ธุรกิจบัตรเครดิต

กรกฎาคม 2562

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

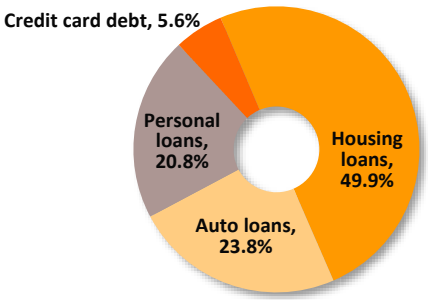
ธุรกิจบัตรเครดิตมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องในช่วงปี 2562-2564 โดยคาดว่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจะยังคงเพิ่มขึ้นตามพฤติกรรมของผู้บริโภคและการพัฒนาเทคโนโลยี/นวัตกรรมด้านการชำระเงินที่ทำให้การใช้จ่ายผ่านบัตรมีความสะดวกต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นจากผู้ให้บริการเดิมและการเข้าสู่ตลาดของผู้ให้บริการรายใหม่ การทำความเข้าใจพฤติกรรมลูกค้าเพื่อให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งโดยอาศัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย จะเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจบัตรเครดิตในอนาคต

ข้อมูลพื้นฐาน

ธุรกิจบัตรเครดิต เป็นธุรกิจที่ให้สินเชื่อเพื่อการบริโภค (Consumer credit) **แก่ลูกค้าผ่านวงเงินที่ได้อนุมัติไว้ล่วงหน้า** โดยผู้ถือบัตรจะใช้บัตรเครดิตซึ่งเป็นบัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสดเพื่อซื้อสินค้าและสามารถใช้บัตรเพื่อเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash advance) จากตู้ ATM ตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ รวมทั้งได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ จากผู้ออกบัตรแต่ละราย สินเชื่อบัตรเครดิตถือเป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน (Non-collateral loan) ซึ่งผู้กู้จะสามารถผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการเป็นงวดโดยคิดอัตราดอกเบี้ยนับแต่วันที่ใช้จ่ายผ่านบัตร

ที่ผ่านมา ธุรกิจบัตรเครดิตมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการบริโภคภาคเอกชนของไทย โดยมีสัดส่วนรองจากสินเชื่อบ้าน สินเชื่อรถยนต์ และสินเชื่อส่วนบุคคล ตามลำดับ จากข้อมูล ณ สิ้นปี 2561 พบว่าสินเชื่อบัตรเครดิตมีสัดส่วน 5.6% ของสินเชื่อเพื่อการบริโภคทั้งหมด (ภาพที่ 1)

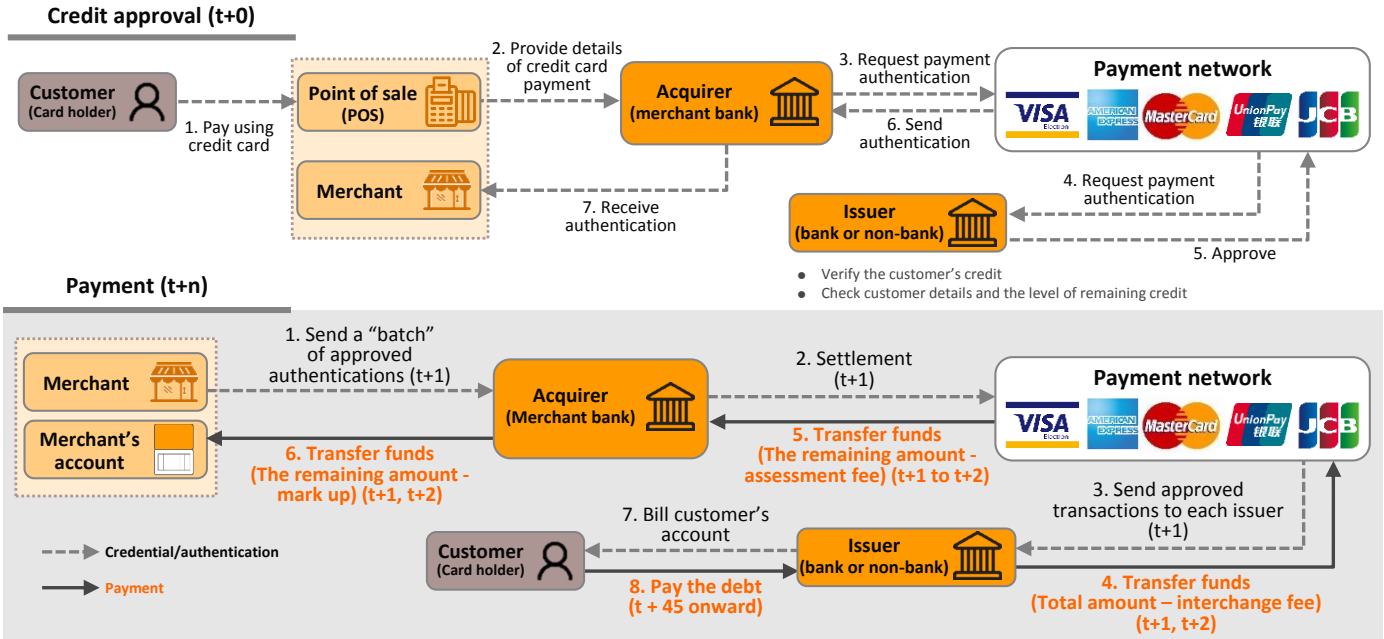
Figure 1: Thai Consumer Debt Outstanding (4Q18)



Source: BOT
Note: Loans outstanding at commercial banks

ในแต่ละครั้งที่มีการซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตร 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

