

## การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2562

### ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทิววัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2562 เปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนและไตรมาสที่ผ่านมา มีดังนี้

สำหรับงวดสามเดือนกลุ่มบริษัทมีรายได้รวม (ไม่รวมรายได้อื่น) จำนวน 187.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 2.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.1 จากไตรมาสที่ผ่านมา อีกทั้งเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน รายได้เพิ่มขึ้น 7.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 4.3 กำไรขั้นต้นจำนวน 22.0 ล้านบาท ลดลงจำนวน 1.8 ล้านบาท เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีอัตรากำไรขั้นต้นสำหรับไตรมาสนี้อยู่ที่ร้อยละ 11.7

สำหรับงวดเก้าเดือนกลุ่มบริษัทมีรายได้รวม (ไม่รวมรายได้อื่น) จำนวน 562.3 ล้านบาท ปรับเพิ่มขึ้น 36.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 7.0 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน กำไรขั้นต้นปรับลดลง 15.1 ล้านบาท ส่งผลทำให้อัตรากำไรขั้นต้นจำนวน 68.3 ล้านบาท ปรับตัวลดลงอยู่ที่ร้อยละ 12.1

### รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับงวดสามเดือนและเก้าเดือนสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2562 และ 2561 มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท	งวดสามเดือน			เปลี่ยนแปลง +/-		งวดเก้าเดือน		เปลี่ยนแปลง +/-
	Q3'61	Q2'62	Q3'62	QoQ	YoY	9M-61	9M-62	
<b>1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา</b>	<b>5.1</b>	<b>2.7</b>	<b>2.7</b>	<b>(1.3%)</b>	<b>(48.3%)</b>	<b>7.3</b>	<b>8.6</b>	<b>17.8%</b>
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบ	5.1	2.7	2.7	(1.3%)	(48.3%)	7.3	8.6	17.8%
<b>2. รายได้จากบริการ</b>	<b>174.9</b>	<b>183.0</b>	<b>185.1</b>	<b>1.2%</b>	<b>5.9%</b>	<b>518.3</b>	<b>553.7</b>	<b>6.8%</b>
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	129.1	136.6	137.0	0.2%	6.1%	371.4	407.0	9.6%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	6.7	2.0	2.0	(1.8%)	(70.5%)	21.7	9.6	(55.7%)
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้า	34.1	41.1	40.7	(0.8%)	19.4%	101.7	124.9	22.8%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการ	5.0	3.3	5.4	65.9%	10.1%	23.5	12.2	(48.1%)
<b>รวม</b>	<b>180.0</b>	<b>185.7</b>	<b>187.8</b>	<b>1.1%</b>	<b>4.3%</b>	<b>525.6</b>	<b>562.3</b>	<b>7.0%</b>

## 1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

- 1.1 รายได้จากบริการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 2.7 ล้านบาทปรับลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 2.5 ล้านบาท และปรับลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมาเล็กน้อย โดยบริษัทคาดการณ์ว่าจะมีรายได้เข้ามาเพิ่มขึ้นในช่วง ไตรมาสสุดท้ายของปี

## 2. รายได้จากค่าบริการ

สำหรับงวดสามเดือนรายได้จากการบริการมีจำนวน 185.1 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 2.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.2 จากไตรมาสที่ผ่านมา และเพิ่มขึ้น 10.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 5.9 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน อย่างไรก็ตาม สำหรับงวดเก้าเดือนรายได้จากการบริการมีจำนวน 553.7 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 35.4 ล้านบาท หรือคิดเป็น ร้อยละ 6.8 โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 รายได้จากบริการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 137.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 0.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.2 จากไตรมาสที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าปัจจุบันขยายขอบเขตการให้บริการ และเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 7.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 6.1 และสำหรับงวดเก้าเดือนมีรายได้จำนวน 407.0 ล้านบาท ปรับเพิ่มขึ้น 35.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 9.6 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจขยายขอบเขตการให้บริการ และ ลูกค้าในกลุ่มเอกชนมีการเติบโต ทั้งลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันที่ขยายขอบเขตการให้บริการ ในส่วนธุรกิจประกันที่ให้บริการ Inbound Telesales และ ส่วนธุรกิจค้าปลีก
- 2.2 รายได้จากบริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 2.0 ล้านบาท ปรับตัวลดลงเมื่อเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมาและช่วงเดียวกันของปีก่อน สำหรับงวดเก้าเดือนมีจำนวน 9.6 ล้านบาท ลดลง 12.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 55.7 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน เนื่องจากแนวโน้มตลาดของการให้บริการแบบ Outbound Telesales ของลูกค้าในส่วนธุรกิจประกันลดลง รวมถึงช่องทางเข้าถึงลูกค้ามีหลากหลายมากขึ้น
- 2.3 รายได้จากบริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 40.7 ล้านบาท ลดลงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา แต่เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 6.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 19.4 และสำหรับงวดเก้าเดือนมีจำนวน 124.9 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 23.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 22.8 โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจและกลุ่มเอกชน
- 2.4 รายได้จากบริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 5.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวนเงิน 2.2 ล้านบาท จากไตรมาสที่ผ่านมา และเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 0.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.1 และสำหรับงวดเก้าเดือนมีจำนวน 12.2 ล้านบาท ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 11.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 48.1 โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่สิ้นสุดอายุสัญญา

## กำไรขั้นต้น

สำหรับงวดสามเดือน กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นรวมจำนวน 22.0 ล้านบาท โดยอัตรากำไรขั้นต้นอยู่ที่ร้อยละ 11.7 เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา พบว่ากำไรขั้นต้นปรับเพิ่มขึ้น 3.1 ล้านบาท ในขณะที่เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน กำไรขั้นต้นลดลง 1.8 ล้านบาท และอัตรากำไรขั้นต้นลดลงจากร้อยละ 13.2 เป็น ร้อยละ 11.7 และสำหรับงวดเก้าเดือนกลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นรวมจำนวน 68.3 ล้านบาท เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน กำไรขั้นต้นลดลง 15.1 ล้านบาท อัตรากำไรขั้นต้นลดลงจากร้อยละ 15.9 เป็น ร้อยละ 12.1 กำไรขั้นต้นลดลง เนื่องจากต้นทุนการให้บริการเพิ่มขึ้นในขณะที่ราคาค่าบริการยังไม่สามารถปรับขึ้นได้ในทันที และจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมายเกี่ยวกับการตั้งสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน จากเดิม 300 วัน เป็น 400 วัน

## ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

สำหรับงวดสามเดือน กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น รวมเป็นจำนวน 19.3 ล้านบาท ปรับลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมา และ ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อน และเมื่อเปรียบเทียบกับงวดเก้าเดือนกับช่วงเดียวกันของปีก่อน พบว่าเพิ่มสูงขึ้นจำนวน 1.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.2 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากค่าใช้จ่ายในการขายสำนักงาน

## กำไรสุทธิ

สำหรับงวดสามเดือน กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิรวมจำนวน 25.9 ล้านบาท โดยอัตรากำไรสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 13.8 เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา พบว่ากำไรสุทธิเพิ่มขึ้น 22.5 ล้านบาท และเพิ่มขึ้น 21.7 ล้านบาท เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากดอกเบี้ยรับจากการฟ้องร้องลูกหนี้การค้าหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งจำนวน 25.6 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นรายได้อื่น สำหรับงวดเก้าเดือนกลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิรวมจำนวน 34.5 ล้านบาท โดยอัตรากำไรสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 6.1 เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน

## สถานะทางการเงิน

ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 974.9 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 32.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากเงินลงทุนชั่วคราวประเภทเงินฝากประจำธนาคาร

หนี้สินรวมมีจำนวน 110.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 19.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.6 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นที่เพิ่มขึ้นและการสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานเพิ่มขึ้น ส่วนของผู้ถือหุ้นรวมมีจำนวน 864.9 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 13.1 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา

อัตราส่วนสภาพคล่อง (สินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียน) ของกลุ่มบริษัท คิดเป็น 9.9 เท่า ลดลงจากสิ้นปีที่ผ่านมา แต่ยังคงมีสภาพคล่องสูง และอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนของกลุ่มบริษัท คิดเป็น 0.12 เท่า สัดส่วนหนี้สินอยู่ในระดับต่ำ