

## การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2561

### ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทิวน์ คอนเทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับปี 2561 เปรียบเทียบกับปี 2560 มีดังนี้

กลุ่มบริษัทมีรายได้รวมสำหรับปี 2561 จำนวนเงิน 718.3 ล้านบาท ลดลง 108.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 13.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากรายได้จากการบริการ และรายได้จากงานตามสัญญา ต้นทุนรวมมีจำนวน 601.5 ล้านบาท ลดลง 93.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 13.5 กำไรขั้นต้นสำหรับปี 2561 ลดลง 13.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.9 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 15.4

กำไรสุทธิรวมสำหรับปี 2561 มีจำนวน 20.6 ล้านบาท ลดลง 29.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 59.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 ซึ่งเป็นผลมาจากรายได้รวมที่ลดลงและค่าใช้จ่ายในการบริหารที่สูงขึ้น โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 2.9

### รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 มีดังนี้

หน่วย: ล้านบาท	ปี 2561	ปี 2560	% เปลี่ยนแปลง
<b>1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา</b>	<b>14.9</b>	<b>21.4</b>	<b>-30.5%</b>
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	14.9	21.4	-30.5%
<b>2. รายได้จากการบริการ</b>	<b>696.0</b>	<b>796.8</b>	<b>-12.6%</b>
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	499.5	540.4	-7.6%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	28.0	54.0	-48.1%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	141.2	142.0	-0.6%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	27.3	60.4	-54.8%
<b>รวม</b>	<b>710.9</b>	<b>818.2</b>	<b>-13.1%</b>

#### 1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

1.1 รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับปี 2561 มีจำนวน 14.9 ล้านบาท ลดลง 6.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 30.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยลดลงจากสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ส่งผลให้โครงการใหญ่ๆ ชะลอการลงทุน

#### 2. รายได้จากการบริการ

รายได้จากการบริการสำหรับปี 2561 มีจำนวน 696.0 ล้านบาท ลดลง 100.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 12.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับปี 2561 มีจำนวน 499.5 ล้านบาท ลดลง 40.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 7.6 ส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการ เนื่องจากสถานะทางการตลาดที่มีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งในด้านของคู่แข่ง

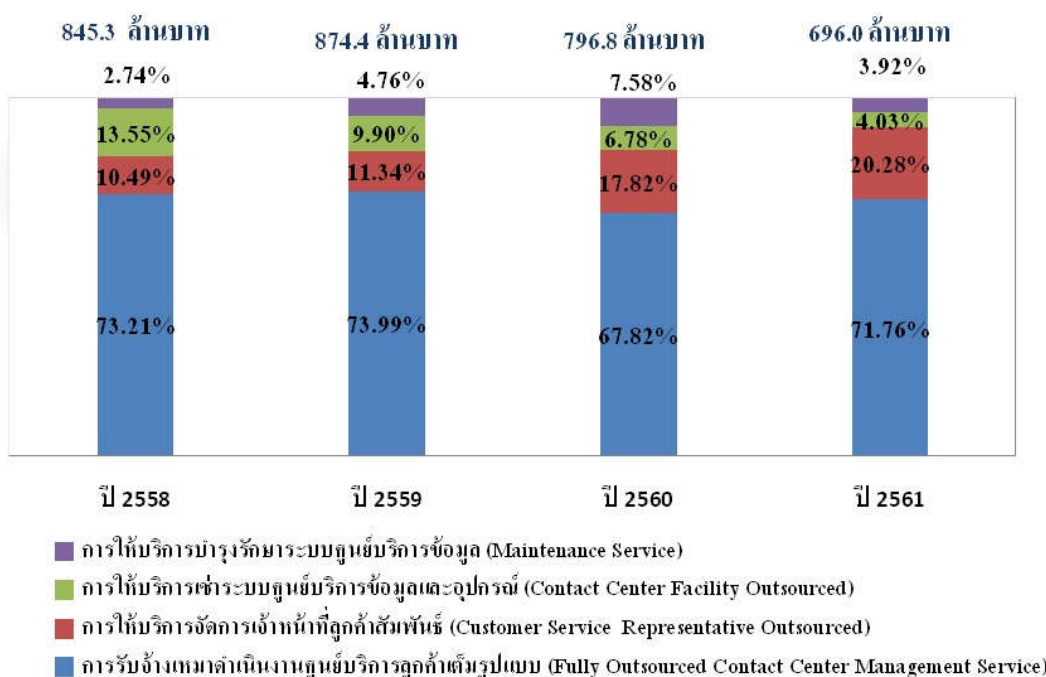
และราคา ส่งผลให้บางโครงการไม่ได้งานต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ลูกค้าในกลุ่มเอกชนมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งลูกค้ารายใหม่ในกลุ่มธุรกิจประกันและกลุ่มธุรกิจอุปโภคบริโภคและลูกค้าปัจจุบันที่ขยายขอบเขตการให้บริการ

2.2 รายได้จากบริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับปี 2561 มีจำนวน 28.0 ล้านบาท ลดลง 26.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 48.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าเอกชนในกลุ่มธุรกิจประกัน เนื่องจากแนวโน้มตลาดของการให้บริการแบบ Outbound Telesales ของลูกค้าธุรกิจประกันลดลง เพราะกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ มีความเข้มงวดมากขึ้น รวมถึงช่องทางการเข้าถึงลูกค้ามีหลากหลายมากขึ้น

2.3 รายได้จากบริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับปี 2561 มีจำนวน 141.2 ล้านบาท ลดลง 0.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน

2.4 รายได้จากบริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับปี 2561 มีจำนวน 27.3 ล้านบาท ลดลง 33.1 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 54.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่สิ้นสุดอายุสัญญาและมีแผนในการเปลี่ยนระบบ จึงไม่ได้ต่อสัญญาบำรุงรักษากับบริษัท

### โครงสร้างรายได้จากการบริการ



### กำไรขั้นต้น

กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับปี 2561 จำนวน 109.3 ล้านบาท คิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมร้อยละ 15.4 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 15.0 ของปี 2560

### ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น รวมเป็นจำนวน 88.7 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 18.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 25.6 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน เนื่องจากกลุ่มบริษัทมีผู้บริหารเพิ่มขึ้นในบางตำแหน่งและมีทีมงานในการพัฒนาโปรแกรมซอฟต์แวร์เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ยังมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการย้ายสำนักงานเพิ่มขึ้นในช่วงปลายปี

## กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิสำหรับปี 2561 จำนวน 20.6 ล้านบาท ลดลงจำนวน 29.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 59.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากรายได้รวมที่ลดลง ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการบริหารเพิ่มขึ้น โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 2.9 ปรับตัวลดลงจากปีก่อน

## สถานะทางการเงิน

### สินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมจำนวน 942.2 ล้านบาท ลดลง 4.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ลดลงจากเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเนื่องจากการย้ายสำนักงานในช่วงปลายปี

### หนี้สินรวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 กลุ่มบริษัทมีหนี้สินรวมจำนวน 90.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 7.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 8.9 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นที่เพิ่มขึ้น รวมถึงสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น

### อัตราส่วนทางการเงิน

อัตราส่วนทางการเงินของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 แสดงได้ดังนี้

อัตราส่วนทางการเงิน	ปี 2561	ปี 2560
อัตราส่วนสภาพคล่อง (เท่า)	11.02	11.81
อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (เท่า)	0.11	0.10
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	2.40%	5.81%
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	2.18%	5.15%
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	15.38%	15.00%
อัตรากำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงินและภาษีเงินได้ (%)	3.91%	7.34%
อัตรากำไรสุทธิ (%)	2.87%	6.10%