ธุรกิจบัตรเครดิต

พฤศจิกายน 2563

ตลับลักขณ์ ธนดิษฐ์สุวรรณ
Talublugkhana.thanadhidhasuwanna@krungsri.com
+662 296 2980

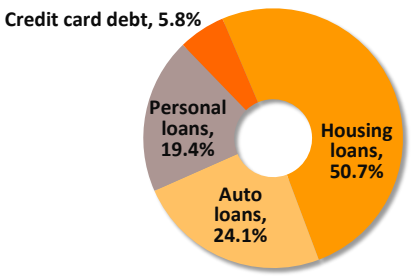
ธุรกิจบัตรเครดิตมีแนวโน้มฟื้นตัวในช่วงปี 2564-2566 หลังจากหดตัวรุนแรงในปี 2563 จากสถานการณ์โรคระบาด โดยคาดว่ายอดการใช้จ่ายผ่านบัตรจะทยอยฟื้นตัวสอดคล้องกับทิศทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้บริโภคที่ลดลงจะจำกัดการเติบโตของธุรกิจ ขณะเดียวกัน ผู้ประกอบธุรกิจมีแนวโน้มเผชิญต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้และการตั้งสำรองเผื่อหนี้สูญที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ การแข่งขันโดยอาศัยข้อมูลทางเลือกเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคและการให้สิทธิประโยชน์สำหรับการใช้จ่ายผ่านบัตรโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์จะเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาความเป็นผู้ให้บริการหลักแก่ลูกค้าในระยะข้างหน้า

ข้อมูลพื้นฐาน

ธุรกิจบัตรเครดิต เป็นธุรกิจที่ให้สินเชื่อเพื่อการบริโภค (Consumer credit) **แก่ลูกค้าผ่านวงเงินที่ได้อนุมัติไว้ล่วงหน้า** โดยผู้ถือบัตรจะใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดเพื่อซื้อสินค้า รวมทั้งใช้เบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash advance) สินเชื่อบัตรเครดิตถือเป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน (Non-collateral loan) ซึ่งผู้กู้สามารถผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการเป็นงวด โดยคิดอัตราดอกเบี้ย นับตั้งแต่วันที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตร

สินเชื่อบัตรเครดิต เป็นหนึ่งในสินเชื่ออุปโภคบริโภคที่สำคัญของไทย โดยมีสัดส่วนรองจากสินเชื่อบ้าน สินเชื่อรถยนต์ และสินเชื่อส่วนบุคคล ตามลำดับ จากข้อมูล ณ สิ้นปี 2562 พบว่าสินเชื่อบัตรเครดิตมีสัดส่วน 5.8% ของสินเชื่อเพื่อการบริโภคทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์ (ภาพที่ 1)

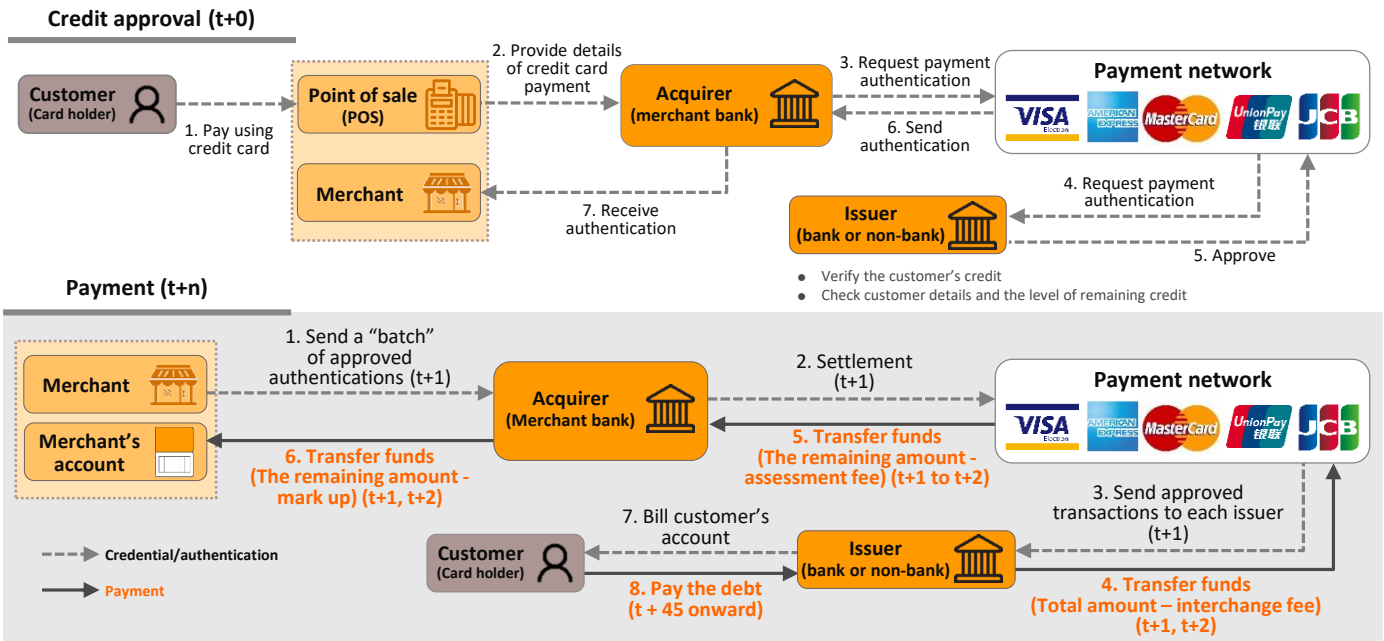
Figure 1: Thai Consumer Debt Outstanding (4Q19)



Source: Bank of Thailand (BOT), Krungsri Research
Note: Loans outstanding at commercial banks

การซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตรในแต่ละครั้ง ธุรกิจบัตรเครดิตจะเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการหลายฝ่ายตั้งแต่กระบวนการอนุมัติสินเชื่อไปจนถึงขั้นตอนการชำระเงิน โดยการอนุมัติสินเชื่อจะเกิดขึ้นทันที (t+0) ที่มีการใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าทำให้การใช้จ่ายของผู้บริโภคมีความสะดวกและไร้รอยต่อ (Seamless payment) ในขณะที่กระบวนการชำระเงิน (Clearing and settlement) ระหว่างผู้ให้บริการจะเกิดขึ้นหลังจากซื้อสินค้าประมาณ 1-2 วัน (t+n) ผู้บริโภคจะมีช่วงเวลาปลอดดอกเบี้ยประมาณ 45 วันก่อนชำระค่าสินค้าและบริการ (ภาพที่ 2)

Figure 2: Credit Card Payment Processing

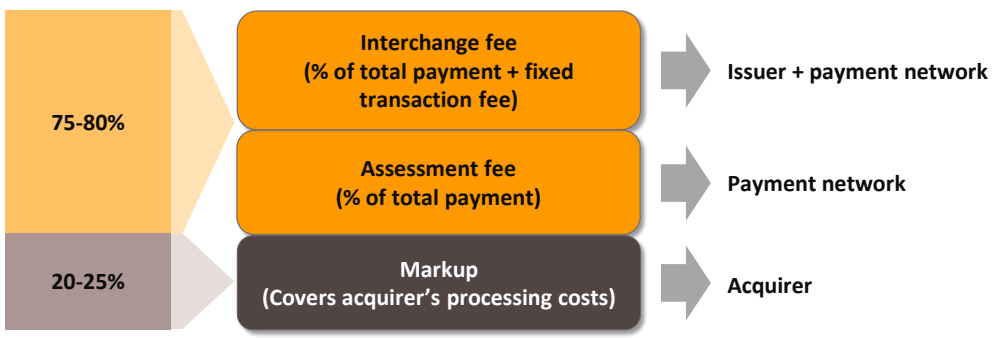


Source: Krungsri Research

ผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต ได้แก่ ผู้ถือบัตร ธนาคารหรือธุรกิจผู้ออกบัตร ธนาคารหรือธุรกิจผู้รับชำระเงิน ร้านค้าที่รับชำระบัตร และเครือข่ายระบบการชำระเงิน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- **ผู้ถือบัตร** (Card holder) สามารถชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิตได้ 2 รูปแบบ คือ ชำระเงินเต็มจำนวนหรือผ่อนชำระ โดยผู้ถือบัตรจะได้รับประโยชน์จากการใช้บัตรเครดิต คือ (1) **ความสะดวกในการชำระเงิน**และลดการพกพาเงินสด (2) **สินเชื่อเพื่อการบริโภค**ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้เกิดความสม่ำเสมอในการบริโภคโดยลดข้อจำกัดด้านสภาพคล่องแก่ผู้ถือบัตร และ(3) **สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ** ที่จูงใจให้ผู้ถือบัตรใช้จ่ายผ่านบัตรมากขึ้น เช่น การให้เงินคืน (Cash back) การสะสมคะแนนเพื่อแลกรับส่วนลดและของรางวัลต่างๆ การแบ่งชำระค่าสินค้า การชำระค่าใช้จ่ายรายเดือนอัตโนมัติ และการประกันอุบัติเหตุจากการเดินทาง เป็นต้น
- **ธนาคารหรือธุรกิจผู้ออกบัตร** (Issuer) เป็นผู้ออกบัตรเครดิตให้กับผู้ถือบัตรและเป็นผู้อนุมัติหรือปฏิเสธคำขอชำระเงิน (Payment authorization request) ภายหลังจากที่ตรวจสอบข้อมูลผู้ถือบัตรและวงเงินแล้ว **ปัจจุบัน บัตรเครดิตมีหลายประเภท ได้แก่** (1) **บัตรเครดิตทั่วไป** มักเป็นบัตรเครดิตที่ร่วมกับเครือข่ายระบบชำระเงินต่างๆ ได้แก่ VISA, MasterCard, American Express, China Union Pay (CUP) และ Japan Credit Bureau (JCB) (2) **บัตรประเภทบัตรร่วม** (Co-Brand) ซึ่งผู้ออกบัตรจะออกบัตรร่วมกับบริษัทพันธมิตรทั้งในและนอกประเทศ โดยให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ถือบัตรในกรณีที่มีการนำไปใช้จ่ายผ่านบริษัทหรือร้านค้า (3) **บัตรที่ออกร่วมกับองค์กรหรือสถาบันที่ไม่แสวงหากำไร** (Affinity card) เช่น บัตรที่ธนาคารกรุงไทยออกร่วมกับสมาคมนักบินไทย และสภากาชาดไทย เป็นต้น (4) **บัตรเครดิตองค์กร** (Corporate card) เป็นบัตรที่ออกให้แก่องค์กรเพื่อใช้บริหารค่าใช้จ่ายขององค์กร พนักงาน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทาง โดยมีส่วนลดให้แก่องค์กรร่วมกับร้านค้าที่เป็นพันธมิตร เช่น Krungsri Corporate Credit Card และ KBank Corporate Executive Card เป็นต้น
- **ธนาคารหรือธุรกิจผู้รับชำระเงิน** (Acquirer) เมื่อธนาคารหรือธุรกิจผู้รับชำระเงินได้รับรายการคำขอรับชำระเงินจากร้านค้า จะทำการเก็บเงินโดยหักค่าธรรมเนียมจากร้านค้าไว้ตามอัตราที่ตกลงไว้ โดยธนาคารหรือธุรกิจผู้ออกบัตรจะสร้างเครือข่ายกับร้านค้า ซึ่งจะพิจารณาจากปริมาณการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการ รวมถึงแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจของร้านค้า โดยอาจเก็บค่าธรรมเนียมขั้นต่ำจากร้านค้าเพิ่มเติม ธนาคารหรือธุรกิจผู้รับชำระเงินจะให้บริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านหลายช่องทาง ได้แก่ (1) **เครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ** (Electronic Data Capture: EDC) (2) **เครื่องรับบัตรเครดิตเคลื่อนที่** (Mobile Point of Sale: m-POS) (3) **การชำระเงินออนไลน์โดยใช้การยืนยันรหัสผ่านแบบครั้งเดียว** (One Time Password: OTP) และ (4) **ระบบชำระเงินหักบัญชีบัตรเครดิตอัตโนมัติ**
- **ร้านค้าที่รับชำระบัตร** (Merchant) ให้บริการชำระเงิน ณ จุดรับชำระสินค้า (Point of Sale Terminal) หรือผ่านการซื้อขายทางอินเตอร์เนต (Online) ร้านค้าจะได้รับประโยชน์จากการขายสินค้าได้ง่ายขึ้นโดยเฉพาะสินค้าที่มีมูลค่าสูง เนื่องจากลูกค้าได้รับความสะดวกในการชำระเงินโดยไม่มีข้อจำกัดด้านวงเงินเหมือนการถือเงินสด อีกทั้งช่วยบริหารเงินสดและลดภาระในการรับเงินทอนแก่ร้านค้า อย่างไรก็ตาม ร้านค้าบางรายที่มีขนาดเล็กมักไม่นิยมรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต เนื่องจากต้นทุนค่าธรรมเนียมของบัตรทำให้ได้รับเงินไม่เต็มจำนวน จึงมักกำหนดวงเงินขั้นต่ำในการชำระผ่านบัตรเครดิต เช่น ซื้อสินค้าขั้นต่ำ 500 บาท หรือผลักภาระไปยังผู้บริโภคโดยคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมหากชำระเงินด้วยบัตรเครดิต
- **เครือข่ายระบบการชำระเงิน** (Payment network) ปัจจุบันการทำธุรกรรมผ่านบัตรเครดิตในไทยจะถูกส่งไปประมวลผลยังเครือข่ายผู้ให้บริการในต่างประเทศซึ่งเป็นธุรกิจที่มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลกที่รองรับการรับส่งข้อมูล การหักบัญชี และการชำระดุลรายการผ่านเครือข่าย ก่อนจะโอนกลับมาชำระในประเทศ โดยผู้ให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ VISA, MasterCard, American Express, China Union Pay (CUP) และ Japan Credit Bureau (JCB) ส่งผลให้ต้นทุนค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตของไทยสูงขึ้น จากค่าใช้จ่ายที่จะต้องชำระให้กับเครือข่ายชำระเงินต่างประเทศ ขณะที่เครือข่ายระบบชำระเงินในประเทศ (Local switching) สามารถรองรับได้เฉพาะธุรกรรมการซื้อสินค้าด้วยบัตรเดบิต[1/]

