

# การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2564

## ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2564 เปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน มีดังนี้

กลุ่มบริษัทมีรายได้รวม (ไม่รวมรายได้อื่น) จำนวนเงิน 149.6 ล้านบาท ลดลง 27.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 15.7 ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากรายได้จากค่าบริการ ต้นทุนรวมมีจำนวน 125.3 ล้านบาท ลดลง 34.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.5 ส่งผลให้กำไรขั้นต้นสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2564 เพิ่มขึ้น 6.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 37.1 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 16.2

กำไรสุทธิรวมสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2564 มีจำนวน 12.9 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 14.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 830.5 เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ซึ่งเป็นผลมาจากกำไรขั้นต้นที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับรายได้อื่นที่เพิ่มขึ้น 10.2 ล้านบาท ซึ่งเป็นผลมาจากการกำไรจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าเงินลงทุนในตราสารทุนของบริษัทจดทะเบียน โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 8.6

## รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับงวดสามเดือนสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2564 และ 2563 มีดังนี้

หน่วย: ล้านบาท	Q1-2564	Q1-2563	% เปลี่ยนแปลง
<b>1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา</b>	<b>8.6</b>	<b>4.7</b>	<b>83.0%</b>
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	8.6	4.7	83.0%
<b>2. รายได้จากค่าบริการ</b>	<b>141.0</b>	<b>172.7</b>	<b>-18.4%</b>
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	92.3	114.2	-19.2%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	5.6	1.2	355.3%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	37.0	47.3	-21.8%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	6.1	10.0	-38.8%
<b>รวม</b>	<b>149.6</b>	<b>177.4</b>	<b>-15.7%</b>

### 1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

- 1.1 รายได้จากบริการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2564 มีจำนวน 8.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 3.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 83.0 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยเพิ่มขึ้นจากลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

### 2. รายได้จากค่าบริการ

รายได้จากการบริการสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2564 มีจำนวน 141.0 ล้านบาท ลดลง 31.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 18.4 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 รายได้จากบริการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2564 มีจำนวน 92.3 ล้านบาท ลดลง 21.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 19.2 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าเอกชนส่วนธุรกิจสายการบิน

- 2.2 รายได้จากกาให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2564 มีจำนวน 5.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 4.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 355.3 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยเพิ่มขึ้นจากลูกค้าเอกชน
- 2.3 รายได้จากกาให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2564 มีจำนวน 37.0 ล้านบาท ลดลง 10.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.8 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยลดลงจากลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ
- 2.4 รายได้จากกาให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2564 มีจำนวน 6.1 ล้านบาท ลดลง 3.9 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 38.8 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

## กำไรขั้นต้น

กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2564 จำนวน 24.3 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 6.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 37.1 โดยมีอัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมร้อยละ 16.2 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 10.0 ของช่วงเดียวกันของปีก่อน กำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้นจากบริหารจัดการต้นทุน และการลดค่าใช้จ่ายของกลุ่มบริษัท

## ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น รวมเป็นจำนวน 22.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 2.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.8 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน

## กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2564 จำนวน 12.9 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 14.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 830.5 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 8.6 ซึ่งเป็นผลมาจากการอัตรากำไรขั้นต้นที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับรายได้อื่นที่เพิ่มขึ้น 10.2 ล้านบาท ซึ่งเป็นผลมาจากการกำไรจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าเงินลงทุนในตราสารทุนของบริษัทจดทะเบียน

## สถานะทางการเงิน

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 695.8 ล้านบาท ลดลง 2.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.4 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา หนี้สินรวมมีจำนวน 119.7 ล้านบาท ลดลง 15.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 11.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนของผู้ถือหุ้นรวมมีจำนวน 576.1 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 13.0 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.3 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา