

การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2560

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2560 เปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนและไตรมาสที่ผ่านมา มีดังนี้

สำหรับงวดสามเดือนกลุ่มบริษัทมีรายได้รวม (ไม่รวมรายได้อื่น) จำนวน 204.0 ล้านบาท ปรับตัวลดลง 36.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 15.3 จากไตรมาสที่ผ่านมา และลดลง 38.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 15.8 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากรายได้จากค่าบริการและรายได้จากงานตามสัญญาลดลง ซึ่งส่งผลให้กำไรขั้นต้นลดลง 23.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นลดลงร้อยละ 7.9 จากไตรมาสที่ผ่านมา และลดลง 15.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นลดลงร้อยละ 4.4 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน

อย่างไรก็ตาม สำหรับงวดหกเดือนกลุ่มบริษัทมีรายได้รวม (ไม่รวมรายได้อื่น) จำนวน 445.0 ล้านบาท ปรับตัวลดลงเล็กน้อย จำนวน 2.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.6 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ในขณะที่กำไรขั้นต้นปรับตัวเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนเล็กน้อย โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นอยู่ที่ร้อยละ 16.5

รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับงวดสามเดือนและหกเดือนสิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2560 และ 2559 มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท	งวดสามเดือน			เปลี่ยนแปลง +/-		งวดหกเดือน		เปลี่ยนแปลง
	Q2'59	Q1'60	Q2'60	QoQ	YoY	Q2'59	Q2'60	+ / (-)
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา	31.8	1.2	0.0	(100.0%)	(100.0%)	36.5	1.2	(96.8%)
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	31.8	1.2	0.0	(100.0%)	(100.0%)	36.5	1.2	(96.8%)
2. รายได้จากค่าบริการ	210.4	239.8	204.1	(14.9%)	(3.0%)	411.8	443.8	7.8%
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์กลางค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	160.7	163.9	145.1	(11.5%)	(9.7%)	314.3	309.0	(1.7%)
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	22.0	18.8	7.6	(59.6%)	(65.6%)	46.1	26.4	(42.8%)
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	19.7	36.2	35.0	(3.4%)	77.9%	37.7	71.1	88.5%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	8.0	20.9	16.4	(21.2%)	106.1%	13.7	37.3	172.6%
รวม	242.2	241.0	204.1	(15.3%)	(15.7%)	448.3	445.0	(0.7%)

1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

- 1.1 รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อน เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ส่งผลให้โครงการส่วนใหญ่ชะลอการลงทุน ในช่วงครึ่งปีแรก อย่างไรก็ตาม บริษัทคาดการณ์ว่าจะมีรายได้เข้ามาเพิ่มขึ้นในช่วงครึ่งปีหลัง

2. รายได้จากการบริการ

สำหรับงวดสามเดือนรายได้จากการบริการมีจำนวน 204.1 ล้านบาท ลดลง 35.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.9 จากไตรมาสที่ผ่านมา และลดลง 6.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.0 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน อย่างไรก็ตาม สำหรับงวดหกเดือนรายได้จากการบริการมีจำนวน 443.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 32.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 7.8 โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 145.1 ล้านบาท ลดลง 18.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 11.5 จากไตรมาสที่ผ่านมา และลดลง 15.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 9.7 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน และสำหรับงวดหกเดือนมีจำนวน 309.0 ล้านบาท ลดลง 5.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.7 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการ เนื่องจากสภาวะทางการตลาดที่มีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งในด้านของคู่แข่งและราคา ส่งผลให้บางโครงการไม่ได้งานต่อเนื่อง

- 2.2 รายได้จากการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 7.6 ล้านบาท ลดลง 11.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 59.6 จากไตรมาสที่ผ่านมา และลดลง 14.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 65.6 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน และสำหรับงวดหกเดือนมีจำนวน 26.4 ล้านบาท ลดลง 19.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 42.8 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าเอกชนในกลุ่มธุรกิจประกัน เนื่องจากแนวโน้มตลาดของการให้บริการแบบ Outbound Telesales ของลูกค้าธุรกิจประกันลดลง เพราะกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ มีความเข้มงวดมากขึ้น รวมถึงช่องทางการเข้าถึงลูกค้ามีหลากหลายมากขึ้น

