

การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2561

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2561 เปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนและไตรมาสที่ผ่านมา มีดังนี้

สำหรับงวดสามเดือนกลุ่มบริษัทมีรายได้รวม (ไม่รวมรายได้อื่น) จำนวน 180.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 2.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.5 จากไตรมาสที่ผ่านมา และใกล้เคียงกับช่วงเดียวกันของปีก่อน อย่างไรก็ตาม ในไตรมาสนี้บริษัทมีต้นทุนเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายพนักงานเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้บริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับไตรมาสนี้จำนวน 23.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นร้อยละ 13.2 โดยลดลง 6.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.0 จากไตรมาสที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน กำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้นจำนวน 1.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 7.1

สำหรับงวดเก้าเดือนกลุ่มบริษัทมีรายได้รวม (ไม่รวมรายได้อื่น) จำนวน 525.6 ล้านบาท ลดลง 99.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 15.9 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ส่งผลทำให้กำไรขั้นต้นปรับตัวลดลง 12.4 ล้านบาท จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ในขณะที่อัตรากำไรขั้นต้นปรับตัวเพิ่มขึ้น โดยอยู่ที่ร้อยละ 15.9

รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับงวดสามเดือนและเก้าเดือนสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2561 และ 2560 มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท	งวดสามเดือน			เปลี่ยนแปลง +/-		งวดเก้าเดือน		เปลี่ยนแปลง +/-
	Q3'60	Q2'61	Q3'61	QoQ	YoY	9M-60	9M-61	
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา	1.2	0.9	5.1	466.7%	325.0%	2.4	7.3	204.2%
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบ	1.2	0.9	5.1	466.7%	325.0%	2.4	7.3	204.2%
2. รายได้จากการบริการ	178.9	176.4	174.9	(0.9%)	(2.2%)	622.7	518.3	(16.8%)
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	116.6	125.8	129.1	2.6%	10.7%	425.5	371.4	(12.7%)
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	15.0	7.2	6.7	(6.9%)	(55.3%)	41.4	21.7	(47.6%)
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้า	33.3	34.1	34.1	(0.0%)	2.4%	104.5	101.7	(2.7%)
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการ	14.0	9.3	5.0	(46.2%)	(64.3%)	51.3	23.5	(54.2%)
รวม	180.1	177.3	180.0	1.5%	(0.1%)	625.1	525.6	(15.9%)

1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

- 1.1 รายได้จากบริการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) ปรับเพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา 4.2 ล้านบาทและเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 3.9 ล้านบาท โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าปัจจุบันที่มีการซื้อเพิ่ม

2. รายได้จากค่าบริการ

สำหรับงวดสามเดือนรายได้จากการบริการมีจำนวน 174.9 ล้านบาท ลดลง 1.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.9 จากไตรมาสที่ผ่านมา และลดลง 4.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.2 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน สำหรับงวดเก้าเดือนรายได้จากการบริการมีจำนวน 518.3 ล้านบาท ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 104.4 ล้านบาท หรือคิดเป็น ร้อยละ 16.8 โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 รายได้จากบริการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 129.1 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 3.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.6 จากไตรมาสที่ผ่านมา และเพิ่มขึ้น 12.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.7 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าใหม่ในกลุ่มธุรกิจประกันและกลุ่มธุรกิจอุปโภคบริโภค และลูกค้าปัจจุบันที่ขยายขอบเขตการให้บริการทั้งในส่วนของลูกค้ารัฐวิสาหกิจและลูกค้าเอกชน อย่างไรก็ตาม สำหรับงวดเก้าเดือนมีรายได้จำนวน 371.4 ล้านบาท ลดลง 54.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 12.7 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการ เนื่องจากสภาวะทางการตลาดที่มีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งในด้านของคู่แข่งและราคา ส่งผลให้บางโครงการไม่ได้งานต่อเนื่อง
- 2.2 รายได้จากบริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 6.7 ล้านบาท ปรับตัวลดลงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา และลดลง 8.3 ล้านบาท หรือคิดเป็น 55.3% จากช่วงเดียวกันของปีก่อน สำหรับงวดเก้าเดือนมีจำนวน 21.7 ล้านบาท ลดลง 19.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 47.6 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าเอกชน เนื่องจากแนวโน้มตลาดของการให้บริการแบบ Outbound Telesales ของลูกค้าธุรกิจประกันลดลง รวมถึงช่องทางการเข้าถึงลูกค้ามีหลากหลายมากขึ้น
- 2.3 รายได้จากบริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 34.1 ล้านบาท ซึ่งไม่แตกต่างมากนักเมื่อเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมาและช่วงเดียวกันของปีก่อน สำหรับงวดเก้าเดือนมีจำนวน 101.7 ล้านบาท ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 2.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.7 โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ
- 2.4 รายได้จากบริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 5.0 ล้านบาท ปรับลดลงจากไตรมาสที่แล้ว 4.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 46.2 และลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 9.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 64.3 และสำหรับงวดเก้าเดือนมีจำนวน 23.5 ล้านบาท ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 27.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 54.2 โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าในหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่สิ้นสุดอายุสัญญาและมีแผนในการเปลี่ยนระบบ จึงไม่ได้ต่อสัญญาบำรุงรักษากับบริษัท