Figure 3: Merchant Discount Rate

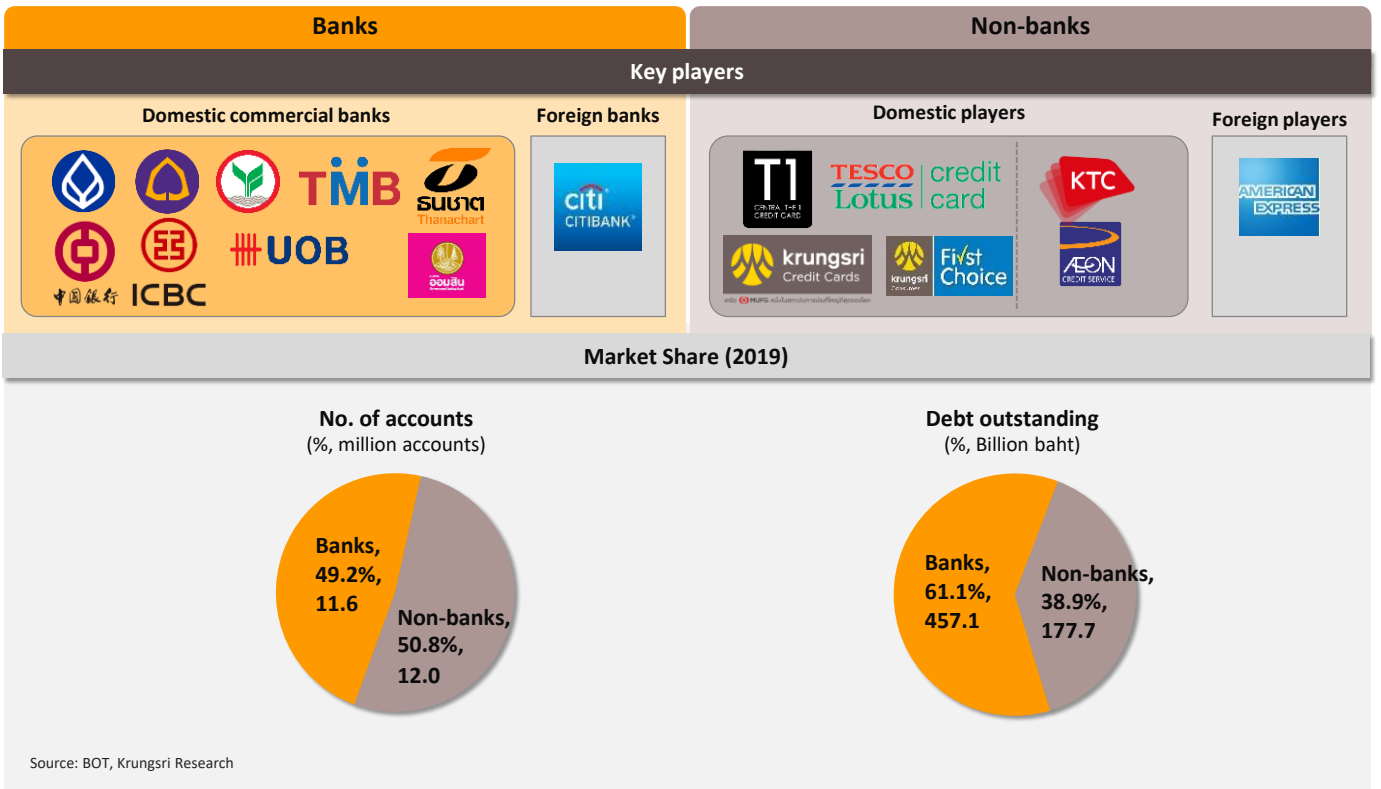


Source: Krungsri Research

1/ เริ่มใช้ 1 กันยายน 2556

โดยทั่วไป การรับชำระด้วยบัตรเครดิตในไทยมีค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากร้านค้า (Merchant discount rate) **อยู่ที่** 1.5-2.4% **ของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ขึ้นอยู่กับประเภทของบัตรเครดิต ซึ่งประกอบด้วย** (1) Interchange fee เป็นค่าธรรมเนียมที่จ่ายให้แก่ธนาคารหรือธุรกิจผู้ออกบัตรสำหรับการทำการตลาดเพื่อจูงใจลูกค้ามาใช้จ่ายผ่านบัตร ออกเงินเครดิตล่วงหน้าให้ลูกค้า เรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร รวมถึงต้นทุนที่เกิดจากหนี้เสียและติดตามทวงหนี้ (2) Assessment fee เป็นค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายให้แก่เครือข่ายระบบชำระเงินที่เป็นตัวกลาง (3) Markup เป็นค่าธรรมเนียมที่จ่ายแก่ธนาคารหรือธุรกิจผู้รับชำระเงิน ในฐานะที่เป็นผู้ดูแลและรับรายการชำระเงินจากร้านค้าที่รับชำระบัตร ซึ่งมีต้นทุนค่าบริหารจัดการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ **โดยเฉลี่ย** Interchange fee **และ** Assessment fee **จะมีสัดส่วนประมาณ** 75-80% **ของค่าธรรมเนียมทั้งหมดที่เรียกเก็บจากร้านค้า ขณะที่** Markup **จะมีสัดส่วนประมาณ** 20-25% (ภาพที่ 3)

Figure 4: Thai Credit Card Players and Market Share



ในปัจจุบัน มีผู้ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตของไทย 2 **กลุ่ม ได้แก่** (1) **ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ไทย** 8 **แห่ง** คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารธนชาต ธนาคารยูโอบี (ไทย) ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) ธนาคารแห่งประเทศจีน (ไทย) **สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ** 1 **แห่ง** คือ ธนาคารซิตี้แบงก์[2/] **และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ** 1 **แห่ง** ได้แก่ ธนาคารออมสิน และ (2) Non-banks **ที่ให้บริการบัตรเครดิต จำนวน** 7 **แห่ง** ประกอบด้วย **บริษัทในเครือธนาคารกรุงศรีอยุธยา** 2 **แห่ง** ได้แก่ บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด และบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด **บัตรเครดิตที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยาร่วมกับผู้ให้บริการค้าปลีก** (Co-Brand) 2 **ราย** ซึ่งดำเนินการภายใต้บริษัท เจนเนอรัลคาร์ดเซอร์วิสเซส จำกัด ได้แก่ บัตร Central the 1 Credit Card และบริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด ได้แก่ Tesco card services **บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)** ในเครือธนาคารกรุงไทยที่ให้บริการบัตรเครดิต KTC **บริษัท อิออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)** ซึ่งให้บริการบัตรเครดิตอิออน และ**บัตรเครดิตของผู้ให้บริการต่างชาติ** คือ American Express ซึ่งเป็นของบริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด (ภาพที่ 4)

หากพิจารณาการแข่งขันในธุรกิจบัตรเครดิตจากยอดสินเชื่อคงค้างจะพบว่า ในปี 2562 **ธนาคารพาณิชย์เป็นผู้นำตลาดโดยมีส่วนแบ่ง** 61.1% **แต่หากพิจารณาในแง่จำนวนบัตร** Non-banks **จะเป็นผู้นำตลาดโดยมีส่วนแบ่งประมาณ** 50.8% เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของ Non-banks มักมุ่งปล่อยสินเชื่อแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อยจึงต้องขยายฐานลูกค้าจำนวนมากเพื่อกระจายความเสี่ยงและลดต้นทุนในการดำเนินการ โดยบางรายอาจมีขั้นตอนและความเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อน้อยกว่าธนาคารพาณิชย์ การให้บริการแก่ลูกค้าจึงรวดเร็วและสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้มีรายได้น้อยได้ดีกว่า (ภาพที่ 4)

2/ ธนาคารซิตี้แบงก์ ได้รับโอนธุรกิจบัตรเครดิต จากบริษัท ออล-เวย์ จำกัด ตั้งแต่วันที่ 23 กันยายน 2561

ธุรกิจบัตรเครดิตอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) โดยมีเกณฑ์ในการปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการที่เป็นธนาคารพาณิชย์และ Non-banks **เหมือนกัน** ประกอบด้วย **เกณฑ์ด้านรายได้** ผู้ถือบัตรต้องมีรายได้ขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน หรือมีกระแสเงินสดหมุนเวียนอยู่ในบัญชีเป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 6 เดือน เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน เป็นต้น **เกณฑ์ด้านการพิจารณาวงเงินบัตรเครดิต** ผู้ถือบัตรจะมีวงเงินไม่เกินเงินฝากหรือมูลค่าแสดงสิทธิในหนี้ที่เป็นหลักประกัน สำหรับผู้ที่มีเงินฝากที่ธนาคารพาณิชย์หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้เป็นหลักประกัน หรือได้รับวงเงินอนุมัติสูงสุดไม่เกิน 10% ของยอดเงินฝากประจำ เงินฝากออมทรัพย์ หรือเงินลงทุนในตราสารหนี้ กองทุนรวม หรือ ยอดมูลค่าเงินลงทุนในกองทุนส่วนบุคคล เป็นต้น ทั้งนี้ ธปท. ได้กำหนดเกณฑ์วงเงินเพิ่มเติมสำหรับผู้ถือบัตรเครดิตเพื่อให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรมากขึ้น โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 กล่าวคือ ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาทต่อเดือน จะมีวงเงินไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้ ผู้มีรายได้ 30,000 - 50,000 บาทต่อเดือน จะมีวงเงินไม่เกิน 3 เท่าของรายได้ และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือนจะมีวงเงินไม่เกิน 5 เท่าของรายได้ **เกณฑ์การผ่อนชำระ** ผู้ถือบัตรจะต้องผ่อนชำระไม่ต่ำกว่า 10% ของยอดคงค้าง และต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาทต่อเดือน โดยมีอัตราดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระไม่เกิน 18% ต่อปี (Effective rate) ลดลงจากเกณฑ์เดิมที่ไม่เกิน 20% ต่อปี (ตารางที่ 1)

Table 1: Regulations Governing Credit Cards

	Monthly income	Credit limit	Interest rate
Old regulations	Not less than THB 15,000	Not more than 5-times income	20%
New regulations	Not more than THB 30,000	1.5-times monthly income	18%
	THB 30,000-50,000	3-times monthly income	18%
	Over THB 50,000	5-times monthly income	18%

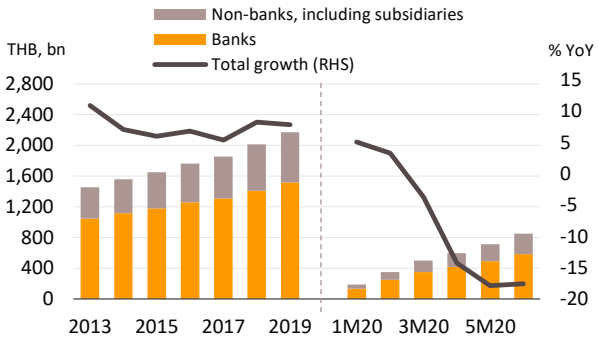
Source: BOT

สถานการณ์ที่ผ่านมา

ธุรกิจบัตรเครดิตในปี 2562 **เติบโตชะลอลงจากปีก่อนหน้า ทั้งจำนวนบัญชีบัตรเครดิตและยอดการใช้จ่ายผ่านบัตร** แม้จะได้รับปัจจัยบวกจากมาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายของภาครัฐในช่วงปลายปี แต่ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและปัญหาภัยแล้งส่งผลกระทบต่อรายได้ผู้บริโภค ทำให้ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรขยายตัว 7.9% ชะลอจากปี 2561 ซึ่งเติบโตที่ 8.3% (ภาพที่ 5 และ 6) **ขณะที่สถาบันการเงินเพิ่มความระมัดระวังการปล่อยสินเชื่อแก่ครัวเรือนมากขึ้น จากคุณภาพสินเชื่อโดยรวมที่มีแนวโน้มด้อยลง** ส่งผลให้จำนวนบัญชีบัตรเครดิตขยายตัว 6.9% ชะลอลงจาก 8.7% ในปีก่อน (ภาพที่ 7)

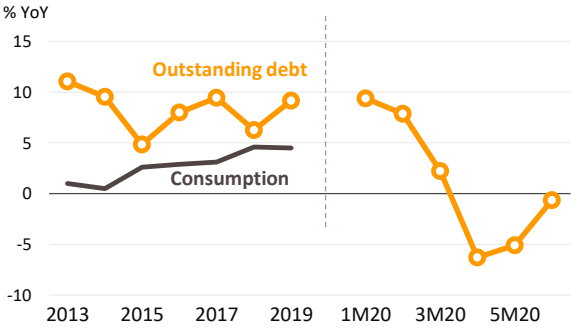
ในช่วงครึ่งแรกของปี 2563 **การระบาดของโรค** COVID-19 **ทำให้การบริโภคภาคเอกชนและความเชื่อมั่นของผู้บริโภคลดลงอย่างมาก ส่งผลให้ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรหดตัว** จากข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2563 พบว่า**ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตหดตัว** 17.6% YoY (ภาพที่ 5) และ**ยอดคงค้างสินเชื่อหดตัว** 6.3% YoY (ภาพที่ 6) สาเหตุหลักมาจากสถานการณ์การปิดเมืองชั่วคราวในหลายพื้นที่ของประเทศเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรค ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจ โดยเฉพาะสายการบิน โรงแรม และภัตตาคาร อุปสงค์ความต้องการสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้า (Offline shopping) ตลอดจนการคมนาคมและขนส่ง ส่งผลให้ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรโดยรวมลดลง มีเพียงการใช้จ่ายผ่านบัตรในสินค้าบางประเภทที่ยังเติบโตได้ดี อาทิ สินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น การใช้จ่ายเกี่ยวกับสุขภาพและประกันภัย รวมทั้งสินค้า Online delivery เป็นต้น

Figure 5: Total Credit Card Transactions



Source: BOT, Krungsri Research

Figure 6: Growth in Consumption and Outstanding Debt*



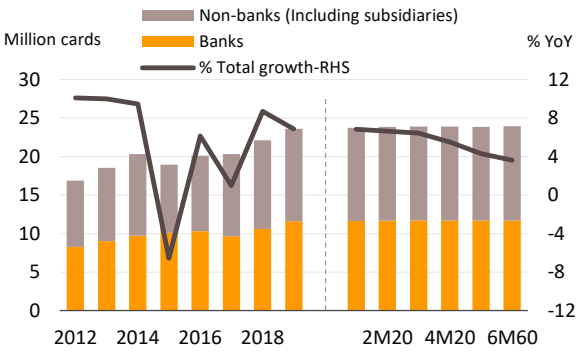
Source: BOT, NESDB, Krungsri Research
Note: *Outstanding credit card debt excludes interest and fees

ด้านจำนวนบัญชีบัตรเครดิตขยายตัวชะลอลงอยู่ที่ 3.6% YoY **ณ สิ้นเดือนมิถุนายน** 2563 **จาก** 6.9% **ณ สิ้นปี** 2562 ผลจากกำลังซื้อและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้บริโภคที่ลดลงโดยเฉพาะผู้ประกอบการและลูกจ้างที่ได้รับผลกระทบจากการปิดเมือง ทำให้สถาบันการเงินเพิ่มความระมัดระวังในการให้สินเชื่อและหันไปเน้นเจาะฐานลูกค้าบัตรรายใหม่ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท/เดือนขึ้นไป รวมถึงลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจำกัดจากสถานการณ์โรคระบาด เช่น บุคลากรทางการแพทย์ ข้าราชการ และผู้ประกอบการธุรกิจ e-Commerce เป็นต้น

สำหรับ NPLs ของสินเชื่อบัตรเครดิต ทรงตัวในระดับต่ำที่ 2.4% **ของสินเชื่อรวมในปี** 2562 **ผลจาก (1) การกำหนดเกณฑ์วงเงินขั้นต่ำ** สำหรับผู้ที่มีรายได้ต่ำในปี 2560 ทำให้ผู้กู้ที่มีความเสี่ยงสูงได้รับวงเงินลดลง โดยเฉพาะฐานลูกค้าของ Non-banks ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อย และ **(2) สถาบันการเงินต้องเตรียมรับกับมาตรฐานบัญชีใหม่** (IFRS9) จึงเร่งปรับโครงสร้างหนี้และตัดจำหน่ายหนี้เสีย รวมถึงเพิ่มความระมัดระวังในการให้สินเชื่อมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม NPLs เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วสู่ระดับ 3.5% **ของสินเชื่อรวมในไตรมาสที่ 1 ปี** 2563 เนื่องจากสถานการณ์โรคระบาดกระทบต่อความสามารถชำระหนี้ (Ability to pay) ของครัวเรือนจากรายได้ที่ลดลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปิดเมืองและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว **ส่งผลให้ ธปท. ออกมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้บัตรเครดิตที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาด ดังนี้**

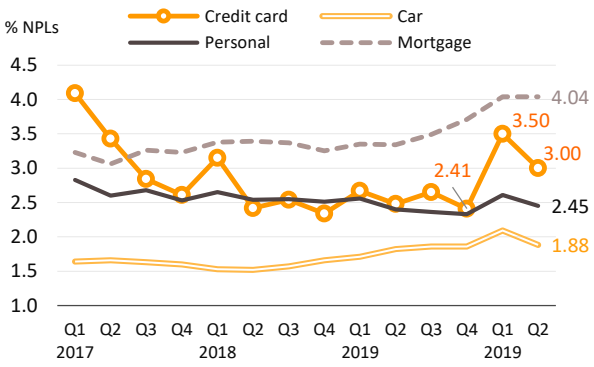
Figure 7: Total Number of Credit Card Accounts



Source: BOT, Krungsri Research

Note: BOT revised the data on commercial banks and non-banks because
(1) non-bank credit card companies adjusted the number of non-moving accounts in December 2015
(2) some commercial banks stopped providing certain types of credit card services in July 2016.

Figure 8: NPLs



Source: BOT, Krungsri Research

Note: The data represent NPLs at commercial banks

<u>มาตรการระยะที่ 1</u> **ลดภาระการชำระหนี้ขั้นต่ำของลูกหนี้** จากปกติที่ระดับ 10% ของยอดคงค้าง มาอยู่ที่ 5% ในปี 2563-2564 จากนั้นจะเพิ่มเป็น 8% ในปี 2565 ก่อนที่จะเข้าสู่ระดับ 10% ในปี 2566 **อย่างไรก็ดี สถาบันการเงินบางแห่งอาจมีมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้เพิ่มเติมเพื่อลดผลกระทบแก่ลูกหนี้** เช่น ธนาคารกรุงศรีอยุธยาได้พักชำระหนี้อัตโนมัติเป็นเวลา 2 รอบบิล (เม.ย.- มิ.ย. 2563) และให้ลูกหนี้สมัครเข้าร่วมโครงการเพื่อลดการชำระขั้นต่ำลงเหลือ 3% รวมถึงเปลี่ยนระยะเวลาการผ่อนชำระเป็นสูงสุด 48 งวด เป็นต้น

<u>มาตรการระยะที่ 2</u> **การผ่อนเกณฑ์การกำกับดูแลเพื่อเร่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ธุรกิจและครัวเรือนเพื่อไม่ให้กลายเป็น** NPLs ประกอบด้วย (1) การลดเพดานอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตจาก 18% เป็น 16% ต่อปี (2) การเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตสำหรับลูกหนี้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท ต่อเดือนจาก 1.5 เท่าเป็น 2 เท่าของรายได้ต่อเดือน (3) การเปลี่ยนสินเชื่อบัตรเครดิตเป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลา (Term loan) 48 งวด หรือขยายระยะเวลาตามความสามารถในการชำระหนี้ อัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 12% ต่อปี

Table2 : Debt relief program for credit card

	Measures	Timeline
Phase 1	● Lower minimum payment: ลดอัตราการชำระเงินขั้นต่ำจากเดิม 10% เหลือ □ 5% (ปี 2563-2564) □ 8% (ปี 2565) □ 10% (ปี 2566)	
Phase 2	● **ผ่อนเกณฑ์การกำกับดูแลเพื่อเร่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ธุรกิจและครัวเรือนเพื่อไม่ให้เป็น NPLs** เช่น การยืดระยะเวลาผ่อนชำระ การลดดอกเบี้ย การเปลี่ยนเป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลา □ **Lower interest rate ceiling:** ลดเพดานอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตจาก 18% ต่อปีเป็น 16% ต่อปี □ **Temporary credit limit extension:** เพิ่มวงเงินบัตรเครดิตสำหรับลูกหนี้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาทต่อเดือนจาก 1.5 เท่าเป็น 2 เท่าของรายได้ □ **Extend term loan:** เปลี่ยนเป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลา (Term loan) 48 งวด หรือ ขยายระยะเวลาตามความสามารถในการชำระหนี้ อัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 12% ต่อปี	2563 2564 2565 2566