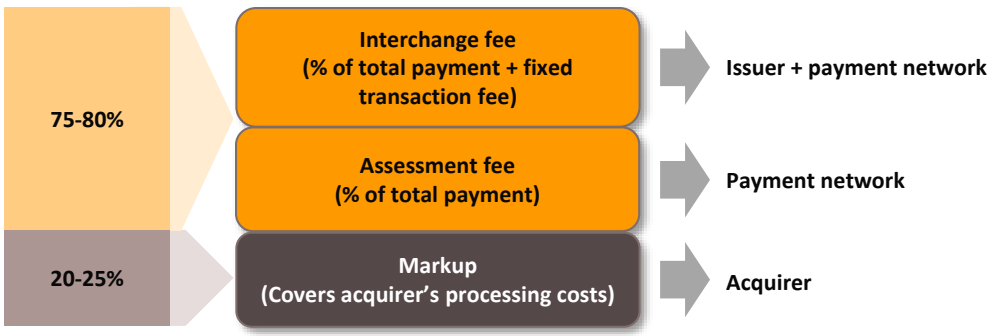


Source: Krungsri Research

ผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต ได้แก่ ผู้ถือบัตร ธนาคารหรือธุรกิจผู้ออกบัตร ธนาคารหรือธุรกิจผู้รับชำระเงิน ร้านค้าที่รับชำระบัตร และเครือข่ายระบบการชำระเงิน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- **ผู้ถือบัตร** (Card holder) สามารถใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการได้ 2 รูปแบบ คือ ชำระเงินเต็มจำนวนเมื่อครบกำหนดชำระ หรือผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการ โดยประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับจากการใช้บัตรเครดิตที่สำคัญ คือ (1) **ได้รับความสะดวกในการชำระเงิน**และช่วยลดการพกพาเงินสด (2) **ได้รับสินเชื่อเพื่อการบริโภค** ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้เกิดความสม่ำเสมอในการบริโภคเนื่องจากช่วยลดข้อจำกัดด้านสภาพคล่องของผู้บริโภคลง และ (3) **ได้รับประโยชน์ต่าง ๆ** จากผู้ออกบัตร ซึ่งจูงใจให้ผู้บริโภคใช้จ่ายผ่านบัตรมากขึ้น เช่น การให้เงินคืน (Cash back) การสะสมคะแนนเพื่อแลกรับส่วนลดและของรางวัลต่างๆ เมื่อมียอดใช้จ่าย การแบ่งชำระสินค้า สิทธิประโยชน์ในการชำระค่าใช้จ่ายรายเดือนอัตโนมัติ และการประกันอุบัติเหตุจากการเดินทาง เป็นต้น
- **ธนาคารหรือธุรกิจผู้ออกบัตร** (Issuer) เป็นผู้ออกบัตรเครดิตให้กับผู้ถือบัตรและเป็นผู้อนุมัติหรือปฏิเสธคำขอชำระเงิน (Payment authorization request) ภายหลังจากที่ตรวจสอบข้อมูลผู้ถือบัตรและวงเงินแล้ว **ปัจจุบัน มีบัตรเครดิตหลายประเภท ได้แก่** (1) **บัตรเครดิตทั่วไป** มักเป็นบัตรเครดิตที่ร่วมกับเครือข่ายระบบชำระเงินต่างๆ ได้แก่ VISA, MasterCard, American Express, China Union Pay (CUP) และ Japan Credit Bureau (JCB) (2) **บัตรประเภทบัตรร่วม** (Co-Brand) ซึ่งธนาคารหรือธุรกิจผู้ออกบัตรจะออกบัตรร่วมกับบริษัทพันธมิตรทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ถือบัตรในกรณีที่มีการนำไปใช้จ่ายผ่านบริษัทหรือร้านค้าซึ่งจะแตกต่างกันไปตามแต่ละบัตรแต่ละประเภท เช่น บัตรเครดิต Citi M Visa Reward ซึ่งให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ถือบัตรในการใช้จ่ายผ่านบัตรที่เดอะมอลล์ เอ็มโพเรียมและพารากอน เป็นต้น (3) **บัตรที่ออกร่วมกับองค์กรหรือสถาบันที่ไม่แสวงหากำไร** (Affinity card) เช่น บัตรที่ธนาคารกรุงไทยออกร่วมกับสมาคมนักบินไทย และสภากาชาดไทย เป็นต้น (4) **บัตรเครดิตองค์กร** (Corporate card) เป็นบัตรประเภทหนึ่งที่ออกให้แก่องค์กรเพื่อใช้บริหารค่าใช้จ่ายขององค์กร พนักงาน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทาง โดยมีสิทธิพิเศษส่วนลดให้แก่องค์กรร่วมกับร้านค้าที่เป็นพันธมิตร เช่น Krungsri Corporate Credit Card, KTC Visa Corporate Gold และ KBank Corporate Executive Card เป็นต้น
- **ธนาคารหรือธุรกิจผู้รับชำระเงิน** (Acquirer) เมื่อธนาคารหรือธุรกิจผู้รับชำระเงินได้รับรายการคำขอรับชำระเงินที่ร้านค้าส่งมาเรียกเก็บ ธนาคารหรือธุรกิจผู้รับชำระเงินจะเก็บเงินโดยหักค่าธรรมเนียมจากร้านค้าไว้ตามอัตราที่ตกลงกันในสัญญา ปกติธนาคารหรือธุรกิจผู้ออกบัตรจะสร้างเครือข่ายร้านค้าสมาชิกของบริษัท โดยพิจารณาจากปริมาณการรับชำระค่าสินค้าและบริการและแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจของร้านค้าเป็นหลัก เนื่องจากร้านค้าที่มีรายได้สม่ำเสมอจะช่วยสร้างรายได้ให้แก่ธนาคารหรือธุรกิจผู้รับชำระเงินได้มากขึ้น นอกจากนี้ ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากร้านค้าอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับแนวโน้มของแต่ละธุรกิจและภาวะการแข่งขันระหว่างธนาคารหรือธุรกิจรับชำระเงิน รวมทั้งอาจมีเก็บค่าธรรมเนียมขั้นต่ำจากร้านค้าด้วย นอกจากนี้ ธนาคารหรือธุรกิจผู้รับชำระเงินจะร่วมกับร้านค้าเพื่อให้บริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านหลายช่องทาง คือ (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) อาจให้บริการชำระเงิน ณ จุดรับชำระสินค้า (Point of Sale Terminal) หรือรับชำระผ่านการซื้อขายทางอินเตอร์เนต (Online) ซึ่งร้านค้าที่รับชำระเงินผ่านบัตรเครดิตจะได้รับประโยชน์หลายประการ เช่น ขายสินค้าได้ง่ายขึ้นโดยเฉพาะสินค้าที่มีมูลค่าสูง เนื่องจากลูกค้าได้รับความสะดวกในการชำระเงินโดยไม่มีข้อจำกัดด้านวงเงินเหมือนการถือเงินสด รวมทั้งช่วยบริหารเงินสดของร้านค้าและลดภาระในการรับเงินทอนเงิน อย่างไรก็ตามบางธุรกิจหรือผู้ประกอบการบางรายที่มีขนาดเล็กยังไม่นิยมรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยการให้บริการบัตรเครดิต แก่ลูกค้า เนื่องจากร้านค้ามีภาระต้นทุนค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายให้กับธนาคารส่งผลให้ได้รับเงินไม่เต็มจำนวน ทำให้บางร้านค้าในไทยกำหนดมูลค่าขั้นต่ำในการรับชำระบัตรเครดิต เช่น ซื้อสินค้าขั้นต่ำ 500 บาท หรือผลักภาระไปยังผู้บริโภคโดยคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมหากชำระเงินด้วยบัตรเครดิต เป็นต้น
- **เครือข่ายระบบการชำระเงิน** (Payment network) ปัจจุบันการทำธุรกรรมผ่านบัตรเครดิตในไทยจะถูกส่งไปประมวลผลยังเครือข่ายผู้ให้บริการในต่างประเทศซึ่งเป็นธุรกิจที่มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลกที่รองรับการรับส่งข้อมูล การหักบัญชี และการชำระดุลรายการผ่านเครือข่าย ก่อนจะโอนกลับมาชำระในประเทศ ซึ่งผู้ให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ VISA, MasterCard, American Express, China Union Pay (CUP) และ Japan Credit Bureau (JCB) ทำให้

Figure 3: Merchant Discount Rate

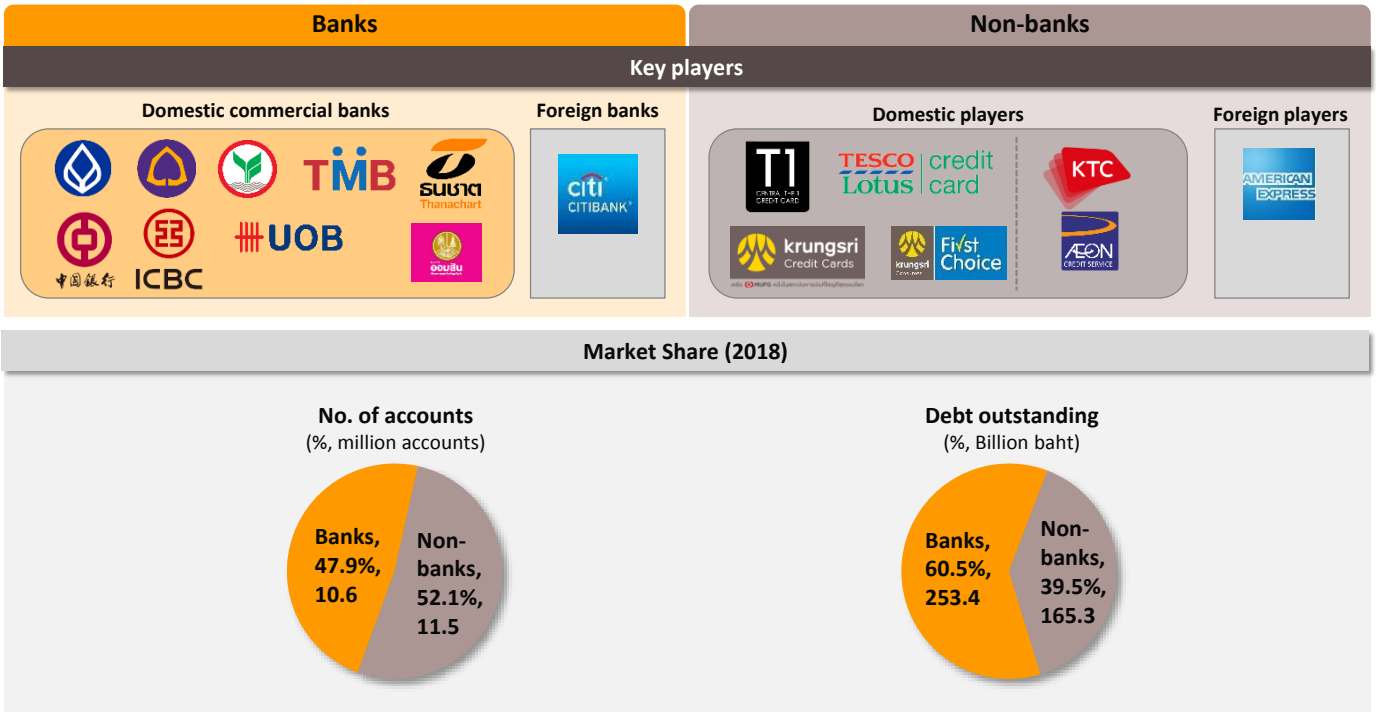


Source: Krungsri Research

ต้นทุนค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตของไทยสูงขึ้น จากค่าใช้จ่ายที่จะต้องจ่ายให้กับเครือข่ายชำระเงินต่างประเทศ ขณะที่เครือข่ายระบบชำระเงินในประเทศ (Local switching) สามารถรองรับได้เฉพาะธุรกรรมการซื้อสินค้าด้วยบัตรเดบิต[1/] อย่างไรก็ตาม การใช้บริการเครือข่ายชำระเงินต่างประเทศทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกโดยเฉพาะการนำบัตรเครดิตไปใช้จ่ายในต่างประเทศ