- 2.3 รายได้จากการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 35.0 ล้านบาท ใกล้เคียงกับไตรมาสที่ผ่านมา แต่เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 15.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 77.9 และสำหรับงวดหกเดือนมีจำนวน 71.1 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 33.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 88.5 โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้ารายใหม่ในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

- 2.4 รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 16.4 ล้านบาท ใกล้เคียงกับไตรมาสที่ผ่านมา แต่เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 8.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 106.1 และสำหรับงวดหกเดือนมีจำนวน 37.3 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 23.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 172.6 โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นลูกค้าที่ระยะเวลาการรับประกันของงานขายและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สิ้นสุดแล้ว และว่าจ้างต่อเป็นสัญญาให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล

กำไรขั้นต้น

สำหรับงวดสามเดือน กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นรวมจำนวน 25.0 ล้านบาท โดยอัตรากำไรขั้นต้นอยู่ที่ร้อยละ 12.2 เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา พบว่ากำไรขั้นต้นลดลง 23.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นลดลงร้อยละ 7.9 และกำไรขั้นต้นลดลง 15.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นลดลงร้อยละ 4.4 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งลดลงจากรายได้ที่ลดลงอันเนื่องมาจากการแข่งขันในตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านคู่แข่งและราคา การชะลอตัวของลูกค้าโครงการ Turnkey และต้นทุนบางส่วนที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ ค่าบำรุงรักษา และค่าบริการอื่น เป็นต้น อย่างไรก็ตาม สำหรับงวดหกเดือนกลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นรวมจำนวน 73.5 ล้านบาท โดยอัตรากำไรขั้นต้นอยู่ที่ร้อยละ 16.5 ซึ่งใกล้เคียงกับช่วงเดียวกันของปีก่อน

ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร ค่าใช้จ่ายอื่น และค่าใช้จ่ายทางการเงิน

สำหรับงวดสามเดือน กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร ค่าใช้จ่ายอื่น และค่าใช้จ่ายทางการเงิน รวมเป็นจำนวน 16.1 ล้านบาท ใกล้เคียงกับช่วงเดียวกันของปีก่อน และลดลง 2.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.2 จากไตรมาสที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่ลดลงจากค่าบริการอื่น อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับงวดหกเดือนกับช่วงเดียวกันของปีก่อน พบว่าค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นจำนวน 3.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.3 ซึ่งส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

กำไรสุทธิ

สำหรับงวดสามเดือน กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิรวมจำนวน 10.4 ล้านบาท โดยอัตรากำไรสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 5.0 เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา พบว่ากำไรสุทธิลดลง 15.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตรากำไรสุทธิลดลงร้อยละ 5.5 และกำไรสุทธิลดลง 9.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตรากำไรสุทธิลดลงร้อยละ 3.3 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งลดลงจากอัตรากำไรขั้นต้นที่ลดลง อย่างไรก็ตาม สำหรับงวดหกเดือนกลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิรวมจำนวน 35.9 ล้านบาท โดยอัตรากำไรสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 8.0 ซึ่งใกล้เคียงกับช่วงเดียวกันของปีก่อน

สถานะทางการเงิน

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 976.7 ล้านบาท ลดลง 35.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.5 เมื่อเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากอุปกรณ์ที่ลดลงอันเนื่องมาจากค่าเสื่อมราคาสำหรับงวด

หนี้สินรวมมีจำนวน 108.5 ล้านบาท ลดลง 28.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.1 เมื่อเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ลดลงจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นลดลง ส่วนของผู้ถือหุ้นรวมมีจำนวน 868.2 ล้านบาท ลดลง 6.3 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.7 เมื่อเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา

อัตราส่วนสภาพคล่อง (สินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียน) ของกลุ่มบริษัท คิดเป็น 9.31 เท่า เพิ่มขึ้นจากสิ้นปีที่ผ่านมา มีสภาพคล่องสูง และอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนของกลุ่มบริษัท คิดเป็น 0.13 เท่า สัดส่วนหนี้สินอยู่ในระดับต่ำ