Source: BOT, Krungsri research

นอกจากนี้ ในเดือนกุมภาพันธ์ 2563 **ธปท. ผ่อนเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้** (Debt Restructuring: DR) **มาตรการที่สำคัญ ได้แก่** (1) **การผ่อนเกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้** ลูกหนี้ที่ยังไม่ด้อยคุณภาพ (Non-NPLs) หากสามารถปฏิบัติตามสัญญาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ จะไม่ถือว่าเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา (Trouble Debt Restructuring: TDR) และไม่ต้องรายงานวันที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ต่อเครดิตบูโร (National Credit Bureau: NCB) (2) **สถาบันการเงินสามารถจัดชั้นลูกหนี้ NPLs ให้กลายเป็นลูกค้าปกติ** (Performing) **ได้** หากลูกหนี้ที่เป็น NPLs สามารถชำระเงินตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่ได้ติดต่อกันเกิน 3 งวดหรือ 3 เดือน (3) **การกันสำรอง** กำหนดให้สถาบันการเงินสามารถคำนวณผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected credit loss) จากยอดสินเชื่อคงค้างเฉพาะส่วนของวงเงินที่เบิกใช้แล้ว

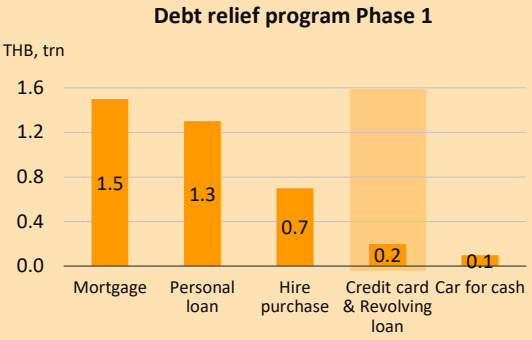
มาตรการความช่วยเหลือลูกหนี้ดังกล่าวช่วยเอื้อให้สถาบันการเงินปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับสินเชื่อรายย่อยและลดโอกาสการกลายเป็น NPLs ได้ในระดับหนึ่ง สะท้อนจาก NPLs ของสินเชื่อบัตรเครดิตลดลงสู่ระดับ 3.0% **ของสินเชื่อรวม ในไตรมาส** 2 **จากระดับ** 3.5% **ในไตรมาส** 1

BOX : NPLs analysis

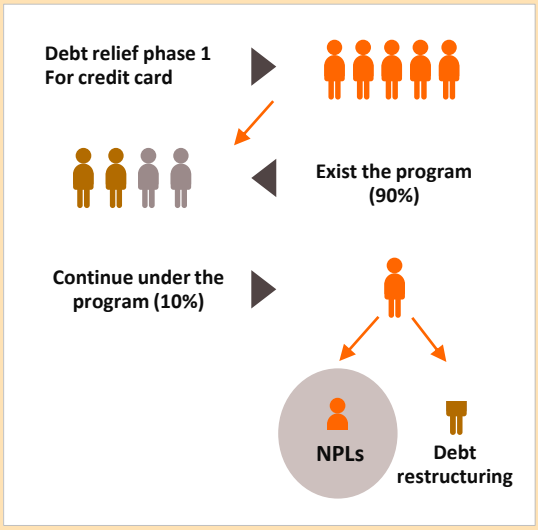
NPLs ของสินเชื่อบัตรเครดิตได้ลดลงจากระดับ 3.5% ของสินเชื่อรวมในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มาสู่อยู่ที่ 3.0% ในไตรมาสที่ 2แม้ว่าจะอยู่ในช่วงของสถานการณ์โรคระบาด ปัจจัยสำคัญมาจากมาตรการภาครัฐเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ที่ประสบปัญหาในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ได้แก่

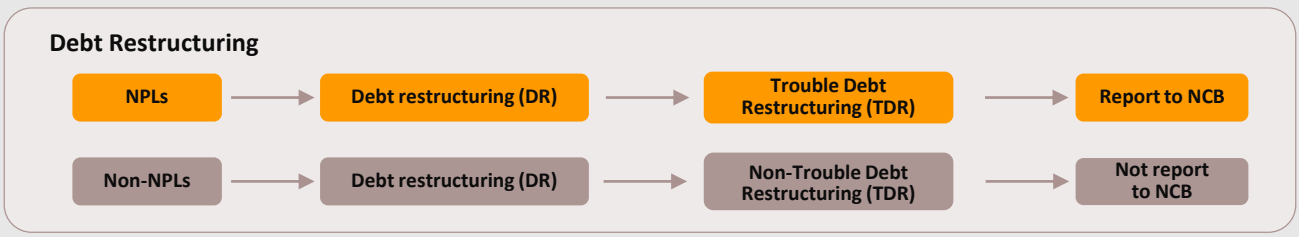
(1) **การผ่อนเกณฑ์การกำกับดูแลเพื่อเร่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ธุรกิจและครัวเรือนเพื่อไม่ให้กลายเป็น NPLs ช่วยเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้แก่ลูกหนี้ที่มีปัญหาสภาพคล่อง** จากสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 พบว่า เมื่อครบกำหนดชำระหนี้ หลายสถาบันการเงินได้ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้บัตรเครดิตโดยการพักชำระหนี้ (Skip payment) เป็นเวลา 2 เดือน เมื่อสิ้นสุดโครงการพบว่า ลูกหนี้ของสถาบันการเงินที่เป็น Non-banks จำนวน 80-90% ของผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมดสามารถกลับมาชำระหนี้ได้ตามปกติ เนื่องจากลูกหนี้ยังมีภาระดอกเบี้ยเกิดขึ้นในช่วงพักชำระหนี้ จึงเร่งชำระหนี้คืน ซึ่งบางส่วนเป็นการชำระขั้นต่ำเพื่อรักษาสถานะลูกหนี้ปกติ นอกจากนี้ มาตรการปรับลดอัตราการผ่อนชำระขั้นต่ำจาก 10% เหลือ 5% ยังช่วยให้ผู้บริโภคสามารถชำระหนี้ได้ง่ายขึ้น

(2) **การปรับเกณฑ์โครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ที่ยังไม่ด้อยคุณภาพตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณของการมีปัญหาการชำระหนี้ก่อนเป็นหนี้เสียซึ่งเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เชิงป้องกัน** (Pre-emptive) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ดังกล่าว ไม่ว่าจะมีส่วนที่สูญเสียเกิดขึ้นหรือไม่ก็ตาม สถาบันการเงินไม่ต้องรายงานวันที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ต่อบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จึงทำให้ลูกหนี้ไม่ต้องกลายเป็น NPLs ซึ่งจูงใจให้สถาบันการเงินทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกหนี้มากขึ้น นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้ลูกหนี้กลับมาเป็นชั้นปกติได้เร็วขึ้นหากลูกหนี้ปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ 3 งวดหรือ 3 เดือน จากปกติที่จะใช้เวลา 12 เดือน



Source: BOT, Krungsri Research
Note: Data as of June 2020





จากตัวเลขผู้ที่เข้าร่วมโครงการช่วยเหลือลูกหนี้ ซึ่งมีภาระหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียน (Revolving loan) จำนวนทั้งสิ้น 4.7 ล้านบัญชี คิดเป็นยอดภาระหนี้ 0.2 ล้านล้านบาท (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2563) สถาบันการเงินซึ่งเป็น Non-banks หลายแห่งพบว่า เมื่อสิ้นสุดมาตรการระยะที่ 1 มีลูกหนี้ประมาณ 10-20% ของผู้ที่เข้าร่วมโครงการ ยังไม่สามารถกลับมาชำระหนี้ได้ตามปกติ และเข้าร่วมโครงการให้ความช่วยเหลือต่อภายใต้มาตรการระยะที่ 2 ซึ่งกลุ่มนี้มีโอกาสที่จะกลายเป็น NPLs ได้ในอนาคต ทำให้คาดว่า **NPLs ของบัตรเครดิตมีโอกาสเพิ่มสูงขึ้นได้ในระยะข้างหน้า**

สำหรับมาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในช่วงที่ผ่านมา ค่ายบัตรได้ออกโปรโมชั่นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การซื้อแพ็กเกจทัวร์ ตั๋วเครื่องบิน โรงแรม อย่างไรก็ตาม สถานการณ์โรคระบาดส่งผลให้การใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวหดตัวลง ค่ายบัตรจึงหันมาเน้นทำโปรโมชั่นสินค้าที่จำเป็นมากขึ้น เช่น ประกันภัย โรงพยาบาล ร้านสะดวกซื้อ Supermarket และส่งเสริมการใช้จ่ายผ่านบัตรร่วมกับห้างสรรพสินค้าพันธมิตร เช่น การผ่อน 0% นาน 3-6 เดือน การแลกคะแนนที่เป็นของรางวัลผ่านทาง e-Coupon เป็นต้น

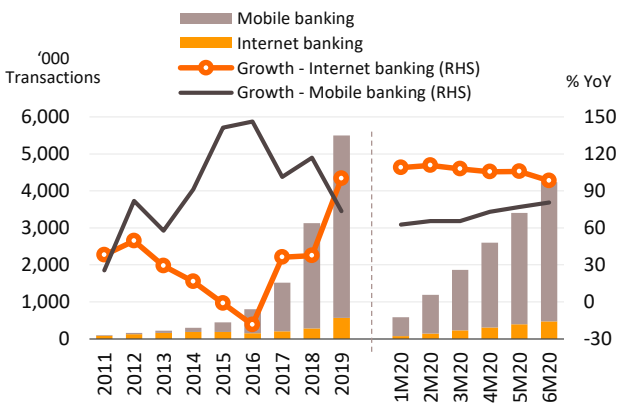
แนวโน้มของธุรกิจในระยะ 3 ปีข้างหน้า (2564 -2566)

	Before COVID-19	After COVID-19
Tailwind		
• Growth of mobile payment	+	+ +
• Growth of e-Commerce	+	+ +
• Travelling sector: Domestic & Foreign	+	-
• Regulatory support: e-KYC	+	+
Headwind		
• Economic slowdown	-	- -
• High household debt	-	- -
• Risk of rising of NPLs	-	-
• Government measures. & impacts to banks' profit	-	-
• High competition between Banks & non-banks	-	- -

ปัจจัยบวก ที่ทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตยังเติบโตต่อเนื่อง ได้แก่

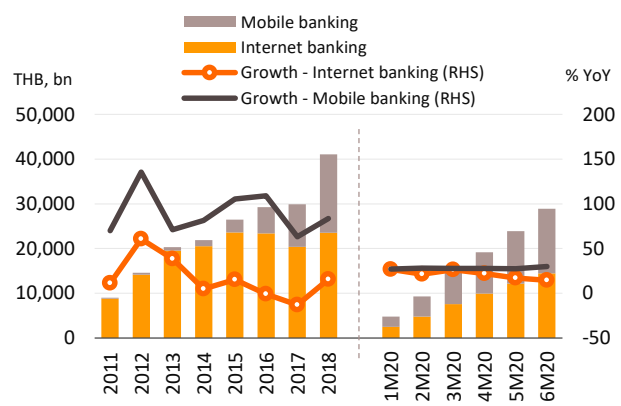
- **การใช้จ่ายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มีทิศทางการเติบโตต่อเนื่องทั้งปริมาณธุรกรรมและมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต** โดยในปี 2562 ปริมาณการชำระเงินผ่าน Internet banking และ Mobile banking เติบโต 99.9% และ 73.5% ตามลำดับ (ภาพที่ 9) ขณะที่มูลค่าการชำระเงินผ่าน Internet banking และ Mobile banking ขยายตัว 15.7% และ 83.5% ตามลำดับ (ภาพที่ 10) สำหรับในช่วงครึ่งแรกของปี 2563 สถานการณ์โรคระบาดที่เกิดขึ้นได้ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่คุ้นชินและนิยมชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นจากการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ในช่วงที่มีการกักตัว ส่งผลให้ปริมาณการชำระเงินผ่าน Internet banking และ Mobile banking ยังคงเติบโตในระดับสูงสะท้อนจากปริมาณการชำระเงินในช่วงครึ่งแรกของปี 2563 ที่เติบโต 98.3% YoY และ 80.5% YoY ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม มูลค่าการชำระเงินชะลอตัวอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ Internet banking และ Mobile banking ขยายตัวเพียง 14.5% YoY และ 29.8% YoY ตามลำดับ (ภาพที่ 10) สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจที่หดตัว

Figure 9: Mobile and Internet Banking (by volume of transactions)



Source: BOT, Krungsri Research

Figure 10: Mobile and Internet Banking (by value of transactions)



Source: BOT, Krungsri Research

- **การเติบโตของธุรกิจ e-Commerce ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วช่วยสนับสนุนพฤติกรรมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค** สะท้อนจากมูลค่าธุรกิจ e-Commerce ต่อหัวของไทย (e-Commerce per capita) ที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว จากระดับ 285.1 ดอลลาร์สหรัฐฯ ในปี 2559 มาอยู่ที่ 669.9 ดอลลาร์สหรัฐฯ ในปี 2561 ใกล้เคียงกับมาเลเซียซึ่งอยู่ที่ 683.0 ดอลลาร์สหรัฐฯ (ภาพที่ 11) ทั้งนี้ ความต้องการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคต หนุนโดย (1) **ความพร้อมของผู้ให้บริการ** ปัจจุบันมีผู้ให้บริการ e-Commerce platform จำนวนมากทั้งของไทยและต่างชาติ รวมถึงการมี Logistic platform และ Delivery service ที่สามารถให้บริการรวดเร็วครบวงจร ประกอบกับผู้ประกอบการทำโปรโมชั่นเพื่อกระตุ้นตลาดอย่างต่อเนื่อง (2) **ผู้บริโภคมีความคุ้นชินกับการใช้เครื่องมือ** Digital เพื่อเข้าถึงบริการซื้อสินค้าผ่าน Platform ต่างๆ และสถานการณ์โรคระบาดบังคับให้ผู้บริโภคต้องปรับพฤติกรรมไปซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์มากขึ้น (3) **ไทยกำลังจะเข้าสู่ยุค** 5G ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนานวัตกรรม (Innovation) ต่างๆ ซึ่งสนับสนุนการซื้อสินค้าออนไลน์ให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นในอนาคต

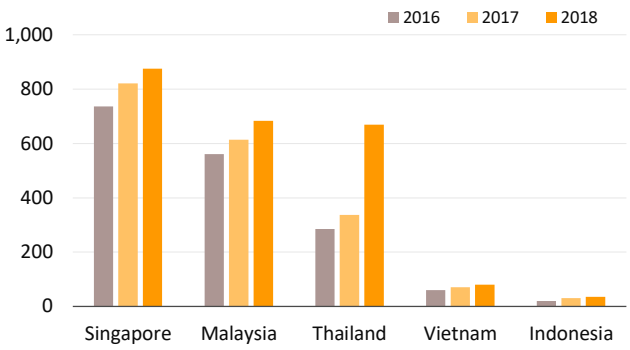
- **การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในประเทศมีแนวโน้มฟื้นตัวจากการเปิดเมืองและการผ่อนคลายมาตรการต่างๆ ในเดือนมิถุนายน** 2563 รวมถึงการที่ภาครัฐได้ออกมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวทำให้การใช้จ่ายผ่านบัตรภายในประเทศปรับดีขึ้น แม้ว่าจะยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าก่อนการเกิดโรคระบาด (ภาพที่ 12) ด้านการใช้จ่ายผ่านบัตรในต่างประเทศยังมีแนวโน้มหดตัวต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามผลกระทบต่อธุรกิจบัตรเครดิตโดยรวมค่อนข้างจำกัดเนื่องจากการใช้จ่ายผ่านบัตรในต่างประเทศมีสัดส่วนประมาณ 8.1% ของการใช้จ่ายผ่านบัตรโดยรวม

- **นโยบายของภาครัฐเกี่ยวกับ e-KYC ช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินเชื่อบัตรเครดิตได้สะดวกรวดเร็วขึ้น** โดยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน National Digital ID (NDID) platform มีการดำเนินการภายใต้ Regulatory sandbox ในวงจำกัดมาตั้งแต่วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2563 ขณะนี้อยู่ในช่วงการทดสอบการยืนยันตัวตนด้วย Biometric ภายในธนาคาร ซึ่งคาดว่าจะขยายไปยังการยืนยันตัวตนระหว่างธนาคารในระยะต่อไป นโยบาย e-KYC ดังกล่าว คาดว่าจะทำให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมทางการเงินในด้านต่างๆ ผ่านทางช่องทางดิจิทัล ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น เช่น การเปิดบัญชีเงินฝาก การกู้ยืมเงิน รวมถึงการสมัครบัตรเครดิตโดยไม่ต้องไปยืนยันตัวตนที่สาขาธนาคาร

ปัจจัยลบ ที่จำกัดการเติบโตของธุรกิจบัตรเครดิต ได้แก่

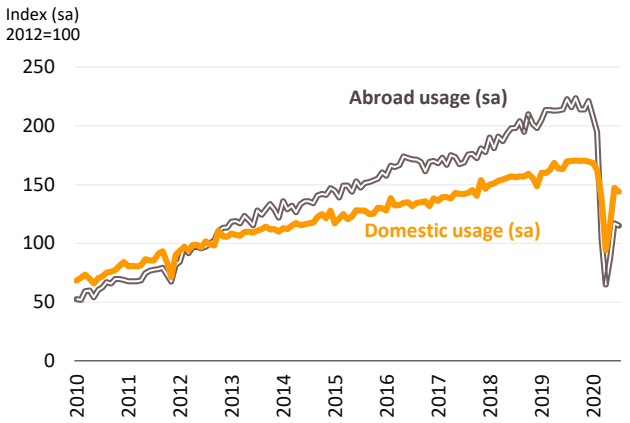
- **ภาวะเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มซบเซาจะกระทบต่อรายได้และความสามารถในการชำระหนี้ของครัวเรือน** โดยวิจัยกรุงศรีประเมินว่าเศรษฐกิจไทยจะหดตัว 6.4% ในปี 2563 ก่อนที่จะกลับมาขยายตัวในช่วง 3.0-4.0% ในปี 2564-2566 ปัจจัยดังกล่าวคาดว่าจะทำให้สถาบันการเงินเพิ่มความระมัดระวังในการให้สินเชื่อใหม่ผ่านบัตรเครดิตแก่ครัวเรือนมากขึ้น ส่งผลให้สินเชื่อเติบโตชะลอลงในระยะข้างหน้า

Figure 11: e-Commerce spending per capita in ASEAN (USD)



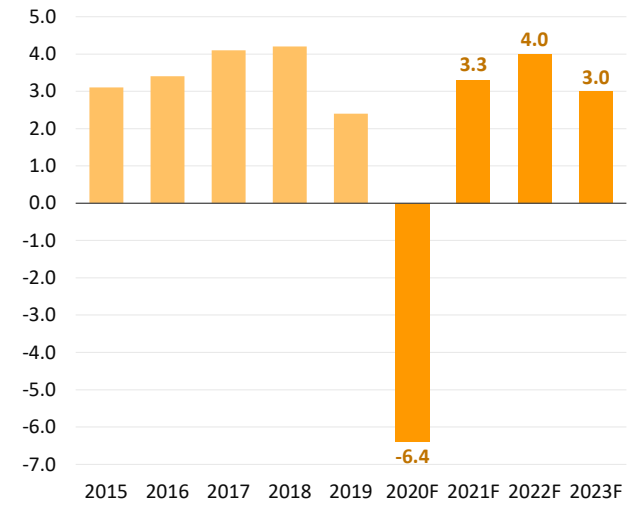
Source: EDTA, Krungsri Research

Figure 12: Credit card spending (Domestic & Abroad usage)



Source: CEIC, Krungsri Research

Figure 13: GDP growth (% p.a.)



Source: NESDB, Krungsri Research

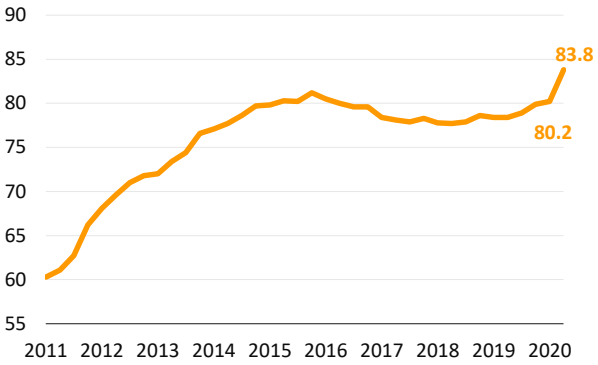
- **หนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูงจะเป็นปัจจัยถ่วงการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต** โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบของสถานการณ์ COVID-19 ซึ่งทำให้ภาระหนี้ของครัวเรือนเพิ่มขึ้น โดยระดับหนี้ครัวเรือนเร่งตัวต่อเนื่องจากสิ้นปี 2562 (79.9% ของ GDP) มาอยู่ที่ 83.8% ของ GDP ณ ไตรมาส 2 ปี 2563 ซึ่งเป็นระดับที่สูงสุดในรอบ 18 ปี (ภาพที่14) ปัจจัยดังกล่าวอาจส่งผลให้ครัวเรือนมีความเปราะบางต่อความผันผวนทางเศรษฐกิจมากขึ้นซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาวิกฤตหนี้รายย่อยได้ในอนาคต

- **ระดับ NPLs ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลต่อภาระการตั้งสำรองของสถาบันการเงินในระยะข้างหน้า** แม้ว่าปัจจุบันระดับ NPLs ของสินเชื่อบัตรเครดิตยังไม่ปรับขึ้นมากนัก แต่ก็เป็นผลมาจากสถาบันการเงินเร่งจำหน่ายสินเชื่อด้อยคุณภาพ ตัดหนี้สูญ และช่วยเหลือลูกหนี้ตามมาตรการของ ธปท. ในระยะข้างหน้า คาดว่าระดับ NPLs มีแนวโน้มปรับเพิ่มขึ้นเนื่องจาก (1) NPLs มักเกิดขึ้นล่าช้ากว่าการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ (Lagged) และ (2) ภาวะเศรษฐกิจที่แนวโน้มซบเซานานอาจกระทบต่อรายได้ของครัวเรือนโดยเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้น้อยซึ่งมีความเปราะบางต่อความผันผวนทางเศรษฐกิจ จากคุณภาพของสินเชื่อที่มีแนวโน้มด้อยลงดังกล่าว ทำให้สถาบันการเงินยังคงต้องตั้งสำรองในระดับที่สูงขึ้นตามความเสี่ยงของลูกค้า ประกอบกับมาตรฐานบัญชีใหม่ TFRS9 ที่กำหนดให้การตั้งสำรองต้องคลอบคลุมถึงเหตุการณ์ในอนาคตที่อาจกระทบต่อลูกหนี้ ทำให้ต้นทุนการดำเนินงานของสถาบันการเงินเพิ่มสูงขึ้นส่งผลให้สัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการตั้งสำรองต่อสินเชื่อ (Credit cost) มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในระยะข้างหน้า

- **มาตรการภาครัฐเพื่อช่วยเหลือและลดผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต** การลดเพดานอัตราดอกเบี้ยเหลือ 16% ต่อปี จากเดิมที่ 18% ต่อปี ทำให้รายได้จากดอกเบี้ยรับของสถาบันการเงินลดลง อีกทั้งการผ่อนเกณฑ์การกำกับดูแลเพื่อเร่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ธุรกิจและครัวเรือนเพื่อไม่ให้เป็น NPLs เช่น การลดอัตราการชำระขั้นต่ำลงจากเดิม 10% ต่อปีเหลือ 5% ต่อปี ในช่วงปี 2563-2564 ก่อนที่จะเพิ่มขึ้นเป็น 8% ในปี 2565 ทำให้สินเชื่อค้างชำระมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น (BOX 1)

- **การแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการสินเชื่อรายย่อยมีแนวโน้มรุนแรงขึ้นซึ่งจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจบัตรเครดิต** ผู้ให้บริการในธุรกิจการเงินมีแนวโน้มเข้ามาสู่ธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อแสวงหาผลตอบแทนที่สูงขึ้นในภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว โดยการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการสินเชื่อรายย่อยที่สำคัญ ได้แก่ (1) **สถาบันการเงิน** ซึ่งมีแนวโน้มหันมาให้บริการสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์มากขึ้น เช่น SCB มีบริการสินเชื่อเงินทันเด้อ (2) **Tech company** เช่น Grab-Wallet ร่วมกับ K-Banks สร้าง Super application สำหรับการชำระเงินแบบครบวงจร ซึ่งรวมถึงการปล่อยกู้แก่คนขับรถ และ Ascend Nano ปล่อยกู้ผ่าน True move H ให้แก่ลูกค้าของทรูและให้วงเงินกู้สูงสุด 10,000 บาท มีเงื่อนไขจูงใจคือดอกเบี้ย 0% ในเดือนแรก (3) **Non-banks** อื่น ๆ เช่น J-mart ที่ร่วมมือกับ KB-Kookmin ซึ่งเป็นสถาบันการเงินจากเกาหลีใต้ซึ่งจะเริ่มให้บริการบัตรเครดิตในไทยในปี 2564

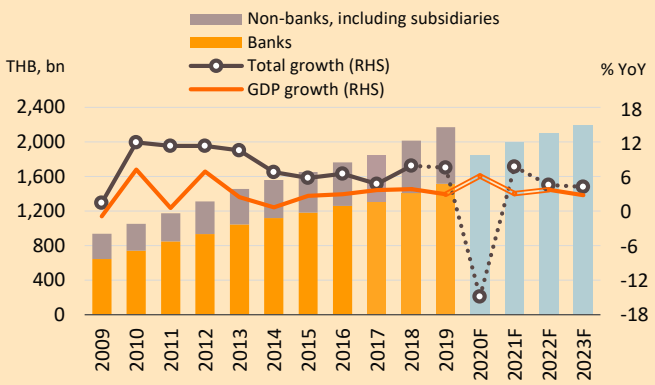
Figure 14 : Household Debt to GDP (%)



Source: BOT, Krungsri Research

◢ **มุมมองวิจัยกรุงศรี: ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมีแนวโน้มหดตัว 14.8% ในปี 2563 จากสถานการณ์โรค COVID-19 แต่ในปี 2564-2566 คาดว่าจะกลับมาเติบโตเฉลี่ย 5.7% ต่อปี (ภาพที่ 15)** ปัจจัยสนับสนุนมาจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีความนิยมชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นและการเติบโตของธุรกิจ e-Commerce รวมถึงการใช้จ่ายผ่านบัตรภายในประเทศที่ปรับดีขึ้นหลังสถานการณ์โรคระบาดคลี่คลายลง อย่างไรก็ตาม ธุรกิจยังคงเผชิญกับปัจจัยลบจากรายได้และความสามารถในการชำระหนี้ของครัวเรือนที่ลดลงตามภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา ภาระหนี้ครัวเรือนที่เพิ่มสูงขึ้น และการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามมาตรการของภาครัฐ รวมถึงต้นทุนการดำเนินงานอาจเพิ่มขึ้นจากการตั้งสำรองเพื่อรองรับหนี้เสีย ตลอดจนการแข่งขันที่มีแนวโน้มรุนแรงจากทั้งผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินและ Non-banks **ปัจจัยดังกล่าวคาดว่าจะทำให้ผู้ประกอบการมุ่งปรับกลยุทธ์รองรับกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดังต่อไปนี้**

Figure 15: Total Spending on Credit Cards



Source: BOT, NESDB, Krungsri Research

- **การเตรียมพร้อมรับมือกับคุณภาพของสินเชื่อที่ด้อยลง โดยใช้มาตรการเชิงรุก (Pre-emptive measure) ในการจัดการกับปัญหา NPLs ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น** เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกหนี้ตกชั้นไปเป็น NPLs โดยการเร่งปรับโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ปกติมากขึ้น การเจรจากับลูกหนี้ การยืดการชำระหนี้ออกไปและลดอัตราดอกเบี้ย รวมถึงการตัดจำหน่ายหนี้เสีย เร่งตั้งสำรองเพื่อรองรับกับหนี้เสียที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นหากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจล่าช้าออกไป ซึ่งปัจจัยเหล่านี้คาดว่าจะทำให้ผลกำไรของผู้ประกอบการมีแนวโน้มลดลง
- **การขยายตลาดบัตรเครดิตผ่านการชำระเงินออนไลน์ (Online payment) ยังคงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการเข้าถึงฐานลูกค้าในอนาคต** เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคุ้นชินกับการชำระเงินผ่านการเลือกซื้อสินค้าและบริการทางช่องทางออนไลน์ ดังนั้น การขยายช่องทางการชำระเงินร่วมกับพันธมิตรผู้ให้บริการสินค้าออนไลน์ จะช่วยให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกและเลือกใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้นโดยเฉพาะลูกค้าในกลุ่ม Millennial และ Gen Z ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่นิยมเลือกซื้อสินค้าและชำระเงินด้วยช่องทางดิจิทัล
- **การขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มที่มีศักยภาพเพื่อลดความเสี่ยงจากการปล่อยสินเชื่อโดยการเน้นทำตลาดกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้สูงในภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจำกัดจาก COVID-19** เช่น ผู้มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน หรือบุคคลที่มีความมั่นคงทางรายได้ เช่น บุคลากรทางการแพทย์ สาธารณสุข ข้าราชการ หรือพนักงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ e-Commerce
- **การวิเคราะห์ความเสี่ยงจากการปล่อยสินเชื่อผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลทางเลือก (Alternative data)** เพื่อช่วยให้สามารถประเมินความเสี่ยงของลูกค้าที่มีความสามารถในการชำระหนี้แต่ขาดหลักฐานทางการเงินเกี่ยวกับรายได้ เช่น ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อเข้าถึงข้อมูลด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการใช้บริการทางการเงิน อาทิ ประวัติการชำระค่าสาธารณูปโภค และค่าโทรศัพท์ เป็นต้น
- **การแข่งขันให้สิทธิประโยชน์ผ่านการใช้บัตร (Rewards) ยังเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกใช้จ่ายผ่านบัตรหลักของตน** ดังนั้น ผู้ออกบัตรจึงต้องแข่งขันเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์จาก Rewards ที่หลากหลาย มีความยืดหยุ่นในการใช้งาน การผูกสิทธิประโยชน์สำหรับการใช้จ่ายผ่านผู้ให้บริการ e-Commerce และการใช้จ่ายในร้านค้าทั่วไป รวมถึงการให้ Cash back สำหรับการซื้อสินค้ากับร้านค้าที่ร่วมรายการ เป็นต้น

จากแนวโน้มของสถานการณ์ในตลาดบัตรเครดิตภายใต้สภาวะคุณภาพสินเชื่อที่ด้อยลงในปัจจุบันและการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะการเข้ามาแข่งขันของผู้ให้บริการรายใหม่ การใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงและเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้า การพัฒนาบริการนวัตกรรมและเทคโนโลยีในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการจึงเป็นหัวใจสำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจบัตรเครดิตในระยะข้างหน้า

วิจัยกรุงศรี

ดร.สมประวิณ มันประเสริฐ — **ผู้บริหารสายงานวิจัยและหัวหน้าทีมวิจัยเศรษฐกิจ**

พรพรรณ โภคย์สุพัสตร์ — ผู้บริหารฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม

ทีมวิจัยเศรษฐกิจ

- สุจิต ชัยวิชญชาติ — ผู้บริหารทีมวิจัยเศรษฐกิจมหภาค
- ดร.ฉมาดนัย มากนวล — เศรษฐกรอาวุโส
- จุไรลักษณ์ พลศรี — เศรษฐกรอาวุโส (พยากรณ์ตัวเลขเศรษฐกิจ)
- สร้อยสนธิ์ หล่อสุวรรณกุล — เศรษฐกรอาวุโส (เศรษฐกิจภูมิภาค)
- สถิตย์ แถลงสัตย์ — เศรษฐกรอาวุโส (เศรษฐกิจภูมิภาค)

ทีมวิจัยอุตสาหกรรม

- ศรันต์ สุนันท์สถาพร — ผู้บริหารทีมวิจัยอุตสาหกรรม
- ธเนศ มหัทธนาลัย — นักวิเคราะห์อาวุโส (Construction Contractors)
- พูลสุข นิลกิจศรานนท์ — นักวิเคราะห์อาวุโส (Healthcare, Mobile Operators)
- ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี — นักวิเคราะห์อาวุโส (Transport & Logistics)
- นรินทร์ ตันไพบูลย์ — นักวิเคราะห์อาวุโส (Power Generation, Modern Trade, Chemicals, Medical Devices)
- พุทธชาด ลุนคำ — นักวิเคราะห์ (Hotels, Construction Materials, Industrial Estate)
- วรรณา ยงพิศาลภพ — นักวิเคราะห์ (Automobile, Electronics & Electrical Appliances, Food & Beverages)
- พัชรา กลิ่นชวนชื่น — นักวิเคราะห์ (Real Estate)
- ชัยวัช โชวเจริญสุข — นักวิเคราะห์ (Agriculture)
- อภิญญา ขนุนทอง — นักวิเคราะห์ (Energy, Petrochemicals)

ทีมพัฒนางานวิจัย

- ดร.พิมพ์นารา หิรัญกสิ — นักวิเคราะห์อาวุโส
- ตลับลักขณ์ ธนดิษฐ์สุวรรณ — นักวิเคราะห์อาวุโส (Financial Sectors)
- ปัญจพัฒน์ ประสิทธิ์เดชสกุล — นักวิเคราะห์อาวุโส
- รชฎ เลียงจันทร์ — นักวิเคราะห์
- อาภากร นพรัตยาภรณ์ — นักวิเคราะห์
- ชุติภา คลังจตุรเวทย์ — นักวิเคราะห์

ทีมบริหารระบบข้อมูลวิจัย

- สุรัชนี สมประสงค์ — เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- ธมณ เสริญสุขสกุล — เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- เชิดศักดิ์ ศรีชัยตัน — เจ้าหน้าที่ระบบข้อมูลวิจัย
- วงศกร แก้วอุดทัง — เจ้าหน้าที่ระบบข้อมูลวิจัย

สนใจสมัครรับอีเมล์ได้ที่ ***krungsri.research@krungsri.com***

คำสงวนสิทธิ์

เนื้อหาและข้อมูลใดๆ ทั้งหมดที่ปรากฏในรายงานฉบับนี้ หากมิได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่น ถือเป็นลิขสิทธิ์ของวิจัยกรุงศรี ห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการใดๆ เกี่ยวข้องกับเนื้อหา สำเนา หรือดัดแปลงแก่บุคคลอื่น โดยมิได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากวิจัยกรุงศรี รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยอาศัยข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อหรือควรเชื่อว่ามีความ น่าเชื่อถือ อย่างไรก็ตาม วิจัยกรุงศรีไม่อาจรับรองความครบถ้วนสมบูรณ์หรือความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าว อีกทั้งไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงหรือทางอ้อมจากการใช้รายงานฉบับนี้หรือเนื้อหาในรายงานฉบับนี้ ข้อมูล ความคิดเห็น และการประมาณการที่ปรากฏในรายงานนี้ถือเป็นความคิดเห็นของวิจัยกรุงศรี ไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ ความคิดเห็นในรายงานฉบับนี้เป็นไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ณ วันที่มีการเผยแพร่รายงาน วิจัยกรุงศรีขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงโดยมิต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า