

การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2560

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2560 เปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนและไตรมาสที่ผ่านมา มีดังนี้

สำหรับงวดสามเดือนกลุ่มบริษัทมีรายได้รวม (ไม่รวมรายได้อื่น) จำนวน 180.1 ล้านบาท ปรับตัวลดลง 24.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 11.8 จากไตรมาสที่ผ่านมา และลดลง 59.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 24.8 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากรายได้จากกาให้บริการและรายได้จากงานตามสัญญาลดลง ซึ่งส่งผลให้กำไรขั้นต้นลดลง 2.7 ล้านบาทจากไตรมาสที่ผ่านมา และลดลง 22.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นลดลงร้อยละ 6.2 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน

สำหรับงวดเก้าเดือนกลุ่มบริษัทมีรายได้รวม (ไม่รวมรายได้อื่น) จำนวน 625.1 ล้านบาท ปรับตัวลดลงจำนวน 62.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 9.1 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ส่งผลให้กำไรขั้นต้นลดลงจำนวน 21.7 ล้านบาท โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นลดลงร้อยละ 1.8

รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับงวดสามเดือนและเก้าเดือนสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2560 และ 2559 มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท	งวดสามเดือน			เปลี่ยนแปลง +/-		งวดเก้าเดือน		เปลี่ยนแปลง +/-
	Q3'59	Q2'60	Q3'60	QoQ	YoY	Q3'59	Q3'60	
1. รายได้จากกาการขายและงานตามสัญญา	18.3	0.0	1.2	0.0%	(93.6%)	54.8	2.4	(95.7%)
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	18.3	0.0	1.2	0.0%	(93.6%)	54.8	2.4	(95.7%)
2. รายได้จากกาบริการ	221.1	204.1	178.9	(12.3%)	(19.1%)	632.9	622.7	(1.6%)
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์กลางค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	164.2	145.1	116.6	(19.7%)	(29.0%)	478.5	425.5	(11.1%)
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	22.0	7.6	15.0	98.3%	(31.7%)	68.1	41.4	(39.2%)
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	24.0	35.0	33.3	(4.6%)	39.1%	61.7	104.5	69.4%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	10.9	16.4	14.0	(14.9%)	28.8%	24.6	51.3	108.9%
รวม	239.4	204.1	180.1	(11.8%)	(24.8%)	687.7	625.1	(9.1%)

1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

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

2. รายได้จากการบริการ

สำหรับงวดสามเดือนรายได้จากการบริการมีจำนวน 178.9 ล้านบาท ลดลง 25.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 12.3 จากไตรมาสที่ผ่านมา และลดลง 42.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 19.1 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน อย่างไรก็ตาม สำหรับงวดเก้าเดือนรายได้จากการบริการมีจำนวน 622.7 ล้านบาท ปรับลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 10.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.6 โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 116.6 ล้านบาท ลดลง 28.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 19.7 จากไตรมาสที่ผ่านมา และลดลง 47.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 29.0 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน และสำหรับงวดเก้าเดือนมีจำนวน 425.5 ล้านบาท ลดลง 52.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 11.1 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการ เนื่องจากสถานะทางการตลาดที่มีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งในด้านของคู่แข่งและราคา ส่งผลให้บางโครงการไม่ได้งานต่อเนื่อง

- 2.2 รายได้จากการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 15.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 7.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 98.3 จากไตรมาสที่ผ่านมา แต่ลดลง 7.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 31.7 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน และสำหรับงวดเก้าเดือนมีจำนวน 41.4 ล้านบาท ลดลง 26.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 39.2 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าเอกชนในกลุ่มธุรกิจประกัน เนื่องจากแนวโน้มตลาดของการให้บริการแบบ Outbound Telesales ของลูกค้าธุรกิจประกันลดลง เพราะกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ มีความเข้มงวดมากขึ้น รวมถึงช่องทางการเข้าถึงลูกค้ามีหลากหลายมากขึ้น

- 2.3 รายได้จากการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 33.3 ล้านบาท ลดลงเล็กน้อยจากไตรมาสที่ผ่านมา แต่ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 9.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 39.1 และสำหรับงวดเก้าเดือนมีจำนวน 104.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 42.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 69.4 โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้ารายใหม่ในกลุ่มหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ

- 2.4 รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับงวดสามเดือนมีจำนวน 14.0 ล้านบาท ปรับลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมาจำนวน 2.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.9 แต่ปรับเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 3.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 28.8 และสำหรับงวดเก้าเดือนมีจำนวน 51.3 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 26.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 108.9 โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นลูกค้าที่ระยะเวลาการรับประกันของงานขายและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สิ้นสุดแล้ว และว่าจ้างต่อเป็นสัญญาให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล

กำไรขั้นต้น

สำหรับงวดสามเดือน กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นรวมจำนวน 22.2 ล้านบาท โดยมีอัตรากำไรขั้นต้นอยู่ที่ร้อยละ 12.3 กำไรขั้นต้นลดลง 2.7 ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา และลดลง 22.2 ล้านบาท หรืออัตรากำไรขั้นต้นลดลงร้อยละ 6.2 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน กำไรขั้นต้นลดลงเนื่องจากรายได้ที่ลดลงอันเป็นผลมาจากการแข่งขันในตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านคู่แข่งและราคา การชะลอตัวของลูกค้าโครงการ Turnkey และต้นทุนบางส่วนที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ และค่าบำรุงรักษา เป็นต้น อย่างไรก็ตาม สำหรับงวดเก้าเดือนกลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นรวมจำนวน 95.7 ล้านบาท โดยอัตรากำไรขั้นต้นอยู่ที่ร้อยละ 15.3 ซึ่งปรับลดลงร้อยละ 1.8 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน

ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร ค่าใช้จ่ายอื่น และค่าใช้จ่ายทางการเงิน

สำหรับงวดสามเดือน กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร ค่าใช้จ่ายอื่น และค่าใช้จ่ายทางการเงิน รวมเป็นจำนวน 17.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากทั้งช่วงเดียวกันของปีก่อน และไตรมาสที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบงวดเก้าเดือนกับช่วงเดียวกันของปีก่อน พบว่าค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น 4.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.3 ซึ่งส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

กำไรสุทธิ

สำหรับงวดสามเดือน กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิรวมจำนวน 5.6 ล้านบาท โดยอัตรากำไรสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 3.1 เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา พบว่ากำไรสุทธิลดลง 4.9 ล้านบาท โดยที่อัตรากำไรสุทธิลดลงร้อยละ 2.0 และลดลง 17.4 ล้านบาท โดยที่อัตรากำไรสุทธิลดลงร้อยละ 6.5 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งลดลงจากอัตรากำไรขั้นต้นที่ลดลง สำหรับงวดเก้าเดือนกลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิรวมจำนวน 41.5 ล้านบาท โดยอัตรากำไรสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 6.6 ปรับลดลงร้อยละ 2.2 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน

สถานะทางการเงิน

ณ วันที่ 30 กันยายน 2560 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 945.3 ล้านบาท ลดลง 66.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 6.6 เมื่อเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากอุปสรรคที่ลดลงอันเนื่องมาจากค่าเสื่อมราคาสำหรับงวด

หนี้สินรวมมีจำนวน 93.9 ล้านบาท ลดลง 43.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 31.7 เมื่อเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ลดลงจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นลดลง ส่วนของผู้ถือหุ้นรวมมีจำนวน 851.3 ล้านบาท ลดลง 23.2 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.6 เมื่อเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา เนื่องจากมีการจ่ายเงินปันผล

อัตราส่วนสภาพคล่อง (สินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียน) ของกลุ่มบริษัท คิดเป็น 10.95 เท่า เพิ่มขึ้นจากสิ้นปีที่ผ่านมา มีสภาพคล่องสูง และอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนของกลุ่มบริษัท คิดเป็น 0.11 เท่า สัดส่วนหนี้สินอยู่ในระดับต่ำ