



บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

591 อาคารสับขาตึก 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
โทร: 02 123 5100 โทรสาร: 02 123 5190 ทะเบียนเลขที่ 0107545000110

Krungthai Card Public Company Limited

591 United Business Centre II, 14th Fl., Sukhumvit Rd., North Klongton, Wattana, Bangkok 10110 Thailand
Tel: 02 123 5100 Fax: 02 123 5190 Reg. No. 0107545000110

ที่ KTC 197 /2562

วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2562

เรียน กรรมการและผู้จัดการ
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

เรื่อง ที่แจ้งผลประกอบการของบริษัทสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561

สิ่งที่ส่งมาด้วย บทวิเคราะห์งบการเงินปี 2561 ของฝ่ายบริหาร

คณะกรรมการของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีมติรับรองงบการเงินของบริษัทและรายงานของผู้สอบบัญชี
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 ซึ่งตรวจสอบโดย บริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัทส โซยเยส สอบบัญชี จำกัด บริษัทได้นำส่งงบการเงิน
ดังกล่าวและรายงานของผู้สอบบัญชีมายังตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พร้อมกันนี้บริษัทได้จัดทำคำอธิบายและบทวิเคราะห์สำหรับ
ผลการดำเนินงานในปีนี้ เพื่อชี้แจงแสดงรายงานสรุปผลการดำเนินงานของบริษัท สถานะทางการเงิน ภาพรวมอุตสาหกรรม รวมถึงปัจจัย
อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อเผยแพร่แก่นักลงทุนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

(นายชุตติเดช ชุตติ)

Chief Financial Officer

บทสรุปผู้บริหาร

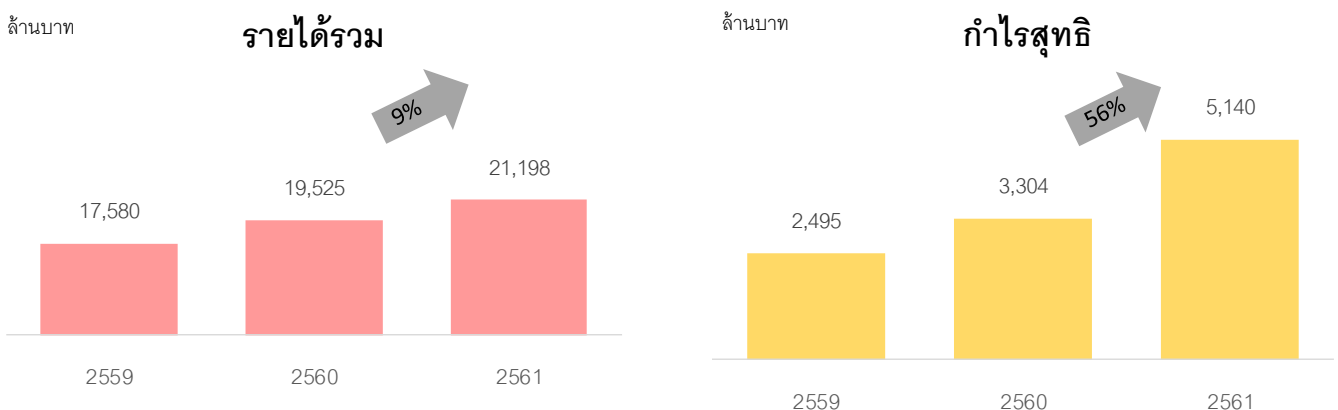
กำไรสุทธิปี 2561 ขยายตัว 56% บริษัทมีกำไรสุทธิจากการดำเนินงานเท่ากับ 5,140 ล้านบาทเพิ่มขึ้น 56% หากเทียบกับกำไรสุทธิปี 2560 ที่มีมูลค่า 3,304 ล้านบาท เป็นผลจากการเพิ่มทั้งจากรายได้ธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล รวมถึงการขยายตัวของพอร์ตรวม อีกทั้งบริษัทสามารถบริหารจัดการเงินกู้ยืมได้ดี เป็นผลให้มูลค่าใช้จ่ายทางการเงินมีอัตราลดลงที่ 4% และต้นทุนทางการเงินของบริษัทลดลงได้อีกเล็กน้อย ประกอบกับการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ทั้งในด้านบุคลากรที่เรียนรู้ตลอดเวลา ระบบงานที่ปรับเปลี่ยนให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ตลอดจนเทคโนโลยีที่สนับสนุนระบบการทำงาน ปัจจัยทั้งหมดประกอบกันทำให้ขับเคลื่อนการดำเนินงานของบริษัทอย่างรวดเร็วและสร้างผลกำไรอย่างก้าวกระโดดในปีนี้ โดยบริษัทมีสัดส่วนค่าใช้จ่ายการดำเนินงานต่อรายได้รวมอยู่ในระดับต่ำลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา บริษัทยังคงความสามารถในการติดตามหนี้ได้ดี รวมถึงบริหารควบคุมคุณภาพหนี้ในพอร์ตลูกหนี้ โดยมีหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญที่มีจำนวนลดลง ขณะที่รายได้หนี้สูญได้รับคืนเพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายรวมลดลง 4% แต่บริษัทสร้างฐานรายได้ที่สูงขึ้นมากกว่าที่ 9% ทำให้บริษัทสร้างกำไรที่เติบโตเพิ่มขึ้นตามที่ได้ประมาณการไว้

แผนงานในปี 2562 บริษัทจะเติบโตในปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรและพอร์ตลูกหนี้ที่ไม่ต่ำกว่า 15% และ 10% ตามลำดับ โดยรักษาระดับของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) อยู่ในระดับเดียวกันกับปีก่อนหน้า โดยคาดการณ์อัตรากำไรสุทธิเติบโตที่ 10% จากปี 2561

สรุปผลการดำเนินงาน

บทวิเคราะห์ภาพรวมผลดำเนินงาน ปี 2561

ในปี 2561 นับเป็นอีกปีหนึ่งที่บริษัทสร้างการเติบโตของกำไรที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่องจากปีก่อนหน้า ถือได้ว่าเป็นการสร้างสถิติครั้งใหม่ของบริษัท โดยมีรายได้รวมขยายตัวที่ 9% แม้บริษัทจะอยู่ภายใต้ความกดดันของสภาวะการแข่งขันในธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคที่ทวีความเข้มข้นขึ้นเรื่อยๆ ทั้งจากความท้าทายของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค ผลกระทบจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่รวดเร็ว และความเข้มงวดของกฎระเบียบจากหน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งเป็นผลให้บริษัทต้องปรับตัวและปรับปรุงแผนธุรกิจให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สำหรับปีนี้ เคทีซีสามารถทำกำไรสุทธิเป็นจำนวน 5,140 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตราเติบโตที่ 56% จากปีที่ผ่านมา เนื่องจากความสามารถในการปรับตัวของบริษัท ทำให้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรยังเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงยอดลูกหนี้บัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคลยังคงขยายตัว



มีมาตรฐานอนุมัติบัตรภายใต้กรอบเกณฑ์ที่เหมาะสมกับความเสี่ยงของกลุ่มเป้าหมายแต่ละประเภท ประกอบกับแนวทางการติดตามหนี้ที่ยังคงมีประสิทธิภาพ ทำให้หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในระดับที่ต่ำกว่าอุตสาหกรรม โดยผลการดำเนินงานรวมของเคทีซีสรุปได้ดังนี้

- กำไรเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี 2561 มีมูลค่าทั้งสิ้น 5,141 ล้านบาทคิดเป็นเติบโต 56% (yoy) เกิดจากกำไรสุทธิสำหรับปีที่มีจำนวน 5,140 ล้านบาท รวมผลจากกำไรเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปีสุทธิจากภาษีเงินได้มีมูลค่าที่ 1.4 ล้านบาท อันเกิดจากประมาณการโครงการผลประโยชน์พนักงานและภาษีเงินได้เกี่ยวกับรายการที่ต้องไม่จัดประเภทรายการใหม่
- ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของบริษัทยังคงขยายตัวในทุกไตรมาสตลอดปี 2561 โดย 1Q/2Q/3Q และ 4Q เติบโต (yoy) ที่ 8.4%/7.1%/10.7% และ 10.5% ขณะที่อุตสาหกรรมอยู่ที่ 10.1%/ 11.5%/ 9.9% และ 8.9% ตามลำดับ ทั้งนี้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของอุตสาหกรรมทั้งปีมีอัตราเติบโตที่ 10.0% ขณะที่บริษัทมีมูลค่าปริมาณใช้จ่ายผ่านบัตรทั้งปีมีมูลค่า 193,101 ล้านบาท หรือเติบโตทั้งปี 9.2% โดยบริษัทได้ขยายฐานสมาชิกบัตรเครดิตของบริษัทที่เพิ่มขึ้น 10.1% (yoy) รวมถึงการนำเสนอแคมเปญการตลาดที่แตกต่างอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ตอบสนองทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้ากลุ่มฐานเดิมของบริษัทภายใต้กรอบความคิดที่เปลี่ยนไปตามพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป มีการให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติม ผ่านส่วนลด การคืนเงิน การใช้คะแนนสะสม รวมถึงการทำตลาดออนไลน์ซึ่งมีรูปแบบที่ง่าย และสะดวกในด้านการใช้งาน จึงเป็นผลให้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของสมาชิกเติบโตเพิ่มขึ้น

วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน (หน่วย : ล้านบาท)	ปี 2561	สัดส่วน %	ปี 2560	สัดส่วน %	อัตรา เติบโต %
รายได้รวม	21,198	100%	19,525	100%	9%
- หนี้สูญได้รับคืน	3,342	16%	2,855	15%	17%
ค่าใช้จ่ายการบริหารงาน	7,524	35%	7,143	37%	5%
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	1,555	7%	1,629	8%	-4%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	5,703	27%	6,627	34%	-14%
กำไรก่อนภาษี	6,416	30%	4,127	21%	55%
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	(1,277)	6%	(822)	4%	55%
กำไรสุทธิ	5,140	24%	3,304	17%	56%
ขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น-สุทธิจากภาษีเงินได้	1	0%	(18)	0%	-108%
กำไรเบ็ดเสร็จรวม	5,141	24%	3,287	17%	56%

- ในด้านธุรกิจร้านค้ารับบัตร บริษัทมีปริมาณซื้อขายผ่านร้านค้าในปี 2561 เติบโตที่ 10.1% เป็นมูลค่า 85,732 ล้านบาท จาก 77,884 ล้านบาท ด้วยจำนวนร้านค้าที่เพิ่มขึ้นจาก 32,875 ร้านค้าเป็น 36,837 ร้านค้า เพิ่ม 12.1% จากโครงการร่วมขยายร้านค้าและติดตั้งเครื่องรูดบัตร เป็นผลให้ปริมาณซื้อขายผ่านร้านค้าสูงขึ้น ทั้งนี้ในเดือนสิงหาคม 2561 ที่ผ่านมา เคทีซีได้ผ่านการทดสอบและได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ให้สามารถนำบริการชำระบัตรเครดิตผ่าน QR Code Payment ออกจาก Regulatory Sandbox และให้บริการในวงกว้างได้ ซึ่งจะเป็นช่องทางในการขยายพันธมิตรร้านค้าใหม่ๆ ในการรับชำระ KTC QR Pay มากขึ้น อีกทั้งสมาชิกบัตรเคทีซีจะได้มีประสบการณ์ทดลองระบบการชำระเงินรูปแบบใหม่ที่หลากหลายรูปแบบ ทั้งผ่าน Fitbit Pay Garmin Pay และ Samsung Pay โดยไม่ยึดติดรูปแบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตแบบเดิมแต่เพียงอย่างเดียว

- ยอดลูกหนี้รวมปี 2561 เท่ากับ 78,202 ล้านบาท ขยายตัวที่ 6% จากงวดเดียวกันของปีก่อน โดยแบ่งเป็นลูกหนี้บัตรเครดิตรวมเพิ่มจาก 48,338 ล้านบาท เป็น 51,062 ล้านบาท และลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมจาก 24,757 ล้านบาทเป็น 26,821 ล้านบาท
- รายได้รวมเพิ่มขึ้น 9% เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน หรือมีจำนวน 21,198 ล้านบาท จากรายได้ดอกเบี้ย (รวมรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน) เพิ่ม 6% รายได้ค่าธรรมเนียมเพิ่ม 13% และรายได้หนี้สูญได้รับคืนเพิ่ม 17%
- ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสำหรับปี 2561 เท่ากับ 15.10% ใกล้เคียงกับปีก่อนหน้าที่อยู่ที่ 15.13% เนื่องจากอัตราเฉลี่ยของรายได้ดอกเบี้ยรับลดลง ขณะเดียวกันต้นทุนเงินทุนก็ลดลงเช่นเดียวกัน จึงทำให้ผลต่างอัตราดอกเบี้ยต่างกันเพียงเล็กน้อย
- ควบคุมคุณภาพพอร์ตลูกหนี้ได้ดี NPL ลูกหนี้รวมของบริษัทในปีนี้ ลดลงเหลือ 1.1% จากเดิม 1.3% (yoy) ทั้งนี้ บริษัทคาดว่ายังสามารรักษาระดับ NPL ให้อยู่ในระดับต่ำได้อย่างต่อเนื่อง
- หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญมีจำนวน 5,703 ล้านบาท ลดลง 14% จากงวดเดียวกันเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา เนื่องจากคุณภาพพอร์ตดีขึ้น ความจำเป็นในการตั้งสำรองลดน้อยลง ประกอบกับการตัดหนี้สูญลดลง โดยสัดส่วนของค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อ NPL ยังคงมูลค่าสูงอยู่ที่ 616%
- ระดับสัดส่วนค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้สุทธิ (Operating Cost to Income Ratio) เท่ากับ 26.6% ลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ที่ 27.6% แสดงให้เห็นว่า บริษัทยังสามารถควบคุมสัดส่วนค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพรวมธุรกิจในปี 2561

ในปี 2561 ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้คาดการณ์อัตราการขยายตัวของ GDP อยู่ที่ 4.2% ซึ่งเติบโตสูงกว่าปี 2560 ที่ขยายตัวที่ 3.9% ทั้งนี้เกิดจากการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของอุปสงค์ในประเทศเป็นสำคัญ การใช้จ่ายภาคครัวเรือนยังมีแนวโน้มขยายตัวในเกณฑ์ดี โดยการบริโภคภาคเอกชนขยายตัวได้ดีตามการใช้จ่ายในเกือบทุกหมวดสินค้า ประกอบกับ การใช้จ่ายภาครัฐและการลงทุนภาคเอกชนขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ขณะที่อุปสงค์ต่างประเทศขยายตัวชะลอตัวลง โดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวและการส่งออกสินค้า ระบบเศรษฐกิจและการเงินโลกยังมีความเสี่ยงต่อความผันผวนและขยายตัวต่ำกว่าการคาดการณ์ รวมถึงมาตรการกีดกันทางการค้าที่เพิ่มขึ้น รวมถึงปัจจัยเสี่ยงในด้านการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยในตลาดโลกที่เร็วกว่าปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม การใช้จ่ายของภาครัฐจะเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการผลักดันให้เศรษฐกิจขยายตัวได้ตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง

สำหรับแนวโน้มในปี 2562 เศรษฐกิจไทยจะขยายตัวในลักษณะชะลอตัวลง โดยคาดว่าจะมีอัตราเติบโต GDP อยู่ในช่วงระหว่าง 3.9%-4.0% มีปัจจัยสนับสนุนจากการใช้จ่ายภาคครัวเรือนยังคงมีแนวโน้มขยายตัวในเกณฑ์ดี การเร่งตัวของการลงทุนภาครัฐ การลงทุนภาคเอกชนปรับตัวดีขึ้นตามลำดับ อีกทั้งการแก้ปัญหาและความเข้มงวดด้านมาตรการความปลอดภัย พร้อมมาตรการส่งเสริมของภาครัฐจะเป็นแรงขับเคลื่อนภาคการท่องเที่ยวและทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวกลับสู่ภาวะปกติตั้งแต่ไตรมาสแรกของปี 2562 นี้ ประกอบกับการส่งออกยังมีแนวโน้มขยายตัวในเกณฑ์ที่น่าพอใจ การเปลี่ยนแปลงทิศทางการค้า การผลิตจะช่วยสนับสนุนการขยายตัวของภาคเศรษฐกิจไทย อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยกดดัน ในภาคเศรษฐกิจและการเงินโลกที่ยังคงมีความเสี่ยงต่อความผันผวนและขยายตัวต่ำกว่าการคาดการณ์ ตลอดจนการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยในตลาดโลกที่เร็วกว่าปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อขยายตัวของเศรษฐกิจโลก ซึ่งจะเป็นปัจจัยเสี่ยงกระทบต่อเศรษฐกิจไทยด้วย

ภาพรวมอุตสาหกรรมสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคยังคงมีอัตราการเติบโตต่อเนื่องจากปีก่อน หากพิจารณายอดลูกหนี้บัตรเครดิตของอุตสาหกรรมรวม ณ เดือนธันวาคม 2561 เท่ากับ 418,747 ล้านบาทขยายตัว 6.2% เทียบกับปี 2560 เติบโตที่ 9.4% หรือมีจำนวน 394,123 ล้านบาท และสินเชื่อบุคคลมียอดลูกหนี้สำหรับปีนี้เท่ากับ 383,278 ล้านบาทคิดเป็นเพิ่มขึ้น 8.2% เติบโตสูงกว่าปีก่อนหน้าที่ขยายตัวอยู่ที่ระดับ 6.4% ขณะที่ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมในช่วงปี 2561 มีจำนวน 1,730,488 ล้านบาท คิดเป็นเติบโตที่ 10.0% ซึ่ง

มีอัตราเติบโตเพิ่มขึ้นกว่าอัตราเติบโตของปี 2560 ซึ่งอยู่ที่ 5.7% เนื่องจากการฟื้นตัวของภาพรวมเศรษฐกิจไทยและการกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายของภาครัฐ

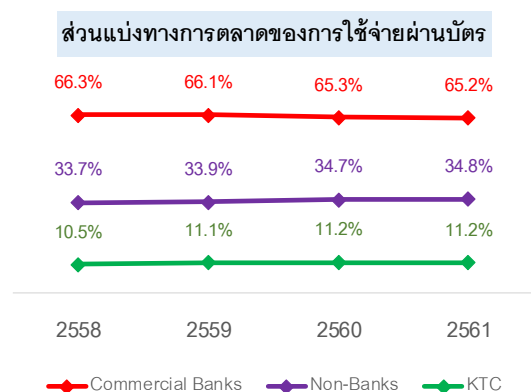
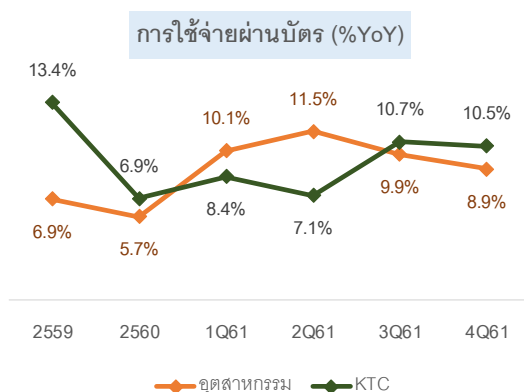
มูลค่าของอุตสาหกรรม	2559	2560	2561
ลูกหนี้บัตรเครดิต (ล้านบาท)	360,096	394,123	418,747
อัตราการเติบโต (%)	8.0%	9.4%	6.2%
สัดส่วนลูกหนี้บัตรเครดิตของเคทีซีเทียบกับอุตสาหกรรม	12.8%	12.3%	12.2%
จำนวนบัตรเครดิต (บัตร)	20,136,341	20,334,780	22,105,554
อัตราการเติบโต (%)	6.1%	1.0%	8.7%
ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวม (ล้านบาท)	1,488,273	1,572,599	1,730,488
อัตราการเติบโต (%)	6.9%	5.7%	10.0%
สัดส่วนปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวมของเคทีซีเทียบกับอุตสาหกรรม	11.1%	11.2%	11.2%
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล (ล้านบาท)	332,996	354,243	383,278
อัตราการเติบโต (%)	4.6%	6.4%	8.2%
สัดส่วนลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมของเคทีซีเทียบกับอุตสาหกรรม	6.6%	7.0%	7.0%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

เคทีซีมีสัดส่วนของลูกหนี้บัตรเครดิตเทียบกับอุตสาหกรรมที่ 12.2% ใกล้เคียงกับปีก่อนหน้าที่อยู่ที่ 12.3% มีส่วนแบ่งตลาดในด้านของปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรในปี 2561 เท่ากับปีก่อนหน้าที่อยู่ที่ 11.2% และมีสัดส่วนของลูกหนี้สินเชื่อบุคคลเคทีซีเทียบกับอุตสาหกรรมเท่ากับ 7.0% เช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา

ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

- ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของบริษัทสำหรับปี 2561 เทียบกับภาพรวมอุตสาหกรรม บริษัทมีอัตราเติบโตของการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมในปีนี้อยู่ที่ 9.2% ในขณะที่อุตสาหกรรมเติบโตที่ 10.0% โดยส่วนแบ่งตลาดของการใช้จ่ายผ่านบัตรของ ณ สิ้นปี 2561 เท่ากับ 11.2% เช่นเดียวกันกับปีที่ผ่านมา



รายได้ดอกเบี้ยเพิ่มจากสองธุรกิจหลัก

- **รายได้รวมเพิ่มขึ้น** รายได้รวมปี 2561 มีจำนวน 21,198 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 9% โดยมีมูลค่ารายได้มาจาก รายได้ดอกเบี้ย (รวมรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้เงิน) รายได้ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ มีจำนวน 12,641 ล้านบาท 4,795 ล้านบาท และ 3,762 ล้านบาท ตามลำดับ มีสัดส่วนคิดเป็น 60% 23% และ 17% ของรายได้รวม ตามลำดับ ทั้งนี้รายได้ดอกเบี้ยของรายได้อื่นๆ นั้นมีสัดส่วน 89% มาจากหนี้สูญที่ได้รับคืน
- **รายได้ดอกเบี้ยส่วนใหญ่เพิ่มจากลูกหนี้สินเชื่อบุคคลที่ยังเติบโตได้ดี** พอร์ตลูกหนี้บัตรเครดิตรวมและลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมเพิ่มขึ้นที่ 6% และ 8% ตามลำดับ รายได้ดอกเบี้ย(รวมรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้เงิน) มีจำนวนทั้งสิ้น 12,641 ล้านบาท โดยมีรายได้ดอกเบี้ยบัตรเครดิตลดลงเล็กน้อยที่ 1% เป็นผลกระทบจากการปรับลดลงของการคิดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตจาก 20% เป็น 18% ขณะที่รายได้ดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคลเพิ่มขึ้นที่ 13% ทำให้รายได้ดอกเบี้ยรวมยังคงเพิ่มขึ้นที่ 6% อย่างไรก็ตาม บริษัทก็ยังขยายฐานลูกค้า และคัดสรรแคมเปญการตลาดที่ตอบโจทย์สมาชิก ครอบคลุมการใช้จ่ายประจำวัน เพื่อให้สมาชิกเลือกใช้บริการที่เป็นบัตรหลัก พร้อมทั้งใช้คะแนน KTC FOREVER เป็นเครื่องมือช่วยสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว อีกทั้งการนำเทคโนโลยีด้านออนไลน์มาปรับใช้กับธุรกิจ รวมถึงการขยายฐานสมาชิกในกลุ่มลูกค้าทั้งระดับบน (Premium) เพิ่มเติมจากกลุ่มลูกค้าทั่วไป (General) ที่เคยมีอยู่เดิมแล้ว
- **รักษาสัดส่วนอัตราดอกเบี้ย** บริษัทมีอัตราดอกเบี้ยรับเฉลี่ยของปี 2561 อยู่ที่ 17.99% ลดลงจากปี 2560 ที่มีค่าเท่ากับ 18.25% สำหรับต้นทุนทางการเงินในปี 2561 เท่ากับ 2.89% ลดลงจาก 3.12% หากเทียบกับงวดเดียวกันของปีก่อน เป็นผลให้ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ย (Net Interest Margin) ลดลงเพียงเล็กน้อยจาก 15.13% เป็น 15.10% ในปีนี้ เนื่องจากค่าเฉลี่ยดอกเบี้ยรับที่ลดลง มีผลต่างใกล้เคียงกันกับค่าเฉลี่ยของต้นทุนเงินที่ลดลง

(หน่วย: ล้านบาท)	ปี 2561	% ของ รายได้รวม	ปี 2560	% ของ รายได้รวม	อัตรา เติบโต
รายได้ดอกเบี้ยรวมค่าธรรมเนียมในการใช้เงิน	12,641	60%	11,960	61%	6%
- ลูกหนี้บัตรเครดิต	5,820	27%	5,894	30%	-1%
- ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล	6,791	32%	6,027	31%	13%
- ลูกหนี้อื่นๆ (สินเชื่อธนวัฏ สินเชื่อเจ้าของกิจการ)	30	0.1%	39	0.2%	-23%
รายได้ค่าธรรมเนียม (ไม่รวมค่าธรรมเนียมใช้เงิน)	4,795	23%	4,253	22%	13%
ดอกเบี้ยจ่าย	1,555	7%	1,629	8%	-4%
Net Interest Margin	15.10%		15.13%		

- **รายได้ค่าธรรมเนียมสูงขึ้น** รายได้ค่าธรรมเนียม (ไม่รวมค่าธรรมเนียมในการใช้เงิน) เติบโตสูงขึ้น 13% เมื่อเทียบกับช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อน หรือมีมูลค่า 4,795 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากรายได้ค่าธรรมเนียมส่วนลดจากร้านค้า ซึ่งเป็นค่าธรรมเนียมที่บริษัทได้รับจากการมีฐานะเป็นบริษัทร้านค้าของร้านค้าที่เป็นสมาชิกของเคทีซี จากรายได้ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดล่วงหน้า และจากรายได้ค่าธรรมเนียม Interchange ซึ่งเป็นรายได้ค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นระหว่างธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรและธนาคาร/บริษัทผู้รับบัตรผ่านตัวกลางชำระเงิน ขณะที่รายได้ค่าธรรมเนียมในการติดตามหนี้มีอัตราการเติบโตที่ลดลง

การบริหารค่าใช้จ่ายของบริษัท

- **ค่าใช้จ่ายรวมลดลง 4%(yoy) จากการลดลงของค่าธรรมเนียมและการตัดหนี้สูญ** สำหรับปี 2561 บริษัทมีค่าใช้จ่ายรวม (ไม่รวมภาษีเงินได้) จำนวนทั้งสิ้น 14,782 ล้านบาท ลดลงที่ 4% จากจำนวน 15,399 ล้านบาท โดยมีค่าใช้จ่ายในการบริหารงานรวมเพิ่ม 5% (yoy) แบ่งเป็นจากค่าใช้จ่ายด้านบุคคลเพิ่ม 6% (yoy) ค่าใช้จ่ายด้านการตลาดที่เพิ่ม 5% (yoy) ด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดหาสมาชิกใหม่ทำให้ขยายฐานสมาชิกเพิ่มขึ้นกว่า 10% จากฐานสมาชิกเดิม ค่าธรรมเนียมจ่ายที่สูงขึ้น 5% (yoy) จากจำนวนรายการการค้าที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงค่าธรรมเนียมจ่ายให้แก่บริษัทภายนอกในการใช้บริการติดตามทวงหนี้สูงขึ้น และค่าใช้จ่ายในการบริหารงานอื่นเพิ่ม 5% (yoy) สำหรับมูลค่านี้อายุและหนี้สงสัยจะสูญลดลงที่ 14%(yoy) จากการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญน้อยลงตามคุณภาพของพอร์ตที่ดีขึ้นมาโดยตลอด ประกอบกับการตัดหนี้สูญที่ลดลงด้วย ขณะที่ค่าใช้จ่ายการเงินที่เป็นต้นทุนเงินลดลงที่ 4% (yoy) เนื่องจากบริษัทสามารถควบคุมและจัดสัดส่วนของแหล่งที่มาของเงินทุนได้เป็นอย่างดีเป็นผลให้ดอกเบี้ยจ่ายลดลง
- **ปรับกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องทำให้ Operating Cost to Income ต่ำลงจากปีก่อนหน้า** สำหรับสัดส่วนค่าใช้จ่ายรวมต่อรายได้รวม (Cost to Income Ratio) เท่ากับ 35.5% ต่ำลงกว่าปีก่อนหน้าที่มีค่า 36.6% แต่หากพิจารณาเฉพาะค่าใช้จ่ายเพื่อการดำเนินงาน โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านการตลาดและค่าใช้จ่าย Interchange Fee จะพบว่าสัดส่วนค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้สุทธิ (Operating Cost to Income Ratio) เท่ากับ 26.6% ลดลงจากช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อนที่มีค่า 27.6% เนื่องจากการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการพัฒนาเครื่องมือในการสื่อสาร “KTC Mobile” (เปลี่ยนชื่อจาก “TapKTC”) กับสมาชิกบัตรให้ใช้ง่ายและน่าพึงพอใจ ตอบโจทย์ลูกค้าของเคทีซี เพราะเป็นเครื่องมือควบคุมค่าใช้จ่ายและความปลอดภัยของสมาชิก ยิ่งไปกว่านั้นบริษัทมีอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ พร้อมกับอัตราการลดลงค่าใช้จ่ายรวม เป็นปัจจัยประสานทำให้ผลการดำเนินงานของบริษัทสูงขึ้น

(หน่วย: ล้านบาท)	ปี 2561	% ของ รายได้รวม	ปี 2560	% ของ รายได้รวม	อัตรา เติบโต
ค่าใช้จ่ายด้านบุคคล	2,374	11%	2,231	11%	6%
ค่าใช้จ่ายด้านการตลาด	909	4%	866	4%	5%
ค่าธรรมเนียมจ่าย	2,366	11%	2,258	12%	5%
ค่าใช้จ่ายในการบริหารอื่นๆ	1,874	9%	1,787	9%	5%
ค่าใช้จ่ายในการบริหารรวม	7,524	35%	7,143	37%	5%

รักษาคุณภาพของพอร์ตลูกหนี้

- **เติบโตในพอร์ตลูกหนี้รวม** ปี 2561 บริษัทมีลูกหนี้รวมจำนวน 78,202 ล้านบาท คิดเป็นเพิ่มขึ้น 6% จากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน แบ่งเป็นลูกหนี้บัตรเครดิตรวมจำนวน 51,062 ล้านบาท (6% yoy) และลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมจำนวน 26,821 ล้านบาท (8% yoy) เมื่อหักค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญรวมทั้งสิ้นมูลค่า 5,489 ล้านบาท จะมียอดลูกหนี้สุทธิทั้งบริษัทรวมเท่ากับ 72,713 ล้านบาท เป็นพอร์ตลูกหนี้บัตรเครดิตสุทธิมีสัดส่วน 66% ของพอร์ตลูกหนี้สุทธิรวมหรือมีจำนวนเท่ากับ 47,937 ล้านบาท และพอร์ตลูกหนี้สินเชื่อบุคคลสุทธิมีจำนวน 24,644 ล้านบาท เพิ่มจากปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรที่เพิ่มขึ้น และสมาชิกบัตรกดเงินสด KTC PROUD เพิ่มมูลค่าการเบิกถอนเงินสดสูงขึ้น

- ขยายฐานสมาชิกกว้างขึ้นจากการเพิ่มจำนวนสมาชิกใหม่ทั้งสองธุรกิจหลักของบริษัท ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2561 บริษัทมีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 3.3 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้น 10.5% เมื่อเทียบกับช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อน โดย จำนวนสมาชิกปัจจุบันแบ่งเป็นบัตรเครดิต 2,387,659 บัตร (ขยายตัว 10.1%) และสินเชื่อบุคคลจำนวน 951,882 บัญชี (ขยายตัว 11.6%)

(หน่วย: ล้านบาท)	ปี 2561	% ของ รายได้รวม	ปี 2560	% ของ รายได้รวม	อัตราเติบโต
- หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญของบัตรเครดิต	2,858	13%	3,431	18%	-17%
- หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญของสินเชื่อบุคคล	2,834	13%	3,180	16%	-11%
- หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญของสินเชื่ออื่นๆ*	11	0.1%	17	0.1%	-34%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญรวมของบริษัท	5,703	27%	6,627	34%	-14%

*สินเชื่ออื่นๆ ได้แก่ สินเชื่อธนวัฏ สินเชื่อเจ้าของกิจการ เป็นต้น

- NPL ต่อพอร์ตของทั้งสองธุรกิจหลักยังต่ำต่อเนื่อง** บริษัทให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพหนี้ NPL รวม โดยสัดส่วน NPL ต่อพอร์ตรวมปีนี้อยู่ที่ 1.1% ลดลงหากเทียบกับช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ 1.3% โดย NPL ของบัตรเครดิต ลดลงจาก 1.1% เหลือ 1.0% และ NPL ของสินเชื่อบุคคลคงอยู่ในระดับเดิมเหมือนปีที่ผ่านมาที่ 0.76% ด้วยพอร์ตลูกหนี้ใหม่ที่นำเข้ามาเป็นหนี้ที่มีคุณภาพ แม้ว่าบริษัทจะมีการตัดหนี้สูญโดยอิงหลักการตัดหนี้สูญในลักษณะเช่นเดิม บริษัทก็ยังมีสัดส่วนของ NPL ที่ลดลงเป็นผลให้สัดส่วนของค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อ NPL ยังคงมูลค่าสูงอยู่ที่ 616% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ 589%
- หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญลดลง** หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญมีจำนวน 5,703 ล้านบาท ลดลงจาก 6,627 ล้านบาท ในช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อนคิดเป็น -14% (yoy) โดยนอกจากตั้งสำรองหนี้สงสัยจะสูญเปลี่ยนแปลงไปตามคุณภาพของพอร์ตแล้ว บริษัทยังมีหนี้สูญที่อยู่ในกระบวนการตามกฎหมายและถึงกำหนดตัดหนี้สูญในช่วงปีนี้คิดเป็น -7% (yoy) โดยมีจำนวนหนี้สูญขยายตัวติดลบในลูกหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลที่ -10% และ -0.2% ตามลำดับ

ตัวเลขสำคัญทางการเงิน (หน่วย : ล้านบาท)	ปี 2561	ปี 2560	อัตราเติบโต (Y-Y%)
รายได้รวม	21,198	19,525	9%
ค่าใช้จ่ายรวม (ไม่รวมดอกเบี้ยจ่าย)	13,226	13,770	-4%
ค่าใช้จ่ายรวม (รวมดอกเบี้ยจ่าย)	14,782	15,399	-4%
กำไรสุทธิ	5,140	3,304	56%
ลูกหนี้บัตรเครดิต-สุทธิ	47,937	45,048	6%
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล-สุทธิ	24,644	22,596	9%
ลูกหนี้สินเชื่ออื่นๆ-สุทธิ*	132	144	-8%
สินทรัพย์รวม	79,648	73,636	8%
เงินกู้ยืมรวม	54,122	53,423	1%
หนี้สินรวม	63,296	61,059	4%
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	16,352	12,577	30%

