

ส่วนที่ 3

ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

13.1 สรุปรายงานผู้สอบบัญชีรับอนุญาตสำหรับงบการเงินปี 2560 - 2562

การตรวจสอบงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560

บริษัท ดิลอยท์ ทูช โธมัทส์ ไซยยศ สอบบัญชี จำกัด โดย นางนิสกร ทรงมณี แสดงความเห็น อย่างไม่มีเงื่อนไขว่า งบการเงินของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น และงบกระแสเงินสดสำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของบริษัท แสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดโดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

การตรวจสอบงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561

บริษัท ดิลอยท์ ทูช โธมัทส์ ไซยยศ สอบบัญชี จำกัด โดย ดร.ศุภมิตร เตชะมนตรีกุล แสดงความเห็น อย่างไม่มีเงื่อนไขว่า งบการเงินของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น และงบกระแสเงินสดสำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของบริษัท แสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดโดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

การตรวจสอบงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562

บริษัท ดิลอยท์ ทูช โธมัทส์ ไซยยศ สอบบัญชี จำกัด โดย ดร.ศุภมิตร เตชะมนตรีกุล แสดงความเห็นอย่างไม่มีเงื่อนไขว่า งบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงินรวมและเฉพาะกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นรวมและเฉพาะกิจการ งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้นรวมและเฉพาะกิจการ และงบกระแสเงินสดรวมและเฉพาะกิจการสำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของบริษัท แสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดโดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

13.2 งบการเงินของบริษัทปี 2560 - 2562

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

งบแสดงฐานะการเงิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 - 2562 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลอยท์ ทูช โทมัส สุโขทัย สอบบัญชี จำกัด

หน่วย: ล้านบาท	งบการเงินบริษัท					
	งบการเงินเฉพาะกิจการ		งบการเงินรวม			
	ปี 2560	%	ปี 2561	%	ปี 2562	%
สินทรัพย์						
สินทรัพย์หมุนเวียน						
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	1,701	2.3%	2,722	3.4%	1,348	1.6%
เงินลงทุนระยะยาวที่จะครบกำหนดภายในหนึ่งปี	3	0.0%	-	-	4	0.0%
ลูกหนี้บัตรเครดิต-สุทธิ	45,048	61.2%	47,937	60.2%	53,254	62.4%
ลูกหนี้สินเชื่อธนวิญ-สุทธิ	142	0.2%	130	0.2%	122	0.1%
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล-สุทธิ	22,596	30.7%	24,644	30.9%	26,807	31.4%
ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ-สุทธิ	2	0.0%	2	0.0%	1	0.0%
ลูกหนี้อื่น	1,264	1.7%	1,387	1.7%	1,152	1.3%
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	70,756	96.1%	76,822	96.5%	82,688	96.8%
เงินลงทุนระยะยาว	9	0.0%	9	0.0%	5	0.0%
ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์-สุทธิ	516	0.7%	529	0.7%	495	0.6%
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน-สุทธิ	509	0.7%	506	0.6%	481	0.6%
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอตัดบัญชี	1,764	2.4%	1,692	2.1%	1,659	1.9%
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น	81	0.1%	90	0.1%	82	0.1%
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน	2,880	3.9%	2,825	3.5%	2,721	3.2%
รวมสินทรัพย์	73,636	100.0%	79,648	100.0%	85,409	100.0%

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

งบแสดงฐานะการเงิน (ต่อ)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 - 2562 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลอยท์ ทูช โทมัส โซยเยส สอบบัญชี จำกัด

หน่วย: ล้านบาท	งบการเงินบริษัท					
	งบการเงินเฉพาะกิจการ		งบการเงินรวม			
	ปี 2560	%	ปี 2561	%	ปี 2562	%
หนี้สินและส่วนผู้ถือหุ้น						
หนี้สินหมุนเวียน						
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกัน	500	0.7%	3,840	4.8%	3,840	4.5%
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงินอื่น	9,568	13.0%	4,948	6.2%	7,536	8.8%
เจ้าหนี้สถาบันการเงินและบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน	1,319	1.8%	1,781	2.2%	911	1.1%
เจ้าหนี้บริษัทอื่นๆ	359	0.5%	505	0.6%	856	1.0%
ดอกเบี้ยค้างจ่าย	293	0.4%	378	0.5%	349	0.4%
ภาษีเงินได้ค้างจ่าย	428	0.6%	609	0.8%	598	0.7%
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	1,056	1.4%	1,087	1.4%	1,198	1.4%
เจ้าหนี้อื่น	1,302	1.8%	2,069	2.6%	1,433	1.7%
ส่วนของเงินกู้ยืมระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	-	-	-	-	-	-
ส่วนของหุ้นกู้ระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	7,270	9.9%	5,285	6.6%	6,185	7.2%
รายได้รอการตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัล	2,559	3.5%	2,336	2.9%	2,277	2.7%
รวมหนี้สินหมุนเวียน	24,653	33.5%	22,837	28.7%	25,181	29.5%
เงินกู้ยืมระยะยาว	-	-	-	-	-	-
หุ้นกู้ระยะยาว	36,085	49.0%	40,050	50.3%	39,980	46.8%
ประมาณการหนี้สินผลประโยชน์พนักงาน	320	0.4%	409	0.5%	513	0.6%
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน	36,405	49.4%	40,459	50.8%	40,493	47.4%
รวมหนี้สิน	61,059	82.9%	63,296	79.5%	65,674	76.9%

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
งบแสดงฐานะการเงิน (ต่อ)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 - 2562 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัทส โซยยศ สอบบัญชี จำกัด

หน่วย: ล้านบาท	งบการเงินบริษัท					
	งบการเงินเฉพาะกิจการ		งบการเงินรวม			
	ปี 2559	%	ปี 2561	%	ปี 2562	%
ทุนจดทะเบียน						
- หุ้นสามัญ 257,833,407 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท	2,578	3.5%	-	-	-	-
ทุนจดทะเบียน						
- หุ้นสามัญ 2,578,334,070 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท	-	-	2,578	3.2%	2,578	3.0%
ทุนที่ออกและชำระเต็มมูลค่าแล้ว						
- หุ้นสามัญ 257,833,407 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท	2,578	3.5%	-	-	-	-
ทุนที่ออกและชำระเต็มมูลค่าแล้ว						
- หุ้นสามัญ 2,578,334,070 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท	-	-	2,578	3.2%	2,578	3.0%
ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ-สุทธิ	1,892	2.6%	1,892	2.4%	1,892	2.2%
กำไรสะสม						
- จัดสรรเป็นสำรองตามกฎหมาย	258	0.4%	258	0.3%	258	0.3%
- ยังไม่ได้จัดสรร	7,849	10.7%	11,624	14.6%	14,980	17.5%
ส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุม	-	-	-	-	27	0.0%
รวมส่วนของผูถือหุ้น	12,577	17.1%	16,352	20.5%	19,735	23.1%
รวมหนี้สินและส่วนของผูถือหุ้น	73,636	100.0%	79,648	100.0%	85,409	100.0%

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
งบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น

สำหรับปี 2560 - 2562 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ พูซ โธมัทส ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

หน่วย: ล้านบาท	งบการเงินบริษัท					
	งบการเงินเฉพาะกิจการ		งบการเงินรวม			
	ปี 2560	%	ปี 2561	%	ปี 2562	%
รายได้						
รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้บัตรเครดิต	4,632	23.7%	4,884	23.0%	5,259	23.2%
รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล	25	0.1%	23	0.1%	21	0.1%
รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้สินเชื่อเช่าซื้อ	3,424	17.5%	3,883	18.3%	4,184	18.5%
รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้สินเชื่อเช่าซื้อของกิจการ	13	0.1%	7	0.0%	4	0.0%
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	8,120	41.6%	8,640	40.8%	9,172	40.5%
หนี้สูญได้รับคืน	2,855	14.6%	3,342	15.8%	3,496	15.5%
กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน	139	0.7%	142	0.7%	149	0.7%
รายได้อื่น	319	1.6%	277	1.3%	340	1.5%
รวมรายได้	19,525	100.0%	21,198	100.0%	22,625	100.0%
ค่าใช้จ่าย						
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	6,941	35.5%	7,311	34.5%	7,519	33.2%
ค่าตอบแทนผู้บริหาร	202	1.0%	212	1.0%	203	0.9%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ-บัตรเครดิต	3,431	17.6%	2,858	13.5%	3,508	15.5%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ-สินเชื่อส่วนบุคคล	5	0.0%	5	0.0%	6	0.0%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ-สินเชื่อเช่าซื้อ	3,180	16.3%	2,834	13.4%	2,917	12.9%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ-สินเชื่อเช่าซื้อของกิจการ	11	0.1%	6	0.0%	2	0.0%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
ต้นทุนทางการเงิน	1,629	8.3%	1,555	7.3%	1,566	6.9%
รวมค่าใช้จ่าย	15,399	78.9%	14,782	69.7%	15,721	69.5%
กำไรก่อนภาษีเงินได้	4,127	21.1%	6,416	30.3%	6,904	30.5%
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	(822)	4.2%	(1,277)	6.0%	(1,380)	6.1%
กำไรสุทธิสำหรับปี	3,304	16.9%	5,140	24.2%	5,524	24.4%

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
งบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น (ต่อ)

สำหรับปี 2560 - 2562 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ พูซ โธมัทสு ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

หน่วย: ล้านบาท	งบการเงินบริษัท					
	งบการเงินเฉพาะกิจการ		งบการเงินรวม			
	ปี 2560	%	ปี 2561	%	ปี 2562	%
กำไร (ขาดทุน) เบ็ดเสร็จอื่น						
กำไร (ขาดทุน) จากการประมาณการโครงการผลประโยชน์พนักงาน	(22)	0.1%	2	0.01%	(67)	0.3%
ภาษีเงินได้เกี่ยวกับรายการที่ต้องไม่จัดประเภทรายการใหม่ในภายหลัง	(4)	0.0%	0	0.0%	13	0.1%
กำไร (ขาดทุน) เบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี-สุทธิจากภาษีเงินได้	(18)	0.1%	1	0.01%	(54)	0.2%
กำไรเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	3,287	16.8%	5,141	24.3%	5,470	24.2%
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน (บาท)	1.28	-	1.99	-	2.14	-

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
งบกระแสเงินสด

สำหรับปี 2560 - 2562 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ ทัช โธมัส ไซยยศ สอบบัญชี จำกัด

หน่วย: ล้านบาท	งบการเงินบริษัท		
	งบการเงินเฉพาะกิจการ	งบการเงินรวม	
	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน			
กำไรก่อนภาษีเงินได้	4,127	6,416	6,904
ส่วนเกินมูลค่าเงินลงทุนในตราสารหนี้ตัดจำหน่าย	0.1	0.03	0.03
ดอกเบี้ยจ่ายจากการตัดบัญชีตั๋วแลกเงินขายลด	1	6	6
ค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงาน	34	117	44
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	350	352	339
ขาดทุนจากการขายและตัดจำหน่ายส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์-สุทธิ	(0.1)	0.2	410
กลับรายการค่าเผื่อการด้อยค่าของสินทรัพย์	-	-	(386)
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	6,627	5,703	6,433
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	1,612	1,537	1,546
	12,751	14,131	15,296
สินทรัพย์ดำเนินงานลดลง (เพิ่มขึ้น)			
ลูกหนี้การค้าเพิ่มขึ้น	(11,109)	(10,628)	(13,921)
ลูกหนี้อื่นลดลง (เพิ่มขึ้น)	(166)	(123)	252
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่นลดลง (เพิ่มขึ้น)	(11)	(9)	8
หนี้สินดำเนินงานเพิ่มขึ้น (ลดลง)			
เจ้าหนี้การค้าสถาบันการเงินและบริษัทที่เกี่ยวข้องกันเพิ่มขึ้น (ลดลง)	328	462	(870)
เจ้าหนี้การค้า-บริษัทอื่นๆ เพิ่มขึ้น	10	9	536
ดอกเบี้ยค้างจ่ายเพิ่มขึ้น (ลดลง)	12	(0.4)	(2)
ค่าใช้จ่ายค้างจ่ายเพิ่มขึ้น	28	31	110
เจ้าหนี้อื่นเพิ่มขึ้น (ลดลง)	182	768	(637)
รายได้รอการตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัลเพิ่มขึ้น (ลดลง)	71	(223)	(58)
เงินสดรับจากการดำเนินงาน	2,095	4,419	715
จ่ายดอกเบี้ย	(1,607)	(1,452)	(1,574)
จ่ายผลประโยชน์พนักงาน	(8)	(27)	(8)
จ่ายภาษีเงินได้	(806)	(1,024)	(1,345)
เงินสดสุทธิได้มาจาก (ใช้ไป) ในกิจกรรมดำเนินงาน	(327)	1,916	(2,211)

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
งบกระแสเงินสด (ต่อ)

สำหรับปี 2560 - 2562 ตรวจสอบโดยบริษัทดี ลอยท์ ฟูซ โธมัทส์ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

หน่วย: ล้านบาท	งบการเงินบริษัท		
	งบการเงินเฉพาะกิจการ	งบการเงินรวม	
	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน			
เงินสดจ่ายเพื่อซื้อเงินลงทุนระยะยาว	(2)	-	-
เงินสดจ่ายเพื่อลงทุนในบริษัทย่อย	-	-	-
เงินสดรับจากการขายเงินลงทุนระยะยาว	-	3	-
เงินสดจ่ายเพื่อซื้อส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์	(245)	(93)	(230)
เงินสดจ่ายเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์	(193)	(132)	(274)
เงินสดรับจากการขายส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์	0.3	0.3	16
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน	(439)	(222)	(487)
กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน			
เงินสดรับ (จ่ายชำระคืน) เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงินและกิจการที่เกี่ยวข้องกัน (สุทธิ)	402	(1,287)	2,582
เงินสดรับจากการออกหุ้นกู้ระยะยาว	11,500	9,250	6,115
เงินสดจ่ายเพื่อไถ่ถอนหุ้นกู้ระยะยาวครบกำหนดชำระ	(9,568)	(7,270)	(5,285)
จ่ายเงินปันผล	(1,031)	(1,366)	(2,114)
เงินสดรับจากการออกหุ้นสามัญของบริษัทย่อย	-	-	27
เงินสดสุทธิได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมจัดหาเงิน	1,302	(673)	1,325
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้น (ลดลง) สุทธิ	536	1,021	(1,374)
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันที่ 1 มกราคม	1,165	1,701	2,722
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันที่ 31 ธันวาคม	1,701	2,722	1,348

13.3 อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ

ตารางสรุปอัตราส่วนทางการเงิน

	หน่วย	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการหากำไร (Profitability Ratio)				
อัตรากำไรขั้นต้น (Gross Profit Margin)	%	85.8%	86.8%	87.7%
อัตรากำไรสุทธิ (Net Profit Margin)	%	16.9%	24.2%	24.4%
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (ROE)	%	28.9%	35.5%	30.6%
อัตราดอกเบี้ยรับ ⁽¹⁾ (Average Interest Received)	%	18.2%	18.0%	17.8%
อัตราดอกเบี้ยจ่าย (Average Cost of Fund)	%	3.1%	2.9%	2.8%
ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ย (Net Interest Margin)	%	15.1%	15.1%	15.0%
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Efficiency Ratio)				
อัตราส่วนรายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์ ⁽²⁾ (Interest Revenue/Total Asset)	%	14.6%	14.5%	14.6%
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA)	%	4.7%	6.7%	6.7%
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (Asset Turnover)	เท่า	0.3	0.3	0.3
อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน (Financial Ratio)				
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (D/E)	เท่า	4.9	3.9	3.3
อัตราส่วนเงินให้กู้ต่อเงินกู้ยืม (Loan to Borrowing)	%	137.6%	144.5%	149.2%
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (Interest Coverage Ratio)	เท่า	3.5	5.1	5.4
อัตราการจ่ายเงินปันผล (Dividend Payout Ratio)	%	41.4%	41.1%	41.1% ⁽³⁾
อัตราส่วนคุณภาพสินทรัพย์ (Asset Quality Ratio)				
อัตราส่วนค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อรวม (Allowance for Doubtful A/C to Total Receivables)	%	7.8%	7.0%	6.6%
อัตราส่วนหนี้สูญต่อสินเชื่อรวม (Bad Debt/Total Receivables)	%	8.6%	7.6%	7.3%
% ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อรวม (% NPL)	%	1.3%	1.1%	1.1%
% ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธุรกิจบัตรเครดิต (% NPL Credit Card)	%	1.1%	1.0%	0.9%
% ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อบุคคล (% NPL Personal Loan)	%	0.8%	0.8%	0.9%

⁽¹⁾ อัตราดอกเบี้ยรับดังกล่าวรวมค่าธรรมเนียมในการใช้เงิน

⁽²⁾ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิดังกล่าวรวมค่าธรรมเนียมในการใช้เงิน

⁽³⁾ สถิติในการรับเงินปันผลดังกล่าวยังมีความไม่แน่นอนจนกว่าจะได้รับอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 (ครั้งที่ 18)

14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ

14.1 คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทปี 2560 - 2562

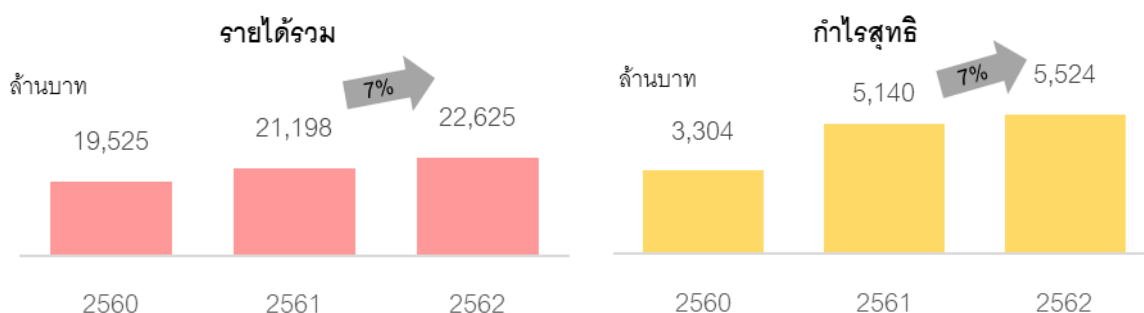
14.1.1 คำอธิบายสำหรับงบการเงินของบริษัท สำหรับปี 2560 - 2562

เกณฑ์การจัดทำและนำเสนองบการเงินปี 2560 - 2562

บริษัทจัดทำบัญชีเป็นเงินบาทและจัดทำงบการเงินตามกฎหมายเป็นภาษาไทยตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินและวิธีปฏิบัติทางการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย โดยสามารถดูรายละเอียดของมาตรฐานการรายงานทางการเงินได้จากหมายเหตุประกอบงบการเงินของบริษัทในแต่ละปีนั้น ๆ

14.1.2 การวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของงบการเงินบริษัทสำหรับปี 2560 - 2562

บทวิเคราะห์ภาพรวมผลการดำเนินงานปี 2562



ในปี 2562 เป็นอีกปีหนึ่งที่บริษัทยังคงเติบโตของกำไรต่อเนื่องจากปีก่อนหน้า ถือได้ว่าเป็นการสร้างสถิติครั้งใหม่ของบริษัท โดยมีรายได้รวมขยายตัวที่ 6.7% แม้บริษัทจะอยู่ภายใต้ความกดดันของสภาวะการแข่งขันในธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคที่ทวีความเข้มข้นขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งจากกระแสของดิจิทัลดิสรัปชันด้วยผลกระทบจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่รวดเร็ว พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงรูปแบบไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง โดยจะเน้นความสะดวกสบาย รวดเร็ว ตลอดจนความเข้มงวดของกฎระเบียบจากหน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งเป็นผลให้บริษัทต้องปรับตัวและปรับปรุงแผนธุรกิจให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อย่างไรก็ตามเคทีซีสามารถทำกำไรสุทธิเป็นจำนวน 5,524 ล้านบาท ซึ่งเป็นมูลค่ากำไรสุทธิสูงสุดเป็นประวัติการณ์ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 หรือคิดเป็นอัตราเติบโตที่ 7.5% จากปีที่ผ่านมา เนื่องจากความสามารถในการปรับตัวของบริษัท ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรมีอัตราเติบโตสูงกว่าอุตสาหกรรมและมีอัตราเติบโตของยอดลูกหนี้ธุรกิจบัตรเครดิตสูงเป็นประวัติการณ์ในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา มีการควบคุมคุณภาพพอร์ตลูกหนี้ที่ดีต่อเนื่อง ประกอบกับแนวทางการติดตามหนี้ที่ยังคงความมีประสิทธิภาพ ทำให้นี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ยังคงอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าอุตสาหกรรม โดยผลการดำเนินงานรวมของเคทีซีสรุปได้ดังนี้

- ในงบการเงินรวมของบริษัทมีกำไรสุทธิสำหรับปีเท่ากับ 5,524 ล้านบาท เติบโต 7.5% จากพอร์ตที่ขยายตัว โดยมีกำไรเบ็ดเสร็จรวมมูลค่าทั้งสิ้น 5,470 ล้านบาท
- ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของบริษัทยังคงขยายตัวในทุกไตรมาสตลอดปี 2562 โดย 1Q/ 2Q/ 3Q และ 4Q เติบโต (yoy) ที่ 10.4%/ 10.5%/ 10.4% และ 11.1% ขณะที่อุตสาหกรรมอยู่ที่ 8.6%/ 7.8%/ 11.0%/ และ 8.5% ตามลำดับ ทั้งนี้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของอุตสาหกรรมทั้งปีมีอัตราเติบโตที่ 9.0% ขณะที่บริษัทมีมูลค่าปริมาณใช้จ่ายผ่านบัตรทั้งปีมีมูลค่า 213,629 ล้านบาท หรือ เติบโตทั้งปีที่ 10.6% โดยบริษัทได้ขยายฐานสมาชิกบัตรเครดิตของบริษัทที่เพิ่มขึ้น 5.2% (yoy) รวมถึงการนำเสนอแคมเปญการตลาดที่แตกต่างอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ตอบสนองทั้งลูกค้าใหม่ และลูกค้ากลุ่มฐานเดิมของบริษัทภายใต้กรอบความคิดที่เปลี่ยนไปตามพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป มีการให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติม ผ่านส่วนลด การคืนเงิน การใช้คะแนนสะสม รวมถึงการทำตลาดออนไลน์ซึ่งมีรูปแบบที่ง่าย และสะดวกในด้านการใช้งาน จึงเป็นผลให้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของสมาชิกเติบโตเพิ่มขึ้น

วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน (หน่วย : ล้านบาท)	ปี 2562	สัดส่วน %	ปี 2561	สัดส่วน %	อัตรา เติบโต %
รายได้รวม	22,625	100%	21,198	100%	7%
- หนี้สูญได้รับคืน	3,496	15%	3,342	16%	5%
ค่าใช้จ่ายการบริหารงาน	7,722	34%	7,524	35%	3%
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	1,566	7%	1,555	7%	1%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	6,433	28%	5,703	27%	13%
กำไรก่อนภาษี	6,904	31%	6,416	30%	8%
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	-1,380	6%	-1,277	6%	8%
กำไรสุทธิ	5,524	24%	5,140	24%	7%
กำไร (ขาดทุน)เบ็ดเสร็จจอื่น-สุทธิจากภาษีเงินได้	(54)	0%	1	0%	-3,995%
กำไรเบ็ดเสร็จรวม	5,470	24%	5,141	24%	6%

- ยอดลูกหนี้รวมปี 2562 เท่ากับ 85,834 ล้านบาท ขยายตัวที่ 10% จากงวดเดียวกันของปีก่อน โดยแบ่งเป็นลูกหนี้บัตรเครดิตรวมเพิ่มจาก 51,062 ล้านบาท เป็น 56,653 ล้านบาท และลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมจาก 26,821 ล้านบาท เป็น 28,933 ล้านบาท
- รายได้รวมเพิ่มขึ้น 7% เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน หรือมีจำนวน 22,625 ล้านบาท จากรายได้ดอกระเบี่ย (รวมรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน) เพิ่ม 8% รายได้ค่าธรรมเนียมเพิ่ม 5% และรายได้หนี้สูญได้รับคืนเพิ่ม 5%
- ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสิ้นปี 2562 เท่ากับ 15.0% จากปี 2561 ที่ 15.1% เนื่องจากค่าเฉลี่ยของอัตราดอกเบี้ยรับลดลง จาก 17.99% เป็น 17.80% โดยที่ต้นทุนเงินลดลงจาก 2.89% เป็น 2.81% จึงทำให้ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยไม่แตกต่างไปจากเดิม

- ควบคุมคุณภาพพอร์ตลูกหนี้ได้ดี NPL ลูกหนี้รวมของบริษัทในปีนี้ ลดลงเหลือ 1.06% จากเดิม 1.14% (yoy) ณ สิ้นปี 2561
- หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญมีจำนวน 6,433 ล้านบาท เพิ่ม 13% จากงวดเดียวกันเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา จากการขยายตัวของพอร์ตและการตัดหนี้สูญที่เพิ่มขึ้น โดยสัดส่วนของค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อ NPL ยังคงมูลค่าสูงอยู่ที่ 620%
- ระดับสัดส่วนค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้สุทธิ (Operating Cost to Income Ratio) เท่ากับ 25.3% ลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ 26.6% แสดงให้เห็นว่า บริษัทยังสามารถควบคุมสัดส่วนค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพรวมธุรกิจในปี 2562

เศรษฐกิจไทยปี 2562 ได้รับผลกระทบจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก ซึ่งส่งผลมาสู่ระบบเศรษฐกิจไทยที่ไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ ธนาคารแห่งประเทศไทยปรับคาดการณ์อัตราการเติบโตของเศรษฐกิจไทยไว้ที่ 2.5% สำหรับแนวโน้มในปี 2563 เศรษฐกิจไทยน่าจะขยายตัวเพิ่มขึ้นได้จากการปรับฐานที่ต่ำลงในปีนี้ โดยคาดว่าจะมีอัตราเติบโต GDP อยู่ในช่วงระหว่าง 2.5%-2.9% มีปัจจัยสนับสนุนจากแนวโน้มการขยายตัวของอุปสงค์ภายในประเทศในด้านการใช้จ่ายภาคครัวเรือนและการดำเนินมาตรการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของภาครัฐ

ภาพรวมอุตสาหกรรมสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคยังคงมีอัตราการเติบโตต่อเนื่องจากปีก่อน หากพิจารณายอดลูกหนี้บัตรเครดิตของอุตสาหกรรมรวม ณ เดือนธันวาคม 2562 เท่ากับ 457,090 ล้านบาท ขยายตัว 9.2% เทียบกับปี 2561 เติบโตที่ 6.2% หรือมีจำนวน 418,747 ล้านบาท และสินเชื่อบุคคลมียอดลูกหนี้สำหรับปีนี้เท่ากับ 579,788 ล้านบาท ขณะที่ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมในช่วงปี 2562 มีจำนวน 1,885,725 ล้านบาท คิดเป็นเติบโตที่ 9.0% ซึ่งมีอัตราเติบโตต่ำกว่าอัตราเติบโตของปี 2561 ซึ่งอยู่ที่ 9.2% เนื่องจากการชะลอตัวของภาพรวมเศรษฐกิจไทย

เคทีซีมีสัดส่วนของลูกหนี้บัตรเครดิตเทียบกับอุตสาหกรรมสำหรับปี 2562 เท่ากับ 12.4% เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2561 ที่อยู่ที่ 12.2% มีส่วนแบ่งตลาดในด้านของปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรในปี 2562 เท่ากับ 11.3% เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าที่อยู่ที่ 11.2% และมีสัดส่วนของลูกหนี้สินเชื่อบุคคลเคทีซีเทียบกับอุตสาหกรรมเท่ากับ 5.0% โดยไม่สามารถเปรียบเทียบตัวเลขปัจจุบันกับข้อมูลในอดีตได้ เนื่องจากข้อมูลลูกหนี้สินเชื่อบุคคลของอุตสาหกรรมเป็นตัวเลขที่รวมสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกันตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2562 เป็นต้นมา

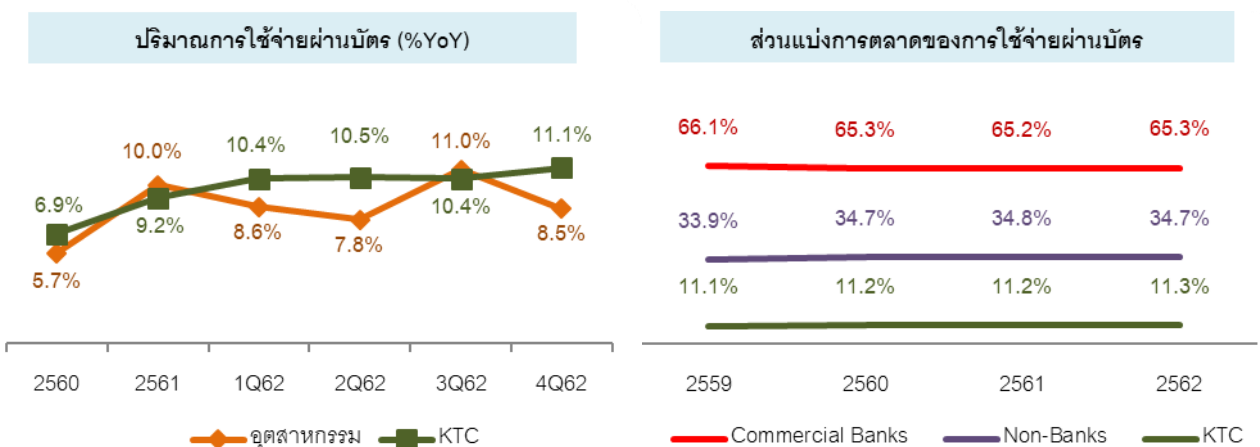
มูลค่าของอุตสาหกรรม	2560	2561	2562
ลูกหนี้บัตรเครดิต (ล้านบาท)	394,123	418,747	457,090
อัตราการเติบโต (%)	9.4%	6.2%	9.2%
สัดส่วนลูกหนี้บัตรเครดิตของเคทีซีเทียบกับอุตสาหกรรม (%)	12.3%	12.2%	12.4%
จำนวนบัตรเครดิต (บัตร)	20,334,780	22,105,554	23,620,374
อัตราการเติบโต (%)	1.0%	8.7%	6.9%
ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวม (ล้านบาท)	1,572,599	1,730,488	1,885,725
อัตราการเติบโต (%)	5.7%	10.0%	9.0%
สัดส่วนปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวมของเคทีซีเทียบกับอุตสาหกรรม (%)	11.2%	11.2%	11.3%
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล (ล้านบาท)	354,243	383,303	579,788
อัตราการเติบโต (%)	6.4%	8.2%	51.3%
สัดส่วนลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมของเคทีซีเทียบกับอุตสาหกรรม* (%)	7.0%	7.0%	5.0%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ : *ข้อมูลลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2562

ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

- ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของบริษัทสำหรับปี 2562 สูงกว่าอุตสาหกรรม บริษัทมีอัตราเติบโตของการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมสำหรับปีนี้เท่ากับ 10.6% สูงกว่าอุตสาหกรรมเติบโตที่ 9.0% โดยส่วนแบ่งตลาดของการใช้จ่ายผ่านบัตรของสำหรับปี 2562 เท่ากับ 11.3% เพิ่มขึ้นจาก 11.2% ณ สิ้นปี 2561



รายได้ดอกเบี้ยเพิ่มจากสองธุรกิจหลัก

- **รายได้รวมเพิ่มขึ้น** รายได้รวมปี 2562 มีจำนวน 22,625 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 7% โดยมีมูลค่ารายได้มาจาก รายได้ดอกเบี้ย (รวมรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน) รายได้ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ มีจำนวน 13,607 ล้านบาท 5,032 ล้านบาท และ 3,985 ล้านบาท ตามลำดับ มีสัดส่วนคิดเป็น 60% 22% และ 18% ของรายได้รวม ตามลำดับ ทั้งนี้ในรายละเอียดของรายได้อื่น ๆ นั้นมีสัดส่วน 88% มาจากหนี้สูญได้รับคืน
- **รายได้ดอกเบี้ยเพิ่มจากสองธุรกิจหลัก** บริษัทขยายฐานลูกค้า โดยมุ่งหมายการดำเนินงานไปที่ความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก (Customer Needs) และคัดสรรแคมเปญการตลาดที่ตอบโจทย์สมาชิก ครอบคลุมการใช้จ่ายประจำวัน พร้อมทั้งใช้คะแนน KTC FOREVER เป็นเครื่องมือช่วยสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว อีกทั้งนำเสนอสิทธิประโยชน์ด้านออนไลน์ที่เข้มข้น ไม่น้อยกว่าร้านค้าปกติ เพื่อให้สมาชิกเลือกใช้บริการเคทีซีเป็นบัตรหลัก พอร์ตลูกหนี้บัตรเครดิตรวมและลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมเพิ่มขึ้นที่ 11% และ 8% ตามลำดับ ส่งผลต่อรายได้ดอกเบี้ย (รวมรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน) มีจำนวนทั้งสิ้น 13,607 ล้านบาท แยกเป็นมีรายได้ดอกเบี้ยบัตรเครดิตเพิ่มที่ 7% และรายได้ดอกเบี้ยของสินเชื่อบุคคลเพิ่มที่ 8% ตามลำดับ
- **รักษาสัดส่วนอัตราดอกเบี้ย** ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสิ้นปี 2562 เท่ากับ 15.0% จากปี 2561 ที่ 15.1% เนื่องจากค่าเฉลี่ยของอัตราดอกเบี้ยรับลดลงจาก 17.99% เป็น 17.80% โดยที่ต้นทุนเงินลดลงจาก 2.89% เป็น 2.81% จึงทำให้ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยไม่แตกต่างไปจากเดิม
- **รายได้ค่าธรรมเนียมสูงขึ้น** รายได้ค่าธรรมเนียม (ไม่รวมค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน) เติบโตสูงขึ้น 5% เมื่อเทียบกับช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อน หรือมีมูลค่า 5,032 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากรายได้ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดล่วงหน้า และจากรายได้ค่าธรรมเนียม Interchange ซึ่งเป็นรายได้ค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นระหว่างธนาคาร/ บริษัทผู้ออกบัตรและธนาคาร/ บริษัทผู้รับบัตรผ่านตัวกลางชำระเงิน สำหรับมูลค่ารายได้ค่าธรรมเนียมส่วนลดจากร้านค้า ซึ่งเป็นค่าธรรมเนียมที่บริษัทได้รับจากการมีฐานะเป็นบริษัทร้านค้าของร้านค้าที่เป็นสมาชิกของเคทีซี มีมูลค่าใกล้เคียงกับปีก่อนหน้า ขณะที่รายได้ค่าธรรมเนียมในการติดตามหนี้มีอัตราการเติบโตที่ลดลง

(หน่วย: ล้านบาท)	ปี 2562	% ของ รายได้รวม	ปี 2561	% ของ รายได้รวม	อัตราเติบโต
รายได้ดอกเบี้ยรวมค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน	13,607	60%	12,641	60%	8%
- ลูกหนี้บัตรเครดิต	6,255	28%	5,820	27%	7%
- ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล	7,327	32%	6,791	32%	8%
- ลูกหนี้อื่นๆ (สินเชื่อธนวัฏ สินเชื่อเจ้าของกิจการ)	25	0.1%	30	0.1%	-15%
รายได้ค่าธรรมเนียม (ไม่รวมค่าธรรมเนียมใช้วงเงิน)	5,032	22%	4,795	23%	5%
ดอกเบี้ยจ่าย	1,566	7%	1,555	7%	1%
ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ย (Net Interest Margin)	15.0%		15.1%		

การบริหารค่าใช้จ่ายของบริษัท

- **ค่าใช้จ่ายรวมเพิ่ม 6% (yoy) รองรับการขยายตัวของพอร์ต** สำหรับปี 2562 บริษัทมีค่าใช้จ่ายรวม (ไม่รวมภาษีเงินได้) จำนวนทั้งสิ้น 15,721 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 6% จากจำนวน 14,782 ล้านบาท โดยมีค่าใช้จ่ายในการบริหารงานรวมเพิ่มเพียง 3% (yoy) แบ่งเป็นจากค่าใช้จ่ายด้านบุคคลเพิ่ม 3% (yoy) ค่าใช้จ่ายด้านการตลาดที่เพิ่ม 12% (yoy) ด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดหาสมาชิกใหม่ทำให้ขยายฐานสมาชิกใหม่ทั้งบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล ตลอดจนการเพิ่มกิจกรรมทางการตลาด เพื่อกระตุ้นให้เงินการใช้จ่ายผ่านบัตร หรือเบิกถอนเงินสด ค่าธรรมเนียมจ่ายและค่าใช้จ่ายในการบริหารงานอื่นมีมูลค่าใกล้เคียงเดิมทั้งสองรายการโดยมีอัตราเพิ่มเพียง 0.3% (yoy) และ 0.5% (yoy) ตามลำดับ สำหรับมูลค่าหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นที่ 13% (yoy) จากการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญที่เพิ่มขึ้นตามการขยายของจำนวนพอร์ตที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับจำนวนของการตัดหนี้สูญที่เพิ่มขึ้นด้วย ขณะที่ค่าใช้จ่ายการเงินที่เป็นต้นทุนเงินอยู่ในระดับใกล้เคียงเดิมสูงขึ้นเพียง 0.7% (yoy) เนื่องจากบริษัทสามารถควบคุมและจัดสัดส่วนของแหล่งที่มาของเงินทุนได้เป็นอย่างดีเหมาะสม
- **ปรับกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องทำให้ Operating Cost to Income ต่ำลงจากปีก่อนหน้า** สำหรับสัดส่วนค่าใช้จ่ายรวมต่อรายได้รวม (Cost to Income Ratio) เท่ากับ 34.1% ต่ำลงกว่าปีก่อนหน้าที่มีค่า 35.5% แต่หากพิจารณาเฉพาะค่าใช้จ่ายเพื่อการดำเนินงาน โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านการตลาดและค่าใช้จ่าย Interchange Fee จะพบว่าสัดส่วนค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้สุทธิ (Operating Cost to Income Ratio) เท่ากับ 25.3% ลดลงจากช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อนที่มีค่า 26.6% เนื่องจากการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการพัฒนาเครื่องมือในการสื่อสาร “KTC Mobile” กับสมาชิกบัตรให้ใช้งานและนำพึงพอใจ ตอบโจทย์ลูกค้าของเคทีซี เพราะเป็นเครื่องมือควบคุมค่าใช้จ่ายและควบคุมความเสี่ยงของสมาชิก

(หน่วย: ล้านบาท)	ปี 2562	% ของ รายได้รวม	ปี 2561	% ของ รายได้รวม	อัตรา เติบโต (%)
ค่าใช้จ่ายด้านบุคคล	2,450	11%	2,374	11%	3%
ค่าใช้จ่ายด้านการตลาด	1,014	4%	909	4%	12%
ค่าธรรมเนียมจ่าย	2,373	10%	2,366	11%	0.3%
ค่าใช้จ่ายในการบริหารอื่นๆ	1,884	8%	1,874	9%	1%
ค่าใช้จ่ายในการบริหารรวม	7,722	34%	7,524	35%	3%

รักษาคุณภาพของพอร์ตลูกหนี้

- **พอร์ตลูกหนี้รวมเติบโต 9.8%** ปี 2562 บริษัทมีลูกหนี้รวม 85,834 ล้านบาท แบ่งเป็นลูกหนี้บัตรเครดิตรวมจำนวน 56,653 ล้านบาท (10.9% yoy) และลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมจำนวน 28,933 ล้านบาท (7.9% yoy) เมื่อหักค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญรวมทั้งสิ้นมูลค่า 5,650 ล้านบาท จะมียอดลูกหนี้สุทธิทั้งบริษัทรวมเท่ากับ 80,183 ล้านบาท แบ่งเป็นพอร์ตลูกหนี้บัตรเครดิตสุทธิ 53,254 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน 66% ของพอร์ตลูกหนี้สุทธิรวม และที่เหลือเป็นพอร์ตลูกหนี้สินเชื่อบุคคลสุทธิที่ 26,807 ล้านบาท
- **ขยายฐานสมาชิก 2% จากปีก่อน** ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2562 บริษัทมีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 3.4 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้น 2% เมื่อเทียบกับช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อน โดยจำนวนสมาชิกปัจจุบันแบ่งเป็นบัตรเครดิต 2,510,914 บัตร (ขยายตัว 5%) และสินเชื่อบุคคลจำนวน 888,342 บัญชี (ลดลง 7%) เนื่องจากมีการปิดบัญชีลูกหนี้สินเชื่อบุคคลที่ไม่เคลื่อนไหวระหว่างปี
- **ควบคุม NPL ของทั้งบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล** บริษัทให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพหนี้อย่างต่อเนื่อง บริษัทมี NPL รวมอยู่ที่ 1.06% ลดลงหากเทียบกับช่วงระยะเวลาเดียวกันกับปีก่อนที่อยู่ 1.14% โดย NPL ของบัตรเครดิตลดลงจาก 0.99% เหลือ 0.93% ขณะที่ NPL ของสินเชื่อบุคคล เพิ่มขึ้นจาก 0.76% เป็น 0.92% เมื่อเทียบกับช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อน บริษัทมีสัดส่วนของค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อ NPL ยังคงมูลค่าสูงอยู่ที่ 620% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ 616%

(หน่วย: ล้านบาท)	ปี 2562	% ของ รายได้รวม	ปี 2561	% ของ รายได้รวม	อัตราเติบโต
- หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญของบัตรเครดิต	3,508	16%	2,858	13%	23%
- หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญของสินเชื่อบุคคล	2,917	13%	2,834	13%	3%
- หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญของสินเชื่ออื่นๆ*	9	0.04%	11	0.1%	-20%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญรวมของบริษัท	6,433	28%	5,703	27%	13%

*สินเชื่ออื่นๆ ได้แก่ สินเชื่อบริษัท สินเชื่อเจ้าของกิจการ เป็นต้น

- **หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้น** หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญมีจำนวน 6,433 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก 5,703 ล้านบาท ในช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อนคิดเป็น 13% (yoy) โดยนอกจากตั้งสำรองหนี้สงสัยจะสูญเปลี่ยนแปลงไปตามการขยายตัวของพอร์ตแล้ว บริษัทยังมีหนี้สูญที่อยู่ในกระบวนการตามกฎหมายและถึงกำหนดตัดหนี้สูญในช่วงปีนี้เพิ่มขึ้นด้วย

ตัวเลขสำคัญทางการเงิน (หน่วย : ล้านบาท)	ไตรมาส 4 ปี 2562	ไตรมาส 4 ปี 2561	อัตราเติบโต (Y-Y%)	ปี 2562	ปี 2561	อัตราเติบโต (Y-Y%)
รายได้รวม	5,927	5,455	9%	22,625	21,198	7%
ค่าใช้จ่ายรวม (ไม่รวมดอกเบี้ยจ่าย)	3,878	3,533	10%	14,155	13,226	7%
ค่าใช้จ่ายรวม (รวมดอกเบี้ยจ่าย)	4,278	3,921	9%	15,721	14,782	6%
กำไรสุทธิ	1,319	1,229	7%	5,524	5,140	7%
ลูกหนี้บัตรเครดิต-สุทธิ	53,254	47,937	11%	53,254	47,937	11%
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล-สุทธิ	26,807	24,644	9%	26,807	24,644	9%
ลูกหนี้สินเชื่ออื่นๆ-สุทธิ*	123	132	-7%	123	132	-7%
สินทรัพย์รวม	85,409	79,648	7%	85,409	79,648	7%
เงินกู้ยืมรวม	57,540	54,122	6%	57,540	54,122	6%
หนี้สินรวม	65,674	63,296	4%	65,674	63,296	4%
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	19,735	16,352	21%	19,735	16,352	21%

* ลูกหนี้สินเชื่ออื่นๆ ได้แก่ สินเชื่อธนาภิบาล สินเชื่อเจ้าของกิจการ เป็นต้น

ฐานะการเงินและแหล่งที่มาของเงินทุน

- **พอร์ตลูกหนี้บัตรเครดิตเพิ่มขึ้น** สินทรัพย์ของบริษัท ณ สิ้นปี 2562 มีจำนวน 85,409 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 7% จากจำนวน 79,648 ล้านบาท จากช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า โดยสินทรัพย์ที่สร้างรายได้หลักให้แก่บริษัทอยู่ในรูปของลูกหนี้การค้าสุทธิคิดเป็น 94% ของสินทรัพย์รวมหรือมีจำนวนเท่ากับ 80,183 ล้านบาท ส่วนที่เหลืออีก 6% ของสินทรัพย์จะแบ่งเป็น เงินสด ลูกหนี้อื่น สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี และสินทรัพย์อื่น ๆ
- **บริหารต้นทุนเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ** บริษัทมีเงินกู้ยืมทั้งสิ้น 57,540 ล้านบาท คิดเป็นเพิ่มขึ้น 6% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีโครงสร้างแหล่งเงินทุนมาจากทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยในระยะสั้นมาจากการกู้ยืมสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกัน 3,840 ล้านบาท สถาบันการเงินอื่น 7,536 ล้านบาท สำหรับระยะยาวมาจากหุ้นกู้เป็นจำนวน 46,165 ล้านบาท มีการกระจายแหล่งที่มาของเงินกู้ยืม ทั้งจากธนาคารพาณิชย์ของไทย บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทประกันและกองทุนต่าง ๆ ณ สิ้นปี 2562 บริษัทมีวงเงินสินเชื่อทั้งสิ้น (Total Credit Line) จำนวนทั้งสิ้น 29,540 ล้านบาท ประกอบด้วย วงเงินของธนาคารกรุงไทย 18,030 ล้านบาท และอีกจำนวน 11,510 ล้านบาท มาจากธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ทั้งนี้บริษัทมีการใช้วงเงินดังกล่าวไปบางส่วน ทำให้ ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2562 บริษัทมีวงเงินสินเชื่อคงเหลือ (Available Credit Line) จำนวนทั้งสิ้น 23,660 ล้านบาท โดยมีต้นทุนการเงิน ณ สิ้นปี 2562 อยู่ที่ 2.81% ลดลงจาก 2.89% เพราะสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในการกู้ยืมเงินให้มีมูลค่าที่เหมาะสมสอดคล้องกับการขยายตัวของ

พอร์ต ทั้งนี้บริษัทมีอัตราส่วนของหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นอยู่ที่ 3.33 เท่า ซึ่งยังต่ำกว่าภาระผูกพันที่กำหนดไว้ที่ 10 เท่า

ตัวเลขสำคัญทางการเงิน (หน่วย : ล้านบาท)	ไตรมาส 4 2562	ไตรมาส 4 2561	อัตราเติบโต (Y-Y%)	ปี 2562	ปี 2561	อัตราเติบโต (Y-Y%)
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	87.9%	86.9%	1%	87.7%	86.8%	1%
อัตรากำไรสุทธิ (%)	22.3%	22.5%	-1%	24.4%	24.2%	1%
ความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ (เท่า)	5.1	5.0	3%	5.4	5.1	6%
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า)	3.3	3.9	-14%	3.3	3.9	-14%
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	29.2%	34.0%	-14%	30.6%	35.5%	-14%
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	6.4%	6.4%	-0.3%	6.7%	6.7%	-0.2%
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อยอดลูกหนี้รวม (%)	6.6%	7.0%	-6%	6.6%	7.0%	-6%
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อNPL (%)	620%	616%	1%	620%	616%	1%
มูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น (บาท)	7.7	6.3	21%	7.7	6.3	21%
กำไรต่อหุ้น (บาท)	0.51	0.48	7%	2.14	1.99	7%

ในงบการเงินรวมของบริษัทมีกำไรเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี 2562 มูลค่าทั้งสิ้น 5,470 ล้านบาท เกิดจากกำไรสุทธิสำหรับปีที่มีจำนวน 5,524 ล้านบาท รวมผลจากขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปีสุทธิจากภาษีเงินได้มีมูลค่าที่ 54 ล้านบาท อันเกิดจากผลขาดทุนจากการวัดมูลค่าใหม่ของผลประโยชน์พนักงานและภาษีเงินได้ของรายการที่จะไม่ถูกจัดประเภทใหม่ไว้ในกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง

ภาพรวมเปรียบเทียบเป้าหมายกับผลดำเนินงานจริงที่ได้ในปี 2562

บริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายด้านอัตราเติบโตของพอร์ตรวมที่ 10% ได้อย่างที่ตั้งใจไว้ และคงสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ให้อยู่ที่ 1.1% ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ แม้จะไม่บรรลุเป้าหมายในด้านปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรโดยบริษัทเติบโตจริงที่ 11% เทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ 15% แต่บริษัทสามารถในการสร้างรายได้จากธุรกิจหลักของบริษัททั้งจากบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล มูลค่าหนี้สูญได้รับคืนยังคงอยู่ในระดับที่สูง ความสามารถในการบริหารและจัดหาเงินกู้ยืมทำให้ต้นทุนเงินของบริษัทยังคงต่ำอยู่ ขณะที่บริษัทมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น จากการใช้งบประมาณด้านการตลาดในการสร้างฐานสมาชิกและพอร์ตรมีการขยายตัวดี ทำให้มีการตั้งสำรองในพอร์ตใหม่เพิ่มขึ้น รวมถึงมีจำนวนหนี้สูญที่เพิ่มขึ้น เป็นผลให้จำนวนหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า เป็นผลให้ผลกำไรของบริษัทเติบโตช้ากว่าปกติ โดยเติบโตที่ 7.5%

คาดการณ์ผลกระทบ TFRS9

ตามที่สภาวิชาชีพบัญชีได้ออกประกาศเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการรายงานทางการเงินและการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับใหม่ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วและจะมีผลบังคับใช้สำหรับการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป ซึ่งหนึ่งในมาตรฐานการรายงานทางการเงินคือ มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 (TFRS9: เครื่องมือทางการเงิน)

ผลกระทบของการนำมาตรฐานบัญชี TFRS9 มาใช้นั้น เป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นในทางการรายงานตัวเลขทางการเงินมากกว่าที่จะเป็นผลกระทบต่อการทำงานจริง สิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุดมาจาก แนวทางการตัดหนี้สูญที่เข้มข้นมากกว่ามาตรฐานเดิม โดยในมาตรฐาน TFRS9 กำหนดไว้ ให้ตัดหนี้สูญได้เมื่อบริษัทไม่สามารถคาดการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผลว่า บริษัทจะสามารถเรียกเก็บหนี้ได้ (อ้างถึงข้อ 3.2 การตัดรายการสินทรัพย์ทางการเงิน ของมาตรฐาน TFRS9) ดังนั้นเมื่อบริษัทมีการตัดหนี้สูญเพื่อใช้สิทธิทางภาษีตามกฎหมายกระทรวง ฉบับที่ 186 (พ.ศ. 2534) ออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการจำหน่ายหนี้สูญจากบัญชีลูกหนี้ อาจจะยังไม่สามารถรายงานการตัดหนี้สูญนั้นในทางบัญชีได้ทันที และจะต้องรอไปจนกว่าจะถึงจุดที่เชื่อได้ว่าไม่สามารถเรียกเก็บหนี้ใด ๆ ได้อีกแล้วจึงจะทำการตัดหนี้สูญทางบัญชีได้

รายงานทางการเงินตาม TFRS9 สำหรับบริษัทจะมีการรายงานตัวเลขทางการเงินที่แตกต่างไปจากเดิม ดังต่อไปนี้

1. หนี้สูญที่ตัดออกเพื่อการใช้สิทธิทางภาษี จะยังไม่ถูกตัดออกจากรายงานจนกว่าจะพิสูจน์ได้ว่าไม่สามารถเรียกเก็บหนี้ได้อีกต่อไป ดังนั้น NPL ใหม่บน TFRS9 จะเทียบเคียงได้กับ Write off+ NPL ในมาตรฐานเดิม เช่น เดิมบริษัท ก ตัดหนี้สูญ ปีละประมาณ 7-8% คงเหลือ NPL ประมาณ 1% ภายใต้ TFRS9 อาจจะรายงานประมาณ 8-9% ซึ่งจะเป็นฐานใหม่สำหรับการรายงาน NPL

2. มาตรฐานใหม่กำหนดให้บริษัทยังคงต้องการรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจาก NPL นั้น ไปจนกว่าจะตัดเป็นหนี้สูญ แม้ว่า จะอยู่ใน Stage 3 แล้วก็ตาม

3. มาตรฐานกำหนดให้บริษัทต้องตั้งสำรองสำหรับ NPL (เงินต้นและดอกเบี้ย) นี้ ตามจำนวนที่ได้จากการคำนวณตาม ECL Model (Expected Credit Loss Model) ซึ่งจะไม่ใช้การตั้งสำรองเต็ม 100% เหมือนก่อน

4. มาตรฐานกำหนดไว้ ในกรณีที่มีส่วนต่างของ รายได้ดอกเบี้ยและสำรองในส่วนของดอกเบี้ย ให้รับรู้ผลต่างนั้นในงบกำไรขาดทุนด้วย

5. เนื่องจาก การรายงาน NPL แบบใหม่ที่เปลี่ยนไปจากเดิมจะทำให้ อัตราส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อลูกหนี้รวม (Allowance/Port) ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อลูกหนี้ที่อายุเกิน 90 วัน (NPL Coverage) เปลี่ยนแปลงไปด้วย และด้วยเหตุที่มาตรฐานใหม่มีการเปลี่ยนแปลงในหลายๆส่วนและด้วยผลของ ECL Model ลักษณะของ Port และผลกระทบต่อ Port ในลักษณะต่าง ๆ จะมีผลกระทบต่อการตั้งสำรองในรูปแบบที่ต่างกันไป ดังนั้น การประมาณการตัวเลขที่จะใช้เป็นฐานใหม่ของอัตราส่วนดังกล่าว อาจจะทำได้ยาก อย่างไรก็ตาม บริษัทเชื่อบนข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบันว่า ภายใต้มาตรฐานใหม่ อัตราส่วนของ Allowance/Port ตามตัวเลขฐานใหม่อาจจะอยู่ประมาณ 9%-11% และ NPL Coverage อาจจะเป็นประมาณ 100-200% อย่างไรก็ตาม เมื่อได้นำ TFRS9 มาใช้เต็มรูปแบบแล้วก็น่าจะทำให้สามารถประมาณการอัตราส่วนดังกล่าวได้ชัดเจนขึ้น

ด้วยจำนวนของสำรองหนี้สงสัยจะสูญที่มีอยู่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 เมื่อได้คำนวณตาม ECL Model แล้ว มีส่วนที่เกินอยู่จำนวนหนึ่ง ฝ่ายจัดการจึงพิจารณา Management Overlay จำนวนหนึ่งเพิ่มเติมตามกำหนดในมาตรฐาน

IFRS9 จึงทำให้เมื่อเข้าสู่ IFRS9 จะไม่มีสำรองส่วนเกิน

และเพื่อประโยชน์ในการเปรียบเทียบระหว่าง รายงานทางการเงินแบบเดิมกับแบบใหม่ บริษัทจะยังคงแสดงรายงานทางการเงินตามรูปแบบเดิมไว้เป็น Management Report ใน MD&A เป็นระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่ไตรมาส 1 ปี 2563 เป็นต้นไป

14.2 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานสำหรับแต่ละธุรกิจปี 2560 - 2562

เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบความสามารถในการหารายได้จากแต่ละประเภทธุรกิจของบริษัทให้ชัดเจน บริษัทจึงนำผลการดำเนินงานของแต่ละธุรกิจสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 – 2562 มาเปรียบเทียบกัน โดยสามารถแบ่งประเภทของรายได้ดังนี้

รายได้แยกตามกลุ่มธุรกิจ	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 60		สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 61		สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 62	
	ล้านบาท	สัดส่วน(%)	ล้านบาท	สัดส่วน(%)	ล้านบาท	สัดส่วน(%)
1. รายได้จากธุรกิจบัตรเครดิต ⁽¹⁾	11,642	59.6%	12,363	58.3%	13,068	57.8%
2. รายได้จากธุรกิจสินเชื่อบุคคล ⁽¹⁾	7,377	37.8%	8,377	39.5%	9,038	39.9%
3. รายได้อื่น ๆ	506	2.6%	457	2.2%	520	2.3%
- รายได้จากสินเชื่อธนวัฏ ⁽¹⁾	31	0.2%	28	0.1%	26	0.1%
- รายได้จากธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ ⁽¹⁾	17	0.1%	9	0.0%	5	0.0%
- รายได้อื่น ๆ ⁽²⁾	458	2.3%	420	2.0%	489	2.2%
รวม	19,525	100.0%	21,198	100.0%	22,625	100.0%

⁽¹⁾ รายได้หนี้สูญได้รับคืนแต่ละธุรกิจ จะรวมอยู่ในรายได้ที่แยกตามแต่ละกลุ่มธุรกิจ

⁽²⁾ รายได้อื่น ๆ ได้แก่ รายได้ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ กำไร (ขาดทุน) จากอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น

ปัจจุบัน บริษัทมีสายธุรกิจที่สำคัญ 2 ธุรกิจ คือ ธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อบุคคล สำหรับปี 2560 บริษัทมีโครงสร้างรายได้ร้อยละ 60 ร้อยละ 38 และร้อยละ 2 ของรายได้รวม ตามลำดับ สำหรับในปี 2561 บริษัทมีโครงสร้างรายได้ร้อยละ 58 ร้อยละ 40 และร้อยละ 2 ของรายได้รวม ตามลำดับ ส่วนในปี 2562 บริษัทมีโครงสร้างรายได้ร้อยละ 58 ร้อยละ 40 และร้อยละ 2 ของรายได้รวม ตามลำดับ

• ธุรกิจบัตรเครดิต

รายได้ธุรกิจบัตรเครดิต	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 60		สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 61		สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 62	
	ล้านบาท	สัดส่วน (%)	ล้านบาท	สัดส่วน(%)	ล้านบาท	สัดส่วน(%)
1. รายได้ดอกเบี้ยจากธุรกิจบัตรเครดิต ⁽¹⁾	5,894	50.6%	5,820	47.1%	6,255	47.9%
2. รายได้ค่าธรรมเนียม	4,043	34.7%	4,602	37.2%	4,846	37.1%
- จากด้านออกบัตรเครดิต	2,471	21.2%	2,890	23.4%	3,107	23.8%
- จากด้านร้านค้ารับบัตรเครดิต	1,572	13.5%	1,712	13.8%	1,738	13.3%
3. หนี้สูญรับคืน-บัตรเครดิต	1,705	14.6%	1,942	15.7%	1,967	15.0%
รวม	11,642	100.0%	12,363	100.0%	13,068	100.0%

⁽¹⁾ รายได้ดอกเบี้ยของธุรกิจบัตรเครดิตรวมรายได้ค่าธรรมเนียมการใช้งาน

รายได้จากธุรกิจบัตรเครดิตมาจาก 3 ส่วน คือ รายได้ดอกเบี้ย รายได้ค่าธรรมเนียม และหนี้สูญรับคืน โดยมีสัดส่วน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 อยู่ที่ร้อยละ 48 ร้อยละ 37 และร้อยละ 15 ตามลำดับ

1. รายได้จากดอกเบี้ยบัตรเครดิต

ในปี 2562 บริษัทยังคงเน้นการทำแผนการตลาดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้สมาชิกเกิดความประทับใจ และรองรับการเติบโต ให้แบรนด์เป็นที่ชื่นชอบในระยะยาว ผ่านการขยายฐานบัตรและสมาชิกใหม่ ร่วมมือกับพันธมิตร รวมถึงตอบโต้ความต้องการของสมาชิกในปัจจุบัน ส่งเสริมให้มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเคทีซีเป็นบัตรประจำ แม้ในปีนี้จะมีการแข่งขันสูง และเริ่มเข้าสู่ยุคดิจิทัล ประกอบกับมีมาตรการการควบคุมวงเงินบัตรเครดิต อย่างไรก็ตาม บริษัทก็ยังคงสามารถขยายฐานบัตรได้ และบริหารจัดการให้หนี้เสียอยู่ในระดับต่ำ และให้การใช้จ่ายผ่านบัตรยังคงเติบโตได้ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีจำนวนบัตร 2,510,914 บัตร เพิ่มขึ้น 5.2% จากปีก่อน และยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรอยู่ที่ 213,629 ล้านบาท เติบโต 10.6% และยังเติบโตได้ดีกว่าอุตสาหกรรม

	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 60	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 61	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 62
จำนวนบัตรเครดิต (บัตร)	2,169,370	2,387,659	2,510,914
อัตราการขยายตัว (% ต่อปี)	3.5%	10.1%	5.2%
ลูกหนี้บัตรเครดิตสุทธิ (ล้านบาท)	45,048	47,937	53,254
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	4.8%	6.4%	11.1%
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวม ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	176,777	193,101	213,629
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	6.9%	9.2%	10.6%

⁽¹⁾ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ รวมการเบิกเงินสดล่วงหน้า