โดยปกติ การรับชำระด้วยบัตรเครดิตในไทยมีค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากร้านค้า (Merchant discount rate) **ตั้งแต่** 1.5-2.4% **ของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตขึ้นอยู่กับประเภทของบัตรเครดิต** ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากร้านค้าสามารถแบ่งได้เป็น (1) Interchange fee เป็นค่าธรรมเนียมที่จ่ายให้แก่ธนาคารหรือธุรกิจผู้ออกบัตรซึ่งมีหน้าที่ทำการตลาดเพื่อจูงใจให้ลูกค้ามาใช้จ่ายผ่านบัตร ออกเงินเครดิตล่วงหน้าให้ลูกค้า และ เรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร รวมทั้งมีต้นทุนที่เกิดจากหนี้เสียและติดตามทวงหนี้ (2) Assessment fee เป็นค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายให้แก่เครือข่ายระบบชำระเงินที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางซึ่งจะได้รับประโยชน์จากการประหยัดต่อขนาด (Economy of scale) จากปริมาณธุรกรรมที่มีจำนวนมาก (3) Markup เป็นค่าธรรมเนียมที่จ่ายแก่ธนาคารหรือธุรกิจผู้รับชำระเงิน ในฐานะที่เป็นผู้ดูแลและรับรายการชำระเงินจากร้านค้าที่รับชำระบัตร ซึ่งมีต้นทุนค่าบริหารจัดการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้นทุนในการให้บริการช่องทางรับชำระบัตรแก่ร้านค้า **โดยเฉลี่ยแล้ว พบว่า** Interchange fee **และ** Assessment fee **มีสัดส่วนประมาณ** 75-80% **ของค่าธรรมเนียมทั้งหมดที่เรียกเก็บจากร้านค้า ในขณะที่** Markup **จะมีสัดส่วนประมาณ** 20-25% (ภาพที่ 3)

Figure 4: Thai Credit Card Players and Market Share



Source: Bank of Thailand, Krungsri Research

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

1/ เริ่มใช้ 1 กันยายน 2556
2/ ธนาคารซิตี้แบงก์ ได้รับโอนธุรกิจบัตรเครดิต จากบริษัท ออล-เวย์ จำกัด ตั้งแต่วันที่ 23 กันยายน 2561

ธุรกิจบัตรเครดิตอยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ซึ่งกำหนดกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติที่คล้ายคลึงกันสำหรับผู้ให้บริการที่เป็นธนาคารพาณิชย์และ Non-banks ได้แก่ 1) **เกณฑ์ด้านรายได้**: ผู้ถือบัตรต้องมีรายได้ขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน **หรือ** มีกระแสเงินสดหมุนเวียนอยู่ในบัญชีเป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 6 เดือนเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน **หรือ** มีเงินฝากที่ธนาคารพาณิชย์หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ ที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ หรือ หน่วยงานของรัฐ หรือ รัฐวิสาหกิจ เป็นหลักประกันเต็มวงเงินของบัตรที่อนุมัติ **หรือ** มีเงินฝากประจำที่สถาบันการเงินไม่น้อยกว่า 500,000 บาท เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน **หรือ** มีเงินฝากประจำที่สหกรณ์ออมทรัพย์ ไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน **หรือ**มีเงินฝากออมทรัพย์หรือลงทุนในตราสารหนี้ หรือกองทุนส่วนบุคคลอย่างใดอย่างหนึ่งหรือรวมกัน หรือเมื่อรวมกับเงินฝากประจำที่สถาบันการเงินไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน 2) **เกณฑ์การพิจารณาวงเงินบัตรเครดิต: สำหรับผู้มีเงินฝากที่ธนาคารพาณิชย์หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้**เป็นหลักประกัน วงเงินจะไม่เกินเงินฝากหรือมูลค่าแสดงสิทธิในหนี้ที่เป็นหลักประกัน **สำหรับผู้ที่มีรายได้ตามเกณฑ์เกี่ยวกับยอดเงินฝากประจำ เงินฝากออมทรัพย์ เงินลงทุนในตราสารหนี้ กองทุนรวม หรือยอดมูลค่าเงินลงทุนในกองทุนส่วนบุคคลตามเกณฑ์ข้างต้น** กำหนดให้มีวงเงินอนุมัติสูงสุดไม่เกิน 10% ของยอดเงินฝากประจำ เงินฝากออมทรัพย์ หรือเงินลงทุนในตราสารหนี้ กองทุนรวม หรือ ยอดมูลค่าเงินลงทุนในกองทุนส่วนบุคคล **นอกจากนี้ ธปท.ยังได้กำหนดเกณฑ์วงเงินขั้นต่ำสำหรับสำหรับผู้ถือบัตรเครดิตซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 ที่ผ่านมา** โดยกำหนดให้ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาทต่อเดือนจะมีวงเงินไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้ ผู้มีรายได้ 30,000-50,000 บาทต่อเดือนจะมีวงเงินไม่เกิน 3 เท่าของรายได้ ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือนจะมีวงเงินไม่เกิน 5 เท่าของรายได้ **เพื่อให้วงเงินบัตรเครดิตเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของครัวเรือนมากขึ้น** 3) **เกณฑ์การผ่อนชำระ**: ผู้ถือบัตรจะต้องผ่อนชำระไม่ต่ำกว่า 10% ของยอดคงค้าง และต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาทต่อเดือน โดยมีอัตราดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระไม่เกิน 18% ต่อปี (Effective rate) ซึ่งลดลงจากเกณฑ์เดิมที่กำหนดไว้ไม่เกิน 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

หากพิจารณาส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบัตรเครดิตในแง่จำนวนบัตร พบว่า Non-banks **มีส่วนแบ่งตลาดมากกว่าธนาคารพาณิชย์โดย** ณ สิ้นปี 2561 Non-banks มีส่วนแบ่งตลาดประมาณ 52.1% **ส่วนหนึ่งเนื่องจากการดำเนินธุรกิจของ** Non-banks **บางราย เน้นปล่อยสินเชื่อให้กับผู้มีรายได้น้อย ทำให้ต้องขยายฐานลูกค้าจำนวนมากเพื่อกระจายความเสี่ยงและเกิดการประหยัดต่อขนาด**ทำให้มีต้นทุนต่อหน่วยลดลง ประกอบกับ Non-banks บางรายมีขั้นตอนและความเข้มงวดที่น้อยกว่าธนาคารพาณิชย์ทำให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าผู้มีรายได้น้อยได้ดี **อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาในด้านยอดคงค้างสินเชื่อ พบว่าธนาคารพาณิชย์จะเป็นผู้นำตลาดโดยมีส่วนแบ่งตลาด** 60.5% (ภาพที่ 4)

ด้านต้นทุนสำหรับผู้ถือบัตรในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตผู้ถือบัตรจะมีต้นทุนที่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ (Fixed expenditure) และต้นทุนผันแปร (Variable expenditure) โดยต้นทุนในการถือบัตรเครดิตที่ออกโดย Non-banks จะต่ำกว่าต้นทุนในการถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์โดยเปรียบเทียบ

- **ต้นทุนคงที่ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี และค่าธรรมเนียมในการติดตามทวงหนี้ซึ่งต้องจ่ายให้กับผู้ให้บริการหากมีการชำระเงินล่าช้า** ซึ่งธนาคารที่เก็บค่าธรรมเนียมเหล่านี้มักเรียกเก็บในอัตราที่สูงกว่า Non-banks โดยในปี 2561 ธนาคาร และ Non-banks ส่วนใหญ่ยังคงการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า และมีค่าธรรมเนียมติดตามทวงหนี้กรณีมีการค้างชำระครั้งละ 100 บาท นอกจากนี้ ผู้ออกบัตรหลายรายยังเรียกเก็บเงินสำหรับค่าธรรมเนียมรายปีของบัตรบางประเภทในอัตราที่สูงขึ้น เนื่องจากมีการขยายตลาดไปยังกลุ่มลูกค้าระดับบนที่มีรายได้ สูง เช่น ธนาคาร Citibank เก็บค่าธรรมเนียมรายปีสูงสุดถึง 99,000 บาท (ตารางที่ 2) สำหรับบัตร ซิตี้ อัลทิมา เมทัล ซึ่งเป็นบัตรที่ให้เฉพาะลูกค้าที่ได้รับเชิญโดยมียอดใช้จ่ายต่อปีในด้าน Lifestyle ตั้งแต่ 3,500,000 บาทต่อปี เป็นต้น

Table 2: Fees Charged by Credit Card Issuers in 2019

	(1) Interest rate	(2) Charge for cash advances (% of total advanced)	(3) Initial fee (THB)	(4) Annual fee (THB/year) (exclude the first year waive)	(5) Late payment penalty (THB)	(6) Fee for use of card abroad (Not more than x% of the total value of transactions)	(7) Types of card providing (Number of cards)	(8) Grace period	Note
Banks									
Minimum	**18%**	**0%**	**0**	**0**	**0**	**1.0%**	**4**	**45**	
Maximum	**18%**	**3%**	**99,000**	**99,000**	**100**	**2.5%**	**43**	**56**	
BBL	18%	3%	0-1,250	300-30,000	0	1-2.5%	21	45	(2) Minimum cash advance of THB 1,000
KBANK	18%	3%	600-2,000	1,050-70,000	88-90	2.5%	43	45	(2) Minimum cash advance of THB 2,000
GSB	18%	3%	0	500-10,000	99	2.5%	4	45,50	
TMB	18%	0-3%	0	0	100	2.5%	4	50	
SCB	18%	3%	0	0-50,000	100	2.5%	16	51	(2) Minimum cash advance of THB 2,000
THANA CHART	18%	3%	0	400-7,000	100	2.5%	14	55	(2) Minimum cash advance of THB 1,000
UOB	18%	3%	0	2,000-36,500	100	2.5%	8	55	
Bank of China	18%	3%	0	800-3,500	0	2.5%	6	52	(2) Minimum cash advance of THB 100 THB (6) 0% when card used in China for Union Pay
ICBC	18%	3%	0	500 -4,000	90	2.0%	8	56	(2) 1% fee for cash advances in Thailand and China and 3% for cash advances in all other countries and in banks not part of the ICBC group
CITI	18%	1-3%	0-99,000	1,900-99,000	0-100	2.5%	13	55	(6) Calculated from Visa or MasterCard exchange rates and charged in THB
Non-Banks									
Minimum	**12.99%**	**3%**	**0**	**0**	**0**	**2.0%**	1	45	
Maximum	**18%**	**3%**	**800**	**32,710**	**100**	**2.5%**	79	55	
Central The 1 Card	18%	3%	0	500-20,000	100	2.5%	3	50	
Tesco Card	18%	3%	0	600-1,200	100	2.5%	2	50	
Krungsri	18%	3%	0	750 - 4,000	100	2.5%	14	45,50	(2) Minimum cash advance of THB 1000
First Choice	18%	-	0	500	100	2.5%	1	50	
KTC	18%	3%	0	0-5,000	100	2.0 %	79	45	(2) Minimum cash advance of THB 500
AMEX	12.99-18%	3%	0-800	1,650-32,710	0	2.5%	5	45,55	
AEON	18%	3%	0	500	100	2.5%	1	52	(2) Minimum cash advance of THB 1,000-3,000

Source: BOT, compiled by Krungsri Research as of March 2019

- **ต้นทุนผันแปร เป็นค่าธรรมเนียมที่คิดเป็นสัดส่วนกับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระ ค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนเงินสด และค่าความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสกุลเงินในการใช้บัตรเครดิต** สำหรับอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระหากผู้ถือบัตรชำระเพียงบางส่วนทั้งธนาคารและ Non-banks จะเรียกเก็บจากผู้ถือบัตรไม่เกิน 18% ต่อปี อย่างไรก็ตาม ในปี 2561 พบว่ามีเพียง**ผู้ให้บริการ Non-banks ต่างชาติ** คือ American Express ที่เก็บอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าตลาดในบัตรบางประเภท (12.99% ต่อปี) นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์และ Non-banks ส่วนใหญ่จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนเงินสดในอัตรา 3% ด้านค่าความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสกุลเงินในการใช้บัตรเครดิตในต่างประเทศ ธนาคารส่วนใหญ่ยังคงเรียกเก็บในอัตราไม่เกิน 2.5% ของยอดการใช้จ่ายที่เกิดขึ้น (ตารางที่ 2)

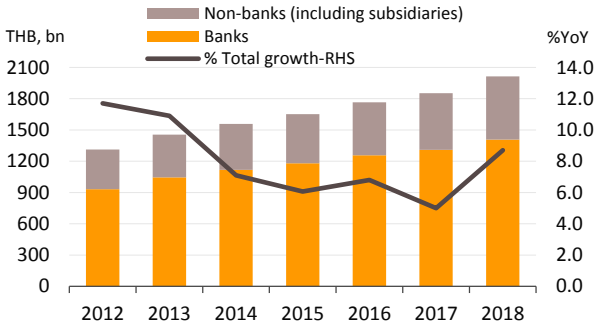
ทั้งนี้ ผู้ออกบัตรแต่ละรายยังให้บริการบัตรเครดิตหลากหลายประเภทเพื่อให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่จูงใจผู้บริโภค เช่น บัตรเครดิต KTC ให้บริการบัตรเครดิตมากถึง 79 ประเภท นอกจากนี้ ผู้ออกบัตรยังใช้กลยุทธ์การขยายระยะปลอดดอกเบี้ย (Grace period) ในระยะเวลาที่แตกต่างกัน แต่โดยทั่วไปมักมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยประมาณ 45-56 วัน

สถานการณ์ที่ผ่านมา

ในปี 2560 ธุรกิจบัตรเครดิตเติบโตในอัตราที่ชะลอลงจากผลกระทบของเศรษฐกิจที่ยังฟื้นตัวไม่เต็มที่ สะท้อนจากยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรขยายตัวชะลอลงที่ 5 %YoY (ภาพที่ 5) เนื่องจากหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูงเป็นข้อจำกัดในการก่อหนี้ใหม่ของครัวเรือน ประกอบกับกำลังซื้อของครัวเรือนภาคเกษตรยังได้รับผลกระทบจากราคาสินค้าเกษตรที่อยู่ในระดับต่ำ และในช่วงครึ่งแรกของปีกำลังซื้อครัวเรือนนอกภาคเกษตรโดยรวมยังไม่ได้รับผลดีจากภาคการส่งออกที่ฟื้นตัว ปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ยอดคงค้างสินเชื่อขยายตัวชะลอลงต่อเนื่องที่ 3.4 %YoY (ภาพที่ 6) สถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิตจึงหันไปเน้นเจาะลูกค้าระดับบนที่กำลังซื้อยังดีอยู่ รวมทั้งชะลอการอนุมัติสินเชื่อสำหรับลูกค้ารายใหม่เนื่องจากความกังวลในปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan: NPL) ส่งผลให้จำนวนบัญชีบัตรเครดิตขยายตัวเพียง 1.9% YoY (ภาพที่ 7)

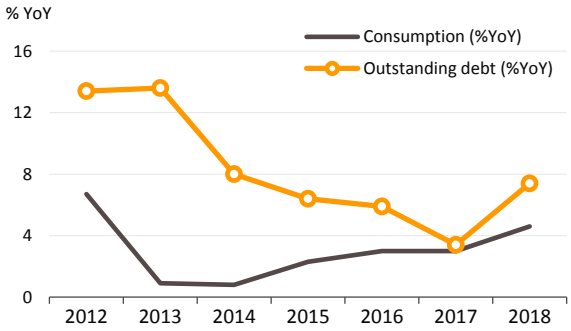
ธุรกิจบัตรเครดิตกลับมาเติบโตดีขึ้นในปี 2561 สอดคล้องกับการบริโภคภาคเอกชนฟื้นตัวต่อเนื่อง โดยเฉพาะรายได้นอกภาคเกษตรที่ได้รับผลดีจากเศรษฐกิจที่ฟื้นตัวทั่วถึงมากขึ้นจากผลของนโยบายภาครัฐและการลงทุนภาคเอกชน และยังได้รับผลบวกเพิ่มเติมจากการที่ผู้บริโภคบางส่วนภายใต้โครงการรถยนต์คันแรกครบกำหนดการถือครองรถยนต์ครบ 5 ปี ส่งผลให้กำลังซื้อบางส่วนปรับดีขึ้นจากภาระการผ่อนชำระหนี้ของครัวเรือนที่ลดลง กำลังซื้อที่ฟื้นตัวส่งผลให้ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรขยายตัว 8.7% YoY (ภาพที่ 5) สอดคล้องกับจำนวนบัญชีบัตรเครดิตที่มียอดสินเชื่อคงค้างซึ่งมีจำนวน 22.1 ล้านบัญชี เติบโต 8.7% YoY (ภาพที่ 7) ในขณะที่ยอดคงค้างสินเชื่อเพิ่มขึ้น 7.4 %YoY (ภาพที่ 6)

Figure 5: Total Credit Card Transactions



Source: BOT, compiled by Krungsri Research

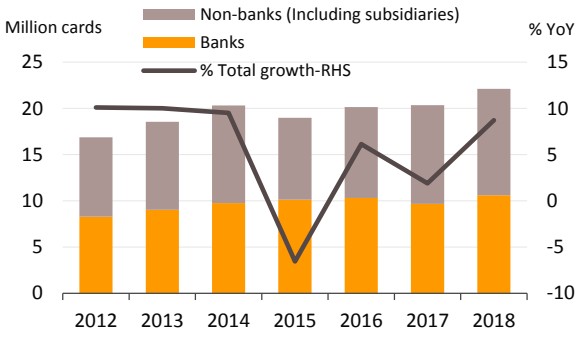
Figure 6: Growth in Consumption and Outstanding Debt*



Source: BOT and NESDB

Note: *Outstanding credit card debt excludes interest and fees

Figure 7: Total Number of Credit Card Accounts



Source: BOT, compiled by 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 Dec 2015
2) some commercial banks stopped providing certain types of credit card services in July 2016.