* ลูกหนี้สินเชื่ออื่นๆ ได้แก่ สินเชื่อธนวัฏ สินเชื่อเจ้าของกิจการ เป็นต้น

ฐานะการเงินและแหล่งที่มาของเงินทุน

- **สินทรัพย์เพิ่มจากพอร์ตลูกหนี้** สินทรัพย์ของบริษัท ณ สิ้นปี 2561 มีจำนวน 79,648 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 8% จากจำนวน 73,636 ล้านบาท จากช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า โดยสินทรัพย์ที่สร้างรายได้หลักให้แก่บริษัทอยู่ในรูปของลูกหนี้การค้าสุทธิคิดเป็น 91% ของสินทรัพย์รวมหรือมีจำนวนเท่ากับ 72,713 ล้านบาท ส่วนที่เหลืออีก 9% ของสินทรัพย์จะแบ่งเป็น เงินสด ลูกหนี้อื่น สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี และสินทรัพย์อื่นๆ
- **บริหารต้นทุนเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ** บริษัทมีเงินกู้ยืมทั้งสิ้น 54,122 ล้านบาท คิดเป็นเพิ่มขึ้น 1% เทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีโครงสร้างแหล่งเงินทุนมาจากทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยในระยะสั้นมาจากการกู้ยืมสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกัน 3,840 ล้านบาท สถาบันการเงินอื่น 4,948 ล้านบาท สำหรับระยะยาวมาจากหุ้นกู้เป็นจำนวน 45,335 ล้านบาท มีการกระจายแหล่งที่มาของเงินกู้ยืม ทั้งจากธนาคารพาณิชย์ของไทย บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทประกันและกองทุนต่างๆ ณ สิ้นปี 2561 บริษัทมีวงเงินสินเชื่อคงเหลือ (Available Credit Line) จำนวนทั้งสิ้น 24,450 ล้านบาท ประกอบด้วย วงเงินจากธนาคารกรุงไทย 18,030 ล้านบาท และอีกจำนวน 6,420 ล้านบาท มาจากธนาคารพาณิชย์อื่นๆ โดยมีต้นทุนการเงิน ณ สิ้นปี 2561 อยู่ที่ 2.89% ลดลงจาก 3.12% เพราะสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในการกู้ยืมเงินให้มีจำนวนลดลงจากเดิมเมื่อเทียบกับช่วงระยะเวลาเดียวกัน แม้ว่าจำนวนเงินกู้ยืมที่เพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของพอร์ตรวมก็ตาม ทั้งนี้บริษัทมีอัตราส่วนของหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นอยู่ที่ 3.87 เท่า ซึ่งยังต่ำกว่าภาวะผูกพันที่กำหนดไว้ที่ 10 เท่า

ตัวเลขสำคัญทางการเงิน (หน่วย : ล้านบาท)	ปี 2561	ปี 2560	อัตราเติบโต (Y-Y%)
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	86.8%	85.8%	1%
อัตรากำไรสุทธิ (%)	24.2%	16.9%	43%
ความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ (เท่า)	5.1	3.5	46%
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า)	3.9	4.9	-21%
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	35.5%	28.9%	23%
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	6.7%	4.7%	43%
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อยอดลูกหนี้รวม (%)	7.0%	7.8%	-10%
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อNPL (%)	616%	589%	5%
มูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น (บาท)	6.3	4.88	30%
กำไรต่อหุ้น (บาท)	1.99	1.28	56%

ภาพรวมเปรียบเทียบเป้าหมายกับผลงานจริงที่ได้ในปี 2561

สำหรับปี 2561 บริษัทได้วางเป้าหมายการเติบโตด้วยแผนการขยายตัวของปริมาณการใช้ผ่านบัตรรวมไม่ต่ำกว่า 15% แต่บริษัทเติบโตได้จริงที่ 9% ตั้งเป้าหมายพอร์ตลูกหนี้ขยายตัวประมาณ 10% แต่เติบโตได้จริงที่ 6% ขณะที่บริษัทสามารถลดสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ให้ต่ำลงไปที่ 1.1% จากเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้อยู่ระดับเดียวกันกับปีที่ผ่านมาที่อยู่ 1.3% สำหรับในด้านกำไรบริษัททำได้ตามที่ได้ตั้งประมาณการไว้ โดยมีมูลค่ากำไรสุทธิจริงที่ 5,140 ล้านบาท

	เป้าหมาย ปี 2561	ผลงานจริงปี 2561
อัตราเติบโตปริมาณการใช้ผ่านบัตร	15%	9%
อัตราเติบโตพอร์ตลูกค้าใหม่	10%	6%
% หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	ระดับเดียวกับปีก่อนที่ 1.3%	1.1%
กำไรสุทธิ	ประมาณ 5,000 ล้านบาท	5,140 ล้านบาท

แม้ว่าจะบริษัทจะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายด้านอัตราเติบโตของพอร์ตและการใช้จ่ายผ่านบัตรตามที่ได้ตั้งไว้ เนื่องด้วยปัจจัยด้านสภาพรวมการเติบโตของเศรษฐกิจที่ยังอยู่ในสภาวะเพิ่งเริ่มฟื้นตัว รวมถึง มาตรการและกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการควบคุมวงเงินบัตรเครดิต การเข้าถึงสินเชื่อส่วนบุคคล และผลกระทบจากการปรับลดการคิดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อบัตรเครดิตจาก 20% เป็น 18% แต่บริษัทสามารถขยายฐานสมาชิกได้ค่อนข้างดีในปีนี้ ควบคุมคุณภาพหนี้เป็น NPL ให้ต่ำลงได้อีก รวมทั้งสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายทางการเงินได้ดี ประกอบกับยังมีอัตราการขยายตัวของรายได้ดอกเบี้ย มีรายได้ค่าธรรมเนียมที่เพิ่มขึ้น ขณะที่ค่าใช้จ่ายรวมลดลงเนื่องจากจำนวนหนี้สูญญ และหนี้สงสัยจะสูญลดลงต่ำลง จึงเป็นผลให้มูลค่าของกำไรสุทธิเป็นไปตามที่ได้ตั้งประมาณการไว้

แผนการดำเนินงานในปี 2562

ในสภาพการแข่งขันของธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในปัจจุบัน ทำให้บริษัทต้องก้าวผ่านความท้าทายในหลากหลายรูปแบบ ทั้งจากมาตรการการควบคุมของภาครัฐ วิวัฒนาการของเทคโนโลยีทางการเงิน (Fin-Tech) ที่เข้ามาอย่างรวดเร็ว อีกทั้งการเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัลที่ไร้เงินสดในการชำระหนี้หรือจ่ายใช้สอยนั้นจะเป็นการพลิกการทำธุรกรรมทางการเงินให้เปลี่ยนรูปแบบไปจากเดิม รวมถึงยุทธศาสตร์ National e-Payment ที่รัฐบาลวางไว้ เพื่อการเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคจากสังคมที่ถือเงินสดไปสู่สังคมที่ไร้เงินสด (Cashless Society) เป็นผลให้ตัวกลางการชำระเงินที่อาศัยเทคโนโลยีเป็นฐาน จะเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของผู้คนมากขึ้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ทำให้เคทีซีต้องปรับกลยุทธ์หลายอย่าง เพื่อให้สามารถมีความแข็งแกร่งและมีผลดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจ อีกทั้งยังอยู่ในธุรกิจนี้อย่างมั่นคงมาจนถึงทุกวันนี้

ทิศทางธุรกิจในปี 2562 เคทีซีจะสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ เพื่อผลักดันฐานรายได้ให้สูงขึ้น โดยจะเพิ่มธุรกิจงานในและธุรกิจฟิโกไฟแนนซ์ เข้ามาเป็นธุรกิจใหม่ของบริษัท พร้อมกันนั้นก็ยังคงดำเนินงานใน 2 ธุรกิจหลักเดิมคือ ธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่องเช่นเดิม โดยตั้งเป้าหมายพร้อมที่จะมุ่งทำการตลาดอย่างเข้มข้นเต็มที่ในทุกธุรกิจที่บริษัทให้ความสำคัญ บนพื้นฐานของความยืดหยุ่นและระมัดระวัง ให้ทุกหน่วยงานมีการทำงานประสานความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดยิ่งขึ้น ที่สำคัญต้องมีพันธมิตรหลากหลายธุรกิจที่จะช่วยเติมเต็มสินค้าและบริการของบริษัทให้สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังพัฒนาด้านระบบงานไอทีในด้านต่างๆ ซึ่งสมาชิกเคทีซีได้พบกับนวัตกรรมบริการทางการเงินใหม่ ๆ ที่จะมาเป็นผู้ช่วยให้สมาชิกได้รับความสะดวกในการใช้สินค้าและบริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สมาชิกของบริษัทได้รับประสบการณ์ที่ดีและผูกพันกับแบรนด์ของเคทีซีอย่างยั่งยืน

แผนงานในการสร้างแบรนด์ในใจที่สมาชิกชื่นชอบและเลือกใช้ยังคงดำรงอยู่และดำเนินอยู่ต่อไป โดยจะเน้นการดูแลและพัฒนาองค์ประกอบต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอก ซึ่งจะสร้างความสำเร็จที่ยั่งยืนในระยะยาว ทั้งนี้ บริษัทจะยังคงดำเนินธุรกิจภายใต้แนวความคิดหลักของแบรนด์ (Brand Core Value) ด้วย 3 องค์ประกอบหลักคือ 1) ความกล้า (Courageous) กล้าคิด กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ทำในสิ่งที่ฉลาดและเรียบง่าย (Smart & Simplicity) และ 3) สิ่งที่ทำต้องมีคุณค่า (Meaningful) ด้วยความมุ่งมั่นที่จะ

สนับสนุนให้สมาชิกหรือผู้มีส่วนได้เสีย กล้าตัดสินใจที่จะเลือกใช้ชีวิตในแบบที่ต้องการ โดยเป็นการต่อยอดแนวคิดในการสร้างแบรนด์นี้จากภายในองค์กรไปสู่ภายนอกองค์กรให้ครอบคลุมรอบด้าน

สำหรับปี 2562 บริษัทจะยังคงมุ่งดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพ ด้วยการบริหารต้นทุนเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งการหาต้นทุนที่ต่ำและเพิ่มสัดส่วนของเงินกู้ระยะยาวให้มากขึ้น โดยในปีนี้มีบริษัทมีแผนระดมทุนผ่านการออกหุ้นกู้อย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการขยายตัวของบริษัท และทดแทนหุ้นกู้ที่จะครบกำหนดในปีหน้า นอกจากนี้ เคทีซีได้เริ่มโครงการทดลองนำร่องใช้ RPA (Robotic Process Automation) มาช่วยการทำงานของฝ่ายบัญชีในส่วนของการที่มีวิธีการทำงานซ้ำๆ ในลักษณะเดิมๆ โดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าประสบความสำเร็จในหลายประเทศ ทั้งนี้ บริษัทคาดว่าจะการนำโรบอท (Robot) เข้ามาช่วยจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในระยะยาวได้เพิ่มขึ้นกว่า 30% โดยบุคลากรที่เคยทำหน้าที่เดิมก็จะเปลี่ยนหน้าที่ไปทำงานที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่บริษัทมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทมีการตั้งสำรองให้เพียงพอตาม IFRS9 แล้ว และยังคงมุ่งมั่นพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะการทำให้ลูกค้าผูกพันกับแบรนด์เคทีซีควรจะมาจากความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้ใช้จากประสบการณ์จริง เพื่อให้บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพ

ด้านธุรกิจบัตรเครดิต

กลยุทธ์หลักด้านการตลาดในส่วนของธุรกิจบัตรเครดิตของเคทีซี ในปี 2562 บริษัทจะคงรักษาจุดแข็งของความร่วมมือด้านการตลาดกับพันธมิตรร้านค้าที่หลากหลาย ในการสร้างสรรค์โปรโมชันที่น่าสนใจและแตกต่าง เพื่อกระตุ้นความสนใจของสมาชิกทั้งหน้าร้านค้าและออนไลน์ เน้นการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมาและมีความคุ้มค่า ตรงใจ ครอบคลุมทุกกลุ่มสมาชิกทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ด้วย 3 กลยุทธ์หลัก คือ 1) รายการสะสมคะแนน KTC FOREVER ที่ยืดหยุ่น แลกง่าย และแลกได้จริง 2) บริการผ่อนชำระกับบัตร KTC เพื่อตอบโจทย์ร้านค้าและสมาชิกบัตร 3) บริการ KTC World Travel Services สำหรับคนรักการท่องเที่ยว นอกจากนี้ เคทีซียังเห็นถึงไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตของผู้บริโภคในยุคสมัยปัจจุบันที่นิยมดำเนินการใดๆ ด้วยตนเอง ทั้งในด้านการค้นหาข้อมูลที่น่าสนใจและการทำรายการต่างๆ ด้วยตนเอง บริษัทจึงได้พัฒนาบริการและช่องทางการสื่อสาร โดยปรับปรุงการใช้งาน โฆษณาแอปพลิเคชัน “KTC Mobile” (เปลี่ยนชื่อจาก “TapKTC”) เพื่อให้สมาชิกเข้าถึงการใช้งานได้สะดวกและมั่นใจในความปลอดภัย อีกทั้งมีการปรับปรุงเว็บไซต์ www.ktc.co.th และ www.ktcworld.co.th เพื่อให้ใช้งานง่ายและตอบโจทย์ความต้องการของสมาชิกบัตรมากขึ้นด้วย

ด้านร้านค้ารับบัตรเครดิต

เคทีซีจะขยายเข้าธุรกิจร้านค้าประเภทใหม่ๆ และตลาดต่างจังหวัด รวมทั้งมุ่งเจาะธุรกิจร้านค้าออนไลน์ เพื่อตอบสนองการเติบโตอย่างก้าวกระโดดของเทรนด์ดิจิทัลและสนับสนุนธุรกิจร้านค้าให้เปลี่ยนจากการรับเงินสดมาเป็นผ่านบัตรเครดิตด้วยเครื่องมือทางการเงินที่มีประสิทธิภาพต่อการสร้างสังคมไร้เงินสดของรัฐบาลในปัจจุบัน ซึ่งแผนงานหลักจะทำใน 3 ด้านคือ 1) พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองทุกความต้องการของร้านค้าสมาชิก จากที่เคยรับเงินสดเป็นหลัก โดยนำเสนอ Payment Solutions ที่หลากหลายเหมาะสมกับลักษณะของร้านค้าที่แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็น QR Pay สำหรับบัตรเครดิต หรือ NFC Pay โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของการทำธุรกรรม ซึ่งจะต้องผ่านมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากล 2) มุ่งจับกลุ่มธุรกิจลูกค้าชาวจีนที่เดินทางมาใช้จ่ายในประเทศไทย อีกทั้งขยายร้านค้าให้รองรับ Alipay Wallet อย่างต่อเนื่อง และ 3) มุ่งเน้นธุรกิจ DCC (Dynamic Currency Conversion) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ร้านค้าที่รับลูกค้าต่างชาติ สามารถเลือกชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเงินสกุลต่างๆ ได้จำนวน 30 สกุลเงิน

ด้านธุรกิจสินเชื่อบุคคล

ธุรกิจสินเชื่อบุคคล ในปี 2562 จะมุ่งเน้นการแบ่งเบาภาระหนี้ให้สมาชิกได้รับสินเชื่อที่เป็นธรรม เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน และร่วมลดการพึ่งพิงหนี้ในระบบ สำหรับการเพิ่มจำนวนสมาชิก จะจัดกิจกรรมการตลาดที่แตกต่าง ตรงใจและช่วยแบ่งเบาภาระสมาชิกในหลายมิติ เช่น การลดดอกเบี้ยในรูปแบบใหม่ๆ ที่ยังไม่มีใครจัดทำมาก่อน เป็นต้น ในด้านการรักษาสมาชิก ก็จะส่งเสริมการมีวินัยในการใช้จ่ายอย่างมีความรับผิดชอบ สร้างประสบการณ์ที่ดีจากแคมเปญการตลาดที่โดนใจแบบเจาะจงเฉพาะกลุ่ม และกิจกรรมเพื่อผูกสัมพันธ์ในระยะยาวกับสมาชิก ผ่านเวิร์คช็อปแบ่งปันความรู้ที่เป็นประโยชน์ด้านการบริหารเงินและเพื่อเสริมสร้างอาชีพและรายได้

ด้านการจัดหาสมาชิก

กลยุทธ์การบริหารช่องทางจัดจำหน่าย ในปี 2562 เคทีซีจะมุ่งเน้นไปที่คุณภาพในการนำเสนอขายให้มากขึ้น โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าและเน้นด้านความถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย โดยจะใช้ตัวแทนขายอิสระ (Outsource Sales) และสาขาของธนาคารกรุงไทยเป็นช่องทางหลัก ขณะเดียวกันก็จะใช้ช่องทางออนไลน์เป็นยุทธศาสตร์ในระยะยาว โดยเตรียมพร้อมทุกด้าน เพื่อรองรับการเติบโตทั้งแพลตฟอร์มแบบเปิด (Open Platform) ของเว็บไซต์ใหม่ หรือ การสมัครโดยฝากชื่อและเบอร์ติดต่อเพื่อให้เจ้าหน้าที่ Tele sales ติดต่อกลับ หรือการดำเนินการสมัครด้วยตนเองผ่านระบบก็เป็นไปด้วยขั้นตอนที่ง่าย สะดวก ทราบผลรวดเร็ว

ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายหลักของเคทีซียังคงเป็นพนักงานที่มีรายได้ประจำในทุกสายอาชีพ อีกทั้งยังมุ่งเน้นนักศึกษาจบใหม่ที่เพิ่มเริ่มต้นทำงาน ซึ่งยังไม่มีสินเชื่อหรือการกู้ยืมมาก่อน รวมถึงบริษัทจะขยายฐานไปยังกลุ่มลูกค้าระดับบนให้มากขึ้น โดยจะร่วมมือกับธนาคารกรุงไทยสรรหาสิทธิประโยชน์ระดับพรีเมียมให้กับสมาชิกบัตรเคทีซี-เคทีบี พรีเมียม วิชา ชิกเนเจอร์ / บัตรเคทีซี-เคทีบี พรีเมียม พลัส วิชา ชิกเนเจอร์ / บัตรเคทีซี-เคทีบี พรีเมียม พลัส วิชา อินฟินิท

ด้านสนับสนุนอื่นๆ

- **KTC FOREVER** ยังคงเป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในการสร้างสรรค์กิจกรรมการตลาดของบัตรเครดิตเคทีซี โดยสามารถแลกสินค้าและบริการได้จากจุดให้แลกคะแนนกว่า 3,000 จุด และยังสามารถแลกคะแนนผ่านช่องทางออนไลน์ได้ด้วย จากกลุ่มพันธมิตรต่างๆ ที่หลากหลายตามเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด
- **การปรับปรุงบริการด้าน Self Service เพื่อให้ลูกค้าใช้งานได้ง่ายมากขึ้น** เคทีซีเข้าสู่ยุคดิจิทัลผ่านการขยายตัวของตลาดออนไลน์ ด้วยพฤติกรรมของลูกค้าที่ขอสืบค้นข้อมูลหรือต้องการทำธุรกรรมด้วยตนเอง ไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่ เคทีซีจึงพัฒนาระบบบริการบนช่องทางออนไลน์มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นโมบายแอปพลิเคชัน “KTC Mobile” (เปลี่ยนชื่อจาก “TapKTC”) และ “KTC Online” (เปลี่ยนชื่อจาก “ClickKTC”) ที่เข้าผ่านเว็บไซต์ ให้ลูกค้ากำหนดบริการด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการชำระค่าใช้จ่าย การตรวจสอบวงเงิน การขอเพิ่มวงเงิน การตรวจสอบสถานะการสมัครบัตร รวมถึงการตรวจสอบ และการแลกคะแนนสะสม เป็นต้น
- **ต่อยอดตลาดการท่องเที่ยว ให้ครบวงจร และมีรูปแบบที่แปลกใหม่** โดยทำการตลาดร่วมกับพันธมิตรสายการบิน บริษัทตัวแทนนำเที่ยว โรงแรม องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ฯลฯ มอบสิทธิประโยชน์ หรือส่วนลด ครอบคลุมทุกหมวดการท่องเที่ยว สร้างความแตกต่างด้วย KTC World Travel Services บริการข้อมูลการเดินทางและท่องเที่ยวสำหรับสมาชิก บัตรเครดิตเคทีซี One Stop Service ที่อำนวยความสะดวกให้สมาชิกในการวางแผนการเดินทาง จองตั๋วเครื่องบิน โรงแรม ฯลฯ รวมถึงการสร้างสรรคโปรแกรมการตลาด ออกกิจกรรมอย่างต่อเนื่องที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

บริษัทได้วางแนวทางดำเนินงานสำหรับปี 2562 โดยจะมีการสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อผลักดันฐานรายได้ให้เติบโตต่อเนื่อง โดยจะเพิ่มธุรกิจนาโน-ฟิโกไฟแนนซ์ ซึ่งบริษัทได้เตรียมโมเดลธุรกิจไว้รองรับแล้ว เมื่อได้รับการอนุมัติจากธนาคารกรุงไทยและธนาคารแห่งประเทศไทย เคทีซีก็พร้อมมุ่งทำการตลาดอย่างเข้มข้นบนพื้นฐานของความยืดหยุ่นและระมัดระวัง อีกทั้ง ด้วยแผนขยายตัวของปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมที่ไม่ต่ำกว่า 15% พอร์ตลูกหนี้ขยายตัวไม่ต่ำกว่า 10% และรักษาระดับของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ให้อยู่ในระดับเดียวกันกับปี 2561 ดังนั้น บริษัท คาดว่าในปี 2562 บริษัทจะมีอัตราเติบโตในกำไรสุทธิที่ 10% จากปีก่อนหน้า

	เป้าหมาย ปี 2562
อัตราเติบโตปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตร	15%
อัตราเติบโตพอร์ตลูกหนี้รวม	10%
% หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	ระดับเดียวกับปีก่อนที่ 1.1%
อัตราเติบโตกำไรสุทธิ	10%