กำไรขั้นต้น

สำหรับงวดสามเดือน กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นรวมจำนวน 23.8 ล้านบาท โดยอัตรากำไรขั้นต้นอยู่ที่ร้อยละ 13.2 เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา พบว่ากำไรขั้นต้นลดลง 6.3 ล้านบาท และอัตรากำไรขั้นต้นปรับลดลงจากร้อยละ 17.0 เป็นร้อยละ 13.2 เนื่องจากในไตรมาสนี้ ต้นทุนในส่วนของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นเพื่อให้สามารถส่งมอบงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน กำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจำนวน 1.6 ล้านบาท และอัตรากำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 12.3 เป็นร้อยละ 13.2 และสำหรับงวดเก้าเดือนกลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นรวมจำนวน 83.3 ล้านบาท เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน กำไรขั้นต้นลดลง 12.4 ล้านบาท แต่อัตรากำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 15.3 เป็นร้อยละ 15.9 อัตรากำไรขั้นต้นสูงขึ้นเนื่องจากต้นทุนค่าเสื่อมราคาลดลงจากสินทรัพย์ที่ตัดค่าเสื่อมราคาหมดแล้ว

ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

สำหรับงวดสามเดือน กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น รวมเป็นจำนวน 20.2 ล้านบาท ใกล้เคียงกับไตรมาสที่ผ่านมา แต่เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 2.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.2 และเมื่อเปรียบเทียบกับงวดเก้าเดือนกับช่วงเดียวกันของปีก่อน พบว่าเพิ่มสูงขึ้นจำนวน 10.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 19.0 โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน เนื่องจากกลุ่มบริษัทมีผู้บริหารเพิ่มขึ้นในบางตำแหน่งและมีทีมงานในการพัฒนาโปรแกรมซอฟต์แวร์เพิ่มขึ้น

กำไรสุทธิ

สำหรับงวดสามเดือน กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิรวมจำนวน 4.3 ล้านบาท โดยอัตรากำไรสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 2.3 เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา พบว่ากำไรสุทธิปรับลดลง 4.8 ล้านบาท และลดลง 1.3 ล้านบาท เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากค่าใช้จ่ายในการบริหารที่ปรับตัวเพิ่มขึ้น สำหรับงวดเก้าเดือนกลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิรวมจำนวน 21.5 ล้านบาท โดยอัตรากำไรสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 4.0 ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อน เนื่องจากรายได้และกำไรขั้นต้นที่ลดลง ในขณะที่ค่าใช้จ่ายบริหารเพิ่มสูงขึ้น

สถานะทางการเงิน

ณ วันที่ 30 กันยายน 2561 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 936.6 ล้านบาท ลดลง 9.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.1 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ลดลงจากค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์สำหรับงวด

หนี้สินรวมมีจำนวน 82.5 ล้านบาท ลดลง 0.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.7 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ลดลงจากค่าใช้จ่ายค้างจ่ายที่ลดลง ส่วนของผู้ถือหุ้นรวมมีจำนวน 854.1 ล้านบาท ลดลง 9.3 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.1 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา

อัตราส่วนสภาพคล่อง (สินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียน) ของกลุ่มบริษัท คิดเป็น 12.23 เท่า เพิ่มขึ้นจากสิ้นปีที่ผ่านมา มีสภาพคล่องสูง และอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนของกลุ่มบริษัท คิดเป็น 0.10 เท่า สัดส่วนหนี้สินอยู่ในระดับต่ำ