นอกจากนี้ การแข่งขันเพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรอย่างต่อเนื่องมีส่วนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตเติบโตโดยกลยุทธ์สำคัญที่ผู้ประกอบการใช้ ได้แก่ (1) **การทำโปรโมชั่นร่วมกับห้างสรรพสินค้าที่เป็นพันธมิตร** เช่น การผ่อนสินค้าอัตราดอกเบี้ย 0% การได้รับเงินคืน (Cash back) หากมีการใช้จ่ายผ่านบัตรถึงยอดที่กำหนดเมื่อซื้อสินค้าที่ร่วมรายการ และการใช้คะแนนสะสมเพื่อแลกรับของรางวัลหรือส่วนลดจากร้านค้า เป็นต้น (2) **การเน้นเจาะตลาดลูกค้ากลุ่ม Gen Y อย่างต่อเนื่อง** โดยเฉพาะผู้ที่เพิ่งเริ่มทำงาน เนื่องจากเป็นผู้บริโภครุ่นใหม่ที่มีวิถีชีวิตที่นิยมใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยว ซื้อสินค้า และรับประทานอาหารนอกบ้าน ทำให้สามารถใช้โปรโมชั่นเพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรได้ง่ายขึ้น (3) **การเน้นเจาะตลาดลูกค้าระดับบนที่มีกำลังซื้อสูง** เช่น กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่ได้รับผลกระทบจากมาตรการของ ธปท. เกี่ยวกับเกณฑ์วงเงินขั้นต่ำสำหรับผู้ถือบัตรเครดิตที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือนกันยายน 2560

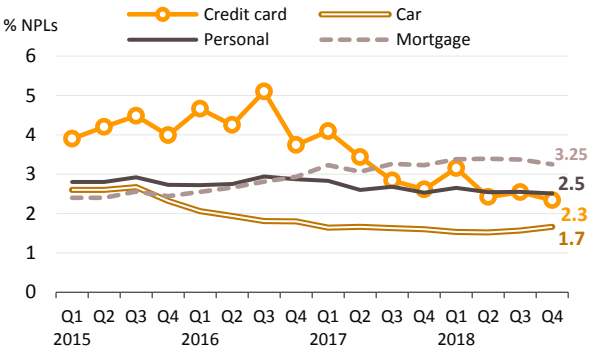
อย่างไรก็ตาม การที่ธนาคารพาณิชย์ต้องเตรียมพร้อมกับมาตรฐานบัญชีใหม่ (IFRS 9) ประกอบกับภาวะหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง ทำให้สถาบันการเงินยังคงระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อใหม่ และเร่งปรับโครงสร้างหนี้และตัดหนี้เสียขายออกไปโดยเร็วหากลูกค้าค้างชำระเพียง 3-6 เดือน มีส่วนสำคัญที่ทำให้ NPLs **ของบัตรเครดิตลดลงอย่างต่อเนื่องมาอยู่ที่** 2.3% **ของยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี** 2561 (ภาพที่ 8)

◢ *แนวโน้มของอุตสาหกรรมที่สำคัญในระยะข้างหน้า (ปี 2562-2564)*

ปัจจัยบวก ที่ทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตยังเติบโตอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

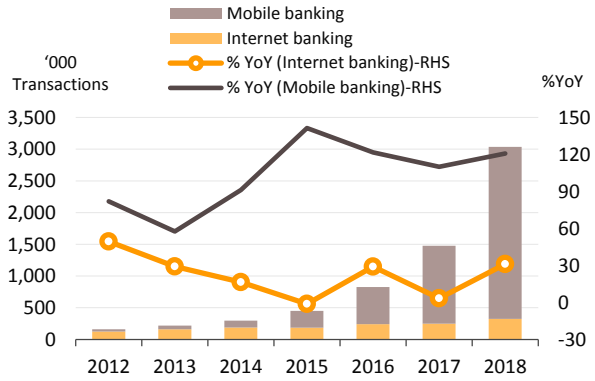
- **ผู้บริโภคมีความนิยมใช้จ่ายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสดมากขึ้นโดยเฉพาะการชำระเงินผ่านทาง** Mobile banking **สะท้อนจากทั้งปริมาณธุรกรรมการใช้จ่ายและมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต** โดยในปี 2561 พบว่าปริมาณธุรกรรมการชำระเงินผ่านช่องทางทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะ Mobile banking เติบโตสูงถึง 120.8 %YoY (ภาพที่ 9) นอกจากนี้ หากพิจารณามูลค่าของการชำระเงินผ่าน Mobile banking พบว่ามีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกันและขยายตัว 81.5 %YoY (ภาพที่ 10)
- **ธุรกิจ e-Commerce ที่เติบโตอย่างรวดเร็วช่วยสนับสนุนให้เกิดการชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นจากเดิมที่ผู้บริโภคมักชำระด้วยเงินสดที่ปลายทาง** โดยเฉพาะการผูกการชำระเงินกับบัตรเครดิตของธนาคารต่าง ๆ และการชำระเงินผ่าน e-Wallet ของผู้ให้บริการที่มิใช่สถาบันการเงินผ่าน e-Marketplace แต่ละรายโดยตรง ส่วนหนึ่งมาจากการที่ร้านค้าและบัตรเครดิตมีการทำโปรโมชั่นส่วนลดเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตร ส่งผลให้การทำธุรกรรม e-Commerce ของไทยในปี 2560 ขยายตัวต่อเนื่องและมีมูลค่าสูงประมาณ 2.8 ล้านล้านบาท (ภาพที่ 11) หรือเติบโต 9.8 %YoY

Figure 8: NPLs



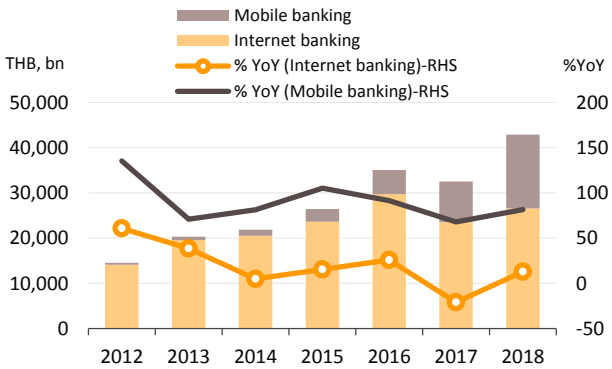
Note: The data represent NPLs at commercial banks
Source: BOT

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



Source: BOT

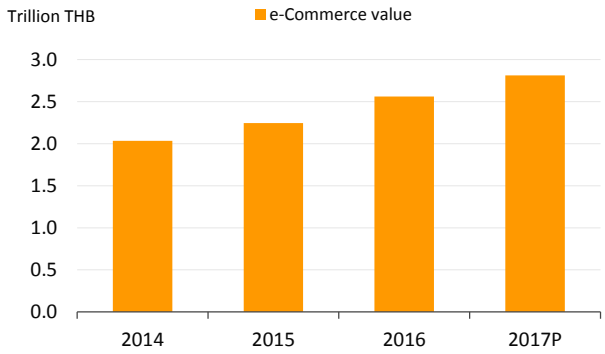
Figure 10: Mobile and Internet Banking (by value of transactions)



Source: BOT

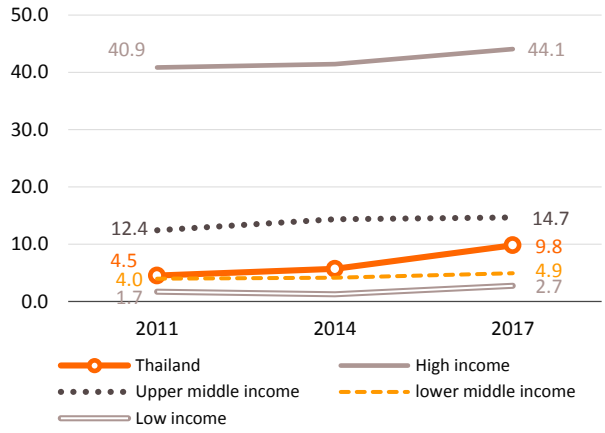
- **การถือครองบัตรเครดิต** (Credit card ownership) **ของไทยยังอยู่ในระดับต่ำ** โดยในปี 2560 ประเทศในกลุ่มที่มีพัฒนาการทางเศรษฐกิจใกล้เคียงกับไทยที่มีรายได้ปานกลางระดับสูง (Upper middle income countries) มีค่าเฉลี่ยการถือครองบัตรเครดิตอยู่ที่ระดับ 14.7% ในขณะที่ไทยมีอัตราการการถือครองบัตรเครดิตอยู่ที่ 9.8% นอกจากนี้ อัตราการถือครองบัตรของไทยยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วง 6 ปีที่ผ่านมา สะท้อนจากสัดส่วนการถือครองบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้นประมาณ 2 เท่าจากระดับ 4.5% ในปี 2554 (ภาพที่ 12) ทั้งนี้ การที่ไทยเป็น Middle income country ทำให้มีชนชั้นกลางที่จะเข้าสู่การทำงานในภาคเศรษฐกิจในระบบมากขึ้น (Formal sector) จึงเป็นโอกาสสำหรับธุรกิจบัตรเครดิตที่จะเติบโตได้มากขึ้นในอนาคต
- **การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้บริโภคเพื่อการท่องเที่ยวมีแนวโน้มเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา** โดยเฉพาะเพื่อท่องเที่ยวต่างประเทศ (ภาพที่ 13) สะท้อนจากสัดส่วนการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพิ่มจาก 3.6% ของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตทั้งหมดในปี 2549 เป็น 7.2% ในปี 2561 (ภาพที่ 14) ส่วนหนึ่งมาจากการที่สายการบินได้ขยายเส้นทางการบินเพิ่มขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศและมีการทำโปรโมชั่นลดราคาเที่ยวบินโดยเฉพาะสายการบิน Low cost airline อยู่เป็นระยะๆ นอกจากนี้ ผู้บริโภคยังนิยมเดินทางด้วยตัวเองมากขึ้นทำให้มีการซื้อตั๋วเครื่องบินผ่าน Application ต่างๆ โดยใช้บัตรเครดิตชำระเงินเพื่อได้รับส่วนลดหากมีการใช้จ่ายผ่านบัตรที่ร่วมรายการ

Figure 11: Thailand e-Commerce Sector



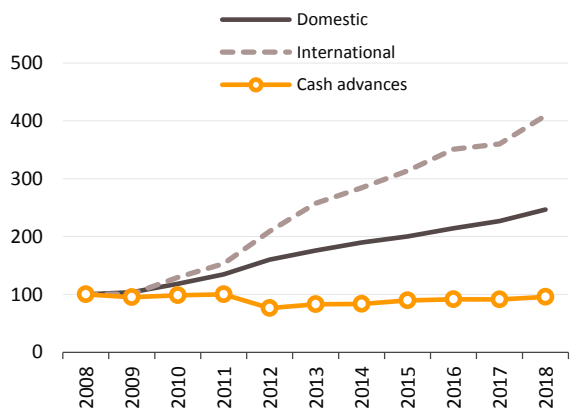
Source: EDTA

Figure 12: Credit Card Ownership (% age 15+)



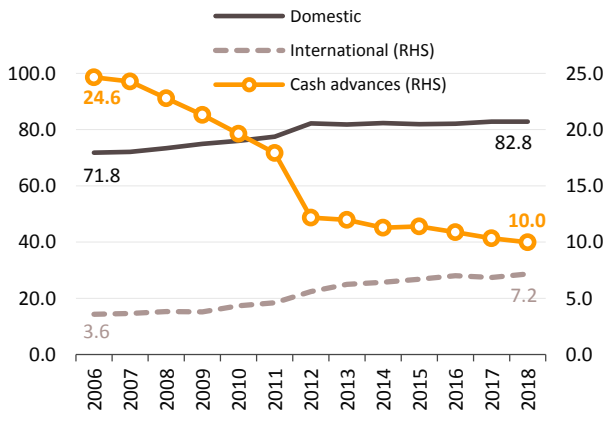
Source: Global Findex Survey

Figure13: Total Credit Card Usage
(Index 2008=100)



Source: BOT, compiled by Krungsri Research

Figure14: Total Credit Card Usage
(% share)



Source: BOT, compiled by Krungsri Research

- **การพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมการชำระเงินที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตส่งผลให้การใช้จ่ายผ่านบัตรขยายตัว** เช่น (1) **การพัฒนา** QR payment **สำหรับการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต**ที่ธนาคารผู้ออกบัตรหลายแห่งได้ร่วมมือกับ VISA เพื่อพัฒนาการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตด้วย QR payment ทำให้การซื้อสินค้าและชำระเงินในธุรกรรมรายย่อยทำได้โดยไม่ต้องมียอดชำระเงินขั้นต่ำซึ่งจะทำให้ร้านค้าขนาดเล็กสามารถให้บริการชำระเงินได้สะดวกขึ้นแม้ไม่มีเครื่องรับบัตร อีกทั้งผู้บริโภคยังสามารถใช้บริการดังกล่าวได้ในหลายประเทศ เช่น อินเดีย ไต้หวัน เวียดนาม กัมพูชา เป็นต้น (2) **การพัฒนาระบบ** Chatbot **ซึ่งเป็นระบบการสนทนาตอบโต้กับลูกค้าแทนระบบ** Call center เพื่อให้ข้อมูลกับลูกค้าที่ต้องการทราบสถานะการอนุมัติบัตรเครดิตซึ่งทำให้สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น (3) **การสร้าง** e-Marketplace **บน** Mobile application **ของธนาคาร ซึ่งเป็นแนวโน้มที่ธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นบริษัทในเครือธนาคารพาณิชย์จะหันมาให้บริการมากขึ้น โดยร่วมมือกับร้านค้าที่เป็นพันธมิตรในการให้บริการซื้อสินค้าโดยตรงผ่าน** Application **ของธนาคาร** นอกจากนี้ ผู้ถือบัตรยังสามารถนำคะแนนสะสมจากบัตรเครดิตไปใช้เป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าครั้งต่อไปได้อีกด้วย

ปัจจัยลบ ที่คาดว่าจะจำกัดการเติบโตของธุรกิจบัตรเครดิต ได้แก่

- **กฎระเบียบของภาครัฐส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการและร้านค้าในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น กฎหมายภาษี** e-Payment[3/] โดยกฎหมายดังกล่าวซึ่งมีผลบังคับใช้ในวันที่ 21 มีนาคม 2562 ที่ผ่านมา โดยกำหนดให้สถาบันการเงินและผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องรายงานธุรกรรมที่เกิดขึ้นในทุกบัญชีหากมีปริมาณการโอนเงินในลักษณะดังต่อไปนี้ (1) ฝากหรือรับโอนเงินทุกบัญชีรวมกันตั้งแต่ 3,000 ครั้ง/ปีขึ้นไป (2) ฝากหรือรับโอนเงินทุกบัญชีรวมกันตั้งแต่ 400 ครั้ง และมียอดรวมของธุรกรรมฝากหรือรับโอนเงินรวมกันตั้งแต่ 2,000,000 บาทขึ้นไป (ตารางที่ 3) ผลจากการประกาศใช้กฎหมายดังกล่าว คาดว่าจะส่งผลกระทบในระยะสั้นและระยะกลางต่อความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการ/ร้านค้าบางส่วนโดยเฉพาะรายย่อยและ SMEs จากความกังวลในการถูกตรวจสอบภาษีซึ่งอาจทำให้ผู้ประกอบการหันไปรับชำระเงินด้วยเงินสดทดแทนการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นและอาจทำให้การเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของไทยเกิดขึ้นได้ช้าลง

- **การออกกฎระเบียบของภาครัฐในการจำกัดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้มีรายได้น้อยตั้งแต่เดือนกันยายน 2560 ที่ผ่านมาส่งผลให้การแข่งขันในธุรกิจบัตรเครดิตมีความรุนแรงขึ้น** โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันเพื่อเจาะตลาดกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ระดับสูงเพื่อชดเชยรายรับที่ลดลงจากกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท ซึ่งเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการของภาครัฐ การแข่งขันดังกล่าวจึงอาจทำให้ต้นทุนด้านการตลาดของผู้ให้บริการบัตรเครดิตมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในระยะข้างหน้า

Table 3: e-Payment Tax Act

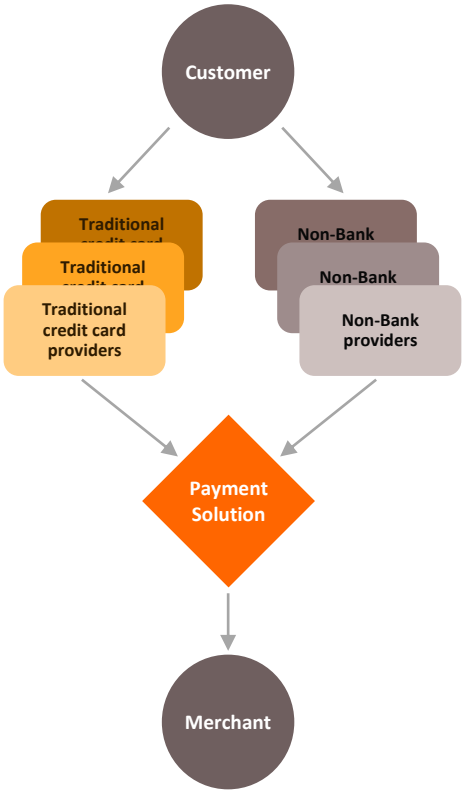
Reporters	Report Transactions	
(1) Financial institutions	3,000 or more deposits or inward transfer transactions in one year	400 or more deposits or inward transfer transactions with a total value of 2 million baht or more in one year
(2) State financial institutions		
(3) Electronic money service providers under the law governing e-Payments		

Source: The Secretariat of the Cabinet, Krungsri research

3/ พรบ.ประมวลรัษฎากร (ฉบับที่...) พ.ศ...เพื่อรองรับระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ

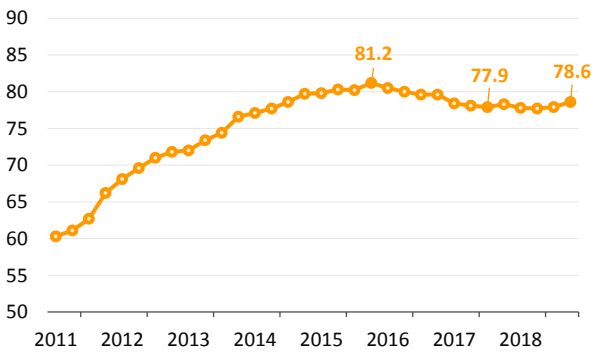
- **การเกิดขึ้นของผู้ให้บริการชำระเงินทางเลือกใหม่** (Alternative payment gateway) **ทำให้ส่วนแบ่งตลาดของผู้ให้บริการบัตรเครดิตรายเดิมมีแนวโน้มจะลดลงภายใต้ภาวะการแข่งขันในธุรกิจบัตรเครดิตรุนแรงขึ้นเนื่องจาก (1) สถาบันการเงินจะพยายามแข่งขันเพื่อรักษาความเป็นบัตรหลักสำหรับผู้บริโภคไว้ (2) ผู้ให้บริการที่มิใช่สถาบันการเงินจะเข้ามามีบทบาทสำคัญในธุรกิจชำระเงินมากขึ้น** เช่น ผู้ให้บริการ e-Wallet ที่ให้บริการชำระเงินผ่าน Application ต่าง ๆ โดยตรง และบริษัทเทคโนโลยี (Tech company) ได้เริ่มเข้ามาแข่งขันเพื่อให้บริการทางการเงินมากขึ้น เช่น Apple ที่จะขยายธุรกิจไปยังธุรกิจชำระเงินโดยการเปิดตัว Apple credit card สำหรับผู้ซื้อสินค้าและบริการจาก Apple โดยสร้างแรงจูงใจในการใช้บริการจากการได้รับเงินคืน (Cash back) เป็นต้น (ภาพที่ 15)
- **การแข่งขันด้านราคาและการให้บริการสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตจะทวีความรุนแรงขึ้นส่งผลให้ Margin ของผู้ประกอบการลดลงจากการให้บริการของ FinTech startups ที่พัฒนา Application เพื่อเปรียบเทียบโปรโมชั่นบัตรแต่ละประเภท** เช่น Primo เป็น Startups ที่ใช้เทคโนโลยี Data analytics และปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ถือบัตรเกี่ยวกับสินค้าที่สนใจ และยังจัดส่งข้อความเกี่ยวกับโปรโมชั่นของบัตรต่าง ๆ ให้กับลูกค้าในสถานที่ที่ผู้ถือบัตรไปใช้บริการเป็นประจำ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเลือกบัตรที่ให้สิทธิประโยชน์สูงสุด ทำให้ผู้บริโภคที่ถือบัตรหลายใบสามารถใช้บัตรที่คุ้มค่าที่สุดสำหรับการใช้จ่ายได้
- **หนี้ครัวเรือนที่ยังอยู่ในระดับสูงคาดว่าจะยังคงเป็นปัจจัยหน่วงการใช้จ่ายของผู้บริโภคในระยะข้างหน้า รวมถึงการก่อหนี้เพื่อบริโภคผ่านการใช้บัตรเครดิต** หลังจากที่หนี้ครัวเรือนลดลง (Deleverage) จากระดับสูงสุดในช่วงไตรมาส 4 ปี 2558 ซึ่งอยู่ที่ระดับ 81.5% โดยลดลงติดต่อกันต่อเนื่อง 7 ไตรมาส หนี้ครัวเรือนเริ่มมีทิศทางทรงตัวและปรับเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเมื่อเศรษฐกิจไทยเริ่มฟื้นตัวในช่วงปลายปี 2560 และล่าสุดอยู่ที่ระดับ 78.6% ณ สิ้นปี 2561 (ภาพที่16) การที่หนี้ครัวเรือนมีทิศทางปรับเพิ่มขึ้นและยังอยู่ในระดับสูงสะท้อนถึงการเพิ่มขึ้นของหนี้ที่มากกว่าการเพิ่มขึ้นของรายได้ของครัวเรือน ซึ่งอาจทำให้ความสามารถในการก่อหนี้ใหม่ของครัวเรือนลดลงในอนาคตหากมีภาระหนี้ที่ต้องชำระเพิ่มขึ้น

Figure 15: Competition in the Credit Card Market in Thailand : Fragmentation of Payment Market



Source: Krungsri Research

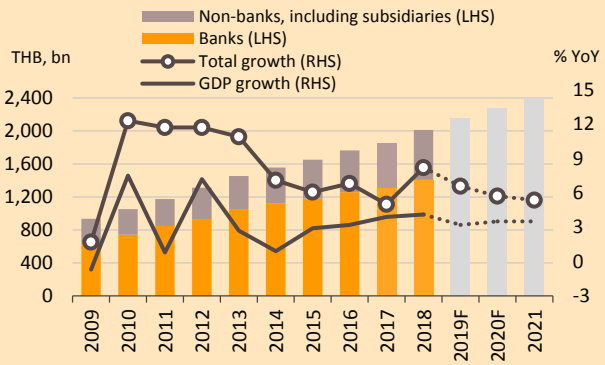
Figure 16 : Household Debt to



Source: BOT

◢ **มุมมองวิจัยกรุงศรี: ธุรกิจบัตรเครดิตมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่อง โดยคาดว่ายอดการใช้จ่ายผ่านบัตรจะขยายตัวเฉลี่ยที่** 5.4-6.6 %YoY **ในช่วงปี** 2562-2564 **(ภาพที่**17) สอดคล้องกับความนิยมชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น โดยมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ คือ การเติบโตของธุรกิจ e-Commerce การใช้จ่ายเพื่อท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศที่ขยายตัวดี รวมถึงการถือครองบัตรเครดิตของผู้บริโภคไทยที่ยังอยู่ในระดับต่ำกว่าประเทศในกลุ่มที่มีพัฒนาการทางเศรษฐกิจใกล้เคียง อย่างไรก็ดี ธุรกิจบัตรเครดิตอาจได้รับผลกระทบที่สำคัญจากผู้ให้บริการ Non-banks รายใหม่ รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายภาษี e-Payment ที่ทำให้ร้านค้าหันไปเลือกรับชำระเงินด้วยเงินสดมากขึ้น **จากปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยลบดังกล่าว คาดว่าจะทำให้การแข่งขันในธุรกิจบัตรเครดิตรุนแรงมากขึ้น และผู้ประกอบการจะมุ่งปรับกลยุทธ์เพื่อรองรับการแข่งขันดังต่อไปนี้ (ภาพที่** 18)

Figure 17: Total Spending on Credit Cards

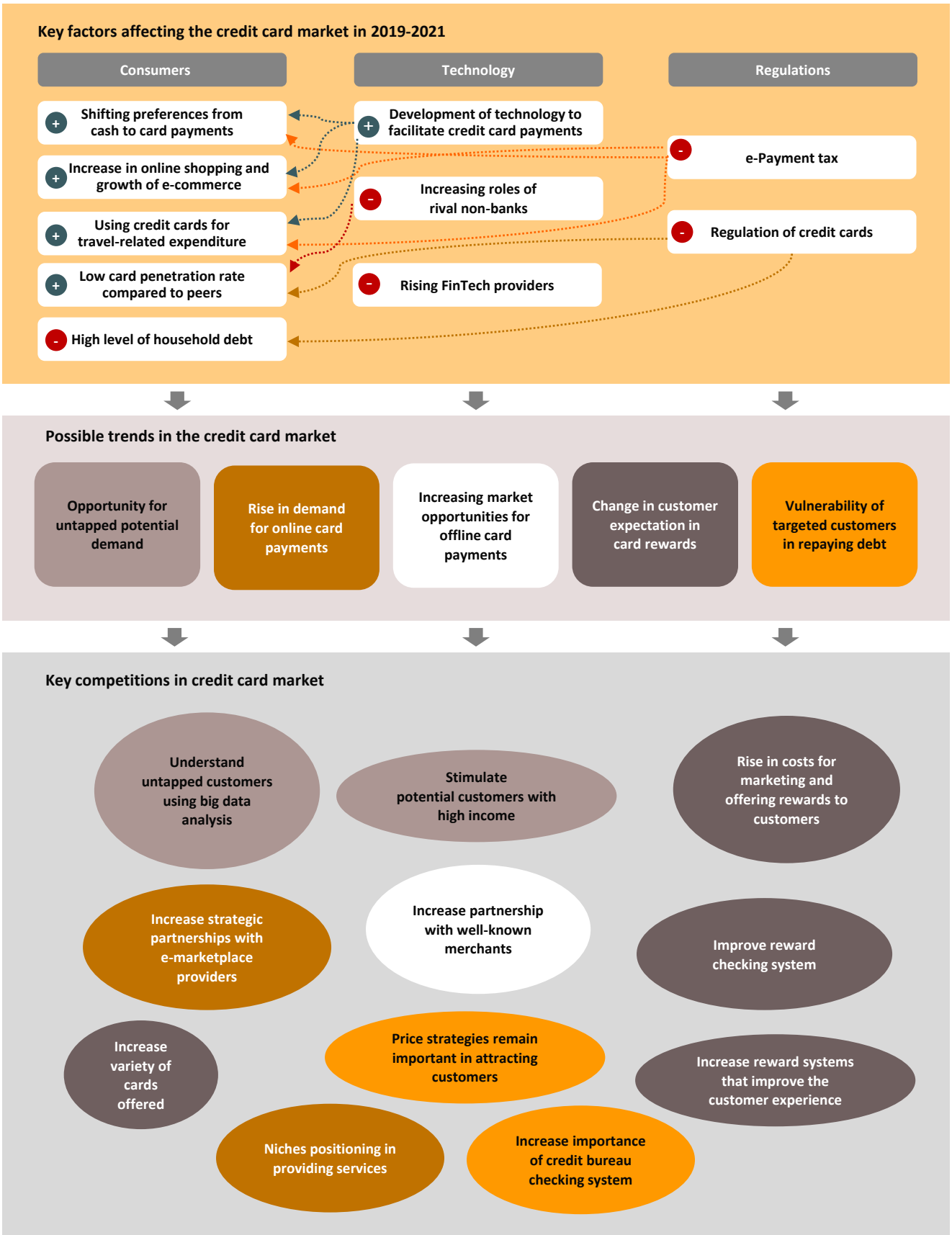


Source: BOT, NESDB and Krungsri Research

- **การขยายตลาดไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพ** โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริโภคที่ประกอบอาชีพอิสระและ SMEs ซึ่งที่ผ่านมาผู้ออกบัตรค่อนข้างระมัดระวังในการให้สินเชื่อเนื่องจากไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ากลุ่มนี้เพียงพอ ทั้งนี้ คาดว่าผู้ให้บริการที่เป็น Non-Banks และ Tech company รายใหม่อาจเข้ามาเจาะตลาดและแข่งขันให้บริการลูกค้าในกลุ่มนี้มากขึ้นโดยอาศัยข้อได้เปรียบจากข้อมูลที่เกิดขึ้นใน Ecosystem ของตน นอกจากนี้ คาดว่าผู้ออกบัตรจะมุ่งทำตลาดโดยเพิ่มจำนวนการถือครองบัตรเสริมในกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้มีรายได้สูงมากขึ้น
- **การขยายตลาดบัตรเครดิตสำหรับการชำระเงินออนไลน์** (Online payment) จะเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างความผูกพันให้ผู้บริโภคยังคงใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินเพื่อเป็นบัตรหลัก โดยสร้างสิทธิประโยชน์ที่มีความแตกต่างจากคู่แข่ง (Niched benefits) เนื่องผู้บริโภคจะมีทางเลือกมากขึ้นในอนาคต อย่างไรก็ตาม ผลกระทบจากการบังคับใช้กฎหมายภาษี e-Payment อาจส่งผลให้ร้านค้าชะลอการรับบัตรออกไปจึงอาจส่งผลลบต่อธุรกิจบัตรเครดิตได้ในระยะข้างหน้า
- **การขยายตลาดบัตรเครดิตสำหรับการชำระเงินผ่านร้านค้า** (Offline payment) จากการพัฒนานวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงิน เช่น การพัฒนา QR payment สำหรับชำระเงินผ่านบัตร รวมถึงการพัฒนาบัตรในรูปแบบ Contactless payment ทำให้ผู้บริโภคสามารถชำระเงินได้สะดวกมากขึ้นโดยเฉพาะการชำระเงินผ่านร้านค้ารายย่อยที่มีมูลค่าการชำระเงินไม่สูง โดยคาดว่าผู้ออกบัตรจะยังคงเน้นการขยายตลาดบัตรเครดิตโดยการสร้างพันธมิตรกับร้านค้ารายย่อยโดยเฉพาะร้านค้าชั้นนำที่มีชื่อเสียงซึ่งผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้าและมักรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต รวมทั้งไม่ได้ผลกระทบจากมาตรการทางภาษี
- **การลงทุนในการทำตลาดและให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้บริโภคมากขึ้นตามความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อการถือบัตรเครดิตจะส่งผลต่อต้นทุนการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น** โดยการแข่งขันที่มีแนวโน้มรุนแรงอาจทำให้ผู้ออกบัตรสูญเสียตลาดบางส่วนไปให้กับคู่แข่งได้อย่างง่ายดาย จากการที่ผู้บริโภคสามารถเลือกใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอย่างชาญฉลาดตามสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากบัตรแต่ละประเภท ทำให้ระบบการให้สิทธิประโยชน์ (Rewards system) ที่ชัดเจน เข้าใจง่ายผ่าน Application จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดให้ผู้บริโภคเลือกใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น รวมถึงการให้สิทธิประโยชน์ที่มีความเฉพาะบุคคลมากขึ้นโดยอาศัยข้อมูลการใช้จ่ายผ่านบัตรของลูกค้าเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภคในเชิงลึกและให้สิทธิประโยชน์ที่สอดคล้องกับ Lifestyles ของผู้บริโภคแต่ละรายเพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าซึ่งจะเป็นหัวใจสำคัญของการแข่งขันเพื่อให้สิทธิประโยชน์ในระยะข้างหน้า
- **ความเสี่ยงจากกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายบางกลุ่ม เช่น ลูกค้า Gen Y ที่อาจมีความสามารถในการชำระหนี้ลดลง** จากข้อมูลของเครดิตบูโรพบว่า Gen Y เป็นกลุ่มที่มียอดอนุมัติสินเชื่อสูงถึง 60% ของยอดอนุมัติบัตรทั้งหมดในปี 2561 ในขณะเดียวกันก็เป็นกลุ่มที่มีปัญหาการผิดนัดชำระหนี้สูง ดังนั้นการเน้นกระตุ้นตลาดสำหรับลูกค้าในกลุ่มนี้ อาจนำไปสู่การผิดนัดชำระหนี้เพิ่มขึ้นในอนาคต กลยุทธ์ด้านราคาจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญเพื่อรักษาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการลดค่าธรรมเนียมกรณีการผิดนัดชำระหนี้ การลดอัตราดอกเบี้ยสำหรับผ่อนชำระหนี้หากจ่ายค่าบัตรเครดิตเพียงบางส่วน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การสร้างวินัยในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและรักษาความสามารถชำระหนี้ของผู้บริโภคจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้ถือบัตรสามารถรักษาวินัยในการใช้จ่ายผ่านบัตรมากขึ้นในระยะยาว โดยเฉพาะการสร้างระบบที่ทำให้สามารถเชื่อมโยงการตรวจสอบเครดิตบูโรผ่าน Application ของธนาคารผู้ออกบัตร และการพัฒนาเทคโนโลยีที่ช่วยให้การตรวจสอบยอดการใช้จ่ายของผ่านบัตรเครดิตรวมทุกบัตรของผู้บริโภคทำได้ทันที (Real time) ที่ใช้จ่ายผ่านบัตร

จากแนวโน้มของสถานการณ์ในตลาดบัตรเครดิตภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นจากผู้ให้บริการเดิมและการเข้ามาแข่งขันของตลาดของผู้ให้บริการรายใหม่ ทำให้คาดว่าการพัฒนาบริการโดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ เพื่อความเข้าใจพฤติกรรมลูกค้าและปรับปรุงการให้บริการจะเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจบัตรเครดิตในอนาคต

Figure 18: Scenario Analysis in the Credit Card Market



Source: Krungsri Research

วิจัยกรุงศรี

ดร.สมประวิณ มันประเสริฐ	**ผู้บริหารสายงานวิจัยและหัวหน้าทีมวิจัยเศรษฐกิจ**

ทีมวิจัยเศรษฐกิจ

ศรันต์ สุนันท์สถาพร	เศรษฐกรอาวุโส (เศรษฐกิจโลก)
สุจิต ชัยวิชญชาติ	เศรษฐกรอาวุโส (เศรษฐกิจไทย)
จุไรลักษณ์ พลศรี	เศรษฐกรอาวุโส (พยากรณ์ตัวเลขเศรษฐกิจ)
สร้อยสนธิ์ หล่อสุวรรณกุล	เศรษฐกรอาวุโส (สปป.ลาว, เวียดนาม, อินโดนีเซีย)
สถิตย์ แถลงสัตย์	เศรษฐกรอาวุโส (กัมพูชา, เมียนมา, ฟิลิปปินส์)
ลูกหิน วราโชติเศรษฐ์	เศรษฐกร
ธนาพร ศรีคล้าย	เศรษฐกร

ทีมวิจัยอุตสาหกรรม

พรพรรณ โภคย์สุพัสตร์	ผู้บริหารฝ่ายวิจัยอุตสาหกรรม
ธเนศ มหัทธนาลัย	นักวิเคราะห์อาวุโส (Manufacturing and Service Sectors)
พูลสุข นิลกิจศรานนท์	นักวิเคราะห์อาวุโส (Healthcare, Modern Trade, ICT)
ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี	นักวิเคราะห์อาวุโส (Transportation & Logistics, Construction Materials, Industry Risk Ratings)
นรินทร์ ตันไพบูลย์	นักวิเคราะห์อาวุโส (Power Generation, Biofuel, Chemical & Plastic Products, Construction Contractor)
พุทธชาด ลุนคำ	นักวิเคราะห์ (Tourism Sectors, Real Estate in Upcountry, Steel)
วรรณา ยงพิศาลภพ	นักวิเคราะห์ (Automobile, Electronics & Electrical Appliances, Beverages)
พัชรา กลิ่นชวนชื่น	นักวิเคราะห์ (Real Estate in BMR)
ชัยวัช โชวเจริญสุข	นักวิเคราะห์ (Agricultural Products, Food)

ทีมพัฒนางานวิจัย

ตลับลักขณ์ ธนดิษฐ์สุวรรณ	นักวิเคราะห์อาวุโส (Financial Sectors)
รชฎ เลียงจันทร์	นักวิเคราะห์ (Oil & Gas, Petrochemicals, Industry Scenario Analysis)
อาภากร นพรัตยาภรณ์	นักวิเคราะห์
ชุติภา คลังจตุรเวทย์	นักวิเคราะห์

ทีมบริหารระบบข้อมูลวิจัย

สุรัชนี สมประสงค์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ธมณ เสริญสุขสกุล	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
เชิดศักดิ์ ศรีชัยต้น	เจ้าหน้าที่ระบบข้อมูลวิจัย
วงศกร แก้วอุดทัง	เจ้าหน้าที่ระบบข้อมูลวิจัย

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

คำสงวนสิทธิ์

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นจากแหล่งข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณชนที่น่าเชื่อถือ อย่างไรก็ตามวิจัยกรุงศรีมิอาจรับรองความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ข้อคิดเห็นที่ปรากฏเป็นความคิดเห็นของวิจัยกรุงศรี ไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับ บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงความเห็น หรือประมาณการต่างๆ โดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า