2	1.2	169.6%
<b>2. รายได้จากค่าบริการ</b>	<b>185.6</b>	<b>167.0</b>	<b>11.2%</b>
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	133.4	116.4	14.6%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	43.1	33.5	28.7%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	5.6	7.8	-28.1%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	3.5	9.3	-62.3%
<b>รวม</b>	<b>188.8</b>	<b>168.2</b>	<b>12.3%</b>

#### 1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

1.1 รายได้จากบริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2562 มีจำนวน 3.2 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 2.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 169.6 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน

#### 2. รายได้จากค่าบริการ

รายได้จากค่าบริการสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2562 มีจำนวน 185.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 18.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 11.2 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 รายได้จากบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2562 มีจำนวน 133.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 17.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.6 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าหน่วยงานราชการ และ ลูกค้าเอกชนกลุ่มธุรกิจประกันที่ใช้บริการ Inbound และลูกค้ากลุ่มค้าปลีก

- 2.2 รายได้จากบริการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2562 มีจำนวน 5.6 ล้านบาท ลดลง 2.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 28.1 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยลดลงจากลูกค้าเอกชนในกลุ่มธุรกิจประกันแบบ Outbound Telesales
- 2.3 รายได้จากบริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2562 มีจำนวน 43.1 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 9.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 28.7 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยเพิ่มขึ้นจากลูกค้าเอกชน
- 2.4 รายได้จากบริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2562 มีจำนวน 3.5 ล้านบาท ลดลง 5.8 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 62.3 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยลดลงจากลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่สิ้นสุดอายุสัญญา

### กำไรขั้นต้น

กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2562 จำนวน 27.4 ล้านบาท ลดลง 2.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 6.8 โดยมีอัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมร้อยละ 14.4 ลดจากร้อยละ 17.3 ของปี 2561 กำไรขั้นต้นลดลงเนื่องจากต้นทุนการให้บริการเพิ่มขึ้นในขณะที่ราคาค่าบริการยังไม่สามารถปรับขึ้นได้ในทันที

### ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น รวมเป็นจำนวน 22.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 1.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 5.8 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากค่าใช้จ่ายในการย้ายสำนักงาน

### กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2562 จำนวน 5.1 ล้านบาท ลดลงจำนวน 3.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 37.2 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 2.7 ซึ่งเป็นผลมาจากการอัตรากำไรขั้นต้นที่ลดลง

### สถานะทางการเงิน

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2562 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 946.2 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 4.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.4 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา หนี้สินรวมมีจำนวน 89.4 ล้านบาท ลดลง 1.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.2 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนของผู้ถือหุ้นรวมมีจำนวน 856.9 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 5.1 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.6 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา