

## การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2561

### ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2561 เปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนและไตรมาสที่ผ่านมา มีดังนี้

สำหรับงวดสามเดือนกลุ่มบริษัทมีรายได้รวม (ไม่รวมรายได้อื่น) จำนวน 177.4 ล้านบาท ปรับตัวเพิ่มขึ้น 9.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 5.5 จากไตรมาสที่ผ่านมา ส่งผลให้กำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้น 0.7 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน รายได้ลดลง 26.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 13.1 แต่มีกำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้นจำนวน 5.2 ล้านบาท โดยมีอัตรากำไรขั้นต้นสำหรับไตรมาสนี้อยู่ที่ร้อยละ 17.0

สำหรับงวดหกเดือนกลุ่มบริษัทมีรายได้รวม (ไม่รวมรายได้อื่น) จำนวน 345.5 ล้านบาท ลดลง 99.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 22.4 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ส่งผลทำให้กำไรขั้นต้นลดลง 14.0 ล้านบาท ในขณะที่อัตรากำไรขั้นต้นปรับตัวสูงขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 17.2

### รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับงวดสามเดือนและหกเดือนสิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2561 และ 2560 มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท	งวดสามเดือน			เปลี่ยนแปลง +/-		งวดหกเดือน		เปลี่ยนแปลง
	Q2'60	Q1'61	Q2'61	QoQ	YoY	Q2'60	Q2'61	+ / (-)
<b>1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา</b>	-	1.2	0.9	(25.0%)	-	1.2	2.1	75.0%
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	-	1.2	0.9	(25.0%)	-	1.2	2.1	75.0%
<b>2. รายได้จากค่าบริการ</b>	<b>204.1</b>	<b>167.0</b>	<b>176.5</b>	<b>5.7%</b>	<b>(13.5%)</b>	<b>443.8</b>	<b>343.4</b>	<b>(22.6%)</b>
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์กลางลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	145.1	116.4	125.8	8.1%	(13.3%)	309.0	242.2	(21.6%)
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	7.6	7.8	7.2	(7.7%)	(5.3%)	26.4	15.0	(43.2%)
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	35.0	33.5	34.1	1.8%	(2.6%)	71.1	67.6	(4.9%)
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	16.4	9.3	9.4	1.1%	(42.7%)	37.3	18.6	(50.1%)
<b>รวม</b>	<b>204.1</b>	<b>168.2</b>	<b>177.4</b>	<b>5.5%</b>	<b>(13.1%)</b>	<b>445.0</b>	<b>345.5</b>	<b>(22.4%)</b>

## 1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

- 1.1 รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) ปรับเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 0.9 ล้านบาท แต่ปรับลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมาเล็กน้อย โดยบริษัทคาดการณ์ว่าจะมีรายได้เข้ามาเพิ่มขึ้นในช่วงครึ่งปีหลัง

## 2. รายได้จากการบริการ

สำหรับงวดสามเดือนรายได้จากการบริการมีจำนวน 176.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 9.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 5.7 จากไตรมาสที่ผ่านมา แต่ลดลง 27.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 13.5 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน อย่างไรก็ตาม สำหรับงวดหกเดือนรายได้จากการบริการมีจำนวน 343.4 ล้านบาท ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 100.4 ล้านบาท หรือคิดเป็น ร้อยละ 22.6 โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 125.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 9.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 8.1 จากไตรมาสที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าปัจจุบันขยายขอบเขตการให้บริการ อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนรายได้ลดลง 19.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 13.3 และสำหรับงวดหกเดือนมีรายได้จำนวน 242.2 ล้านบาท ลดลง 66.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.6 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการ เนื่องจากสภาวะทางการตลาดที่มีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งในด้านของคู่แข่งและราคา ส่งผลให้บางโครงการไม่ได้งานต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ลูกค้าในกลุ่มเอกชนมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันที่ขยายขอบเขตการให้บริการ
- 2.2 รายได้จากการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 7.2 ล้านบาท ปรับตัวลดลงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมาและช่วงเดียวกันของปีก่อน สำหรับงวดหกเดือนมีจำนวน 15.0 ล้านบาท ลดลง 11.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 43.2 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน เนื่องจากแนวโน้มตลาดของการให้บริการแบบ Outbound Telesales ของลูกค้าธุรกิจประกันลดลง รวมถึงช่องทาง การเข้าถึงลูกค้ามีหลากหลายมากขึ้น
- 2.3 รายได้จากการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 34.1 ล้านบาท ปรับตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา แต่ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 0.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.6 และสำหรับงวดหกเดือนมีจำนวน 67.6 ล้านบาท ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 3.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 4.9 โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ
- 2.4 รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 9.3 ล้านบาท ใกล้เคียงกับไตรมาสที่ผ่านมา แต่ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 7.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 42.7 และสำหรับงวดหกเดือนมีจำนวน 18.6 ล้านบาท ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 18.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 50.1 โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่สิ้นสุดอายุสัญญาและมีแผนในการเปลี่ยนระบบ จึงไม่ได้ต่อสัญญาบำรุงรักษากับบริษัท

## กำไรขั้นต้น

สำหรับงวดสามเดือน กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นรวมจำนวน 30.1 ล้านบาท โดยอัตรากำไรขั้นต้นอยู่ที่ร้อยละ 17.0 เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา พบว่ากำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้น 0.7 ล้านบาท แต่อัตรากำไรขั้นต้นลดลงเล็กน้อย ในขณะที่เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน กำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้น 5.2 ล้านบาท และอัตรากำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 12.2 เป็น ร้อยละ 17.0 และสำหรับงวดหกเดือนกลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นรวมจำนวน 59.5 ล้านบาท เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน กำไรขั้นต้นลดลง 14.0 ล้านบาท แต่อัตรากำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 16.5 เป็น ร้อยละ 17.2 กำไรขั้นต้นลดลงเนื่องจากรายได้ที่ลดลงอันเป็นผลมาจากการแข่งขันในตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านคู่แข่งและราคา ส่วนอัตรากำไรขั้นต้นสูงขึ้นเนื่องจากโครงการที่มีต้นทุนสูง กำไรต่ำลงน้อยลงเนื่องจากไม่ได้ต่อสัญญา

## ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

สำหรับงวดสามเดือน กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น รวมเป็นจำนวน 21.0 ล้านบาท ใกล้เคียงกับไตรมาสที่ผ่านมา แต่เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 4.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 30.4 และเมื่อเปรียบเทียบกับงวดหกเดือนกับช่วงเดียวกันของปีก่อน พบว่าเพิ่มสูงขึ้นจำนวน 7.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.4 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน เนื่องจากกลุ่มบริษัทมีทีมงานในการพัฒนาโปรแกรมซอฟต์แวร์เพิ่มขึ้น

## กำไรสุทธิ

สำหรับงวดสามเดือน กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิรวมจำนวน 9.1 ล้านบาท โดยอัตรากำไรสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 5.1 เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา พบว่ากำไรสุทธิเพิ่มขึ้น 1.0 ล้านบาท แต่ลดลง 1.3 ล้านบาท เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากค่าใช้จ่ายในการบริหารที่ปรับตัวเพิ่มขึ้น สำหรับงวดหกเดือนกลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิรวมจำนวน 17.2 ล้านบาท โดยอัตรากำไรสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 4.9 ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อน เนื่องจากรายได้และอัตรากำไรขั้นต้นที่ลดลง ในขณะที่ค่าใช้จ่ายบริหารเพิ่มสูงขึ้น

## สถานะทางการเงิน

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2561 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 931.9 ล้านบาท ลดลง 14.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ลดลงจากค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์สำหรับงวด

หนี้สินรวมมีจำนวน 70.7 ล้านบาท ลดลง 12.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.9 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ลดลงจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นลดลง ส่วนของผู้ถือหุ้นรวมมีจำนวน 861.2 ล้านบาท ลดลง 2.2 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.3 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา

อัตราส่วนสภาพคล่อง (สินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียน) ของกลุ่มบริษัท คิดเป็น 14.54 เท่า เพิ่มขึ้นจากสิ้นปีที่ผ่านมา มีสภาพคล่องสูง และอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนของกลุ่มบริษัท คิดเป็น 0.08 เท่า สัดส่วนหนี้สินอยู่ในระดับต่ำ