2. รายได้ค่าธรรมเนียมด้านออกบัตรเครดิต

รายได้ค่าธรรมเนียมรวมของธุรกิจบัตรเครดิตที่มาจากทั้งรายได้ด้านออกบัตรเครดิตและด้านรับบัตรเครดิตยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยรายได้ค่าธรรมเนียมด้านออกบัตรเครดิตนั้นเกิดจากการที่บริษัทได้รับจากการทำรายการต่าง ๆ ในฐานะผู้ออกบัตรที่เรียกว่า Interchange Fee ซึ่งจะได้รับค่าธรรมเนียมคิดเป็นร้อยละของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เมื่อผู้ออกบัตรของบริษัทได้นำบัตรไปชำระค่าสินค้าและบริการ รวมถึงค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเบิกเงินสดล่วงหน้า เป็นต้น โดยในปี 2560 และปี 2561 บริษัทมีรายได้จากค่าธรรมเนียมด้านออกบัตรเครดิตเท่ากับ 2,471 ล้านบาท และ 2,890 ล้านบาท ตามลำดับ สำหรับปี 2562 อยู่ที่ 3,107 ล้านบาท เติบโต 7.5% จากช่วงเดียวกันของปีก่อน

3. รายได้ค่าธรรมเนียมด้านร้านค้าบัตรเครดิต

	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 60	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 61	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 62
จำนวนร้านค้า KTC รวม ⁽¹⁾ (ร้านค้า)	32,875	36,837	39,870
อัตราการใช้บัตร (% ต่อปี)	10.5%	12.1%	8.2%
ปริมาณการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านร้านค้าของบริษัทรวม ⁽²⁾ (ล้านบาท)	77,884	85,732	82,054
อัตราการใช้บัตร (% ต่อปี)	26.3%	10.1%	(4.3%)
รายได้จากธุรกิจร้านค้าบัตรเครดิต (ล้านบาท)	1,572	1,712	1,738
อัตราการใช้บัตร (% ต่อปี)	18.2%	8.9%	1.5%

⁽¹⁾ เป็นจำนวนร้านค้าไม่รวม Cash Advance Outlet ณ วันสิ้นสุดงวด

⁽²⁾ เป็นปริมาณการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านร้านค้าของบริษัท โดยไม่รวมการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า

รายได้จากธุรกิจร้านค้าบัตรเครดิต เป็นรายได้ที่เกิดจากค่าธรรมเนียมในการให้บริการร้านค้า ได้แก่ ค่าธรรมเนียมส่วนลดและค่าธรรมเนียมบริการในการเช่าเครื่อง EDC เป็นต้น ทั้งนี้จำนวนร้านค้าของบริษัทปี 2560 และปี 2561 มีจำนวน 32,875 ร้านค้า และ 36,837 ร้านค้า ตามลำดับ และในปี 2562 มีจำนวนร้านค้า 39,870 ร้านค้า เพิ่มขึ้น 8.2% จากปีก่อน เนื่องจากบริษัทมีโครงการร่วมขยายร้านค้าและการติดตั้งเครื่องรูดบัตรอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ บริษัทมีรายได้จากธุรกิจร้านค้าบัตรเครดิตสำหรับปี 2562 ที่ 1,738 ล้านบาท จากมูลค่ารายได้ค่าธรรมเนียมส่วนลดร้านค้าซึ่งเป็นค่าธรรมเนียมที่บริษัทได้รับจากการมีฐานะเป็นบริษัทร้านค้าของร้านค้าที่เป็นสมาชิกของเคทีซี

• ธุรกิจสินเชื่อบุคคล

ธุรกิจสินเชื่อบุคคลของบริษัทได้เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการในเดือนตุลาคม 2546 เพื่อให้บริการด้านสินเชื่อบุคคลที่หลากหลายและเสนอเงื่อนไขพิเศษที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ในปี 2549 บริษัทเปิดตัวและดำเนินนโยบายที่จะขยายลูกค้า KTC Cash Revolve เพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้น ในปี 2557 บริษัทได้ปรับภาพลักษณ์จาก “สินเชื่อพร้อมใช้ KTC Cash Revolve” เป็น “บัตรสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD” โดยเพิ่มคุณสมบัติบริการแบ่งชำระ KTC FLEXI ไปด้วย เป็นส่วนหนึ่งในบริการใหม่ของบัตรสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD ในปี 2559 บริษัทมีนโยบายการทำตลาดด้วยความระมัดระวังและยั่งยืน จึงปรับคุณสมบัติของผู้สมัครสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD จากรายได้ 10,000 บาท เป็น 12,000 บาท ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 และล่าสุดได้เปลี่ยนชื่อเป็น “บัตรสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD”

สำหรับปี 2562 บริษัทได้ขยายฐานสมาชิกใหม่ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับสมาชิกเดิม ด้วยการทำตลาดเฉพาะเจาะจงตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการเบิกถอนเงินสด เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ตอบโจทย์ของลูกค้าเพิ่มความคุ้มค่าให้กับสมาชิกตลอดทั้งปี อีกทั้ง มีผลิตภัณฑ์เพิ่มในส่วนสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน เป็นสินเชื่อแบบผ่อนชำระเป็นงวดเท่า ๆ กัน โดยคิดอัตราดอกเบี้ยสูงสุด 28% ต่อปีด้วย นอกจากนี้ ได้เพิ่มช่องทางการรับสมัครผ่านออนไลน์มากขึ้น เพื่อรองรับพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล จึงทำให้ในปี 2562 มียอดสินเชื่อบุคคลสุทธิเท่ากับ 26,807 ล้านบาท เติบโต 8.8% จากปีก่อน และรายได้ดอกเบี้ยรับอยู่ที่ 7,326 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 7.9% เมื่อเทียบกับปีก่อน

	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 60	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 61	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 62
ลูกหนี้ธุรกิจสินเชื่อบุคคลสุทธิ (ล้านบาท)	22,596	24,644	26,807
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	12.1%	9.1%	8.8%
รายได้ดอกเบี้ยรับ (ล้านบาท) ⁽¹⁾	6,027	6,791	7,326
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	18.8%	12.7%	7.9%
รายได้ค่าธรรมเนียม (ล้านบาท)	208	192	187
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	12.8%	(7.6%)	(3.0%)
หนี้สูญปรับคืน-สินเชื่อบุคคล(ล้านบาท)	1,142	1,394	1,525
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	21.1%	22.1%	9.4%

(1) รายได้ดอกเบี้ยของธุรกิจสินเชื่อบุคคลรวมรายได้ค่าธรรมเนียมการชำระเงิน

• ธุรกิจสินเชื่อธนวัฏ

สินเชื่อกู้ยืมเป็นสินเชื่อที่บริษัทไม่มีนโยบายขยายพอร์ตตั้งแต่ปี 2539 เป็นต้นมา และเป็นการให้บริการแก่ผู้ถือบัตรที่ยังคงมีบัญชีอยู่เท่านั้น ดังนั้น มูลค่าลูกหนี้สินเชื่อกู้ยืมจึงมีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง โดย ณ 31 ธันวาคม 2562 มียอดลูกหนี้สุทธิอยู่ที่ 122 ล้านบาท

	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 60	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 61	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 62
ลูกหนี้สินเชื่อกู้ยืมสุทธิ (ล้านบาท)	142	130	122
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	(9.8%)	(8.2%)	(6.7%)
รายได้ดอกเบี้ยรับและค่าธรรมเนียม (ล้านบาท)	25	23	21
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	(14.3%)	(8.7%)	(7.7%)
หนี้สูญปรับคืน-สินเชื่อกู้ยืม (ล้านบาท)	6	5	4
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	(14.3%)	(11.1%)	(12.8%)

• ธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ

บริษัทดำเนินธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการอย่างเป็นทางการในเดือนกันยายน 2547 แต่เนื่องจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนทั้งทางด้านการเมืองและสภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปี 2549 ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดเล็กอันเป็นกลุ่มลูกค้าของสินเชื่อเจ้าของกิจการเป็นอย่างมาก เพื่อจำกัดความเสี่ยงอันจะเกิดขึ้นจากการผิมนัดชำระหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ บริษัทจึงไม่ดำเนินการขยายสินเชื่อเจ้าของกิจการอีกต่อไป ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มียอดลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิเพียง 1 ล้านบาท และรายได้ดอกเบี้ยรับ 4 ล้านบาท

	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 60	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 61	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 62
ลูกหนี้ธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิ (ล้านบาท)	2	2	1
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	(37.5%)	(20.1%)	(36.1%)
รายได้ดอกเบี้ยรับและค่าธรรมเนียม (ล้านบาท) ⁽¹⁾	14	7	4
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	(33.3%)	(48.6%)	(39.4%)
หนี้สูญรับคืน-สินเชื่อเจ้าของกิจการ (ล้านบาท)	2	1	1
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	24.5%	(42.7%)	(48.4%)

⁽¹⁾ รายได้ดอกเบี้ยของธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการรวมรายได้ค่าธรรมเนียมการชำระเงิน

14.3 ปัจจัยหรือเหตุการณ์ที่อาจมีผลต่อฐานะการเงินในอนาคต (Forward Looking)

14.3.1 กลยุทธ์และแผนการดำเนินงานของบริษัทในปี 2563

วิวัฒนาการของเทคโนโลยีดิจิทัลที่รวดเร็วได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงแนวทางการดำเนินธุรกิจ และวิถีชีวิตของผู้คนอย่างไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน เทคโนโลยีทางการเงิน (Fin-Tech) ที่เข้ามาอย่างรวดเร็ว อีกทั้งการเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัลที่ไร้เงินสด ในการชำระหนี้หรือจ่ายใช้สอยนั้นจะเป็นการพลิกการทำธุรกรรมทางการเงินให้เปลี่ยนรูปแบบไปจากเดิม รวมถึง ยุทธศาสตร์ National e-Payment ที่รัฐบาลวางไว้ เพื่อการเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคจากสังคมที่ถือเงินสดไปสู่สังคมที่ไร้เงินสด (Cashless Society) เป็นผลให้ตัวกลางการชำระเงินที่อาศัยเทคโนโลยีเป็นฐาน จะเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของผู้คนมากขึ้น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เคทีซีต้องปรับกลยุทธ์หลายอย่าง เพื่อให้สามารถมีความแข็งแกร่งและมีผลดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจ อีกทั้งยืนอยู่ในธุรกิจนี้ได้อย่างมั่นคง

ทิศทางการเติบโตของเคทีซีในปี 2563 จะมุ่งสร้างธุรกิจให้เติบโตด้วยวิสัยทัศน์ใหม่สู่การเป็นแพลตฟอร์มการเงินที่เคียงข้างสังคมไทยและเป็นมิตรกับผู้ใช้ ด้วย 2 แพลตฟอร์มหลัก คือ “แพลตฟอร์มการชำระเงิน” และ “แพลตฟอร์มสินเชื่อรายย่อย” ผ่านจุดแข็งหลัก 3 ประการคือ ปลอดภัย รวดเร็ว และสร้างประสบการณ์ที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิกและผู้บริโภคให้สามารถรองรับการขยายธุรกิจใหม่เข้าไปในธุรกิจสินเชื่อรายย่อยแบบมีหลักประกันเพิ่มเติมจากธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับที่มีอยู่

ทั้งนี้เคทีซีสามารถนำเสนอสินเชื่อให้กับผู้บริโภคได้หลากหลายและครบวงจรทั้ง “สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน” “สินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ ประเภท พิกอล์ฟ” (สินเชื่อเอนกประสงค์ที่ให้กับรายย่อยระดับจังหวัด) “และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ “นาโนไฟแนนซ์” (สินเชื่อรายย่อยสำหรับผู้ประกอบอาชีพอิสระหรือผู้มีรายได้ไม่แน่นอน) ซึ่งทยอยเปิดให้บริการแล้ว

นอกจากนี้ เคทีซีได้ปรับตัวสู่การเป็น “องค์กรคล่องตัว” (Agile Entity) หรือ องค์กรที่มีชีวิต เพื่อให้สามารถบริหารจัดการธุรกิจให้ตรงและทันกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยเริ่มตั้งแต่การเปลี่ยนแนวคิด การทำงานแบบใหม่ยืดหยุ่นและพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ผ่าน 5 องค์ประกอบหลักคือ 1) กลยุทธ์ (Strategy) สร้างโอกาสและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในการสร้างมูลค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม 2) โครงสร้าง (Structure) กำหนดบทบาท

หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรให้ชัดเจน สนับสนุนให้บุคลากรสามารถงานและแก้ปัญหาได้เองเพื่อสร้างผลงานที่ดี 3) กระบวนการ (Process) คิดวิเคราะห์สิ่งที่เกิดขึ้นในการทำงาน สร้างวงจรแห่งการเรียนรู้และสนับสนุนให้เกิดการตัดสินใจ ลดความเสี่ยงและสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้น 4) คน (People) ยึดโยงคนที่มีความสามารถโดดเด่นเข้าด้วยกัน ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร ซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และ 5) เทคโนโลยี (Technology) เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานที่ต้องผนวกเข้ากับทุกมิติขององค์กร สำหรับปี 2563 เคทีซีได้กำหนดแนวทางกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านธุรกิจบัตรเครดิต - “Everyone, everyday, and everywhere”

ด้วยเป้าหมายที่ต้องการให้บัตรเคทีซีเป็นบัตรเครดิตที่สมาชิกเลือกใช้ทุกวันและทุกที่ไม่ว่าจะเป็นการจับจ่ายผ่านช่องทางออนไลน์หรือการใช้จ่ายที่ร้านค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากการมุ่งเน้นความคุ้มค่าผ่านคะแนน KTC FOREVER แล้ว เคทีซีจะให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีกับสมาชิกทั้งในกลุ่มทั่วไป กลุ่มระดับบน รวมถึงฐานกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Young Generation) ที่มีไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตที่เน้นช่องทางการสื่อสารออนไลน์ รวมถึงการทำตลาดในลักษณะแบบเซกเมนต์ (Segmentation) โดยจะบริหารพอร์ตที่มีอยู่ในเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ เคทีซีจะยังคงให้ความสำคัญกับการขยายเครือข่ายพันธมิตรร้านค้าให้ครอบคลุมไลฟ์สไตล์ของสมาชิกมากที่สุด อีกทั้ง จะมีการเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารมากขึ้น เพื่อให้สมาชิกบัตรได้รับทราบข้อมูลที่ตรงความต้องการ

ด้านร้านค้ารับบัตร - ขยายพันธมิตรร้านค้า

การขยายธุรกิจร้านค้ารับบัตร เคทีซีมุ่งเน้นการขยายตลาดด้วยการนำเสนอบริการรับชำระที่เหมาะสมและตอบโจทย์กับความต้องการของร้านค้าในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ เพื่อสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่ดีแก่ร้านค้าและสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับบริษัท โดยให้ความสำคัญกับตลาดการแบ่งชำระ (Installment Payment with KTC Card) และการชำระเต็มจำนวน ด้วยการขยายฐานร้านค้าในกลุ่มต่าง ๆ โดยเฉพาะร้านค้า Alipay เพื่อตอบสนองต่อการขยายตัวของตลาดจีนและร้านค้าออนไลน์ ยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาการความร่วมมือกันระหว่างธนาคารกรุงไทย เพื่อต่อยอดและขยายโอกาสทางธุรกิจร่วมกัน อันจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของฐานรายได้ของบริษัท

ด้านธุรกิจสินเชื่อบุคคล - “มุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืน”

ในด้านธุรกิจสินเชื่อบุคคลจะเพิ่มปริมาณสินเชื่อพร้อมกับการสร้างคุณภาพหนี้ที่ดีขึ้นด้วย 4 แกนหลัก คือ

- 1) มุ่งหาสมาชิกใหม่ที่มีความต้องการพอร์ตสินเชื่อเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต
- 2) มุ่งรักษาฐานสมาชิกปัจจุบันให้มีความผูกพันกับเคทีซี และเป็นบัตรที่ถูกคำนึงถึงเป็นใบแรก โดยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายสมาชิกที่มีวินัยการชำระหนี้ที่ดีผ่านแคมเปญที่ตรงใจสมาชิก
- 3) มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจขั้นสูงสุด ด้วยบริการใหม่ซึ่งลูกค้าสามารถขอเพิ่มวงเงินฉุกเฉินโดยที่สามารถทำรายการด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง
- 4) มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้ลูกค้า เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน และเติบโตไปพร้อมกัน โดยการสร้างวินัยทางการเงินผ่านกิจกรรมสัมมนาให้ความรู้ (Financial Literacy) และบทความที่เป็นประโยชน์ในรูปแบบของสื่อที่เข้าใจง่าย รวมทั้งต่อยอดการจัดกิจกรรมเวิร์คช็อปแบ่งปันความรู้ เพื่อประกอบอาชีพพร้อมให้คำแนะนำด้านการลงทุนเพื่อนำไปสร้างรายได้ใน

อนาคต

ด้านการขยายฐานสมาชิก

กลยุทธ์การขยายฐานสมาชิกเป็นความท้าทายและสร้างโอกาสที่ดีให้แก่เคทีซี ด้วยผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีความหลากหลายและครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายย่อยได้อย่างครอบคลุม ซึ่งรวมถึงกลุ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ล่าสุด “สินเชื่อเคทีซีพีเอ็ม” ซึ่งประกอบด้วย สินเชื่อทะเบียนรถยนต์ สินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์และสินเชื่อเงินสด โดยจะมุ่งเน้นช่องทางการรับสมัครผ่านทางออนไลน์มากขึ้น โดยช่องทางหลักในการสรรหาสมาชิกสินเชื่อผ่านธนาคารกรุงไทย และผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินเคทีซีอิสระ (Outsource Sales)

ด้านสนับสนุนอื่นๆ

บริการออนไลน์ตอบโจทย์พฤติกรรมผู้บริโภคปัจจุบัน เคทีซีเข้าสู่ยุคดิจิทัลผ่านการขยายตัวของตลาดออนไลน์ การตลาดที่พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ ด้วยการปรับปรุงช่องทางให้ลูกค้าที่ต้องการจะทำรายการต่าง ๆ ด้วยตนเองผ่านทางออนไลน์ “KTC Mobile” (โมบายแอปพลิเคชัน) พร้อมทั้งปรับปรุง “KTC Online” ให้รองรับการเข้าใช้งานจากทุกอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นเข้าใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โทรศัพท์มือถือ หรือ ดีไวซ์ทุกระบบปฏิบัติการ รวมถึงปรับเว็บไซต์ www.ktc.co.th ให้ใช้งานง่าย ทันสมัย เพื่อให้สมาชิกมีประสบการณ์แบบไร้รอยต่อและเกิดความพอใจสูงสุด

KTC FOREVER/ บริการผ่อนชำระค่าสินค้า KTC Flexi และการขายสินค้าผ่าน U-Shop การตลาดที่ยังคงเน้นสิทธิประโยชน์ที่หลากหลาย จะยังคงเน้นการใช้รายการสะสมคะแนน KTC Forever และบริการผ่อนชำระค่าสินค้า KTC Flexi เป็นตัวขับเคลื่อนหลักเพื่อสร้างความคุ้มค่าที่มากขึ้นให้กับสมาชิกบัตรที่มีความจงรักภักดีกับบัตรมาโดยตลอด โดยสมาชิกสามารถแลกสินค้าและบริการได้จากจุดให้แลกคะแนนและยังสามารถแลกคะแนนผ่านช่องทางออนไลน์ได้ด้วย นอกจากนี้เคทีซีไม่มองข้ามกิจกรรมการตลาดประเภทอื่น ๆ เช่น การนำเสนอแผนประกันภัยรูปแบบต่าง ๆ บริการ “KTC USHOP” ที่เพิ่มความพึงพอใจในการคัดสรรสินค้าโดยเน้นที่คุณภาพและความน่าเชื่อถือของเจ้าของสินค้า เน้นการทำตลาดแบบตรงกลุ่ม (Segmentation)

ต่อยอดตลาดการท่องเที่ยวที่สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งด้วยบริการ KTC World โดยทำการตลาดร่วมกับพันธมิตรสายการบิน บริษัทตัวแทนนำเที่ยว โรงแรม องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ฯลฯ มอบสิทธิประโยชน์ หรือส่วนลด และมีบริการข้อมูลด้านเดินทางท่องเที่ยวและจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์เพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ยุคดิจิทัลที่ www.ktcworld.co.th รวมถึงการสร้าง Travel Community ผ่าน KTC World Facebook, Instagram และ Twitter บริการข้อมูลการเดินทางและท่องเที่ยวสำหรับสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี