



สภาองค์กรของผู้บริโภค
Thailand Consumers Council

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต
ระหว่างไทยและต่างประเทศ

โดย

ผศ.ดร.จักรกฤษ เจียวิริยบุญญา

และ

อ.ดร.สิริ นุกุลกิจ

สนับสนุนโดย

สภาองค์กรของผู้บริโภค

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ ประการแรก ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของบัตรเครดิต รวมถึงวิเคราะห์และเปรียบเทียบแนวทางการกำกับดูแลการคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตของไทยและต่างประเทศ (ประเทศมาเลเซีย จีน เกาหลีใต้ เยอรมนี และสหรัฐอเมริกา) และประการสอง เพื่อเสนอแนะแนวทางการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตที่เหมาะสมกับประเทศไทย

รายงานฉบับนี้เป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ ที่ได้รวบรวมข้อมูลธุรกิจบัตรเครดิตในช่วงปี พ.ศ. 2561 – 2565 โดยครอบคลุมกลุ่มธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) แหล่งข้อมูลสำคัญ คือ งบการเงินที่ได้รวบรวมมาจากธนาคารกลาง World Bank, Bloomberg, Orbis, Business Online (BOL) และฐานข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (DBD) อย่างไรก็ตาม คณะผู้วิจัยมีข้อจำกัด 2 ประการ คือ การวิเคราะห์ครั้งนี้ ไม่ได้ใช้ผู้เล่นในธุรกิจบัตรเครดิตทั้งหมดในตลาด และงบการเงินเป็นการใช้งบรวม หมายความว่าไม่สามารถแยกการสินเชื่อ/รายได้/ต้นทุน ของบัตรเครดิตออกจากสินเชื่อ/รายได้/ต้นทุนรวม แต่ทั้งนี้การวิเคราะห์ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่สะท้อนผู้เล่นหลักในตลาดนี้ โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) เพราะกลุ่มนี้จะมุ่งทำธุรกิจสินเชื่ออุปโภค บริโภค และมีธุรกิจบัตรเครดิตเป็นองค์ประกอบสำคัญ นอกจากนี้แล้วคณะผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย งานวิจัยที่ผ่านมา และการทำอภิปรายสนทนากลุ่ม ประกอบการวิเคราะห์ในงานครั้งนี้

ผลการศึกษาโครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยและต่างประเทศ เป็นการพิจารณาจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต การตั้งราคา จำนวนบัญชีบัตรเครดิต (ปริมาณการใช้จ่ายต่อบัญชี) และยอดคงค้างหนี้บัตรเครดิต พบว่า ประเทศไทยมีจำนวนผู้ประกอบการบัตรเครดิตแบ่งเป็นธนาคาร 14 ราย และ ไม่ใช่ธนาคาร 9 ราย เมื่อพิจารณาตามจำนวนบัญชีบัตรเครดิตของผู้ประกอบการที่เป็นธนาคารและไม่ใช่ธนาคารพบว่า มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 38 และ 62 ตามลำดับ โดยมีผู้นำตลาด 5 อันดับสำคัญตามลำดับ คือ ธนาคารกสิกรไทย บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด บริษัท คาร์ด เอกซ์ จำกัด (แยกธุรกิจบัตรเครดิตออกมาจากธนาคารไทยพาณิชย์) ธนาคารกรุงเทพ และบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ขณะที่ประเทศมาเลเซีย จีน เยอรมนี

และสหรัฐอเมริกา ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นธุรกิจธนาคาร (Bank) ตรงกันข้ามกับประเทศเกาหลีใต้ที่มีธุรกิจบัตรเครดิตอยู่ในกลุ่มธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) เป็นสำคัญ

ในปี พ.ศ. 2565 ประเทศไทยมีจำนวนบัญชีบัตรเครดิต และมูลค่าเฉลี่ยการใช้บัตรเครดิตต่อบัญชีเท่ากับ 25 ล้านบัญชี และ 88,000 บาท ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศพบว่า ประเทศจีนมีจำนวนบัญชีบัตรเครดิตสูงสุดคือ 800 ล้านบัญชี และประเทศเกาหลีใต้กลับเป็นประเทศที่มีมูลค่าเฉลี่ยการใช้บัตรเครดิตต่อบัญชีสูงสุดคือ 1.54 ล้านบาท ในด้านยอดคงค้างหนี้บัตรเครดิตต่อบัญชีมีความสอดคล้องกับมูลค่าการใช้จ่ายต่อบัตร กล่าวคือ ประเทศเกาหลีใต้มีมูลค่ายอดคงค้างหนี้ต่อบัตรสูงถึง 135,724 บาทต่อบัญชี คิดเป็นอันดับสองรองจากประเทศมาเลเซียที่มียอดคงค้างหนี้ต่อบัตรสูงสุด 141,023 บาทต่อบัญชี อย่างไรก็ตามประเทศไทยกลับมียอดคงค้างหนี้ต่อบัตรเพียง 18,768 บาทต่อบัญชี

เมื่อพิจารณาการตั้งราคา (Pricing) การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในประเทศไทยถูกกำหนดจากธนาคารแห่งประเทศไทยไว้ไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี ซึ่งค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับเศรษฐกิจอื่น ๆ ทั้ง 5 ประเทศที่ศึกษา อย่างไรก็ตามการเปรียบเทียบการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมดังกล่าวเป็นการพิจารณาในเชิงตัวเลข แต่มีข้อจำกัด 4 ประการสำคัญที่ประเทศไทยและต่างประเทศทั้ง 5 มีความแตกต่าง ประการแรกขนาดเศรษฐกิจที่ต่างกัน (GDP) ประการสองอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมมีทั้งเป็นการกำหนดเพดาน และการลอยตัวอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ประการสามอำนาจซื้อที่วัดผ่านอัตราแลกเปลี่ยนที่แท้จริง และรายได้ต่อหัว ซึ่งมีความแตกต่างกันในกลุ่มประเทศเหล่านี้ และประการสุดท้ายโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมยังคงมีความต่างกัน ด้วยเหตุนี้การตีความอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของไทยต่ำกว่าต่างประเทศต้องระมัดระวังเพราะไม่ได้เอาปัจจัยที่กล่าวข้างต้นมาควบคุมการวิเคราะห์ (Control variables) นอกจากนี้การคุ้มครองผู้บริโภคควรให้ความสำคัญมากขึ้น หมายความว่า การกำหนดเพดานราคาที่ร้อยละ 16 ของไทย ไม่ได้ถูกกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมตามความเสี่ยง แต่มีการเรียกเก็บอัตราสูงสุดของเพดาน ดังนั้นการกำหนดเพดานราคาของดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรในเศรษฐกิจไทยจึงเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมรวมถึงการเปิดเผยข้อมูลเบื้องต้นของธุรกิจบัตรเครดิต เกี่ยวกับส่วนต่างระหว่างรายได้ค่าธรรมเนียมและรายได้ดอกเบี้ย

ขณะที่เมื่อพิจารณาการกระจุกตัวด้านรายได้และด้านสินทรัพย์ของธุรกิจบัตรเครดิต (CR4 และ HHI) พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่คัดเลือกมา ประเทศไทย และประเทศเยอรมนีมีค่าการกระจุกตัวสูง ส่วนประเทศจีนและประเทศสหรัฐอเมริกามีค่าการกระจุกตัวค่อนข้างต่ำเกือบปานกลาง ขณะที่ประเทศมาเลเซียและประเทศเกาหลีใต้มีการกระจุกตัวค่อนข้างสูง อย่างไรก็ตามการวัดระดับการกระจุกตัวดังกล่าวไม่ได้เป็นการพิจารณาผู้ประกอบการบัตรเครดิตทั้งหมดในตลาด แต่เน้นเฉพาะผู้เล่นสำคัญ รวมถึงระดับการกระจุกตัวไม่ได้สะท้อนถึงพฤติกรรมการแข่งขันในตลาด หมายความว่า การกระจุกตัวสูงไม่ได้หมายถึงมีระดับการแข่งขันน้อย

สำหรับผลวิเคราะห์การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตจะพิจารณาถึง ข้อมูลต้นทุนทางการเงิน (Funding cost) ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating cost) และต้นทุนความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อ (Credit cost) ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะนำไปสู่การวิเคราะห์ Effective spread และ Return on Average Assets (ROAA) นั่นคือความสามารถในการทำกำไร หรือ อัตรากำไร (Profit margin) ที่ผ่านมาต้นทุนการดำเนินงานจะเป็นต้นทุนส่วนใหญ่ของธุรกิจบัตรเครดิต ซึ่งเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายพนักงาน ค่าใช้จ่ายด้านการตลาด รองลงมาคือต้นทุนทางการเงินสำหรับการออกตราสารหนี้และการกู้ยืม ขณะที่ต้นทุนความเสี่ยงจะเป็นเรื่องการเงินสำรองสำหรับหนี้สงสัยจะสูญ (NPL) เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 2 - 3 ของสินเชื่อบัตรเครดิต จากผลการศึกษาพบว่า

1) ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยมีอัตรากำไร Effective spread และ ROAA เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 6.57 และร้อยละ 2.29 ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบกับอัตรากำไรกับต่างประเทศทั้ง 5 ประเทศ ดูเหมือนว่าประเทศไทยมีอัตรากำไรสูงสุด

2) ในประเทศไทย Effective spread และ ROAA ของกลุ่มตัวอย่างธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) มีอัตรากำไรสูงกว่าธุรกิจธนาคาร (Bank)

3) เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) ซึ่งเป็นกลุ่มที่ทำธุรกิจบัตรเครดิตเป็นสำคัญ อัตรากำไร Effective spread ในประเทศไทยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 9.3 เทียบกับประเทศเกาหลีใต้และประเทศสหรัฐอเมริกาอยู่ที่ร้อยละ 4.34 และร้อยละ 2.07 ตามลำดับ ขณะที่ ROAA ในไทยเฉลี่ยร้อยละ 3.5 เทียบกับประเทศเกาหลีใต้และประเทศสหรัฐอเมริกาอยู่ที่ร้อยละ 1.6 และร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าประเทศไทยมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตต่ำกว่าต่างประเทศทั้ง 5 ประเทศ แต่มีความสามารถในการทำอัตรากำไรได้ดี มีความเป็นไปได้ว่ามีการบริหารส่วนต่างรายได้สุทธิ และ/หรือต้นทุนได้ดี เนื่องจาก (1) ธุรกิจบัตรเครดิต โดยเฉพาะธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) มีการทำรายได้จากดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตได้ดีเมื่อเทียบกับต้นทุน โดยเฉพาะต้นทุนทางการเงินที่ต่ำของไทยในช่วงที่ผ่านมา รวมถึงการบริหารต้นทุนความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ยไม่สูง ที่ร้อยละ 2 – 3 ของสินเชื่อบัตรเครดิต และ (2) การเริ่มลงทุนด้านเทคโนโลยีในการวิเคราะห์ข้อมูลและคัดเลือกลูกค้า ดังนั้นเพื่อให้เกิดการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมยิ่งขึ้น จำเป็นต้องพิจารณากฎระเบียบและข้อบังคับ เช่น วิธีการคำนวณอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม วิธีการแยกระหว่างผู้บริโภคที่มีเครดิตดี และเครดิตไม่ดี (Credit Scoring) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบและเป็นธรรม

ในด้านการวิเคราะห์และเปรียบเทียบแนวทางการกำกับดูแลการคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตของไทยและต่างประเทศ เป็นการพิจารณาผ่านประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และการทำสนทนากลุ่ม (Focus Group) ใน 4 เรื่อง คือ (1) คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต (2) วงเงินบัตรเครดิต (3) การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่น และ (4) การดูแลผู้บริโภค จากการศึกษาพบว่าคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตในไทยต้องมีหลักฐานแสดงรายได้ขั้นต่ำ 15,000 บาทต่อเดือน และ/หรือเงินฝากในจำนวนที่กำหนด การถือบัตรเครดิตแบ่งเป็นบัตรหลักและบัตรเสริม เจ้าของบัตรหลักเป็นผู้รับผิดชอบตามกฎหมายต่อผู้ถือบัตรเสริม สำหรับในต่างประเทศเงื่อนไขการพิจารณามีความคล้ายคลึงกับประเทศไทย แต่จะมีการพิจารณานับคุณสมบัติผู้ถือบัตรเครดิตผ่านคะแนนเครดิตส่วนบุคคล เช่น ในประเทศเยอรมนี มีหน่วยงาน SCHUFA ที่เป็นฐานข้อมูลคะแนนเครดิตให้กับผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต นอกจากนี้ในด้านวงเงินบัตรเครดิตในประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดวงเงินบัตรเครดิตแบ่งตามช่วงของรายได้เป็น 3 วงเงิน คือ ไม่เกิน 1.5 เท่า ไม่เกิน 3 เท่า และไม่เกิน 5 เท่าของแต่ละช่วงรายได้ อย่างไรก็ตามการพิจารณาวงเงินจะดูภาระหนี้สินของผู้ที่ต้องการใช้บัตร รวมถึงการเพิ่มวงเงินภายหลังอนุมัติมาแล้วสามารถทำได้แบบถาวรและแบบชั่วคราว ขณะที่การให้วงเงินบัตรเครดิตในต่างประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา มีการพิจารณา 5 ปัจจัย สำหรับการพิจารณาวงเงินบัตร คือ ความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ข้อมูล

ด้านเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต สัดส่วนหนี้ต่อรายได้ หนี้สินคงค้างต่อวงเงินบัตร และปัจจัยภายนอก (เช่น ภาวะเศรษฐกิจขณะนั้น)

การเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และอื่น ๆ พบว่าในประเทศไทยมีการกำหนดไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี (กรณีคิดเงินสดไม่เกินร้อยละ 3 ต่อครั้ง) ปัจจุบันเฉพาะการคิดดอกเบี้ยคำนวณจากการชำระขั้นต่ำร้อยละ 8 (ปี พ.ศ. 2568 เพิ่มขึ้นขั้นต่ำร้อยละ 10) ขณะที่ในต่างประเทศอาจมีความแตกต่าง คือ การชำระขั้นต่ำไม่ได้กำหนดเป็นอัตราร้อยละ แต่กำหนดเป็นจำนวนเงินชำระขั้นต่ำ หรือแม้กระทั่งการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเป็นการแบ่งขั้นผู้ถือบัตรเครดิต เช่น ประเทศมาเลเซียกำหนดขึ้นเป็น 3 ระดับ คือ 15% 17% และ 18% ตามลำดับ ทั้งนี้ปัจจุบัน ธปท. กำลังพิจารณาการกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามความเสี่ยงสำหรับสินเชื่อรายย่อย ซึ่งรวมถึงธุรกิจบัตรเครดิต (Risk-Based Pricing) ทำให้อาจมีการคิดอัตราดอกเบี้ยที่ต่างกันสำหรับความเสี่ยงของผู้ถือบัตรเครดิตต่างกัน สำหรับด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ธปท. ได้ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบัตรเครดิต การติดตามการชำระหนี้ ขั้นตอนการโอนหนี้บัตรไปยังสถาบันการเงินอื่น ซึ่งเห็นได้จากมาตรการการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (ออกเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2567) การคุ้มครองผู้บริโภคนี้มีความคล้ายคลึงกับต่างประเทศ

ผลการศึกษาส่วนสุดท้ายของคณะผู้วิจัยคือการพิจารณาความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต การประเมินความเสี่ยงนี้แบ่งเป็น ความสามารถในการชำระหนี้ ระบบเรียกเก็บหนี้ ระบบการติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายและการชำระหนี้ และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ทั้งนี้สาระสำคัญในส่วนนี้คือ ความสามารถในการชำระหนี้ต้องพิจารณาภาระหนี้ทั้งหมดอย่างครอบคลุมและเมื่อนำไปหักออกจากรายได้ต้องสามารถเพียงพอต่อการดำรงชีพ ขณะที่ระบบการเรียกเก็บหนี้พบว่าปกติผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตดำเนินการเอง เว้นแต่บางกรณีใช้พันธมิตรทางธุรกิจ กรณีเป็นหนี้เสียที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ได้รับเสนอจากการสนทนากลุ่ม ควรมีการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ระบบการติดตามพฤติกรรมผู้ถือบัตรในประเทศไทยและต่างประเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนใหญ่มีฐานข้อมูลเครดิตเป็นส่วนประกอบสำคัญในการติดตามท้ายสุดการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารธุรกิจบัตรเครดิตมีการใช้เทคโนโลยี AI มากขึ้น

จากผลการศึกษาข้างต้นคณะผู้วิจัยสามารถอภิปรายว่าธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยเมื่อเทียบกับต่างประเทศนั้นเรามีข้อกฎหมายและระเบียบที่เข้มงวดกว่า (ทั้งของรัฐและธนาคารแห่งประเทศไทย) โดยเรามีทั้งเพดานการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ย รวมถึงการจ่ายชำระ

ขั้นต่ำซึ่งเป็นร้อยละ กฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตในหลายระดับ นั้นมีมากกว่าประเทศอื่น ๆ โดยระเบียบข้อบังคับนั้นส่งผลถึงทั้งผู้ให้บริการบัตรเครดิตและผู้บริโภค

- 1) ประเทศไทย มีอัตราดอกเบี้ยอยู่ที่ 16 % และมีการกำหนดการชำระขั้นต่ำที่ 8%
- 2) ประเทศมาเลเซีย มีอัตราดอกเบี้ยอยู่ที่ 15 – 18 % และซึ่งเป็นการกำหนดอัตราดอกเบี้ยแบบแบ่งชั้นผู้ถือบัตร Tier I, II, III
- 3) ประเทศจีน เดิมมีการกำหนดขอบบนและล่างของอัตราดอกเบี้ยอยู่ที่ 12.775 – 18.25 % แต่ได้ยกเลิกไปเมื่อ พ.ศ. 2564
- 4) ประเทศเกาหลีใต้ มีอัตราดอกเบี้ยอยู่ที่ 20 %
- 5) ประเทศเยอรมนี มีอัตราดอกเบี้ยอยู่ที่ 16 – 20 % ซึ่งเป็นค่าประมาณเนื่องจากยุโรปมีระเบียบการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ละเอียดเป็นตามกรณีไป
- 6) ประเทศสหรัฐอเมริกา มีอัตราดอกเบี้ยอยู่ที่ 21.16 – 30.74 % ขึ้นกับกฎหมายของแต่ละรัฐ ผู้วิจัยเปรียบเทียบกับงานของอาจารย์เดือนเด่น (Nikomborirak, 2017) ซึ่งทำการศึกษาระเบียบการเก็บค่าธรรมเนียมการโอนเงินในธนาคารไทยเมื่อปี พ.ศ. 2552 โดยเสนอแนะว่า กฎเกณฑ์การจำกัดราคา (price ceiling) นั้นทำให้ธนาคารต่าง ๆ ตั้งราคาสูงสุดที่เพดานราคาและร่วมมือกันในการคงราคานั้นไว้ เป็นการทำให้ price collusion

โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศในฉบับนี้ก็เช่นเดียวกันที่พบปัญหาว่าระเบียบข้อบังคับไม่ได้เป็นตัวกำหนดทิศทางของธุรกิจและแนวโน้มของภาคการเงินในภาพรวม จากการวิเคราะห์ทั้งการเงินของธุรกิจบัตรเครดิตทั้งธนาคารและสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมเฉลี่ย (Return on Average Asset: ROAA) ของภาคการเงินไทยนั้นมีระดับที่ลดลงเรื่อย ๆ แต่ธุรกิจบัตรเครดิตในไทยกลับมีผลตอบแทน ROAA และ effective spread ที่สูงกว่าภาคการเงินไทยและมากกว่าประเทศอื่น ๆ

โดย ROAA ที่คำนวณจากสัดส่วน กำไร ต่อ สินทรัพย์ ในช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) ที่คณะวิจัยแปรผลข้อมูลงบการเงินที่รวบรวมมาได้ นั้น ธุรกิจบัตรเครดิตไทยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 2.29 ในขณะที่ มาเลเซียร้อยละ 0.96 จีนร้อยละ 0.90 เกาหลีใต้ร้อยละ 1.60 เยอรมนีร้อยละ 0.31 และสหรัฐอเมริการ้อยละ 1.45 สำหรับส่วนต่างระหว่างรายได้ (ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และค่าดำเนินงาน) และต้นทุน (ต้นทุนทางการเงินและต้นทุนการดำเนินงาน) (effective spread)

ที่คำนวณจากสัดส่วนรายได้หักต้นทุน ต่อ สินเชื่อ ในช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) ธุรกิจบัตรเครดิตไทยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 6.57 ในขณะที่ มาเลเซียร้อยละ 0.97 จีนร้อยละ 2.91 เกาหลีใต้ร้อยละ 4.34 เยอรมนีร้อยละ 0.50 และสหรัฐอเมริการ้อยละ 2.45

จะเห็นว่าแม้กฎระเบียบข้อบังคับของธุรกิจบัตรเครดิตไทยจะมีความเข้มข้นกว่า แต่สัดส่วนการทำกำไรของธุรกิจบัตรเครดิตไทยกลับมากกว่าตัวภาคการเงินไทยเองและมากกว่าประเทศอื่น ๆ ที่นำมาเปรียบเทียบ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะธุรกิจบัตรเครดิตไทยนั้นยังไม่ถึงจุดอิ่มตัว หรือลักษณะของเศรษฐกิจสังคมไทยที่แตกต่าง การปรับเปลี่ยนกฎและวิธีการใหม่ ๆ จึงมีความจำเป็นมาก

เมื่อเทียบดัชนีการกระจุกตัวทางรายได้และสินทรัพย์ (Concentration ratio และ Herfindahl Hirschman Index) โดยคณะผู้วิจัยพบว่าประเทศไทยมีค่าการกระจุกตัวรายได้ที่สูงซึ่งมีลักษณะคล้ายประเทศเยอรมนี ตามมาด้วยประเทศมาเลเซียและประเทศเกาหลีใต้ ขณะที่ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศจีนมีค่าการกระจุกตัวค่อนข้างต่ำเกือบปานกลาง เมื่อกลับมาพิจารณาการวัดการกระจุกตัวด้านสินทรัพย์ พบว่า ภาพรวมของผลการศึกษาไม่ได้แตกต่างจากการวัดการกระจุกตัวด้านรายได้ แม้จะมีข้อจำกัดในการใช้ข้อมูล คือ ประการแรกกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนของตลาดธุรกิจบัตรเครดิตทั้ง 6 ประเทศ งานวิจัยพยายามหาตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรเกินร้อยละ 60 - 70 ของทั้งตลาด ประการสองเนื่องจาก ธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ไม่ได้ประกอบธุรกิจแค่บัตรเครดิต แต่มีความหลากหลายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ประการสุดท้ายการวัดการกระจุกตัวเป็นการมองเชิงโครงสร้าง

เพื่อให้เกิดความคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเหมาะสมเป็นธรรม คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการกำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิต 4 ประการได้แก่ **ประการแรก** เสนอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมตามความเสี่ยง (Risk-based Pricing) โดยใช้ข้อมูลคะแนนเครดิต ควบคู่กับการกำกับเพดานอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต **ประการที่สอง** เสนอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยออกแนวทางให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเปิดเผยข้อมูลต้นทุนในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต โดยเฉพาะในส่วนต้นทุนการดำเนินงานซึ่งเป็นต้นทุนที่ค่อนข้างมีสัดส่วนสูงเมื่อเทียบกับต้นทุนประเภทอื่น เพื่อให้เกิดการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม **ประการที่สาม** การกำหนดวงเงินบัตรเครดิตรวม ในปัจจุบันมีผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีวงเงินจากบัตรเครดิตหลายใบรวมกันมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นจำนวนมากซึ่งอาจทำให้เกิดหนี้บัตรเครดิตมากเกินไป

คณะผู้วิจัยเสนอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดวงเงินรวมของผู้ถือบัตรแต่ละรายไว้ในจำนวนที่เหมาะสม รวมถึงเสนอให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตแบ่งปันข้อมูลวงเงินบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรที่มีกับตนเองแก่ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น และ**ประการสุดท้าย** การเปลี่ยนประเภทหนี้จาก สินเชื่อหมุนเวียน (Revolving loan) เป็นสินเชื่อที่มีอายุการผ่อนชำระแน่นอน (Term loan) เพื่อแก้ปัญหาลูกหนี้บัตรเครดิตที่เป็นลูกหนี้เรื้อรัง คณะผู้วิจัยเสนอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องนำเสนอเปลี่ยนหนี้บัตรเครดิตที่มีลักษณะ Revolving loan ไปเป็น Term loan ในกลุ่มลูกหนี้ที่มีการผ่อนดอกเบี้ยแต่เงินต้นลดไม่มาก ทำให้มีระยะเวลาการผ่อนยาวนาน

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	6
1.3 เป้าหมาย.....	6
1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	6
1.5 ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย.....	12
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	13
2.1 ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยบัตรเครดิตในประเทศไทย.....	13
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต.....	15
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานศึกษา	17
3.1 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล.....	17
3.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	18
บทที่ 4 ผลการศึกษา	21
4.1 ภาพรวมธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย.....	21
4.2 โครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยและต่างประเทศ.....	26
4.2.1 โครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย.....	27
4.2.2 โครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิตต่างประเทศ.....	35
4.3 การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต.....	47
4.3.1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต.....	48
4.3.2 อัตราส่วนการเงินที่สำคัญของภาคการเงินไทย.....	52
4.3.3 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร ของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต.....	59
4.4 กฎระเบียบและการกำกับดูแลดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต.....	74
4.4.1 คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต.....	76
4.4.2 วงเงินบัตรเครดิต.....	79

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4.3 การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่น.....	84
4.4.4 การดูแลผู้บริโภค.....	87
4.5 การประเมินความเสี่ยงของผู้ออกบัตรเครดิต.....	97
4.5.1 ความสามารถในการชำระหนี้.....	98
4.5.2 ระบบการเรียกเก็บหนี้.....	101
4.5.3 ระบบการติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายและการชำระหนี้สิน.....	106
4.5.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร.....	111
บทที่ 5 สรุป ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดในการศึกษา.....	117
5.1 สรุป.....	117
5.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา.....	124
5.3 ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้.....	126
บรรณานุกรม.....	127
ภาคผนวก.....	131
ภาคผนวก 1 ข้อมูลลงการเงินของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต 6 ประเทศ.....	132
ภาคผนวก 2 สรุปผลการทำการสนทนากลุ่ม (Focus group).....	148

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตาราง 1	การเปรียบเทียบข้อมูลเศรษฐกิจของประเทศไทยและต่างประเทศ 5 ประเทศที่ ถูกเลือกในการศึกษาครั้งนี้..... 11
ตาราง 2	กฎเกณฑ์ของการให้บริการบัตรเครดิต..... 15
ตาราง 3	ขั้นตอนการดำเนินงาน..... 19
ตาราง 4	ยอดคงค้างหนี้บัตรเครดิตต่อบัญชีบัตรเครดิต ต่อหนี้ครัวเรือน และต่อ GDP ณ สิ้นปี 2565..... 23
ตาราง 5	อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2561 - 2565..... 25
ตาราง 6	รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย..... 27
ตาราง 7	ข้อมูลของบัตรเครดิตในประเทศไทย..... 28
ตาราง 8	ยอดสินเชื่อคงค้างบัตรเครดิตในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2561 – 2565..... 29
ตาราง 9	ปริมาณการใช้จ่ายในประเทศ ปริมาณการใช้จ่ายในต่างประเทศ และการเบิกเงินสด ล่วงหน้าของบัตรเครดิตในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2561 – 2565..... 29
ตาราง 10	การวัดการกระจุกตัวด้านรายได้ (Concentration ratio และ Herfindahl Hirschman Index:.)..... 33
ตาราง 11	การวัดการกระจุกตัวด้านสินทรัพย์ (Concentration ratio และ Herfindahl Hirschman Index)..... 34
ตาราง 12	รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศมาเลเซีย..... 35
ตาราง 13	ข้อมูลของบัตรเครดิตในประเทศมาเลเซีย..... 35
ตาราง 14	รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศจีน..... 37
ตาราง 15	ข้อมูลของบัตรเครดิตในประเทศจีน..... 37
ตาราง 16	รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศเกาหลีใต้..... 40
ตาราง 17	ข้อมูลของบัตรเครดิตในประเทศเกาหลีใต้..... 40
ตาราง 18	รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศเยอรมนี..... 43
ตาราง 19	ข้อมูลของบัตรเครดิตในประเทศเยอรมนี..... 43
ตาราง 20	รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศสหรัฐอเมริกา..... 45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตาราง 21	ข้อมูลของบัตรเครดิตในประเทศสหรัฐอเมริกา..... 45
ตาราง 22	แสดงข้อมูลรายได้ และต้นทุนของธุรกิจบัตรเครดิต 6 ประเทศ พ.ศ.2561 – 2565..... 60
ตาราง 23	แสดงข้อมูลรายได้ และต้นทุนของธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่ธนาคาร พ.ศ.2561 – 2565.. 63
ตาราง 24	แสดงค่าสถิติพื้นฐานของ Effective Spread (%) เฉลี่ย 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565)..... 65
ตาราง 25	แสดงค่าสถิติพื้นฐานของ ROAA (%) เฉลี่ย 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565)..... 66
ตาราง 26	หัวข้อการศึกษาเรื่องกฎระเบียบและการกำกับดูแลดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตร เครดิต..... 76
ตาราง 27	ตัวอย่างการแสดงผลละเอียดการคิดดอกเบี้ยบัตรเครดิต..... 89
ตาราง 28	หัวข้อการศึกษาเรื่องการประเมินความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตหรือ ผู้ออกบัตร..... 97
ตาราง 29	เปรียบเทียบเพดานอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต..... 123

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพ 1	กระบวนการชำระบัตรเครดิต.....2
ภาพ 2	ปริมาณการใช้บัตรเครดิตเพื่อการชำระเงินในปี พ.ศ. 2553 ถึง 2565.....3
ภาพ 3	มูลค่าการใช้บัตรเครดิตเพื่อการชำระเงินในปี พ.ศ. 2553 ถึง 2565.....3
ภาพ 4	มูลค่าการใช้จ่ายบัตรเครดิตแบ่งตามวัตถุประสงค์การใช้ ในปี พ.ศ. 2553 ถึง 2565.....4
ภาพ 5	อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2561 – 2565.....25
ภาพ 6	สัดส่วนผู้ถือบัตรเครดิตอายุ 15 ปี ขึ้นไปต่อจำนวนประชากรทั้งหมดของแต่ละประเทศ...26
ภาพ 7	สัดส่วนจำนวนบัญชีบัตรเครดิตในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2565 (แบ่งตามประเภทผู้ออกบัตร).....30
ภาพ 8	ส่วนแบ่งการตลาดธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย แบ่งตามมูลค่าการชำระบัตรเครดิต...30
ภาพ 9	จำนวนบัญชีบัตรเครดิตในมาเลเซียระหว่างปี พ.ศ. 2562 – 2564.....36
ภาพ 10	สัดส่วนจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตแบ่งตามผู้ออกบัตรหลักในมาเลเซีย.....36
ภาพ 11	จำนวนบัญชีบัตรเครดิตในจีนระหว่างปี พ.ศ. 2562 – 2564.....38
ภาพ 12	สัดส่วนจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตแบ่งตามผู้ออกบัตรหลักในจีน.....39
ภาพ 13	สัดส่วนจำนวนบัญชีบัตรเครดิตของเกาหลีใต้ในปี พ.ศ. 2565 (แบ่งตามประเภทผู้ออกบัตร).....41
ภาพ 14	จำนวนบัญชีบัตรเครดิตในเกาหลีใต้ระหว่างปี พ.ศ. 2563 – 2565.....41
ภาพ 15	สัดส่วนผู้ครองส่วนแบ่งการตลาดในประเทศเกาหลีใต้ในปี พ.ศ. 2565.....42
ภาพ 16	จำนวนบัญชีบัตรเครดิตในเยอรมนีระหว่างปี พ.ศ. 2562 – 2564.....44
ภาพ 17	จำนวนบัญชีบัตรเครดิตในสหรัฐอเมริการะหว่างปี พ.ศ. 2563 – 2565.....46
ภาพ 18	สัดส่วนจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตแบ่งตามผู้ออกบัตรหลักในสหรัฐอเมริกา.....46
ภาพ 19	ส่วนต่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อและอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (Nominal Spread)...54
ภาพ 20	ส่วนต่างรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Margin: NIM).....55
ภาพ 21	Bank non-interest income to total income (สัดส่วนรายได้นอกดอกเบี้ย) ในแต่ละประเทศ.....56

สารบัญรูปร่างภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
ภาพ 22 Bank cost to total assets (สัดส่วนค่าดำเนินการต่อทรัพย์สิน) ในแต่ละประเทศ.....	57
ภาพ 23 Bank return on equity before tax (สัดส่วนผลตอบแทนต่อหุ้น) ในแต่ละประเทศ.....	57
ภาพ 24 Deposit bank's Asset to GDP แสดงสัดส่วนทรัพย์สินเงินฝากต่อรายได้ประชาชาติ.....	58
ภาพ 25 สัดส่วนต้นทุนต่อรายได้ของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต 6 ประเทศ พ.ศ.2561 – 2565.....	61
ภาพ 26 สัดส่วนต้นทุนต่อรายได้ของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่ธนาคาร พ.ศ. 2561 – 2565.....	63
ภาพ 27 แสดง Effective spread ช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565).....	69
ภาพ 28 แสดง ROAA ช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565).....	69
ภาพ 29 แสดง Effective spread ของประเทศไทย ช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565).....	70
ภาพ 30 แสดง ROAA ของประเทศไทยช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565).....	70
ภาพ 31 แสดง Effective Spread ของกลุ่ม Non-Bank ทั้งหมดช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565).....	71
ภาพ 32 แสดง Effective Spread ของกลุ่ม Non-Bank ไม่รวม 2 บริษัทต่างชาติในประเทศไทย ช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565).....	71
ภาพ 33 แสดง ROAA ของกลุ่ม Non-Bank ทั้งหมดช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565).....	72
ภาพ 34 แสดง ROAA ของกลุ่ม Non-Bank ไม่รวม 2 บริษัทต่างชาติในประเทศไทยช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565).....	72
ภาพ 35 รายละเอียดการคิดดอกเบี้ยบัตรเครดิต.....	88
ภาพ 36 กลยุทธ์การเรียกเก็บหนี้.....	100
ภาพ 37 คลินิกแก้หนี้.....	100
ภาพ 38 การกำกับดูแลและการบริหารความเสี่ยงของกิจกรรมบัตรเครดิต.....	117

บทที่ 1 บทนำ

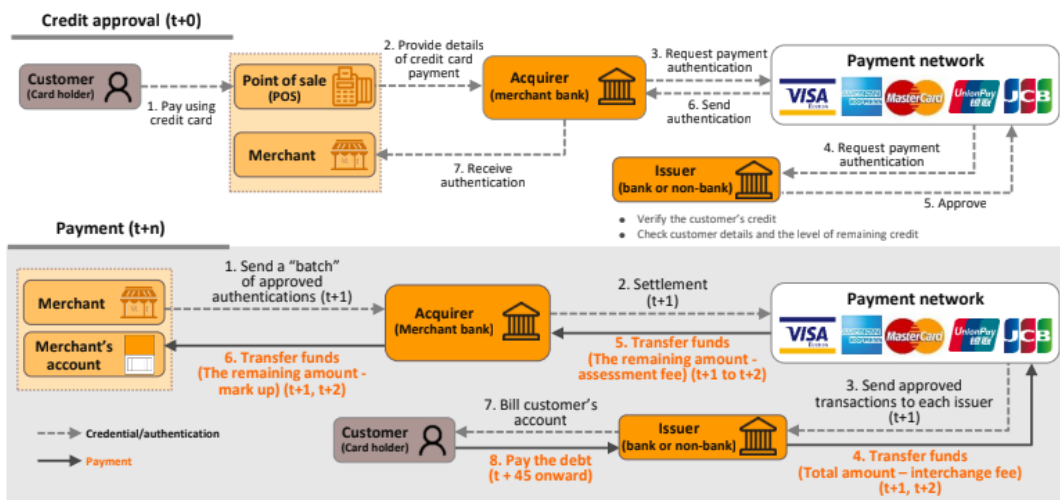
1.1 ความเป็นมา

บัตรเครดิต คือ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สำคัญในระบบการเงิน ในมุมมองของผู้ใช้บัตรเครดิตสามารถใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการเงินส่วนบุคคล เช่น การบริหารกระแสเงินสดในแต่ละเดือน แต่ในทางกลับกันผลกระทบเชิงลบเมื่อใช้บัตรเครดิตอย่างไม่มีวินัยการเงิน ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ มีภาระดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่สูง จนนำไปสู่หนี้ครัวเรือนเพิ่มมากขึ้นและสามารถกลับมากระทบความไม่มีเสถียรภาพของระบบการเงิน (ผลกระทบวงกว้างมากกว่านั้นคือปัญหาสังคม) สำหรับในประเทศไทยผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต (Credit Card) คือ ธุรกิจธนาคาร (Bank) ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) และผู้ให้บริการต่างประเทศที่มาทำธุรกรรมให้บริการบัตรเครดิตในประเทศไทยเป็นสำคัญ

จากภาพ 1 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่มีความเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการหลายฝ่ายในแต่ละครั้งที่มีการซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตรตั้งแต่กระบวนการอนุมัติสินเชื่อไปจนถึงขั้นตอนการชำระหนี้ ซึ่งได้แก่ (1) ผู้ถือบัตร ที่ใช้บัตร เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ (2) ธนาคารหรือผู้ประกอบการบัตรเครดิต ที่เป็นผู้ออกบัตรและเป็นผู้อนุมัติหรือปฏิเสธค่าขอชำระเงินหลังตรวจสอบข้อมูลผู้ถือบัตรและวงเงินแล้ว (3) ธนาคารหรือธุรกิจผู้รับชำระหนี้ เมื่อธนาคารหรือธุรกิจผู้รับชำระหนี้ได้รับรายการค่าขอรับชำระหนี้ที่ร้านค้าส่งมาเรียกเก็บแล้ว ธนาคารหรือธุรกิจผู้รับชำระหนี้จะเก็บเงินโดยหักค่าธรรมเนียมจากร้านค้าไว้ตามอัตราที่ตกลงกันในสัญญา ซึ่งค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากร้านค้าอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับแนวโน้มของแต่ละธุรกิจ และภาวะการแข่งขันระหว่างธนาคารหรือธุรกิจรับชำระหนี้ รวมทั้งอาจมีการกำหนดค่าธรรมเนียมขั้นต่ำที่จะเรียกเก็บจากร้านค้าด้วย (4) ร้านค้าที่รับชำระบัตร ในปัจจุบันบางร้านที่มีมูลค่าการค้าไม่สูงจะไม่นิยมรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตจากลูกค้า เนื่องจากมีภาระต้นทุนค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายให้กับธนาคาร ส่งผลให้ได้รับเงินไม่เต็มจำนวน บางร้านจึงกำหนดมูลค่าขั้นต่ำในการรับชำระบัตรเครดิต หรือผลกระทบไปยังผู้บริโภคโดยการคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมสำหรับการชำระด้วยบัตรเครดิต และ (5) เครือข่ายระบบการชำระเงิน การทำธุรกรรมผ่านบัตรเครดิตในประเทศไทยจะถูกส่งไปประมวลผลยังเครือข่ายของผู้ให้บริการในต่างประเทศ ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลก รองรับการรับส่งข้อมูล การหักบัญชี และการชำระดุลรายการ ก่อนโอนกลับมาชำระในประเทศไทย ซึ่งผู้ให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ VISA, MasterCard, และ American Express เป็นต้น ทำให้ต้นทุนค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตของไทยสูงขึ้นจากค่าใช้จ่ายที่

2 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

จะต้องจ่ายให้กับเครือข่ายชำระเงินต่างประเทศ ขณะที่เครือข่ายระบบชำระเงินในประเทศสามารถรองรับได้เฉพาะธุรกรรมการซื้อสินค้าด้วยบัตรเดบิตเท่านั้น



ภาพ 1 กระบวนการชำระบัตรเครดิต

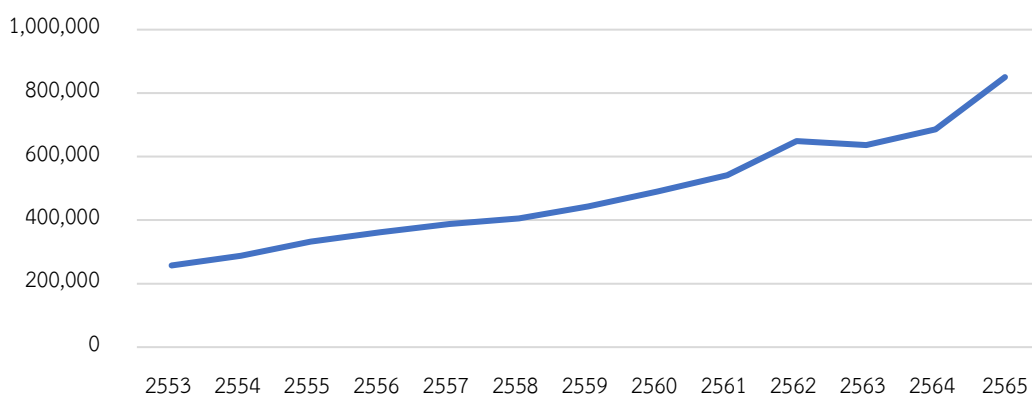
ที่มา: วิจัยกรุงศรี

ในทางเศรษฐศาสตร์บัตรเครดิตเป็นบริการทางการเงิน ซึ่งมีราคาบริการ คือ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม เป็นสำคัญ ในกรณีประเทศไทยพบว่าธนาคารแห่งประเทศไทย (ผู้กำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิต) ได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ รวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี โดยกำหนดหลักการไว้ว่าการคิดดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ควรคำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง ในอัตราที่เป็นธรรมไม่เอาเปรียบผู้บริโภค รวมทั้งให้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม นอกจากนี้ยังมีสภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) ตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 และตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 46 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นผู้แทนผู้บริโภค มีอำนาจในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในด้านการเงินและการธนาคาร

ในช่วงที่ผ่านมา 10 ปี พบว่าธุรกิจบัตรเครดิตเติบโตขึ้นต่อเนื่องทั้งในเชิงปริมาณและมูลค่าของธุรกรรมบัตรเครดิต (ภาพ 2 และ ภาพ 3) นอกจากนี้ในช่วงเวลาเดียวกัน จากสถิติระบบการชำระเงินประเภทบัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทยชี้ว่ามูลค่าการใช้บัตรเครดิตเฉลี่ยเท่ากับ 5,100 บาทต่อบัตรต่อเดือน อย่างไรก็ตามความน่าสนใจจากฐานข้อมูลสถิติดังกล่าว คือ มูลค่าการใช้บัตรเครดิตมีการเร่งตัวมากขึ้นหลัง Covid-19 ลดความรุนแรง จากข้อมูลล่าสุด ปี พ.ศ. 2565 มี

ค่าเฉลี่ยการใช้บัตรเครดิตเป็น 5,700 บาทต่อบัตรต่อเดือน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2564 คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4,300 บาทต่อเดือน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดต่อไปว่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไปเพื่อวัตถุประสงค์อะไร

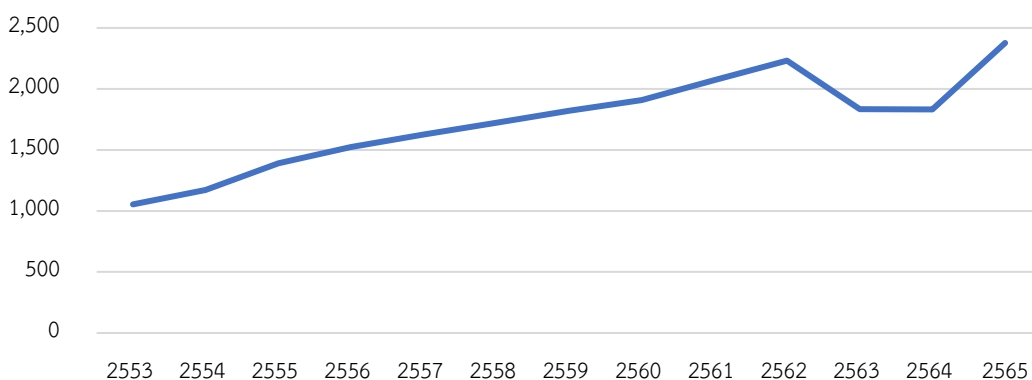
ปริมาณการชำระบัตรเครดิต (พันรายการ)



ภาพ 2 ปริมาณการใช้บัตรเครดิตเพื่อการชำระเงินในปี พ.ศ. 2553 ถึง 2565

ที่มา: www.bot.or.th

มูลค่าการชำระบัตรเครดิต (พันล้านบาท)



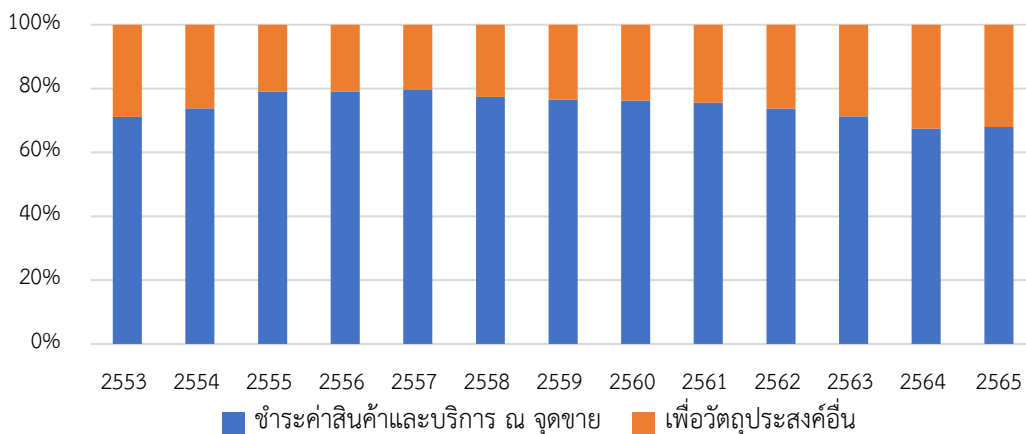
ภาพ 3 มูลค่าการใช้บัตรเครดิตเพื่อการชำระเงินในปี พ.ศ. 2553 ถึง 2565

ที่มา: www.bot.or.th

จากภาพ 4 แสดงให้เห็นว่าวัตถุประสงค์การใช้จ่ายมี 2 ประเภท คือ การใช้จ่ายเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นเฉลี่ยร้อยละ 70 และ การใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น คิดเป็นเฉลี่ยร้อยละ

4 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

30 (ถอนเงิน เบิกเงินสดล่วงหน้า โอนเงิน) ดังนั้นจากที่กล่าวมาทั้งหมดชี้ว่าธุรกิจบัตรเครดิตมีการเติบโตต่อเนื่อง แม้ว่าจะมีการชะลอตัวในช่วง Covid-19 แต่ก็กลับมาฟื้นตัวและมีอัตราเร่งในการใช้บริการบัตรเครดิต โดยเฉพาะการใช้บัตรเครดิตที่ไม่ได้ใช้ไปซื้อสินค้าและบริการ แต่เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น เช่น ถอนเงินสด ซึ่งมีการคิดดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ สูงกว่าวัตถุประสงค์เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ



ภาพ 4 มูลค่าการใช้จ่ายบัตรเครดิตแบ่งตามวัตถุประสงค์การใช้ ในปี พ.ศ. 2553 ถึง 2565

ที่มา: www.bot.or.th

เมื่อกลับมาพิจารณาในบริบททางการเงินของแต่ละระบบเศรษฐกิจ (ระหว่างประเทศ) นั้น มีความสำคัญในการวิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรการดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต โดยที่บัตรเครดิตนั้นเป็นเครื่องมือทางการเงินหนึ่งที่มีหน้าที่หลากหลายที่ทั้งสามารถใช้จ่ายแทนเงินสด และยังสามารถให้สินเชื่อระยะสั้นกับประชาชนผู้ใช้ ในประเทศตะวันตกนั้นบัตรเครดิตมีความสำคัญมากและเป็นเครื่องมือให้สินเชื่อทางการเงินในรูปแบบที่สะดวกและง่ายอย่างมากมาเป็นเวลานาน สัดส่วนการใช้บัตรเครดิตของประชากรอเมริกาคิดเป็นสัดส่วนที่เกินกว่าแปดในสิบ โดยที่ประเทศในยุโรปมีสัดส่วนการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกันไปแต่ทุกประเทศก็มีการใช้บัตรเครดิตเกินครึ่งของประชากรผู้ใหญ่ โดยแต่ละประเทศก็มีค่าธรรมเนียมและบริบทแตกต่างกันไปในความต้องการในการใช้บัตรเครดิต

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการใช้บัตรเครดิตนั้นต้องผ่านตัวกลางซึ่งเป็นสมาคมบัตร (Card Association) อย่างเช่น MasterCard, American Express, VISA, UnionPay, RuPay และสมาคมอื่น ๆ ที่มีขนาดเล็ก ในจีนนั้นมีสมาคมบัตร UnionPay เป็นของตัวเอง แต่ก็มีแอป

พลีเคชันทางการเงินอื่น ๆ ที่เป็นตัวแทนของการแลกเปลี่ยนทางการเงินสด จึงทำให้มีสัดส่วนการใช้บัตรเครดิตที่ไม่ได้ครอบคลุมประชากรส่วนมาก อย่างในประเทศตะวันตกหรือในอินเดียที่มีสมาคมบัตร RuPay แต่ก็ไม่ได้มีประชากรที่สามารถเข้าถึงบัตรเครดิตได้มากนัก

ในขณะที่โครงสร้างทางการเงิน นโยบายการเงิน และโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อ ของในแต่ละประเทศก็ยังคงแตกต่างกัน บัตรเครดิตเป็นเครื่องมือหนึ่งในอุตสาหกรรมการเงิน ซึ่งในแต่ละประเทศจะมีเครื่องมือทางการเงินอื่นมาทดแทนหรืออาจมีหน้าที่คล้ายกัน ดังนั้นบริบททางการเงินที่โยงมาจากสภาพทางเศรษฐกิจสังคมและการเมือง จึงมีความสำคัญอย่างมากในการวิเคราะห์เปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดกล่าวได้ว่าตลาดบัตรเครดิตในประเทศไทยมีการเติบโต และให้ประโยชน์ต่อการเงินส่วนบุคคล แม้ว่าอาจมีต้นทุน (ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม) การเข้าถึงบริการค่อนข้างสูงเมื่อมองในมุมที่ผู้ประกอบการบัตรเครดิตไม่เปิดเผยต้นทุนที่แท้จริงให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิต ทำให้เกิดการตั้งข้อสงสัยเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมที่ผู้ประกอบการบัตรเครดิตประกอบด้วยต้นทุนอะไรบ้าง และอัตราที่เรียกเก็บเป็นอัตราที่เหมาะสมแล้วหรือไม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ถือบัตรเครดิตควรทราบ เนื่องจากส่งผลกระทบต่อผู้ถือบัตรเครดิตจำนวนมาก นอกจากนี้เมื่อมีการทบทวนวรรณกรรมพบว่ายังไม่มียานที่ศึกษาต้นทุนทางการเงินที่เชื่อมโยงกับการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต รวมถึงงานที่เสนอแนะแนวทางปรับปรุงในการออกกฎหมายและการกำกับดูแลด้านนี้ แต่งานวิจัยส่วนใหญ่ในประเทศไทยจะมุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมผู้ถือบัตรเครดิต ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้บัตรเครดิต ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อผู้ถือบัตรเครดิต ซึ่งเป็นงานที่มุ่งเน้นไปด้านอุปสงค์ (Demand side) ขณะที่งานต่างประเทศยังมีงานเหล่านี้ไม่มากและการนำไปใช้ของงานวิจัยต่างประเทศมีข้อจำกัดเนื่องจากมีโครงสร้างเศรษฐกิจการเงินที่ต่างกับไทย

ดังนั้น คณะผู้วิจัยมีความสนใจทำการศึกษา วิเคราะห์ การเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ และนำเสนอผลการศึกษาและข้อเสนอแนะนำไปสู่การพัฒนากลไกทางกฎหมายที่เพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภค เกิดข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาทางกฎหมายดังกล่าวที่สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการของภาครัฐ หน่วยงานหรือองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในอนาคต

6 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของบัตรเครดิตระหว่างประเทศไทยและต่างประเทศ รวมถึงวิเคราะห์และเปรียบเทียบแนวทางการกำกับดูแลการคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตของไทยและต่างประเทศ
- 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตที่เหมาะสมกับประเทศไทย

1.3 เป้าหมาย

ผลการศึกษาสามารถเชื่อมโยงทำความเข้าใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ในอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมธุรกิจบัตรเครดิต ให้มีแนวทางการปรับปรุงกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมตามความเสี่ยงและโครงสร้างต้นทุนทางการเงินที่แท้จริงระหว่างผู้ถือบัตรเครดิตและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต นอกจากนี้ผู้กำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิตสามารถใช้เป็นข้อมูลกำหนดนโยบาย กฎหมาย /กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต ผู้ถือบัตรจะได้รับการคุ้มครองที่เป็นธรรมมากขึ้นจากข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ และท้ายสุดเตรียมเผยแพร่งานวิจัย ที่สามารถสื่อสารกับประชาชนทั่วไป เช่น บทความในหนังสือพิมพ์

1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน

การศึกษานี้ครอบคลุมบริการทางการเงินประเภทบัตรเครดิตที่เป็นธุรกิจธนาคาร (Bank) ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) และผู้ให้บริการต่างประเทศที่มาทำธุรกรรมให้บริการบัตรเครดิตในไทย โดยมีขอบเขตการศึกษา 3 เรื่อง คือ (1) การกำหนดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (2) การกำกับดูแลของอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม และ (3) การจัดการความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต โดยเป็นการเปรียบเทียบระหว่างประเทศไทย และ ต่างประเทศ 5 ประเทศ (มาเลเซีย จีน เกาหลีใต้ เยอรมนี และสหรัฐอเมริกา)

ทั้งนี้ การเลือกประเทศสหรัฐอเมริกา และเยอรมนี เนื่องจากสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศผู้นำเศรษฐกิจโลกทั้งด้านการเงินและเทคโนโลยี ขณะที่ประเทศเยอรมนีถือว่าเป็นประเทศหลักในสหภาพยุโรป นอกจากนี้ ประเทศจีน และประเทศเกาหลีใต้ คือ กลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีความคุ้นเคยกับประเทศไทยทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะประเทศจีนมีบริบท

สังคมและวัฒนธรรมใกล้เคียงประเทศไทย ขณะที่เกาหลีใต้เป็นประเทศที่เคยมีปัญหาหนี้ครัวเรือนที่มาจากบัตรเครดิต ท้ายสุดมาเลเซียนับว่าเป็นประเทศเพื่อนบ้านในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีความร่วมมือทางเศรษฐกิจและสังคมผ่านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

จากตาราง 1 เป็นการแสดงข้อมูลพื้นฐานเศรษฐกิจมหภาคระหว่างประเทศไทยและต่างประเทศ (มาเลเซีย จีน เกาหลีใต้ เยอรมนี และสหรัฐอเมริกา) เมื่อพิจารณาขนาดเศรษฐกิจ (GDP) ประเทศพบว่าสหรัฐอเมริกา และจีน มีขนาดเศรษฐกิจใหญ่เป็นอันดับ 1 และ 2 ขณะที่ประเทศไทยมีขนาดเศรษฐกิจเล็กสุด ส่วนใหญ่ตัวเลขขนาดเศรษฐกิจมีความสอดคล้องกับขนาดประชากร แต่เมื่อนำมาเทียบเป็นรายได้ต่อหัวกลับพบว่าประเทศจีนจะมีรายได้ต่อหัวลดลงมาอยู่อันดับ 5 ขณะที่ประเทศไทยจะมีอันดับรายได้ต่อหัวต่ำสุดเมื่อเทียบกับประเทศที่เหลือ ในด้านของตัวเลขการเงิน พบว่า ทิศทางอัตราดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารกลางที่ผ่านมาเพิ่มขึ้นทำให้ทั้ง 6 ประเทศ มีอัตราดอกเบี้ยอยู่ระหว่างร้อยละ 2.5 – 5.5 โดยประเทศไทยมีอัตราดอกเบี้ยนโยบายต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางเดียวกันกับอัตราเงินเฟ้อเฉลี่ย ขณะที่ตัวเลขอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตมักจะไม่ได้รับผลกระทบจากดอกเบี้ยนโยบายอย่างชัดเจน เพราะส่วนใหญ่ดอกเบี้ยบัตรเครดิตจะเป็นการกำหนดเพดานสูงสุด หรือ แบ่งช่วงอัตราดอกเบี้ยตามเกณฑ์ เช่น คุณภาพของลูกค้านี้ โดยมีรายละเอียดข้อมูลของอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตแต่ละประเทศ ดังนี้

ประเทศมาเลเซีย อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของประเทศมาเลเซีย ถูกกำหนดโดยธนาคารกลางของประเทศ คือ Bank Negara Malaysia ซึ่งได้แบ่งอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตที่ต้องชำระตามระดับต่าง ๆ ดังนี้

- 1) Tier-I: ผู้ถือบัตรที่ชำระเงินขั้นต่ำที่ต้องชำระเป็นระยะเวลา 12 เดือนติดต่อกันทันที จะมีอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี
- 2) Tier-II: ผู้ถือบัตรที่ชำระเงินขั้นต่ำที่ต้องชำระเป็นระยะเวลา 10 เดือนในรอบ 1 ปี จะมีอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 17 ต่อปี
- 3) Tier-III: ผู้ถือบัตรที่ไม่อยู่ในประเภทข้างต้น จะมีอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 18 ต่อปี

ประเทศจีน ธนาคารกลางของจีนได้ยกเลิกเพดานของอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของการเคลื่อนไหวเชิงกลยุทธ์เพื่อให้ตลาดเป็นตัวกำหนดอัตราดอกเบี้ย และมาตรการดังกล่าวสามารถส่งเสริมการแข่งขันที่สูงขึ้นระหว่างธนาคารทั่วไปและคู่แข่งด้านเทคโนโลยีทางการเงิน ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนสำหรับผู้กู้ยืมหรือผู้ขอสินเชื่อได้

8 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

ตามมาตรการใหม่ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสามารถกำหนดอัตราดอกเบี้ยของตนเองสำหรับยอดคงเหลือรายเดือนที่ค้างชำระหรือที่เรียกว่าเงินเบิกเกินบัญชี จากเดิมที่กำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยไว้ร้อยละ 0.05 ต่อวัน หรือเท่ากับอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 18.25 ต่อปี และกำหนดอัตราดอกเบี้ยขั้นต่ำไว้ที่ 0.7 เท่าของเพดาน หรือร้อยละ 12.775 ต่อปี ซึ่งตามประกาศที่ออกเมื่อช่วงปลายปี พ.ศ. 2563 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องเปิดเผยอัตราดอกเบี้ยรายปีอย่างครบถ้วนให้ผู้ถือบัตรรับทราบและยอมรับอัตราดอกเบี้ยที่กำหนด (caixinglobal, 2021)

ประเทศเกาหลีใต้ ได้กำหนดค่านิยามของเพดานอัตราดอกเบี้ยตามกฎหมายว่า คือ อัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่กฎหมายอนุญาตให้เรียกเก็บจากเงินกู้ยืมได้ ตามเพดานสูงสุดเดี่ยวนั้น สัญญาเงินกู้ที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยสูงสุดจะถือเป็นโมฆะ และเจ้าหนี้ไม่สามารถเรียกร้องจำนวนเงินที่เกินขีดจำกัดได้ โดยเพดานอัตราดอกเบี้ยสูงสุดได้รับการควบคุมโดยพระราชบัญญัติการจดทะเบียนธุรกิจบัตรเครดิตและการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (พระราชบัญญัติการให้กู้ยืมภาคเอกชน) และพระราชบัญญัติการจำกัดดอกเบี้ย ซึ่งพระราชบัญญัติแรกใช้กับธุรกิจการธนาคารและสินเชื่อที่ได้รับอนุญาต อนุมัติ และจดทะเบียน ส่วนพระราชบัญญัติหลังใช้กับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคล

การกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ย มีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันการใช้อำนาจในตลาดโดยสถาบันการเงินในทางที่ผิด และปกป้องผู้มีรายได้น้อยในตลาดสินเชื่อ รัฐบาลเกาหลีใต้ได้ติดตามเสถียรภาพของระบบโดยอนุญาตให้สถาบันเหล่านี้มีอำนาจเหนือตลาดในระดับที่จำกัด โดยอาศัยอำนาจในการอนุมัติและอนุญาต นอกจากนี้ หากไม่คำนึงถึงความเป็นไปได้ของการผิมนัดชำระหนี้ ปัจจัยอีกประการหนึ่งในการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ย คือ ลักษณะของตลาดสินเชื่อที่ครัวเรือนที่มีรายได้น้อยต้องจ่ายเงินกู้ยืมจำนวนเดียวกันมากกว่าครัวเรือนที่มีรายได้สูงกว่า เนื่องจากความน่าจะเป็นของการผิมนัดชำระหนี้มีสูงกว่าในกลุ่มครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำกว่าและไม่มั่นคง สถาบันการเงินจึงมีแนวโน้มที่จะคิดดอกเบี้ยเงินกู้ที่สูงขึ้นสำหรับครัวเรือนที่มีความเสี่ยงซึ่งมีรายได้ต่ำกว่า โดยอัตราดอกเบี้ยสูงสุดจะจำกัดอัตราดอกเบี้ยสำหรับคนยากจนและผู้ด้อยโอกาส

ในเบื้องหลังของการออกกฎหมายกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ย หลายประเทศรวมถึงเกาหลีใต้ มีเหตุผลที่คล้ายกันดังที่กล่าวมาข้างต้น เกาหลีใต้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการให้กู้ยืมภาคเอกชนในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2545 โดยมีอัตราเพดานทางกฎหมายที่ร้อยละ 66 ภายใต้พระราชกฤษฎีกาบังคับใช้ หลังจากการแก้ไขเพิ่มเติม 7 ครั้ง ขณะนี้สูงสุดตามกฎหมายอยู่ที่ร้อยละ 20

หลังจากการแก้ไขครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2564 จากร้อยละ 24 และการปรับลดเพิ่มเติมอยู่ระหว่างการพิจารณา (The Korean Law Information Center, 2022)

ประเทศเยอรมนี โดยทั่วไปในประเทศเยอรมนี โครงสร้างค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประเภทของบัตรเครดิต สำหรับบัตรเครดิตแบบหมุนเวียนที่มีวงเงินเครดิต เช่น Advanzia, Hanseatic หรือ Awa7 จะจ่ายดอกเบี้ยขึ้นกับวงเงินของเครดิต โดยปกติจะอยู่ที่ประมาณร้อยละ 16 – 20 สำหรับบัตรเครดิตแบบเติมเงินและบัตรเครดิตแบบเสมือนจริง อาจมีค่าธรรมเนียมการเปิดใช้งาน ค่าธรรมเนียมรายปี หรือค่าธรรมเนียมการเรียกเก็บเงินเมื่อมีการโอนเงินเข้าบัญชี (Giromatch, 2022)

อย่างไรก็ตามจากตาราง 1 มีข้อสังเกตว่าอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตในประเทศไทยค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับประเทศที่เหลือ ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตเกินกว่าร้อยละ 20 นอกจากนี้แล้วหนี้ต่อครัวเรือนของแต่ละประเทศส่วนใหญ่อยู่สูงกว่าร้อยละ 60 ต่อ GDP โดยเฉพาะประเทศเกาหลีใต้ และไทย ที่อยู่ในอันดับ 1 และ 2 ตามลำดับ

ประเทศสหรัฐอเมริกา อัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตเฉลี่ยในสหรัฐอเมริกาปัจจุบันอยู่ที่ร้อยละ 24.66 หากมีเครดิตที่ดี APR เฉลี่ยที่คาดว่าผู้บริโภคจะได้รับคือร้อยละ 21.16 หากมีเครดิตที่แย่มาก APR เฉลี่ยที่จะเสนอคือร้อยละ 28.15 อย่างไรก็ตามนั้นเป็นเพียงค่าเฉลี่ยเท่านั้น ข้อเสนอส่วนบุคคลสามารถลดลงหรือสูงขึ้นได้ ซึ่งในปีพ.ศ. 2565 ที่ผ่านมาจำนวนบัตรที่เพิ่มขึ้นอย่างมากมี APR สูงสุดที่ร้อยละ 29.99 หรือสูงกว่า เนื่องจากธนาคารกลางสหรัฐ หรือ Fed ได้ขึ้นอัตราดอกเบี้ย ยกตัวอย่างเช่น

เป็นหนี้บัตรใบละ 5,000 ดอลลาร์ และจ่าย 250 ดอลลาร์ต่อเดือน ด้วยอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 28.15 ผู้ถือบัตรจะจ่ายดอกเบี้ย 1,829 ดอลลาร์ และใช้เวลา 28 เดือนในการชำระคืน แต่หากลดอัตราดอกเบี้ยลงเหลือร้อยละ 21.16 แล้วผู้ถือบัตรจะจ่ายดอกเบี้ยเพียง 1,220 ดอลลาร์ และใช้เวลา 25 เดือนในการชำระหนี้ นั่นคือประหยัดเงินดอกเบี้ยได้ 609 ดอลลาร์ และผ่อนชำระได้สามเดือนในช่วงเวลาปกติ

ก่อนปี พ.ศ. 2558 อัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตค่อนข้างคงที่เป็นเวลาหลายปี ภายหลังจากประกาศใช้พระราชบัญญัติบัตรเครดิตในปี 2009 (The Credit CARD Act.) กฎหมายผู้บริโภคที่ลงนามโดยอดีตประธานาธิบดีบารัค โอบามา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในธุรกิจบัตรเครดิต โดยกำหนดข้อจำกัดว่าเมื่อใดที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะขึ้นอัตราดอกเบี้ยของผู้ถือบัตร

10 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

เปลี่ยนแปลงวิธีการชำระเงินที่ต้องชำระกับยอดคงเหลือ จำกัดค่าธรรมเนียมบางอย่าง และอื่น ๆ การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้บังคับให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องหาวิธีลดใช้รายได้ที่สูญเสียไปภายใต้พระราชบัญญัติ เป็นผลให้อัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตมีความผันผวนเป็นเวลาหลายปี (Lendingtree, 2024)

ตาราง 1 การเปรียบเทียบข้อมูลเศรษฐกิจของประเทศไทยและต่างประเทศ 5 ประเทศที่ถูกเลือกในการศึกษาครั้งนี้ (ข้อมูลประมาณการ ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2566)

ประเทศ	GDP ณ ราคาปัจจุบัน (พันล้านบาท)	ประชากร (ล้านคน)	GDP PER CAPITA (บาทต่อคน)	อัตราดอกเบี้ย นโยบาย	อัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต	เงินเฟ้อ	อัตราส่วนหนี้ ครัวเรือนต่อ GDP
ไทย	17,532	70.18	249,819	2.50 %	16%	1.5 %	86.90 %
มาเลเซีย	14,750	33.06	446,150	3.00 %	15% - 18%	2.9 %	66.80 %
จีน	605,871	1,410	429,696	3.00 %	12.775% - 18.25%	0.7 %	61.46 %
เกาหลีใต้	58,533	51.57	1,135,026	3.50 %	20%	3.4 %	105.09 %
เยอรมนี	151,639	83.86	1,808,239	4.00 %	16% - 20%	6.3 %	55.10 %
สหรัฐอเมริกา	922,499	335.14	2,752,577	5.50 %	21.16% - 30.74% เฉลี่ย 24.66%	4.1 %	74.44 %

ที่มา: กองทุนการเงินระหว่างประเทศ ธนาคารโลก และธนาคารกลางยุโรป

บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยบัตรเครดิตในประเทศไทย

การรับชำระด้วยบัตรเครดิตในประเทศไทยจะมีค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากร้านค้าตั้งแต่ร้อยละ 1.5 - 2.4 ของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ขึ้นอยู่กับประเภทของบัตรเครดิต ซึ่งค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากร้านค้าดังกล่าวสามารถแบ่งได้เป็น (1) Interchange fee เป็นค่าธรรมเนียมที่จ่ายให้แก่ธนาคารหรือผู้ประกอบการบัตรเครดิตซึ่งมีหน้าที่ทำการตลาดเพื่อจูงใจให้ลูกค้าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ออกเงินเครดิตให้ล่วงหน้า และเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร รวมทั้งมีต้นทุนที่เกิดจากหนี้เสียและการติดตามทวงหนี้ (2) Assessment fee เป็นค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายให้แก่เครือข่ายระบบชำระเงินซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางและได้รับประโยชน์จากการประหยัดต่อขนาดจากปริมาณธุรกรรมที่มีจำนวนมาก และ (3) Markup เป็นค่าธรรมเนียมที่จ่ายแก่ธนาคารหรือธุรกิจผู้รับชำระเงิน ในฐานะผู้ดูแลและรับรายการชำระเงินจากร้านค้าที่รับชำระบัตร ซึ่งมีต้นทุนค่าบริหารจัดการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้นทุนในการให้บริการช่องทางรับชำระบัตรแก่ร้านค้าที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้โดยเฉลี่ย Interchange fee และ Assessment fee จะมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 75 - 80 ของค่าธรรมเนียมทั้งหมดที่เรียกเก็บจากร้านค้า ขณะที่ Markup จะมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 - 25 ปัจจุบันผู้ประกอบการบัตรเครดิตในประเทศไทยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) เช่น บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส เซส จำกัด และ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นต้น

ด้านค่าธรรมเนียมสำหรับผู้ถือบัตรในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต มีทั้งค่าธรรมเนียมที่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ (Fixed expenditure) และต้นทุนผันแปร (Variable expenditure) ค่าธรรมเนียมคงที่ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี และค่าธรรมเนียมในการติดตามทวงหนี้ ส่วนค่าธรรมเนียมผันแปร เป็นค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นเป็นสัดส่วนกับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระ ค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนเงินสดและค่าความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสกุลเงินในการใช้บัตรเครดิต สำหรับอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระหากผู้ถือบัตรชำระเพียงบางส่วน ทั้งธนาคารและ Non-banks มักเรียกเก็บจากผู้ถือบัตรไม่เกินร้อยละ 20 ซึ่งเป็นไปตามประกาศของ ธปท. อย่างไรก็ตาม ธนาคารหรือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตบางรายเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าตลาด เช่น ธนชาติ ICBC KTC และ American Express ส่วนค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนเงินสด พบว่า โดยเฉลี่ยธนาคารพาณิชย์จะเรียกเก็บในอัตราร้อยละ 3 โดยบางธนาคารมีการกำหนดวงเงินขั้นต่ำในการเบิกถอนซึ่งอยู่ระหว่าง 1,000 - 5,000 บาท ในขณะที่ค่าความเสี่ยง

14 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

จากการเปลี่ยนแปลงสกุลเงินในการใช้บัตรเครดิตในต่างประเทศ ธนาคารส่วนใหญ่เรียกเก็บในอัตราไม่เกินร้อยละ 2.5 ของยอดการใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจบัตรเครดิตอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งกำหนดกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติที่คล้ายคลึงกัน สำหรับธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) ซึ่งได้แก่ (1) เกณฑ์ด้านรายได้ ผู้ถือบัตรต้องมีรายได้ขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน หรือมีกระแสเงินสดหมุนเวียนอยู่ในบัญชีเป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 6 เดือนเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน หรือ มีเงินฝากที่ธนาคารพาณิชย์ หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ หรือ หน่วยงานของรัฐ หรือ รัฐวิสาหกิจ เป็นหลักประกันเต็มวงเงินของบัตรที่อนุมัติ หรือ มีเงินฝากประจำที่สถาบันการเงินไม่น้อยกว่า 500,000 บาท เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน หรือ มีเงินฝากประจำที่สหกรณ์ออมทรัพย์ ไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน หรือมีเงินฝากออมทรัพย์หรือลงทุนในตราสารหนี้ หรือกองทุนส่วนบุคคลอย่างใดอย่างหนึ่งหรือรวมกัน หรือเมื่อรวมกับเงินฝากประจำที่สถาบันการเงินไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน (2) เกณฑ์การผ่อนชำระ ผู้ถือบัตรจะต้องผ่อนชำระไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ของยอดคงค้าง และต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาทต่อเดือน โดยมีอัตราดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระไม่เกินร้อยละ 18 ต่อปี (Effective rate) ซึ่งลดลงจากเกณฑ์เดิมที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 20 ต่อปี และ (3) เกณฑ์การพิจารณาวงเงินบัตรเครดิต กำหนดให้มีวงเงินอนุมัติไม่เกิน 5 เท่าของรายได้ต่อเดือน หรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเฉลี่ยหรือไม่เกินร้อยละ 10 ของยอดเงินฝากประจำ เงินฝากออมทรัพย์ หรือเงินลงทุนในตราสารหนี้ นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทย ยังได้กำหนดเกณฑ์วงเงินขั้นต่ำสำหรับผู้ถือบัตรเครดิตซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 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

ตาราง 2 กฎเกณฑ์ของการให้บริการบัตรเครดิต

กฎเกณฑ์	รายได้ (บาทต่อเดือน)	วงเงินบัตรเครดิต	อัตรา ดอกเบี้ย
กฎเกณฑ์เดิม	ไม่น้อยกว่า 15,000	ไม่เกิน 5 เท่าของรายได้	18%
กฎเกณฑ์ใหม่	มีรายได้ต่ำกว่า 30,000	ไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้	16%
	ระหว่าง 30,000 – 50,000	ไม่เกิน 3 เท่าของรายได้	16%
	มากกว่า 50,000	ไม่เกิน 5 เท่าของรายได้	16%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

สำหรับการคิดดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียม ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใด ๆ รวมกันได้ไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี โดยมีวิธีคำนวณ 2 แบบตามการใช้บัตร คือ (1) การชำระค่าสินค้าและบริการไม่เต็มจำนวนภายในวันที่กำหนดหรือชำระล่าช้า ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสามารถคิดดอกเบี้ยตามการใช้จ่ายตั้งแต่วันที่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตได้สำรองจ่ายให้ร้านค้า หรือตั้งแต่วันที่สรุปยอดรายการใช้จ่าย หรือตั้งแต่วันที่ครบกำหนดชำระก็ได้แต่โดยทั่วไปจะเริ่มคิดตั้งแต่วันที่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสำรองจ่ายเงินให้แก่ร้านค้า ซึ่งจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ คิดเต็มจำนวนจนถึงวันก่อนครบกำหนดชำระเงิน และคิดตามยอดคงค้าง (หักส่วนที่ชำระแล้วออก) นับจากวันที่ชำระจนถึงวันสรุปยอดถัดไป และ (2) การเบิกถอนเงินสด จะเริ่มคำนวณตั้งแต่วันที่เบิกถอนเงินสดออกมา

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต

ธุรกิจบัตรเครดิตเปรียบเสมือนตัวกลางทางการเงินที่มีแหล่งที่มาของเงินทุน (หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น) และการใช้ไปของเงินทุน (สินทรัพย์) การหมุนเวียนของเงินทุนเหล่านี้ได้ก่อให้เกิดเป็นรายได้ ค่าใช้จ่าย และกำไรให้กับธุรกิจบัตรเครดิต ในทางเศรษฐศาสตร์การเป็นตัวกลางทางการเงินช่วยลดปัญหา Adverse Selection และ Moral Hazard (รวมถึง Transaction Costs) อันเนื่องมาจากความไม่สมมาตรของข้อมูลข่าวสารที่ฝ่ายหนึ่งมีความรู้ไม่เพียงพอในอีกฝ่ายหนึ่งเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน อย่างไรก็ตามธุรกิจบัตรเครดิตก็จะมีต้นทุนในฐานะเป็นตัวกลางทางการเงิน คือ ต้นทุนในการค้นหา (Search Costs) ต้นทุนในการตรวจสอบความถูกต้อง (Verification Costs) ต้นทุนในการติดตามพฤติกรรมของผู้กู้ (Monitoring Costs) และ

16 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

ต้นทุนการบังคับใช้กฎหมาย (Enforcement Costs) นอกจากนี้แล้วการวางกฎระเบียบข้อบังคับจากภาครัฐก็ช่วยส่งเสริมการลดปัญหาความไม่สมมาตรของข้อมูลได้เช่นกัน

เมื่อมองกลับมาที่กรอบการวิเคราะห์ในธุรกิจบัตรเครดิตสามารถมองเหมือนธุรกิจอื่น ๆ คือ ธุรกิจบัตรเครดิตมีการใช้ปัจจัยการผลิต (ที่ดิน แรงงาน ทุน และผู้ประกอบการ) และนำไปผ่านกระบวนการผลิตจนได้ผลผลิต ผลผลิตนี้หมายถึงบริการทางการเงินประเภทบัตรเครดิตนั่นเอง การวิเคราะห์ธุรกิจบัตรเครดิต มีการวิเคราะห์คล้าย ๆ การวิเคราะห์ตลาดโดยการใช้พื้นฐานทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค คือ เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของโครงสร้างการตลาด (Market Structure) พฤติกรรมของหน่วยผลิต (Conduct) และผลการดำเนินงาน (Performance) หรือที่ถูกรเรียกว่า Structure-Conduct-Performance (S-C-P) แนวคิดดังกล่าวมองว่าโครงสร้างการตลาด กำหนดพฤติกรรมของหน่วยผลิต และผลการดำเนินงานของหน่วยผลิตและอุตสาหกรรมเป็นลำดับ ในขณะเดียวกันเมื่อมองเชิงพลวัตการดำเนินงานและพฤติกรรมก็สามารถมีผลย้อนกลับไปเปลี่ยนโครงสร้างการตลาด อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์อีกแนวทางหนึ่งที่ไม่ใช่แบบจำลองโครงสร้างตลาด (Non-Structural Model) ซึ่งวิเคราะห์ไปที่อำนาจตลาด (Market Power) หรือพฤติกรรมการตั้งราคา ผ่านการคำนวณค่าสถิติที่ได้จากข้อมูลทางการเงินของหน่วยธุรกิจ และ อุตสาหกรรม นั้น ๆ เช่น H-statistic และ Lerner index

ดังนั้น การวิเคราะห์ตลาดธุรกิจบัตรเครดิตมี 3 คำถามสำคัญ คือ ประการแรก ตลาดธุรกิจบัตรเครดิตอยู่ภายใต้โครงสร้างตลาดลักษณะใด และภายใต้โครงสร้างดังกล่าวมีผลดีหรือผลเสียต่อผู้บริโภคเพียงใด ประการสอง พฤติกรรมของหน่วยผลิตในตลาดมีการตั้งราคา (อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม) อย่างไร หรือมีระดับการแข่งขันมากน้อยเพียงใด และประการสุดท้าย ผลประกอบการธุรกิจประเภทนี้มีผลประกอบการเป็นอย่างไร ได้ค้ำนึ่งถึงประโยชน์สังคมหรือไม่ สำหรับการตอบคำถามแรกเรื่องโครงสร้างตลาดจะมุ่งวิเคราะห์จำนวนผู้ผลิต ลักษณะสินค้า การกีดกันการเข้าสู่ตลาด และอำนาจผู้ซื้อผู้ขายในตลาด ขณะที่คำตอบคำถามที่สอง การตั้งราคาหรือระดับการแข่งขันของธุรกิจบัตรเครดิตมีการดำเนินใกล้เคียงตลาดแข่งขันสมบูรณ์ หรือ ตลาดแข่งขันไม่สมบูรณ์ ท้ายสุดการดำเนินงานของธุรกิจบัตรเครดิตดีเพียงใด คำตอบหลักคือพิจารณาจากงบกำไรขาดทุน (Income Statement) ซึ่งเป็นการพิจารณาโครงสร้างรายได้ และรายจ่ายของการประกอบการ

บทที่ 3 วิธีดำเนินงานศึกษา

3.1 รวบรวม และการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการดำเนินงานครั้งนี้ได้แบ่งกรอบเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก คือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และ ส่วนสอง คือ การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากนั้นจึงนำผลการศึกษามาจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแนวทางการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต รวมถึงการกำกับดูแลที่เหมาะสมต่อสภาพองค์กรของผู้บริโภค รายละเอียดมีดังนี้

1) การรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลของโครงการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็นข้อมูลทฤษฎีและข้อมูลปฐมภูมิ สำหรับข้อมูลทฤษฎีเป็นข้อมูลที่ได้จากงบการเงิน (งบแสดงฐานะทางการเงินและงบกำไรขาดทุน) ซึ่งเกี่ยวกับสินเชื่อ รายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ต้นทุนทางการเงิน ต้นทุนการดำเนินงาน และต้นทุนความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อ รวมถึงวิธีการคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตในประเทศไทยและต่างประเทศ และข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการกำกับดูแลการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตของไทยและต่างประเทศ ซึ่งข้อมูลทฤษฎีเหล่านี้จะถูกรวบรวมจากฐานข้อมูลต่าง ๆ (เช่น Bloomberg, Orbis, DBD และ Business Online (BOL) บทความวิจัย สถาบันการเงินในประเทศไทยและต่างประเทศ และหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิต เช่น ธนาคารกลาง

อย่างไรก็ตามคณะผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิผ่านการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เกี่ยวกับประเด็นที่น่าสนใจจากผลการศึกษา วัตถุประสงค์ 1 และ 2 โดยเน้นกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อรายการอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม จำนวนทั้งหมด 4 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ผู้ถือบัตรเครดิต ผู้กำกับดูแลหรือที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย/กฎระเบียบธุรกิจบัตรเครดิต และนักวิชาการ จำนวนคนที่เข้าร่วมอภิปรายกลุ่มมีทั้งหมด 8 คน

2) การวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นการใช้แนวคิดและทฤษฎีในทางเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดอัตราดอกเบี๋ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต โดยเฉพาะเรื่องทฤษฎีอัตราดอกเบี๋ย การวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์ในภาวะเป็ยบทางการเงิน ตลาดการเงินในระดับจุลภาค (ต้นทุนการทำธุรกรรม ความไม่สมมาตรของข้อมูล และหลักประสิทธิภาพของตลาด) เพื่อนำมาเป็นหลักการวิเคราะห์ข้อมูลทฤษฎีด้วยสถิติเชิงพรรณนา (การวิจัยเชิงปริมาณ) เช่น ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบแผนภูมิชนิดต่าง ๆ นอกเหนือจากนี้คณะผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งเป็นการสรุปประเด็นจากการทำการสนทนากลุ่มโดยสรุปเป็นประเด็นตามหัวข้อผลการศึกษาของการวิจัยในครั้งนี้

3.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน

จากวิธีการดำเนินงานข้างต้น คณะผู้วิจัยแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานเป็น 5 ขั้นตอนด้วยกัน คือ ขั้นตอนแรกเป็นการดำเนินการวิเคราะห์โครงสร้างตลาดบัตรเครดิตซึ่งประกอบไปด้วย การตั้งราคา จำนวนบัญชี ปริมาณการใช้จ่าย หนี้คงค้าง การกระจุกตัวของตลาด รวมไปถึงการวิเคราะห์โครงสร้างทางการเมือง นโยบายการเงิน และโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อ ขั้นตอนสองคือ การศึกษาและวิเคราะห์การกำหนดอัตราดอกเบี๋ยและค่าธรรมเนียมซึ่งประกอบไปด้วยการวิเคราะห์ต้นทุน อัตรากำไร และการมีอำนาจเหนือตลาดของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ขั้นตอนสามภาวะเป็ยบและการกำกับดอกเบี๋ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตประกอบไปด้วยเรื่องคุณสมบัติของผู้ถือบัตร วงเงินบัตรเครดิต การเรียกเก็บดอกเบี๋ยและค่าธรรมเนียม และการดู ขั้นตอนสี่เป็นเรื่องการประเมินความเสี่ยงของผู้ออกบัตรเครดิตซึ่งประกอบด้วยความสามารถในการชำระหนี้ ระบบการเรียกเก็บหนี้ ระบบติดตามพฤติกรรมลูกหนี้ และการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารในการลดความเสี่ยง และขั้นตอนสุดท้าย การทำ Focus Group ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นต้นทุนและการกำกับดูแลของบัตรเครดิตในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงแนวทางกำหนดอัตราดอกเบี๋ยที่เหมาะสม

ตาราง 3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	แนวทางการวิเคราะห์
1 โครงสร้างตลาด	1) การวิเคราะห์องค์ประกอบของตลาดบัตรเครดิต ดังนี้ จำนวนธุรกิจบัตรเครดิต - การตั้งราคา (Pricing) - จำนวนบัญชีบัตรเครดิต/ปริมาณการใช้จ่ายเฉลี่ยต่อบัญชี/ หนี้คงค้าง - การกระจุกตัวของตลาด (Concentration ratio และ Herfindahl-Hirschman Index) 2) การวิเคราะห์โครงสร้างทางการเงิน นโยบายการเงิน และโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อ
2 การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	1) ต้นทุนขัดแย้ง (ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม)และต้นทุนไม่ขัดแย้ง 2) ต้นทุนทางบัญชี 2.1) ต้นทุนทางการเงิน (Funding cost) 2.2) ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating cost) 2.3) เงินทุน (Credit cost) 3) อัตรากำไร (Effective spread และ Return on average assets) 4) การมีอำนาจเหนือตลาด (Market Power)
3 ภาวะเบียดและการกำกับดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	1) คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต 2) วงเงินบัตรเครดิต 3) การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่น 4) การดูแลผู้บริโภค
4 การประเมินความเสี่ยงของผู้ถือบัตรเครดิต	การบริหารความเสี่ยงของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต (สะท้อนต้นทุนเหมือนกัน)

20 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบ็ญและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	แนวทางการวิเคราะห์
	1) ความสามารถในการชำระหนี้ 2) ระบบการเรียกเก็บหนี้ 3) ระบบการติดตามพฤติกรรมในการใช้จ่ายและการชำระหนี้สิน 4) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
5 การทำ Focus Group	ประเด็น คือ ต้นทุน และการกำกับดูแลของบัตรเครดิตในประเทศ และต่างประเทศ รวมถึงแนวทางกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ เหมาะสม

บทที่ 4 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนแรก คือ ภาพรวมธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย ส่วนสอง เป็นการแสดงโครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยและต่างประเทศ และส่วนสุดท้ายเป็นการวิเคราะห์การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมรายละเอียดมีดังนี้

4.1 ภาพรวมธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย

ภาพรวมในปี พ.ศ. 2565 พบว่าจำนวนบัญชีบัตรเครดิตที่ออกโดยผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ทั้งธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 38 และร้อยละ 62 ตามลำดับ ขณะที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อบัญชีของกลุ่มธุรกิจธนาคาร (Bank) จะสูงกว่าธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) เนื่องจากฐานลูกค้าในกลุ่มธนาคารมีรายได้เฉลี่ยที่สูงกว่า โดยทั่วไปวัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต คือ (1) การใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ (Payment) ที่ร้านค้ารับชำระบัตร (2) ใช้เพื่อเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง ATM ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นการให้สินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Financing) ที่ไม่มีหลักประกัน และ (3) การได้รับสิทธิประโยชน์จากรายการส่งเสริมการขาย สำหรับกระบวนการชำระเงินจากบัตรเครดิตได้มีการทำงานร่วมกับระบบเครือข่ายการชำระเงิน เช่น VISA MasterCard และ American Express (ปัจจุบัน VISA เป็นเครือข่ายที่นิยมมากที่สุด) ขณะที่ตัวเลขหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ในกลุ่มธุรกิจธนาคาร (Bank) จะสูงกว่ากลุ่มธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) โดย NPL ใน 2 - 3 ปี ล่าสุดพบว่ากลุ่มธุรกิจธนาคาร (Bank) มี NPL สินเชื่อบัตรเครดิตเฉลี่ยร้อยละ 1.85 - 2.35 และกลุ่มธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) มี NPL ประมาณร้อยละ 1.68 - 2.08

ในปัจจุบันผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์จำนวน 14 รายและธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารจำนวน 10 รายโดยผู้ประกอบธุรกิจเหล่านี้จะมีรายได้หลักมาจาก อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (ปัจจุบันกำหนดจากธนาคารแห่งประเทศไทย รวมกันได้ไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี) และมีต้นทุนประกอบด้วยต้นทุนทางการเงิน (Funding Cost) ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating Cost) และต้นทุนความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อลูกค้าหนี้บัตรเครดิต (Credit Cost) อย่างไรก็ตามการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจเหล่านี้จะมีความหลากหลายที่ไม่ได้มีเพียงธุรกิจบัตรเครดิต กล่าวคือกรณีธุรกิจธนาคาร (Bank) จะมีรายได้หลักจากการให้สินเชื่อธุรกิจ และสินเชื่ออุปโภคบริโภค (ที่อยู่อาศัย ส่วนบุคคล รถยนต์ และบัตรเครดิต) คิดเป็นสัดส่วนต่อสินเชื่อรวมร้อยละ 65 และ ร้อยละ 35 ตามลำดับ (รายงานสรุปภาพรวมธนาคารพาณิชย์ ไตรมาส 3 ปี

22 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

2566) ขณะที่ในภาคธุรกิจไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) จะมีการดำเนินงานในสินเชื่ออุปโภคบริโภค (บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล สัญญาซื้อ) เป็นสำคัญ

เมื่อกลับมาพิจารณาผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในฐานะตัวกลางทางการเงิน (Financial intermediaries) พบว่า ที่ผ่านมามีบทบาทต่อการลดต้นทุนการแลกเปลี่ยน (Transaction costs) ผ่านการประหยัดจากขนาด (Economies of scale) หมายความว่า ธุรกิจบัตรเครดิตต้องมีการลงทุนสูงในเรื่องระบบข้อมูล ระบบการประมวลผล การบริหารบัญชีลูกค้า ตลอดจนระบบการชำระเงิน ทำให้จำเป็นต้องสร้างฐานลูกค้าบัตรเครดิตจำนวนมาก เกิดการแข่งขันในตลาด เพื่อให้ปริมาณการใช้จ่ายบัตรเครดิตสูงจนต้นทุนต่อหน่วยลดลงและมีรายได้สูงเพียงพอต่อจุดคุ้มทุน นัยนี้ชี้ว่ามีผลต่อต้นทุนการให้บริการทางการเงินผ่านตัวกลางทางการเงินให้อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องชี้วัดประสิทธิภาพของระบบการเงินที่ดีขึ้น ทั้งนี้เอกนุช และคณะ (2560) ชี้ว่าต้นทุนต่อหน่วย (Unit cost) ของการให้บริการผ่านตัวกลางทางการเงินในระบบการเงินไทยในช่วงปี 2545 – 2559 มีมูลค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 1.9 ใกล้เคียงกับในประเทศมาเลเซียและสิงคโปร์ แต่ต่ำกว่าในประเทศอินโดนีเซียและฟิลิปปินส์ อย่างไรก็ตามการแข่งขันในตลาดธุรกิจบัตรเครดิตที่มากขึ้นไปอาจนำมาซึ่งการก่อกวนมากขึ้นไปดังเช่นที่เคยเกิดขึ้นในประเทศเกาหลีใต้ ไต้หวัน และฮ่องกง จากตาราง 4 แสดงยอดคงค้างหนี้บัตรเครดิต (Credit Card Balance Outstanding) ณ สิ้นปี โดยนำไปเปรียบเทียบกับจำนวนบัญชีบัตรเครดิต หนี้ครัวเรือน และผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ ณ ราคาคงที่

ตาราง 4 ยอดคงค้างหนี้บัตรเครดิตต่อบัญชีบัตรเครดิต ต่อหนี้ครัวเรือน และต่อ GDP ณ สิ้นปี 2565

ประเทศ	ต่อบัญชีบัตรเครดิต (บาท/บัญชี)**	สัดส่วนต่อหนี้ครัวเรือน (ร้อยละ)	สัดส่วนต่อ GDP ร้อยละ
ไทย	18,768	3.04	4.58
มาเลเซีย	141,023	11.97	10.21
จีน*	53,894	11.56	8.14
เกาหลีใต้	135,724	4.1	3.82
เยอรมนี	5,859	0.31	0.18
สหรัฐอเมริกา	55,707	5.51	4.35

ที่มา: World bank, CEIC, ECB, Lending Tree

* ข้อมูลประเทศจีนเป็นข้อมูล ณ สิ้นปี 2564 เนื่องจากไม่มีข้อมูลในปี 2565

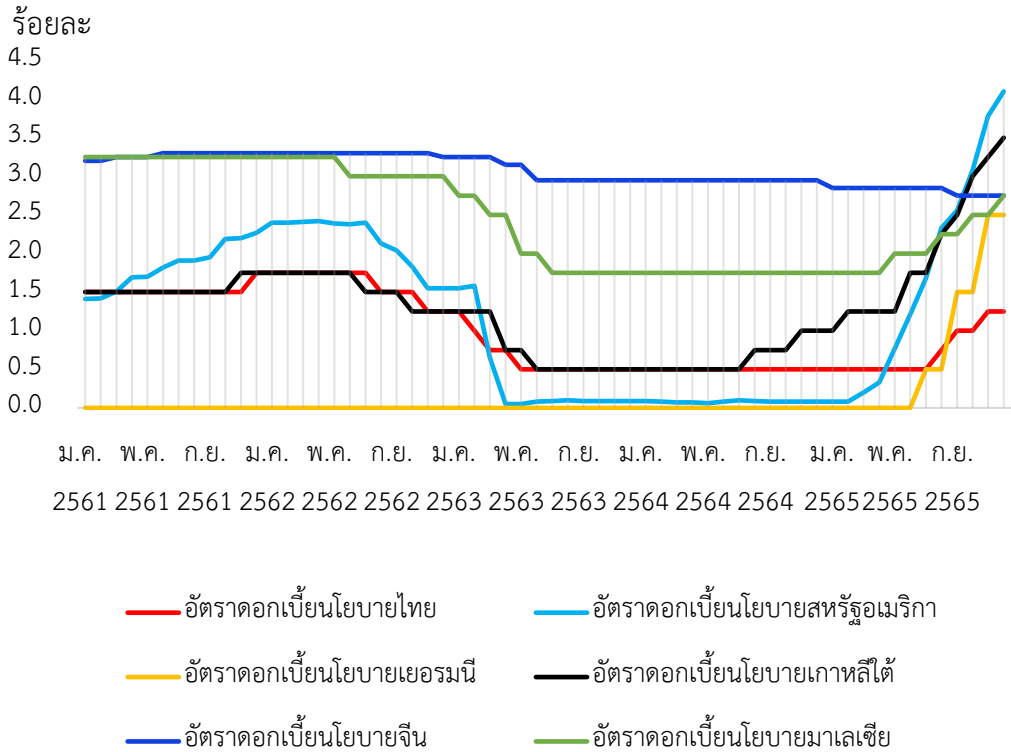
** ประเทศอื่นนอกจากประเทศไทยใช้วิธีแปลงค่าสกุลเงิน ณ อัตราแลกเปลี่ยนตามปีข้อมูล

จากข้อมูลดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบยอดหนี้คงค้างบัตรเครดิตต่อหนี้ครัวเรือน พบว่าประเทศมาเลเซียและประเทศจีนมีสัดส่วนที่สูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศที่เหลือ ขณะที่ประเทศไทยมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 3.04 นอกจากนี้เมื่อเทียบกับสัดส่วนยอดคงค้างหนี้บัตรเครดิตต่อ GDP ก็จะมีลักษณะใกล้เคียงกัน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณายอดคงค้างหนี้บัตรเครดิตต่อบัญชีบัตรเครดิตต่างประเทศ 5 ประเทศ จะมีสัดส่วนสูงในประเทศมาเลเซีย และประเทศเกาหลีใต้ โดยอยู่ที่ 141,023 และ 135,724 บาทต่อบัญชี ตามลำดับ ซึ่งประเทศเกาหลีใต้เป็นประเทศที่เคยมีการเติบโตสูงในธุรกิจบัตรเครดิตจนเกิดเป็นปัญหารุนแรงในอดีตเมื่อ 10 กว่าปีที่ผ่านมา ทำให้เกิดการบริหารและจัดการหนี้บัตรเครดิตได้ดีขึ้น จึงทำให้ยอดคงค้างหนี้บัตรเครดิตต่อหนี้ครัวเรือน และต่อ GDP ไม่สูงมาก ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่าประเทศเยอรมนีมีสัดส่วนทั้งหมดในระดับต่ำ ส่วนหนึ่งเป็นไปได้ว่าลักษณะสังคมและวัฒนธรรมของประชากรประเทศนี้จะมีการระมัดระวังการใช้จ่าย และไม่นิยมการสร้างหนี้มาก

ประเด็นที่น่าสนใจประการหนึ่งคือการกำหนดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต (ไม่นับรวมค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ) ในกรณีของประเทศไทย รวมถึงต่างประเทศพบว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับสูง (มีเพดาน หรือ ช่วงของอัตราดอกเบี้ย) เมื่อเทียบกับอัตราดอกเบี้ย

24 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

ในตลาดการเงิน เช่น สินเชื่อภาคเอกชน หรือ สินเชื่อที่อยู่อาศัย ในกรณีของประเทศไทย อัตราดอกเบี้ยตลาดที่คุ้นเคยคือ MRR และ MLR อัตราดอกเบี้ยเหล่านี้จะเคลื่อนไหวตามอัตราดอกเบี้ยนโยบายการเงิน (Policy Rate) จากภาพ 5 แสดงอัตราดอกเบี้ยนโยบายการเงินของ 6 ประเทศ (รวมของประเทศไทย) อัตราดอกเบี้ยนโยบายเหล่านี้ในช่วงปีพ.ศ. 2561 – 2565 ค่อนข้างมีทิศทางเคลื่อนไหวไปในทางเดียวกัน (เป็นไปตามทิศทางอัตราดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารกลางสหรัฐอเมริกา) โดยเฉพาะช่วงสถานการณ์ COVID 19 ที่นโยบายการเงินเป็นแบบผ่อนคลาย อัตราดอกเบี้ยจะลดลง ในช่วงเวลาเดียวกันนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกกฎระเบียบการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมลดลงจากไม่เกินร้อยละ 18 ต่อปี เป็นเหลือร้อยละ 16 ต่อปี และกำหนดการชำระขั้นต่ำจากร้อยละ 10 เป็น ร้อยละ 5 (เป็นการช่วยเหลือลูกหนี้บัตรเครดิตจากนโยบายรัฐบาลขณะนั้น) อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตของประเทศไทยจะมีความสัมพันธ์ที่ต่ำ (โดยตรง) กับอัตราดอกเบี้ยนโยบายการเงิน หมายความว่า อัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตจะกำหนดโดยตรงจากประกาศการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทย แต่อัตราดอกเบี้ยนโยบายการเงินอาจมีผลทางอ้อมต่อต้นทุนทางการเงิน (Funding Cost) ของธุรกิจบัตรเครดิตทั้งธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) ในการระดมเงินทุนในตลาดเงิน และ ตลาดทุน โดยเฉพาะต้นทุนการออกตราสารหนี้



ภาพ 5 อัตรดอกเบี้ยนโยบายระหว่างปี พ.ศ. 2561 - 2565

ที่มา: CEIC

ตาราง 5 อัตรดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2561 - 2565

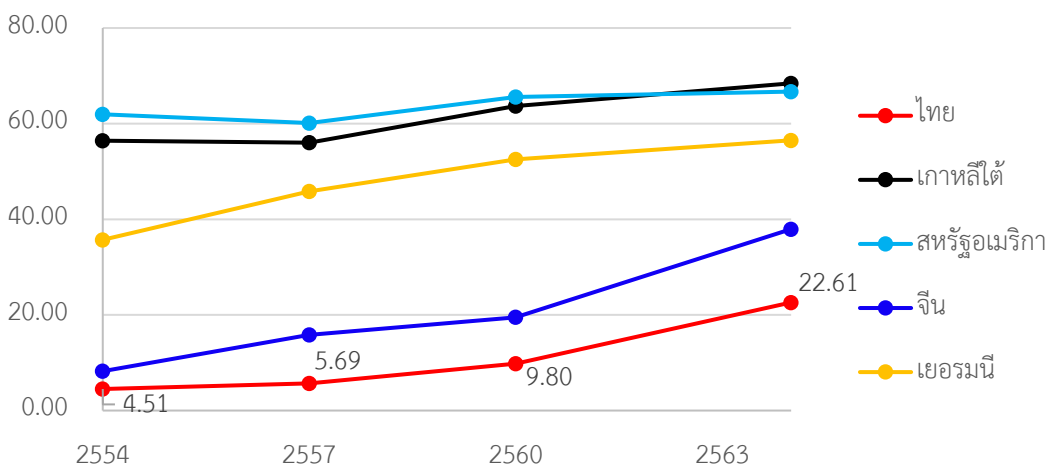
ปี	อัตรดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตสูงสุด
2561	20%
2562	18%
2563	16%
2564	16%
2565	16%
2566	16%

หมายเหตุ: ปรับมาเป็น 18% เริ่ม 1 ก.ย. 62 ปรับมาเป็น 16% เริ่ม 1 ส.ค. 63

4.2 โครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยและต่างประเทศ

ในหัวข้อนี้เป็นการแสดงโครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ 5 ประเทศ คือ ประเทศมาเลเซีย ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศเยอรมนี และประเทศสหรัฐอเมริกา องค์ประกอบโครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิตที่นำเสนอประกอบด้วย ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ปริมาณบัตรเครดิต มูลค่าการชำระบัตรเครดิต มูลค่าเฉลี่ยการใช้บัตรเครดิตต่อบัญชี และส่วนแบ่งตลาดของจำนวนบัญชีบัตรเครดิต อย่างไรก็ตามเนื่องจากคณะผู้วิจัยมีข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล ทำให้ต้องมีการใช้ข้อมูลตัวแทน (proxy) แทนภาพของโครงสร้างที่สมบูรณ์ของตลาดธุรกิจบัตรเครดิตในแต่ละประเทศ

จากภาพ 6 แสดงสัดส่วนประชากรที่อายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไปที่ถือบัตรเครดิตเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรทั้งหมดพบว่า กรณีประเทศไทยมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 4.5 ในปี 2553 มาเป็นร้อยละ 22.61 ในปี 2564 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับประเทศที่เหลือทั้ง 5 ประเทศ พบว่าสัดส่วนดังกล่าวของประเทศไทยอยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับประเทศสหรัฐอเมริกา และ ประเทศเกาหลีใต้ ที่มีสัดส่วนสูงถึงประมาณร้อยละ 60 ถึงเกือบร้อยละ 70 ในช่วงตลอด 10 ปีที่ผ่านมา เป็นที่สังเกตว่าสัดส่วนดังกล่าวของไทยมีค่าต่ำแต่การเติบโตของสัดส่วนดังกล่าวค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ (ยกเว้นประเทศจีน) สำหรับรายละเอียดของโครงสร้างตลาดของประเทศไทยและต่างประเทศ มีดังนี้



ภาพ 6 สัดส่วนผู้ถือบัตรเครดิตอายุ 15 ปี ขึ้นไปที่ต่อจำนวนประชากรทั้งหมดของแต่ละประเทศ

ที่มา: World bank

4.2.1 โครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย

ในอดีตก่อนเกิดวิกฤติเศรษฐกิจปี พ.ศ. 2540 โครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิตมาจากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตประเภทธนาคาร (Bank) เป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามภายหลังจากวิกฤติดังกล่าวธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ซึ่งเป็นผู้ให้สินเชื่อภาคครัวเรือน แต่ไม่ได้รับฝากเงินได้เข้ามามีบทบาทในตลาดนี้มากขึ้น เหตุผลหนึ่งมาจากธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการกำกับการปล่อยสินเชื่อของธนาคารมากขึ้น นอกจากนี้ในช่วง 4-5 ปี ที่ผ่านมาธุรกิจธนาคาร (Bank) มีการขยายธุรกิจบัตรเครดิตโดยไปถือหุ้นใหญ่ในบริษัทใหม่ประเภทธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) เช่น ธนาคารทหารไทยธนชาตถือหุ้นในบริษัท ทีทีบี คอนซูมเมอร์ จำกัด และธนาคารไทยพาณิชย์ได้ย้ายธุรกิจบัตรเครดิตไปบริษัท คาร์ด เอกซ์ จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจแข่งขันเฉพาะด้านอุปโภคบริโภค ทำให้โครงสร้างรายชื่อผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ณ ปัจจุบัน มีผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตทั้งธุรกิจธนาคาร (Bank) และไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) ในจำนวนที่เกือบจะเท่า ๆ กัน (ตาราง 6)

ตาราง 6 รายชื่อผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย

ที่	Bank	ที่	Non-bank
1	ธนาคารกรุงเทพ	1	บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด
2	ธนาคารกสิกรไทย	2	บริษัท โลตัสส์ มั่นนี้ เซอร์วิสเชส จำกัด
3	ธนาคารเกียรตินาคินภัทร	3	บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
4	ธนาคารซีไอเอ็มบี	4	บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด
5	ธนาคารทีเอสโก้	5	บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด
6	ธนาคารไทยเครดิต	6	บริษัท อยูธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชล จำกัด
7	ธนาคารยูโอบี	7	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด
8	ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์	8	บริษัท ทีทีบี คอนซูมเมอร์ จำกัด
9	ธนาคารแห่งประเทศไทย	9	บริษัท คาร์ด เอกซ์ จำกัด
10	ธนาคารไอซีบีซี		
11	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร		
12	ธนาคารออมสิน		
13	ธนาคารอาคารสงเคราะห์		
14	ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย		

*ในปัจจุบันธนาคารซีทีแบงก์ สาขากรุงเทพมหานคร ("ธนาคารซีทีแบงก์" หรือ "ซีที") ได้โอนธุรกิจธนาคารกลุ่มลูกค้าบุคคลในประเทศไทย ให้กับธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

28 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

นอกจากนี้ส่วนแบ่งตลาดจำนวนบัญชีบัตรเครดิตพบว่ามีสัดส่วนประมาณร้อยละ 60 อยู่ที่ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) แต่ถ้าพิจารณาเป็นรายผู้ประกอบการ พบว่า ธนาคาร กสิกรไทย บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยาจำกัด และบริษัท คาร์ด เอกซ์ จำกัด มีส่วนแบ่งทางการตลาดของมูลค่าการชำระบัตรเครดิต เป็น 3 อันดับแรก ขณะที่ปริมาณการใช้จ่ายบัตรจะเป็นการใช้จ่ายภายในประเทศ และมียอดคงค้างหนี้บัตรเครดิต ณ สิ้นปี 2565 เท่ากับ 482,966.25 ล้านบาท

ตาราง 7 ข้อมูลของบัตรเครดิตในประเทศไทย

ประเภทผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต	จำนวนบัญชี (ล้านบัญชี)			มูลค่าการชำระบัตรเครดิต (ล้านบาท)			มูลค่าเฉลี่ยการใช้ต่อบัญชี (บาท/บัญชี)		
	2563	2564	2565	2563	2564	2565	2563	2564	2565
Bank	11.73	12.18	9.79	1,195,731	1,175,797	1,574,559	49,484	47,317	61,186
Non-bank	12.43	12.67	15.95	571,609	571,096	704,985	23,655	22,982	27,395
รวม	24.16	24.85	25.73	1,767,340	1,746,893	2,279,544	73,139	70,300	88,581

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

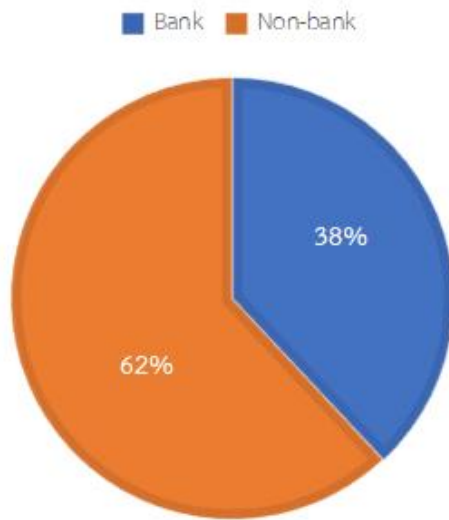
จากตารางที่ 7 ไทยมีจำนวนบัญชีบัตรเครดิต ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 – 2565 เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 3 ทั้งจากธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) โดยในปี พ.ศ. 2565 ประเทศไทยมีบัญชีบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 25.73 ล้านบัญชี แบ่งเป็นธุรกิจธนาคาร (Bank) 9.79 ล้านบัญชี ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) 15.95 ล้านบัญชี โดยธุรกิจธนาคาร (Bank) มีสัดส่วนบัญชีร้อยละ 38 ของจำนวนบัญชีบัตรเครดิตทั้งหมด มีมูลค่าการชำระบัตรเครดิต ทั้งหมด 2,279,544 ล้านบาท แบ่งเป็นธุรกิจธนาคาร (Bank) 1,574,559 ล้านบาท และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) 704,985 ล้านบาท ซึ่งมีมูลค่าเฉลี่ยการใช้บัตรเครดิตต่อบัญชีอยู่ที่ 88,581 บาท

ตาราง 8 ยอดสินเชื่อคงค้างบัตรเครดิตในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2561 - 2565

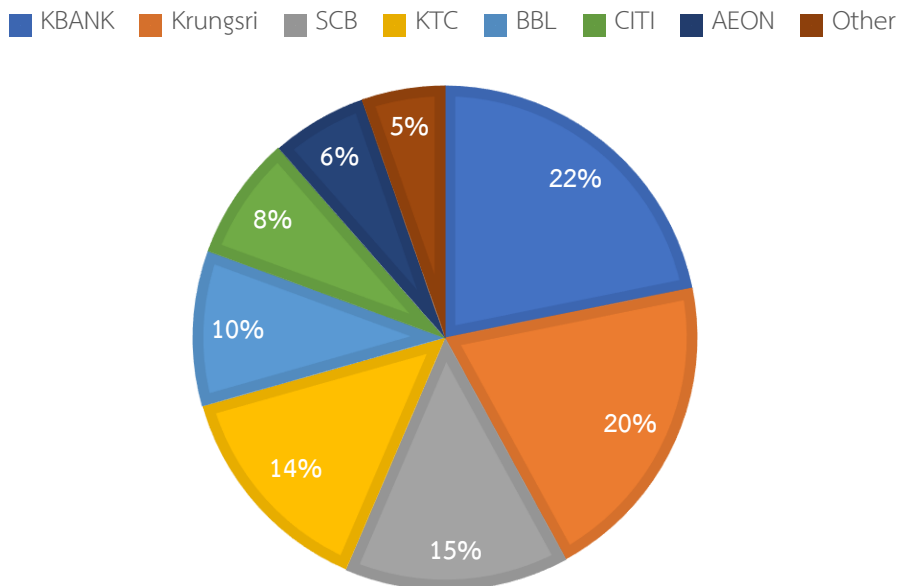
ประเภทธุรกิจ	ยอดสินเชื่อคงค้าง (ล้านบาท)				
	2561	2562	2563	2564	2565
ธุรกิจธนาคาร (Bank)	253,434.20	279,428.84	272,918.19	278,808.17	242,169.39
ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank)	165,312.79	177,661.13	176,814.43	179,373.03	240,796.85
รวม	418,746.99	457,089.97	449,732.62	458,181.20	482,966.25

ตาราง 9 ปริมาณการใช้จ่ายในประเทศ ปริมาณการใช้จ่ายในต่างประเทศ และการเบิกเงินสดล่วงหน้าของบัตรเครดิตในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2561 - 2565

ปริมาณการใช้จ่ายในประเทศ (ล้านบาท)	ปี				
	2561	2562	2563	2564	2565
ธุรกิจบัตรเครดิต					
ธุรกิจธนาคาร (Bank)	118,539	137,999	113,957	126,629	146,630
ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank)	56,586	61,753	58,847	59,230	76,601
รวม	175,124	199,752	172,805	185,859	223,231
ปริมาณการใช้จ่ายในต่างประเทศ (ล้านบาท)	ปี				
ธุรกิจบัตรเครดิต					
ธุรกิจธนาคาร (Bank)	9,001	10,086	5,555	7,466	10,649
ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank)	3,724	4,148	2,272	3,038	6,002
รวม	12,725	14,233	7,827	10,504	16,651
การเบิกเงินสดล่วงหน้า (ล้านบาท)	ปี				
ธุรกิจบัตรเครดิต					
ธุรกิจธนาคาร (Bank)	12,381	13,130	5,720	5,785	8,388
ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank)	6,442	7,166	4,426	5,087	7,084
รวม	18,822	20,296	10,146	10,872	15,472



ภาพ 7 สัดส่วนจำนวนบัญชีบัตรเครดิตในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2565 (แบ่งตามประเภทผู้ออกบัตร)



ภาพ 8 ส่วนแบ่งการตลาดธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย แบ่งตามมูลค่าการชำระบัตรเครดิต

ในตลาดบัตรเครดิตของไทยมีผู้ครองส่วนแบ่งการตลาดหลัก หากแบ่งตามประเภทผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ตามภาพ 7 จะพบว่า ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) คือผู้ครองตลาด หากแบ่งตามมูลค่าการชำระบัตรเครดิต ตามภาพ 8 จะพบว่า ผู้ครองตลาดหลัก คือ ธนาคารกสิกรไทย (KBANK) โดยครองส่วนแบ่งการตลาด อยู่ที่ร้อยละ 22 รองลงมา คือ บริษัท บัตรกรุงศรี (Krungsri) ครองส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 20 บริษัท การ์ดเอ็กซ์ หรือธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB) ครองส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 15 บริษัทบัตรกรุงไทย (KTC) ครองส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 14 ธนาคารกรุงเทพ (BBL) ครองส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 10 บริษัทซิตี้คอนซูเมอร์ (CITI) ครองส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 8 บริษัทไอออน ธนสินทรัพย์ (AEON) ครองส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 6 และอื่น ๆ ครองส่วนแบ่งการตลาด ร้อยละ 5 ตามลำดับ

เมื่อทำการศึกษาระยะจุกตัวด้านรายได้และด้านสินทรัพย์ของตลาดธุรกิจบัตรเครดิตเพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงของการผูกขาดของผู้ให้บริการ ซึ่งอาจมีผลถึงการมีอำนาจในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการให้บริการบัตรเครดิต ด้วยข้อจำกัดในด้านตัวเลขในบัญชีงบการเงิน และงบรายได้ที่นำมาคำนวณ ทำให้คณะผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแทนของตลาดธุรกิจบัตรเครดิตกล่าวคือ ธุรกิจธนาคาร (Bank) ประกอบด้วย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารยูโอบี ธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคารไอซีบีซี ขณะที่ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) จะพิจารณาเพียง 6 บริษัท จากทั้งหมด 9 บริษัท (ไม่พิจารณาบริษัท เจเนอรัล การ์ด เซอร์วิส เซส จำกัด, บริษัท การ์ด เอกซ์ จำกัด, และบริษัท ทีทีบี คอนซูเมอร์ จำกัด)

โดยการวิเคราะห์การกระจุกตัวของธุรกิจบัตรเครดิตใช้เครื่องมือ ทางสถิติ 2 ชั้น คือ Concentration ratio (CR) และ Herfindahl Hirschman index (HHI) ซึ่งเป็นการนำสินทรัพย์ หรือรายได้ของธุรกิจในกลุ่มเดียวกัน มาใช้ในการคำนวณดังนี้

1) Concentration ratio (CR)

2) Herfindahl Hirschman index (HHI)

$$CR_n = \sum_{i=1}^n S_i \quad HHI = s_1^2 + s_2^2 + s_3^2 + \dots + s_n^2$$

โดย S: ส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจ

โดย s: ส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจ

i: ธุรกิจที่ 1, 2, 3, ..., n

n: จำนวนธุรกิจทั้งหมด

จากตาราง 10 การวัดการกระจุกตัวด้านรายได้ เมื่อพิจารณาจากค่า Concentration ratio ทั้ง CR3 และ CR4 พบว่าประเทศไทยมีค่าการกระจุกตัวสูงมาก ซึ่งมีลักษณะคล้ายประเทศเยอรมนี ขณะที่ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศจีนมีค่าการกระจุกตัวค่อนข้างต่ำเกือบปานกลาง สำหรับประเทศมาเลเซียและประเทศเกาหลีใต้มีค่าการกระจุกตัวค่อนข้างสูง อย่างไรก็ตามการวัดการกระจุกตัวลักษณะนี้เป็นการพิจารณาเฉพาะผู้นำตลาด แต่ไม่ได้พิจารณาผู้เล่นทั้งหมด ดังนั้นถ้าจะพิจารณาผู้เล่นในตลาดให้มากที่สุดควรวิเคราะห์ไปที่ค่า HHI จากข้อมูลในตาราง พบว่า ผลการวิเคราะห์แสดงลักษณะโครงสร้างตลาดไม่ได้เปลี่ยนแปลง ประเทศไทยและประเทศเยอรมนีมีค่า HHI สูงกว่า 0.25 หมายความว่ามีความการกระจุกตัวสูง (High Concentration) ขณะที่ประเทศเกาหลีใต้และประเทศมาเลเซียมีค่า HHI อยู่ระหว่าง 0.15 และ 0.25 ซึ่งตีความว่ามีการกระจุกตัวปานกลาง (moderate concentration) ส่วนประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศจีนมีลักษณะตลาดที่ไม่กระจุกตัวและค่อนข้างจะมีการแข่งขัน

เมื่อกลับมาพิจารณาการวัดการกระจุกตัวด้านสินทรัพย์ พบว่า ภาพรวมของผลการศึกษาไม่ได้แตกต่างจากการวัดการกระจุกตัวด้านรายได้ แต่คณะผู้วิจัยมีการสร้างความน่าเชื่อถือด้วยเหตุผล 3 ประการ คือ ประการแรกกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนของตลาดธุรกิจบัตรเครดิตทั้ง 6 ประเทศ งานวิจัยพยายามหาตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรเกิน 60 – 70 % ของทั้งตลาด ประการสองเนื่องจาก ธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ไม่ได้ประกอบธุรกิจแค่บัตรเครดิต แต่มีความหลากหลายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ทำให้มีข้อจำกัดในการเป็นตัวแทนด้านบริการเฉพาะบัตรเครดิต (ไม่มีการเผยแพร่การเงินแยกออกมาเป็นหมวดเฉพาะบัตรเครดิต) ประการสุดท้ายการวัดการกระจุกตัวเป็นการมองเชิงโครงสร้าง แต่ไม่ได้มองด้านพฤติกรรมการแข่งขันในตลาด หมายความว่าไม่สามารถตีความว่าการกระจุกตัวต่ำหมายถึงการแข่งขันสูง เพราะมีงานวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นว่าในภาคการเงินที่มีการกระจุกตัวสูงสามารถอยู่ในสภาวะที่มีการแข่งขันระดับหนึ่ง

ตาราง 10 การวัดการกระจุกตัวด้านรายได้ (Concentration ratio และ Herfindahl Hirschman Index)

ประเทศ	สถิติ	2561	2562	2563	2564	2565
ไทย	HHI	0.2698	0.2705	0.2759	0.2786	0.2697
	CR3	0.8260	0.8260	0.8311	0.8411	0.8200
	CR4	0.9551	0.9601	0.9690	0.9668	0.9642
มาเลเซีย	HHI	0.2219	0.2261	0.2234	0.2273	0.2388
	CR3	0.7335	0.7418	0.7338	0.7490	0.7680
	CR4	0.8387	0.8462	0.8406	0.8603	0.8817
จีน	HHI	0.0709	0.0687	0.0690	0.0736	0.0738
	CR3	0.3937	0.3846	0.3857	0.3989	0.3962
	CR4	0.4956	0.4871	0.4875	0.5027	0.5020
เกาหลีใต้	HHI	0.1761	0.1778	0.1732	0.1723	0.1702
	CR3	0.6191	0.6349	0.6141	0.6111	0.6055
	CR4	0.7537	0.7697	0.7717	0.7671	0.7557
เยอรมนี	HHI	0.2543	0.2587	0.2621	0.2609	0.2588
	CR3	0.8544	0.8626	0.8746	0.8682	0.8582
	CR4	0.9483	0.9513	0.9492	0.9509	0.9492
สหรัฐอเมริกา	HHI	0.0285	0.0283	0.0271	0.0297	0.0285
	CR3	0.2443	0.2416	0.2360	0.2484	0.2404
	CR4	0.3063	0.3039	0.2981	0.3097	0.2990

ที่มา: Orbis Bloomberg BOL กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และการคำนวณของผู้วิจัย

34 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

ตาราง 11 การวัดการกระจุกตัวด้านสินทรัพย์ (Concentration ratio และ Herfindahl Hirschman Index)

ประเทศ	สถิติ	2561	2562	2563	2564	2565
ไทย	HHI	0.4211	0.4161	0.4296	0.4346	0.4404
	CR3	0.9446	0.9401	0.9499	0.9550	0.9597
	CR4	0.9584	0.9547	0.9617	0.9658	0.9717
มาเลเซีย	HHI	0.2167	0.2139	0.2113	0.2174	0.2256
	CR3	0.7277	0.7237	0.7196	0.7304	0.7465
	CR4	0.8332	0.8299	0.8265	0.8431	0.8617
จีน	HHI	0.0734	0.0724	0.0708	0.0726	0.0756
	CR3	0.3950	0.3946	0.3917	0.3941	0.4078
	CR4	0.5092	0.5063	0.4995	0.5056	0.5168
เกาหลีใต้	HHI	0.2124	0.2147	0.2132	0.2114	0.2086
	CR3	0.7108	0.7098	0.6988	0.7002	0.6821
	CR4	0.8660	0.8687	0.8681	0.8633	0.8493
เยอรมนี	HHI	0.3568	0.3436	0.3345	0.3360	0.3339
	CR3	0.9111	0.9078	0.9049	0.9046	0.9014
	CR4	0.9782	0.9768	0.9758	0.9727	0.9745
สหรัฐอเมริกา	HHI	0.0301	0.0307	0.0308	0.0325	0.0300
	CR3	0.2533	0.2572	0.2624	0.2731	0.2598
	CR4	0.3178	0.3212	0.3269	0.3367	0.3248

ที่มา: Orbis Bloomberg BOL กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และการคำนวณของผู้วิจัย

4.2.2 โครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิตต่างประเทศ

ในส่วนนี้เป็นการศึกษาโครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิตของ 5 ประเทศ คือ ประเทศมาเลเซีย ประเทศจีน ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศเยอรมนี และประเทศสหรัฐอเมริกา รายละเอียดมีดังนี้

1) ประเทศมาเลเซีย

โครงสร้างรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ณ ปัจจุบัน (ตาราง 12) คณะผู้วิจัยได้เลือกผู้ประกอบการเครดิตมาจากธุรกิจธนาคาร (Bank) เป็นสำคัญ รายละเอียดดังนี้

ตาราง 12 รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศมาเลเซีย

ที่	Bank
1	Standard Chartered Bank Malaysia Bhd
2	AmBank M Bhd
3	RHB Bank Bhd
4	Hong Leong Bank Bhd
5	Public Bank Bhd
6	Malayan Banking Bhd
7	CIMB Bank Bhd

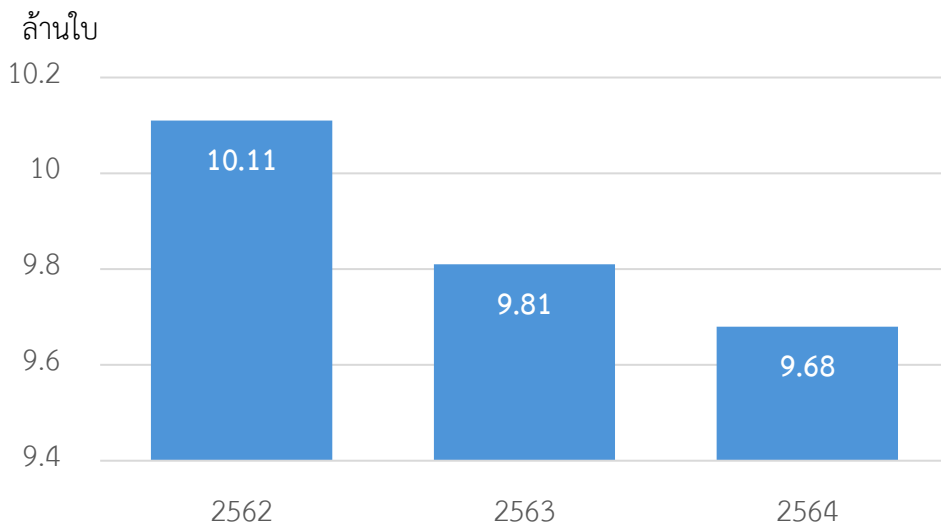
ตาราง 13 ข้อมูลของบัตรเครดิตในประเทศมาเลเซีย

ผู้ประกอบการ ธุรกิจบัตร เครดิต	จำนวนบัญชี (ล้านบาท)			มูลค่าการชำระบัตรเครดิต (ล้านบาท)			มูลค่าเฉลี่ยการใช้ต่อบัญชี (บาท/บัญชี)		
	2562	2563	2564	2562	2563	2564	2562	2563	2564
มาเลเซีย	10.11	9.81	9.68	1,059,575	950,615	1,105,899	104,784	96,937	114,290

ที่มา: Bank Negara Malaysia

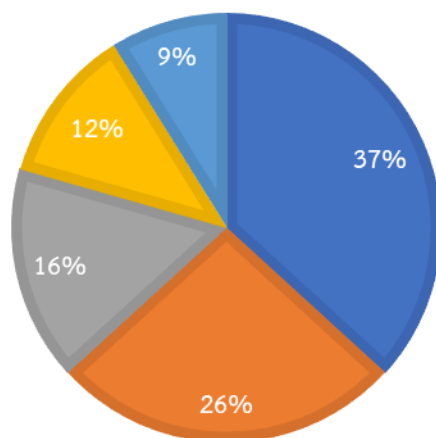
36 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

จากตาราง 13 ข้อมูลของบัตรเครดิตในประเทศมาเลเซีย พบว่า ในปี พ.ศ. 2562 – 2564 มีจำนวนบัญชีบัตรเครดิต ลดลงร้อยละ 2 เช่นเดียวกับกับมูลค่าการชำระบัตรเครดิตจากปี พ.ศ. 2562 – 2564 มีมูลค่าลดลงเมื่อพิจารณาในสกุลเงินริงกิตมาเลเซีย แต่ด้วยการเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงินไทยกับมาเลเซียทำให้ข้อมูลในมูลค่าเงินบาทมีมูลค่าเพิ่มขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าว ขณะที่ในปี พ.ศ. 2564 มีมูลค่าเฉลี่ยการใช้บัตรเครดิตต่อบัญชีอยู่ที่ 114,290 บาท



ภาพ 9 จำนวนบัญชีบัตรเครดิตในมาเลเซียระหว่างปี พ.ศ. 2562 – 2564

■ Maybank ■ Citibank ■ HSBC ■ CIMB ■ Hong Leong Bank



ภาพ 10 สัดส่วนจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตแบ่งตามผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตหลักในมาเลเซีย

ที่มา: Ecinsider

จากภาพ 10 ในตลาดบัตรเครดิตของมาเลเซียหากแบ่งตามมูลค่าการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตในปี พ.ศ. 2562 จะมีผู้ครองส่วนแบ่งการตลาดหลัก คือ Maybank, Citibank, HSBC, CIMB และ Hong Leong Bank โดยในประเทศมาเลเซียจะมีผู้ประกอบการบัตรเครดิตทั้งหมดเพียง 27 ราย (ที่มา: Ringgitplus)

2) สาธารณรัฐประชาชนจีน

โครงสร้างรายชื่อผู้ประกอบการบัตรเครดิต ณ ปัจจุบัน (ตาราง 12) คณะผู้วิจัยได้เลือกผู้ประกอบการบัตรเครดิตมาจากธุรกิจธนาคาร (Bank) เป็นสำคัญ รายละเอียดดังนี้

ตาราง 14 รายชื่อผู้ประกอบการบัตรเครดิตในประเทศจีน

ที่	Bank
1	AGRICULTURAL BANK OF CHINA LIMITED
2	BANK OF CHINA LIMITED
3	BANK OF COMMUNICATIONS CO. LTD
4	CHINA CONSTRUCTION BANK CO., LTD
5	CHINA MERCHANTS BANK CO LTD
6	HUA XIA BANK CO., LIMITED
7	INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA LTD
8	POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA CO LTD
9	SHANGHAI PUDONG DEVELOPMENT BANK

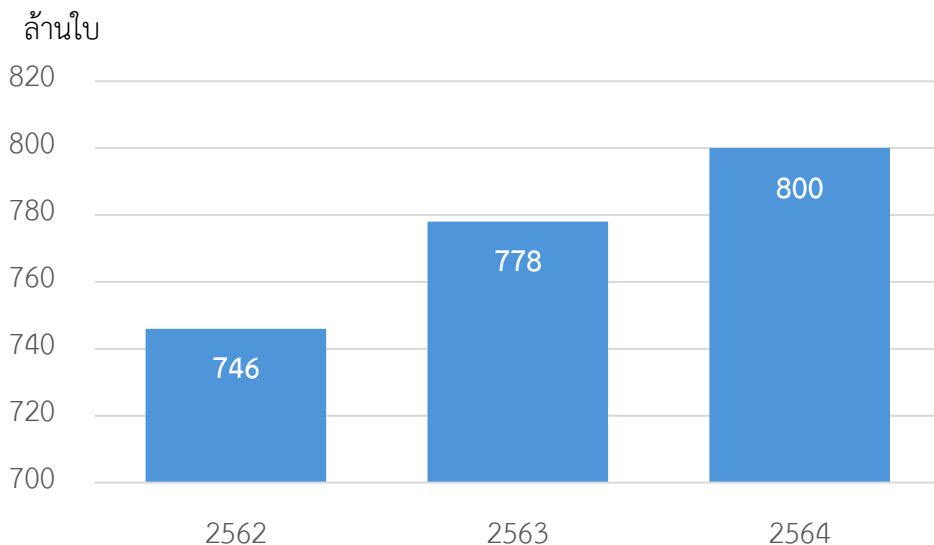
ตาราง 15 ข้อมูลของบัตรเครดิตในประเทศจีน

ผู้ประกอบการบัตรเครดิต	จำนวนบัญชี (ล้านบัญชี)			มูลค่าการชำระบัตรเครดิต (ล้านล้านบาท)			มูลค่าเฉลี่ยการใช้ต่อบัญชี (บาท/บัญชี)		
	2562	2563	2564	2562	2563	2564	2562	2563	2564
จีน	746	778	800	32.76	39.62	45.59	43,913	50,929	56,992

ที่มา: Statista

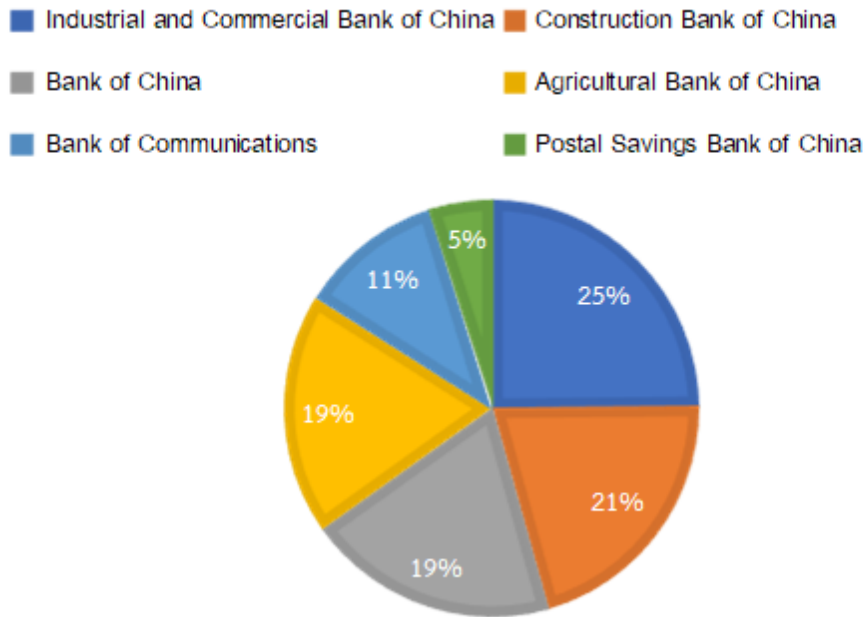
38 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

จากตาราง 15 ตลาดบัตรเครดิตของประเทศจีน มีจำนวนบัญชีบัตรเครดิตจากปี พ.ศ. 2562 - 2564 เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 3.5 โดยมีมูลค่าการชำระบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2564 จำนวน 32.76 ล้านล้านบาท เป็น 45.59 ล้านล้านบาทในปี พ.ศ. 2564 คิดเป็นร้อยละ 14.5 ของมูลค่าการชำระบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้นมา ซึ่งในปี พ.ศ. 2564 มีมูลค่าเฉลี่ยการใช้บัตรเครดิตต่อบัญชีอยู่ที่ 56,992 บาท



ภาพ 11 จำนวนบัญชีบัตรเครดิตในจีนระหว่างปี พ.ศ. 2562 - 2564

จากภาพ 12 ในตลาดบัตรเครดิตของจีน ปี พ.ศ. 2562 มีผู้ครองส่วนแบ่งการตลาดหลัก คือ Industrial and Commercial Bank of China มีจำนวนบัตรเครดิตทั้งหมด 159 ล้านบัตร รองลงมา คือ Construction Bank of China มีจำนวนบัตรเครดิตทั้งหมด 133 ล้านบัตร Bank of China มีจำนวนบัตรเครดิตทั้งหมด 124.95 ล้านบัตร Agricultural Bank of China มีจำนวนบัตรเครดิตทั้งหมด 120 ล้านบัตร Bank of Communications มีจำนวนบัตรเครดิตทั้งหมด 71.8 ล้านบัตร และ Postal Savings Bank of China มีจำนวนบัตรเครดิตทั้งหมด 31.1 ล้านบัตร ตามลำดับ



ภาพ 12 สัดส่วนจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตแบ่งตามผู้ประกอบการบัตรเครดิตหลักในจีน
ที่มา : Statista

3) ประเทศเกาหลีใต้

โครงสร้างรายชื่อผู้ประกอบการบัตรเครดิต ณ ปัจจุบัน (ตาราง 16) คณะผู้วิจัยได้เลือกผู้ประกอบการบัตรเครดิตมาจากธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) เป็นสำคัญ เหตุผลหลักเพราะต้องการผู้เล่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสินเชื่ออุปโภคบริโภคมากที่สุด (บัตรเครดิตเป็นส่วนหนึ่งของสินเชื่อ) แม้ว่าข้อเท็จจริงในตลาดธุรกิจบัตรเครดิตจะมีธุรกิจธนาคาร (Bank) เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้น การวิเคราะห์ในส่วนของผู้ประกอบการบัตรเครดิตจะใช้ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ทั้ง 8 แห่งนี้

ตาราง 16 รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศเกาหลีใต้

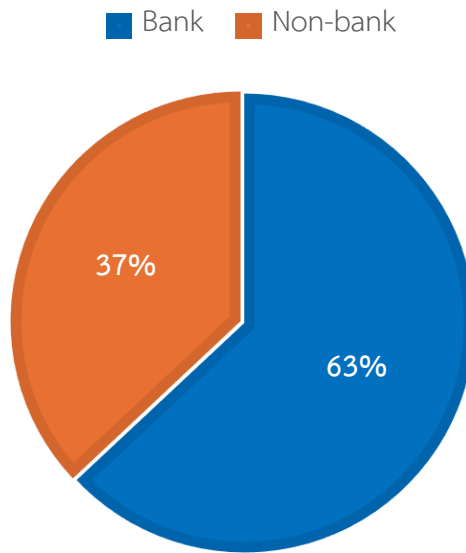
ลำดับ	Non-bank
1	BC CARD CO LTD
2	WOORI CARD CO., LTD
3	SHINHAN CARD CO., LTD
4	SAMSUNG CARD CO., LTD
5	LOTTE CARD CO. LTD
6	KEB HANA CARD CO., LTD
7	KB KOOKMIN CARD CO., LTD
8	HYUNDAI CARD CO., LTD

จากตาราง 17 เกาหลีใต้มีจำนวนบัญชีบัตรเครดิต ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 – 2565 เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 9 ทั้งจากธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) โดยในปี พ.ศ. 2565 เกาหลีใต้มีบัญชีบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 16.94 ล้านบัญชี แบ่งเป็นธุรกิจธนาคาร (Bank) 10.66 ล้านบัญชี ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) 6.27 ล้านบัญชี โดยธุรกิจธนาคาร (Bank) มีสัดส่วนบัญชีร้อยละ 63 ของจำนวนบัญชีบัตรเครดิตทั้งหมด มีมูลค่าการชำระบัตรเครดิตทั้งหมด 26,026,249 ล้านบาท แบ่งเป็นธุรกิจธนาคาร (Bank) 15,747,140 ล้านบาท และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) 10,279,109 ล้านบาท ซึ่งมีมูลค่าเฉลี่ยการใช้บัตรเครดิตต่อบัญชีอยู่ที่ 1.54 ล้านบาท

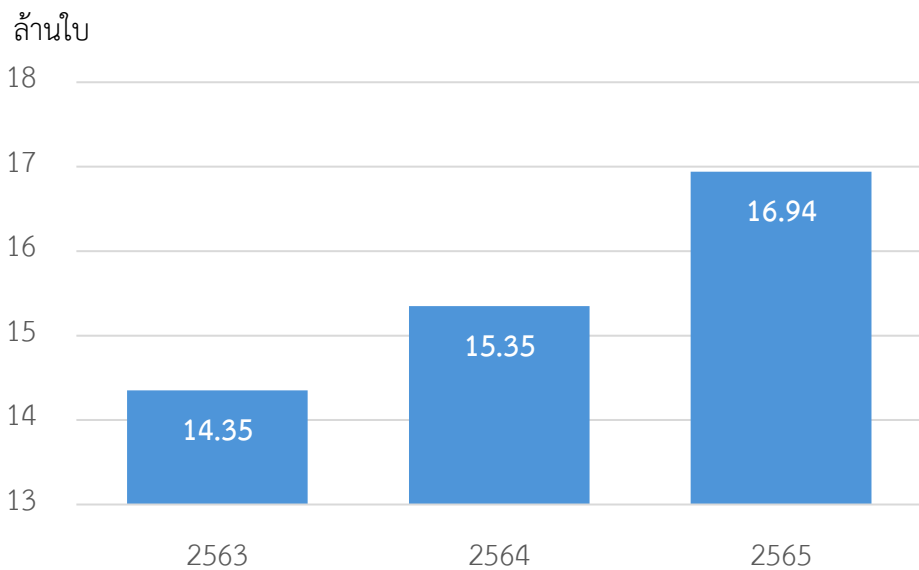
ตาราง 17 ข้อมูลของบัตรเครดิตในประเทศเกาหลีใต้

ผู้ประกอบการธุรกิจ บัตรเครดิต	จำนวนบัญชี (ล้านบัญชี)			มูลค่าการชำระบัตรเครดิต (ล้านล้านบาท)			มูลค่าเฉลี่ยการใช้ต่อบัญชี (ล้านบาท/บัญชี)		
	2563	2564	2565	2563	2564	2565	2563	2564	2565
Bank	9.3	9.81	10.66	13.29	14.57	15.75	1.43	1.49	1.48
Non-bank	5.06	5.54	6.27	8.05	9.13	10.28	1.59	1.65	1.64
รวม	14.36	15.35	16.94	21.34	23.7	26.03	1.49	1.54	1.54

ที่มา : Bank Of Korea



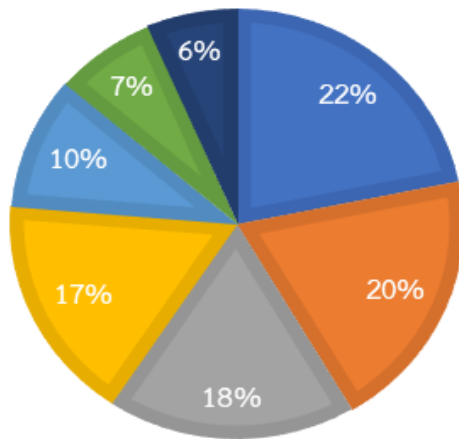
ภาพ 13 สัดส่วนจำนวนบัญชีบัตรเครดิตของเกาหลีใต้ในปี พ.ศ. 2565
(แบ่งตามประเภทผู้ประกอบการบัตรเครดิต)



ภาพ 14 จำนวนบัญชีบัตรเครดิตในเกาหลีใต้ระหว่างปี พ.ศ. 2563 – 2565

42 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

■ Shinhan Card ■ Samsung Card ■ Hyundai Card ■ KB Kookmin Card
■ Lotte Card ■ Woori Card ■ Hana Card



ภาพ 15 สัดส่วนผู้ครองส่วนแบ่งการตลาดในประเทศเกาหลีใต้ในปี พ.ศ. 2565

ที่มา : Asia Economy Daily; Various sources (CREFIA)

จากภาพ 15 ในตลาดบัตรเครดิตของเกาหลีใต้มีผู้ครองส่วนแบ่งการตลาดหลักคือ Shinhan Card โดยครองส่วนแบ่งการตลาด อยู่ที่ร้อยละ 21.8 รองลงมา คือ Samsung Card ครองส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 19.7 Hyundai Card ครองส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 17.8 KB Kookmin Card ครองส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 17 Lotte Card ครองส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 10 Woori Card ครองส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 7.3 และ Hana Card ครองส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

4) ประเทศเยอรมนี

โครงสร้างรายชื่อผู้ประกอบการบัตรเครดิต ณ ปัจจุบัน (ตาราง 12) คณะผู้วิจัยได้เลือกผู้ประกอบการบัตรเครดิตมาจากธุรกิจธนาคาร (Bank) เป็นสำคัญ รายละเอียดดังนี้

ตาราง 18 รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศเยอรมนี

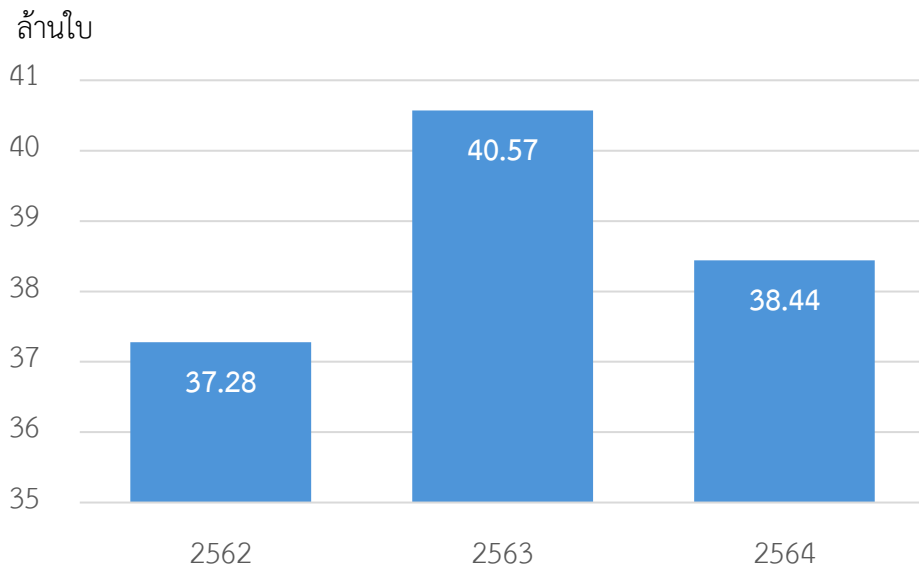
ที่	Bank
1	Santander Consumer Bank AG
2	Barclays PLC
3	Sparkasse Oberoesterreich Bank AG
4	ING-DiBa AG
5	DZ Bank AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank Frankfurt Am Main
6	Commerzbank AG
7	Deutsche Bank AG

ตาราง 19 ข้อมูลของบัตรเครดิตในประเทศเยอรมนี

ผู้ประกอบการ ธุรกิจบัตร เครดิต	จำนวนบัญชี (ล้านบัญชี)			มูลค่าการชำระบัตรเครดิต (พันล้านบาท)			มูลค่าเฉลี่ยการใช้ต่อบัญชี (บาท/บัญชี)		
	2562	2563	2564	2562	2563	2564	2562	2563	2564
เยอรมนี	37.28	40.57	38.44	4,065	3,317	4,164	109,043	81,763	108,326

ที่มา: Statista

จากตารางที่ 19 ข้อมูลของบัตรเครดิตในประเทศเยอรมนี พบว่า ในปี พ.ศ. 2562 – 2563 มีจำนวนบัญชีบัตรเครดิต เพิ่มขึ้นร้อยละ 9 แต่ในปี พ.ศ. 2563 – 2564 มีจำนวนบัญชีบัตรเครดิต ลดลงร้อยละ 5 ในขณะที่มูลค่าการชำระบัตรเครดิตจากปี พ.ศ. 2562 – 2563 มีมูลค่าลดลงประมาณ 748,900 ล้านบาท แต่ในปีพ.ศ. 2563 – 2564 มีมูลค่าเพิ่มขึ้น 846,500 ล้านบาท ซึ่งในปี พ.ศ. 2564 มูลค่าเฉลี่ยการใช้บัตรเครดิตต่อบัญชีอยู่ที่ 108,326 บาท



ภาพ 16 จำนวนบัญชีบัตรเครดิตในเยอรมนีระหว่างปี พ.ศ. 2562 - 2564

ในตลาดบัตรเครดิตของเยอรมนี ปี พ.ศ. 2565 มีผู้ครองส่วนแบ่งการตลาดหลัก คือ Das kann Bank (DKB), Miles and More, Commerzbank, The Deutsche Bank, และ The American Express หากแบ่งตามบัตรเครดิตที่มีการชำระเงินที่ดีที่สุดใเยอรมนี แต่หากแบ่งตามบัตรเครดิตที่มีค่าธรรมเนียมดีที่สุดใเยอรมนี ผู้ครองส่วนแบ่งการตลาดหลัก คือ The Barclaycard, The Hanseatic Bank, และ The TF Bank (ที่มา: ichberlin)

5) ประเทศสหรัฐอเมริกา

โครงสร้างรายชื่อผู้ประกอบการบัตรเครดิต ณ ปัจจุบัน (ตาราง 20) คณะผู้วิจัยได้เลือกผู้ประกอบการบัตรเครดิตมาจากทั้งธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) คณะผู้วิจัยพยายามเลือกผู้นำหลักในตลาด แม้ว่าข้อเท็จจริงตลาดธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศนี้จะมีจำนวนมาก รายละเอียดมีดังนี้

ตาราง 20 รายชื่อผู้ประกอบการบัตรเครดิตในประเทศสหรัฐอเมริกา

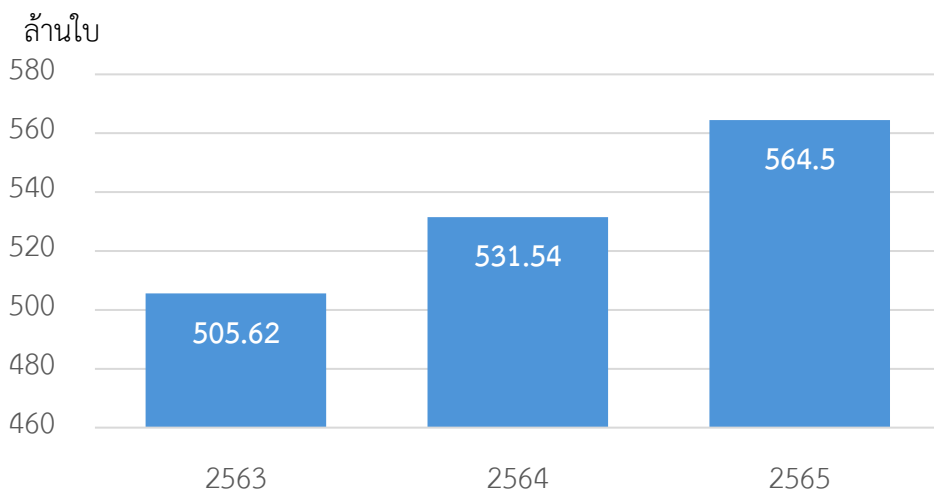
ที่	Bank	ที่	Non-bank
1	US Bancorp (USB US)	1	JPMorgan Chase & Co (JPM US)
2	HSBC Holdings PLC (HSBA LN)	2	American Express Co (AXP US)
3	Discover Financial Services (DFS US)		
4	Wells Fargo & Co (WFC US)		
5	Capital One Financial Corp (COF US)		
6	Bank of America Corp (BAC US)		
7	Citigroup Inc (C US)		

ตาราง 21 ข้อมูลของบัตรเครดิตในประเทศสหรัฐอเมริกา

ผู้ประกอบการ บัตรเครดิต	จำนวนบัญชี (ล้านบัญชี)			มูลค่าการชำระบัตรเครดิต (ล้านล้านบาท)			มูลค่าเฉลี่ยการใช้ต่อบัญชี (บาท/บัญชี)		
	2563	2564	2565	2563	2564	2565	2563	2564	2565
สหรัฐอเมริกา	505.6	531.5	564.5	108.5	152.5	188.5	214,531	286,978	333,844

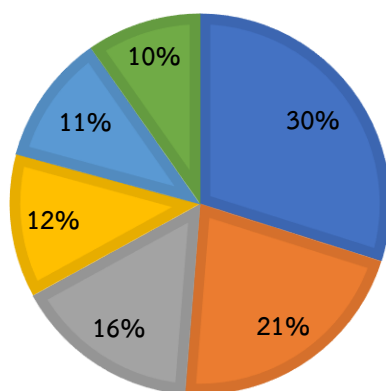
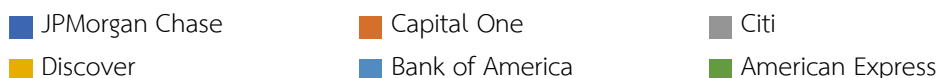
ที่มา: trading economics, statista

จากตาราง 21 ตลาดบัตรเครดิตของสหรัฐอเมริกา มีจำนวนบัญชีบัตรเครดิตจากปี พ.ศ. 2563 - 2565 เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 5.5 โดยมีมูลค่าการชำระบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2563 จำนวน 108.5 ล้านล้านบาท เป็น 188.5 ล้านล้านบาทในปี พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 50.98 ของมูลค่าการชำระบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้นมา ซึ่งในปี พ.ศ. 2565 มีมูลค่าเฉลี่ยการใช้บัตรเครดิตต่อบัญชีอยู่ที่ 333,844 บาท



ภาพ 17 จำนวนบัญชีบัตรเครดิตในสหรัฐอเมริการะหว่างปี พ.ศ. 2563 - 2565

จากภาพ 18 ในตลาดบัตรเครดิตของสหรัฐอเมริกามีผู้ครองส่วนแบ่งการตลาดหลัก คือ JPMorgan Chase มีผู้ถือบัตรทั้งหมด 149.3 ล้านคน รองลงมา คือ Capital One มีผู้ถือบัตรทั้งหมด 106.9 ล้านคน Citi มีผู้ถือบัตรทั้งหมด 78.7 ล้านคน Discover มีผู้ถือบัตรทั้งหมด 61 ล้านคน Bank of America มีผู้ถือบัตรทั้งหมด 55.4 ล้านคน American Express มีผู้ถือบัตรทั้งหมด 48.4 ล้านคน ตามลำดับ และอื่น ๆ ที่มีผู้ถือบัตรน้อยกว่า 30 ล้านคน



ภาพ 18 สัดส่วนจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตแบ่งตามผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตหลักในสหรัฐอเมริกา
ที่มา : Nilson Report

4.3 การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต

ปัจจุบันสถาบันการเงิน (Financial Institution) ประกอบด้วยธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) โดยมีหน้าที่สำคัญคือเป็นตัวกลางทางการเงินระหว่างผู้ออมเงินและผู้ต้องการใช้เงิน หรือ ระดมเงินออมจากผู้ที่มีเงินเหลือใช้ไปสู่อผู้ที่ต้องการเงินทุนหรือสภาพคล่อง ทั้งนี้สถาบันการเงินได้ให้บริการทางการเงินที่หลากหลายแก่ประชาชนและธุรกิจ โดยมีค่าบริการผ่านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (Interest & Fee) เป็นสำคัญ ในกรณีบัตรเครดิตถือว่าเป็นบริการทางการเงินสำหรับชำระเงิน (Payment) และเบิกถอนเงินสด (สินเชื่อไม่มีหลักประกัน) ซึ่งมีการคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่ต่างกับบริการทางการเงินอื่นเพราะต้นทุนต่อหน่วยของการใช้บริการแตกต่างกัน ต้นทุนดังกล่าวควรจะต่ำลงเมื่อระบบการเงินมีประสิทธิภาพ ที่ผ่านมากการเกิดขึ้นของอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเกิดขึ้นจากการจ่ายชำระขั้นต่ำ จ่ายชำระล่าช้า และการกดเงินสดออกมาใช้ ซึ่งถือเป็นรายได้สำคัญของธุรกิจบัตรเครดิต อย่างไรก็ตามหลักการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของธุรกิจบัตรเครดิตจำเป็นต้องพิจารณาถึงต้นทุนซึ่งประกอบด้วยต้นทุนทางการเงิน (Funding Cost) ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating Cost) และต้นทุนความเสี่ยง (Credit Cost) รวมถึงอัตรากำไร (Profit Margin) แต่ละส่วนมีดังนี้ (1) ต้นทุนทางการเงิน หรือ ต้นทุนของเงินที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต (Bank และ Non-Bank) นำมาให้บริการบัตรเครดิต ซึ่งได้รับมาจากการออกตราสารหนี้/ตราสารทุน การกู้ยืม โดยอยู่ในรูปของการจ่ายดอกเบี้ยและปันผล (2) ต้นทุนการดำเนินงาน หมายถึง ค่าใช้จ่ายพนักงาน ค่าใช้จ่ายการบริหาร ค่าใช้จ่ายการตลาด ค่าใช้จ่ายติดตามลูกหนี้ เป็นหลัก และ (3) ต้นทุนความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อซึ่งพิจารณาจากการกันเงินสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญจากหนี้บัตรเครดิต (Loan Loss Provision) หรือ การไม่ได้รับชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ย การคำนวณในงานครั้งนี้ใช้ค่าเฉลี่ยของค่า NPL/สินเชื่อ ความเสี่ยงประเภทนี้มีแนวโน้มเชื่อมโยงกับวัฏจักรเศรษฐกิจ เช่น ช่วงเศรษฐกิจไม่ดี เช่น การเกิด Covid-19 อาจทำให้มีการตั้งสำรองหนี้เพิ่มขึ้น ขณะที่ความสามารถในการทำกำไรพิจารณาจาก Effective Spread และ Return on Average Assets (ROAA) ตัวชี้วัดอัตรากำไรทั้ง 2 เป็นการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานในการสร้างกำไรโดยเฉลี่ยจากเงินแต่ละบาทของสินทรัพย์ได้มากน้อยแค่ไหน เพียงแต่ Effective Spread เน้นสินทรัพย์ประเภทสินเชื่อรวม ณ สิ้นปี และ ROAA เน้นสินทรัพย์รวมทั้งหมดเฉลี่ยตลอดทั้งปี

ดังนั้น ในส่วนนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตในประเทศไทยและต่างประเทศ คณะผู้วิจัยได้รายงานเป็น 3 ส่วน ส่วนแรกเกี่ยวกับการสรุปหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ส่วนสองเป็นการแสดงให้เห็นสภาพภาคการเงินของประเทศไทยเทียบกับต่างประเทศผ่านตัวเลขการเงินที่สำคัญ และส่วนสุดท้ายเป็นการวิเคราะห์โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร เพื่อแสดงให้เห็นว่าอัตราการทำกำไรในธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) ตามรายละเอียด ดังนี้

4.3.1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต

ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลตามกรอบหลักการ ดังต่อไปนี้

1) คุณสมบัติของผู้ถือบัตร การออกบัตรเครดิตควรพิจารณาให้แก่ผู้ที่มีแหล่งรายได้หรือมีความสามารถเพียงพอในการชำระหนี้ ไม่กระตุ้นการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็น และคำนึงถึงความสามารถในการดำรงชีพของผู้บริโภคภายหลังการอนุมัติธุรกรรม โดยปกติแล้วบัตรเครดิตสำหรับผู้บริโภค เพื่อชำระสินค้าและบริการ ผู้ถือบัตรจะต้องมีรายได้ต่อเดือนไม่ต่ำกว่า 15,000 บาท และจะได้รับเครดิตสูงสุดไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้ต่อเดือน ในส่วนของบัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ ผู้ถือบัตรจะต้องเป็นหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือกิจการ โดยต้องพิจารณาความมั่นคงและฐานะทางการเงินขององค์กรหรือกิจการ

2) อัตราดอกเบี้ย การเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายใด ๆ จากผู้ถือบัตรควรคำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง ในอัตราที่เป็นธรรม ไม่เอาเปรียบผู้ถือบัตรรวมทั้งให้บริการแก่ผู้ถือบัตรอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ปัจจุบันการเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ หรือเบี้ยปรับทุกประเภท ต้องไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี ส่วนการเบิกถอนเงินสด คิดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมได้ไม่เกินร้อยละ 3 ของจำนวนที่เบิกถอน สำหรับวิธีคิดดอกเบี้ยบัตรเครดิตนั้น สามารถแบ่งตามวิธีชำระหนี้บัตรเครดิต ได้ดังนี้

กรณีแรก จ่ายขั้นต่ำ แต่ตรงเวลา

วิธีคำนวณดอกเบี้ยเงินต้น :

ค่าใช้จ่ายแต่ละรายการ X อัตราดอกเบี้ยⁿ ต่อปี X จำนวนวัน (นับจากวันที่บันทึกรายการถึงวันก่อนวันชำระ 1 วัน)

จำนวนวันใน 1 ปี

ในกรณีนี้ดอกเบี้ยเงินต้น จะถูกคำนวณจากวันที่บันทึกรายการถึงวันก่อนวันชำระ 1 วัน

วิธีคำนวณดอกเบี้ยค้างชำระ :

เป็นการคิดดอกเบี้ยฯ จากยอดหนี้ที่เหลือหรือยอดที่ยังไม่ได้ชำระ ซึ่งจะถูกคำนวณตั้งแต่วันที่ชำระขั้นต่ำ จนถึงวันสรุปยอดบัญชีถัดไป โดยมีวิธีคิดดอกเบี้ยฯ ดังต่อไปนี้

ค่าคงค้าง X อัตราดอกเบี้ยฯ ต่อปี X จำนวนวันจากวันที่ชำระขั้นต่ำจนถึงวันสรุปยอดบัญชีถัดไป
จำนวนวันใน 1 ปี

กรณีสอง จ่ายคืนเต็มจำนวน แต่ไม่ตรงเวลา

วิธีคำนวณดอกเบี้ย :

ค่าใช้จ่ายแต่ละรายการ X อัตราดอกเบี้ยฯ ต่อปี X จำนวนวัน (นับจากวันที่บันทึกรายการถึงวันก่อนวันชำระ 1 วัน)
จำนวนวันใน 1 ปี

กรณีสาม กรณีการเบิกถอนเงินสด จะเริ่มคำนวณตั้งแต่วันที่เบิกถอนเงินสดออกมา

วิธีคำนวณดอกเบี้ย :

จำนวนเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า X อัตราดอกเบี้ยฯ ต่อปี X จำนวนวัน (นับจากวันที่บันทึกรายการถึงวันก่อนวันชำระ 1 วัน)
จำนวนวันใน 1 ปี

เพื่อให้เกิดความเข้าใจการคิดดอกเบี้ยจากทั้ง 3 กรณี จึงขอยกตัวอย่างการประมาณค่าดอกเบี้ยที่จะต้องถูกชำระตามกฎระเบียบในกรณีของประเทศไทยเทียบกับต่างประเทศ (มาเลเซีย จีน และสหรัฐอเมริกา) อย่างไรก็ตามในประเทศไทยหาได้ และประเทศเยอรมนีไม่ได้มีการกำหนดการคิดดอกเบี้ยชัดเจน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตัวอย่าง 1 ประเทศไทย

สร้างหนี้บัตรเครดิตวันที่ 25 ม.ค. 50,000 บาท และไม่ได้ก่อนนี้เพิ่ม มีวันครบกำหนดชำระวันที่ 10 ของเดือนถัดไป โดยมีอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมร้อยละ 16 ต่อปี

กรณีแรก ชำระขั้นต่ำ 8 %*

ต้องผ่อนชำระเป็นจำนวน	35	งวด
ต้องผ่อนชำระเป็นมูลค่า	58,843.04	บาท
ดอกเบี้ย	8,843.04	บาท

*กำหนดให้ชำระไม่ต่ำกว่า 1,000 บาทต่องวด

50 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบ็ญและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

กรณีสอง ชำระเต็มจำนวนแต่ไม่ตรงเวลา

ต้องผ่อนชำระเป็นจำนวน อย่างน้อย	2	งวด
ต้องผ่อนชำระเป็นมูลค่า อย่างน้อย	50,350.68	บาท
ดอกเบ็ญ อย่างน้อย	350.68	บาท

กรณีสาม กดเงินสดด้วยบัตรเครดิต

ถูกเรียกเก็บค่าธรรมเนียม	1,500.00	บาท
ถูกเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม	105.00	บาท
ต้องผ่อนชำระเป็นจำนวน อย่างน้อย	2	งวด
ต้องผ่อนชำระเป็นมูลค่า อย่างน้อย	51,955.68	บาท
ดอกเบ็ญ อย่างน้อย	350.68	บาท

ตัวอย่าง 2 ประเทศมาเลเซีย

สร้างหนี้บัตรเครดิตวันที่ 25 ม.ค. 50,000 ริงกิต และไม่ได้ก้อหนี้เพิ่ม มีวันครบกำหนดชำระวันที่ 10 ของเดือนถัดไป โดยมีอัตราดอกเบ็ญและค่าธรรมเนียมร้อยละ 18 ต่อปี

กรณีแรก ชำระขั้นต่ำ 5 % แต่ไม่ต่ำกว่า 50 ริงกิตมาเลเซีย

ต้องผ่อนชำระเป็นจำนวน	123	งวด
ต้องผ่อนชำระเป็นมูลค่า	71,099.69	ริงกิต
ดอกเบ็ญ	21,099.69	ริงกิต

กรณีสอง ชำระเต็มจำนวนแต่ไม่ตรงเวลา

ต้องผ่อนชำระเป็นจำนวน อย่างน้อย	2	งวด
ต้องผ่อนชำระเป็นมูลค่า อย่างน้อย	50,394.52	ริงกิต
ดอกเบ็ญ อย่างน้อย	394.52	ริงกิต

ตัวอย่าง 3 ประเทศจีน

สร้างหนี้บัตรเครดิตวันที่ 25 ม.ค. 50,000 หยวน และไม่ได้ก่อหนี้เพิ่ม มีวันครบกำหนดชำระวันที่ 10 ของเดือนถัดไป โดยมีอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมร้อยละ 15.51 ต่อปี

กรณีแรก ชำระขั้นต่ำ 10 % *

ต้องผ่อนชำระเป็นจำนวน	30	งวด
ต้องผ่อนชำระเป็นมูลค่า	56,685.09	หยวน
ดอกเบี้ย	6,685.09	หยวน

*กำหนดให้ชำระไม่ต่ำกว่า 1,000 หยวนต่องวด

กรณีสอง ชำระเต็มจำนวนแต่ไม่ตรงเวลา

ต้องผ่อนชำระเป็นจำนวน อย่างน้อย	2	งวด
ต้องผ่อนชำระเป็นมูลค่า อย่างน้อย	50,340.00	หยวน
ดอกเบี้ย อย่างน้อย	340.00	หยวน

ตัวอย่าง 4 ประเทศสหรัฐอเมริกา

สร้างหนี้บัตรเครดิตวันที่ 25 ม.ค. 50,000 ดอลลาร์ และไม่ได้ก่อหนี้เพิ่ม มีวันครบกำหนดชำระวันที่ 10 ของเดือนถัดไป โดยมีอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมร้อยละ 24.45 ต่อปี

กรณีแรก ชำระดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในเดือนล่าสุดบวกกับ 1 % ของยอดคงค้าง

ต้องผ่อนชำระเป็นจำนวน	100	งวด
ต้องผ่อนชำระเป็นมูลค่า	110,327.45	ดอลลาร์
ดอกเบี้ย	60,327.45	ดอลลาร์

*กำหนดให้ชำระไม่ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ต่องวด

กรณีสอง ชำระเต็มจำนวนแต่ไม่ตรงเวลา

ต้องผ่อนชำระเป็นจำนวน อย่างน้อย	2	งวด
ต้องผ่อนชำระเป็นมูลค่า อย่างน้อย	50,535.89	ดอลลาร์
ดอกเบี้ย อย่างน้อย	535.89	ดอลลาร์

กรณีสาม กดเงินสดด้วยบัตรเครดิต

ถูกเรียกเก็บค่าธรรมเนียม*	1,500.00	ดอลลาร์
ต้องผ่อนชำระเป็นจำนวน อย่างน้อย	2	งวด
ต้องผ่อนชำระเป็นมูลค่า อย่างน้อย	52,035.89	ดอลลาร์
ดอกเบี๋ย อย่างน้อย	535.89	ดอลลาร์

*ใช้อัตราค่าธรรมเนียมร้อยละ 3 ของยอดกดเงินสด

3) การชำระหนี้ ผู้ถือบัตรต้องชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวดไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 10 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น แต่ปัจจุบันมีมาตรการชั่วคราวเพื่อบรรเทาภาระการจ่ายชำระหนี้ กำหนดอัตราการผ่อนชำระขั้นต่ำในปี พ.ศ. 2566 ให้ผ่อนชำระขั้นต่ำไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 5 ในปี พ.ศ. 2567 ให้ผ่อนชำระขั้นต่ำไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 8 และในปี พ.ศ. 2568 ให้ผ่อนชำระขั้นต่ำไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 10 ตามเดิม

4) การดูแลผู้บริโภค ให้ผู้ประกอบการธุรกิจถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม และถือปฏิบัติเพิ่มเติมในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย การเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมายทวงถามหนี้ การเปลี่ยนประเภทหนี้ การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลของผู้บริโภค และการปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน ทั้งนี้ ห้ามผู้ประกอบการธุรกิจออกบัตรเครดิตโดยมิได้รับการร้องขอจากผู้ขอมีบัตรหรือผู้บริโภคก่อน อีกทั้ง ห้ามแจกเงิน สิ่งของ บัตรกำนัลใด ๆ ในการรับสมัคร ผู้บริโภครายใหม่ เว้นแต่จะมียอดใช้จ่ายแล้ว 1 งวด

4.3.2 อัตราส่วนการเงินที่สำคัญของภาคการเงินไทย

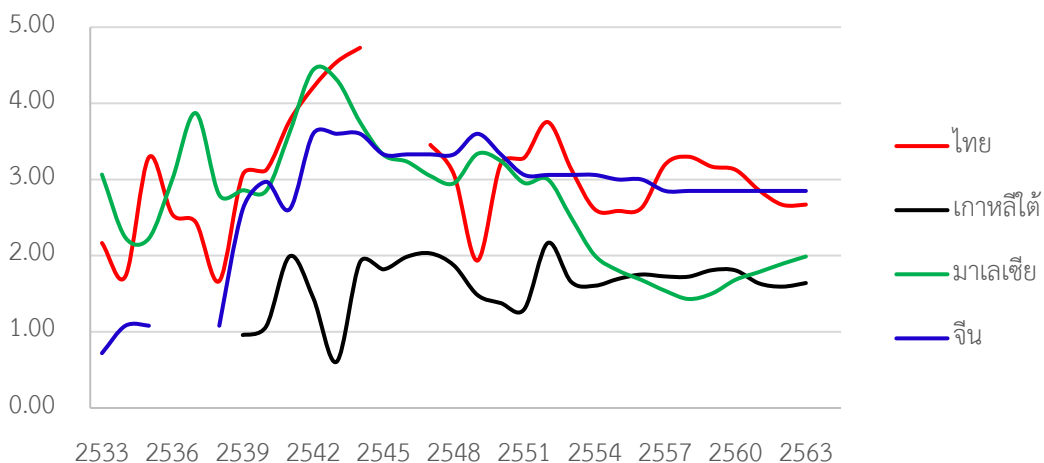
ในส่วนนี้คณะผู้วิจัยนำเสนออัตราส่วนการเงิน 4 ประเภท คือ อัตราส่วนต้นทุนการดำเนินงานต่อสินทรัพย์ ส่วนต่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อและอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ส่วนต่างรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ และอัตรากำไรต่อส่วนของผู้ถือหุ้น พบว่า ต้นทุนการดำเนินการต่อทรัพย์สิน ธนาคารมีต้นทุนการดำเนินการ (overhead) เท่าไหร่ต่อทรัพย์สินทั้งหมด จากภาพด้านล่างจะเห็นว่าสัดส่วนค่าดำเนินการของไทยนั้นอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยของประเทศต่าง ๆ ที่นำมาเปรียบเทียบ อย่างไรก็ตามส่วนต่างของดอกเบี้ยสินเชื่อและดอกเบี้ยเงินฝาก ซึ่งสามารถใช้เป็นตัว

วัดหนึ่งในการดูโครงสร้างประสิทธิภาพและกำไรในหมู่ประเทศทางเอเชีย ประเทศไทยมีระดับส่วนต่างดอกเบี้ยในระดับที่สูง ในขณะที่ข้อมูลจากฝั่งตะวันตกนั้นไม่สามารถใช้ได้เนื่องจากธนาคารในชาติตะวันตกที่ใช้ใช้นั้นมีจำนวนมากหลากหลาย ทำให้การหาส่วนต่างดอกเบี้ยไม่สามารถแสดงผลได้ ทั้งนี้ต้องพิจารณาต่อไปที่ตัวชี้วัดอื่น ๆ

ส่วนรายได้ของธนาคารที่มาจากส่วนต่างของดอกเบี้ยต่อทรัพย์สินทั้งหมด ซึ่งเป็นตัวชี้วัดรายได้ของธนาคารจากส่วนต่างดอกเบี้ยต่อทรัพย์สิน จากภาพจะเห็นว่าธนาคารไทยมี NIM อยู่ในระดับที่สามารถเทียบเคียงกับประเทศต่าง ๆ ที่นำมาเปรียบเทียบได้แม้จะมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยก็ตาม ขณะที่รายได้ที่มาจากส่วนต่างดอกเบี้ยเมื่อเทียบกับทรัพย์สินแล้วไม่ได้สูงกว่าประเทศอื่น ๆ ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่านี่อาจเป็นเพราะทรัพย์สินของธนาคารไทยนั้นมีเยอะมากจนทำให้รายได้ดอกเบี้ยที่นำมาเปรียบเทียบด้วยมีส่วนต่างที่น้อย อย่างไรก็ตามต้องมีการวิจัยเพิ่มเติมถึงการบริหารทรัพย์สินและการลงทุนของธนาคาร ในท้ายสุดตัววัดที่แสดงกำไรต่อหุ้น ซึ่งธนาคารไทยนั้นมีกำไรต่อหุ้นในระดับที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย แม้จะมากกว่าประเทศเยอรมนี

การวิเคราะห์บริบททางการเงินเปรียบเทียบจึงมีความสำคัญ ในส่วนนี้จะทำการวิเคราะห์โครงสร้างประสิทธิภาพ กำไร และ ต้นทุนทางการเงินของไทยในบริบทเปรียบเทียบกับต่างประเทศ มาเลเซีย จีน เกาหลีใต้ สหรัฐอเมริกา และเยอรมนี รวมเป็น 5 ประเทศ โดยใช้ข้อมูลจาก financial development database ของ World Bank เป็นการเปรียบเทียบเกณฑ์วัดโครงสร้างประสิทธิภาพ กำไร และ ต้นทุน (1) Bank lending and deposit spread (ส่วนต่างดอกเบี้ยสินเชื่อและเงินฝาก) (2) Net Interest Margin, NIM (ส่วนต่างรายได้ดอกเบี้ย) (3) Bank non-interest income to total income (สัดส่วนรายได้นอกดอกเบี้ย) (4) Bank cost to total assets (สัดส่วนค่าดำเนินการต่อทรัพย์สิน) (5) Bank return on equity before tax (สัดส่วนผลตอบแทนต่อหุ้น) (6) Deposit money banks' assets to GDP (สัดส่วนทรัพย์สินเงินฝากต่อรายได้ประชาชาติ) ผู้เขียนได้มีโอกาสทำวิจัยเรื่องต้นทุนทางการเงินจึงนำข้อมูลบางส่วนมาแบ่งปันกับท่านผู้อ่าน

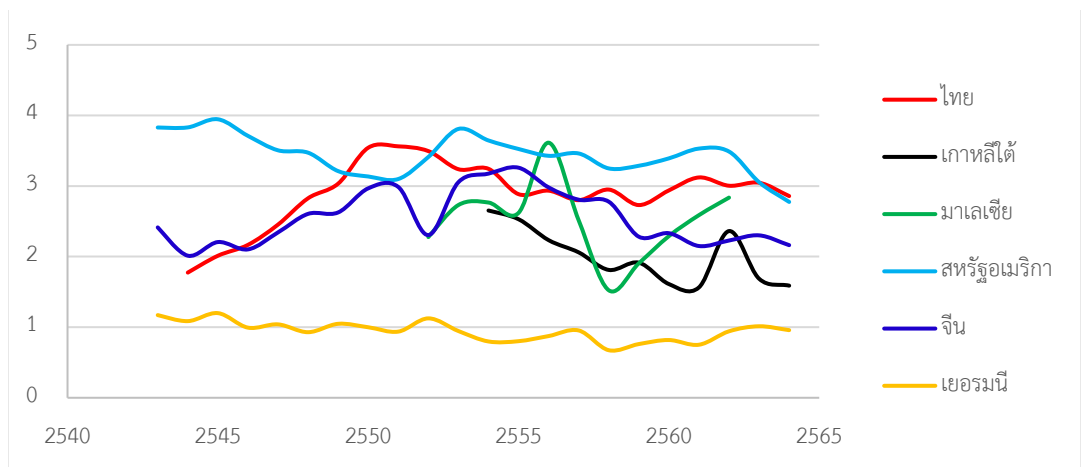
Bank Lending and Deposit Spread (ส่วนต่างระหว่างดอกเบี้ยสินเชื่อและดอกเบี้ยเงินฝาก) แสดงส่วนต่างของดอกเบี้ยสินเชื่อและดอกเบี้ยเงินฝาก ซึ่งเป็นตัววัดหนึ่งในการพิจารณาโครงสร้างประสิทธิภาพและกำไรของภาคการเงินในการรับฝากเงินมาปล่อยสินเชื่อ ข้อจำกัดการใช้ส่วนต่างนี้ไม่ได้สะท้อนรายได้ดอกเบี้ยสุทธิทั้งหมด เช่น รายได้ดอกเบี้ยจากการปล่อยกู้ให้กับสถาบันการเงินอื่นและรายได้จากการลงทุนในตราสารการเงิน รวมถึงค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยจากการกู้ยืม/ออกตราสารหนี้ จากภาพ 19 ในกลุ่มประเทศทางเอเชียในช่วงเวลาดังกล่าว โดยเฉพาะตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 พบว่าประเทศไทยมีระดับส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยร้อยละ 3 ซึ่งใกล้เคียงกับประเทศจีน แต่สูงกว่าประเทศเกาหลีใต้และประเทศมาเลเซีย ในขณะที่ข้อมูลจากฝั่งโลกตะวันตกนั้นไม่สามารถใช้ได้เนื่องจากธนาคารในชาติตะวันตกที่ใช้ันั้นมีจำนวนมากหลากหลาย ทำให้การหาส่วนต่างดอกเบี้ยไม่สามารถแสดงผลได้ นอกจากนี้ข้อมูลชี้ว่าในปี พ.ศ. 2563 ประเทศไทยส่วนต่างดอกเบี้ยสินเชื่อและเงินฝากอยู่ที่ร้อยละ 2.67 ซึ่งได้ลดลงมาต่ำกว่าจีนเพียงเล็กน้อยส่วนเมื่อเทียบกับเกาหลีใต้และมาเลเซียยังมีส่วนต่างที่มากถึงเกือบร้อยละ 1



ภาพ 19 ส่วนต่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อและอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (Nominal Spread)
 ที่มา: World bank
 หมายเหตุ: เส้นกราฟที่ขาดหายเนื่องจากไม่มีข้อมูล ณ ช่วงเวลานั้น

Net Interest Margin, NIM (ส่วนต่างรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ) แสดงส่วนต่างระหว่างดอกเบี้ยรับทั้งสิ้นและดอกเบี้ยจ่ายทั้งสิ้นเทียบกับสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ดอกเบี้ย ซึ่งครอบคลุมไม่เพียงรายการสินเชื่อและเงินฝาก แต่ยังรวมรายการเงินให้กู้ระหว่างสถาบันการเงิน เงินลงทุนซึ่งส่วนใหญ่เป็นตราสารหนี้ อย่างไรก็ตามค่า NIM มีข้อจำกัดที่ไม่ได้วัดผลกำไรที่แท้จริง (Net Profit) เนื่องจากไม่ได้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ เช่น Operating cost และ Credit cost หรือแม้กระทั่งรายได้ค่าธรรมเนียม กำไรจากธุรกรรมตลาดเงิน และเงินปันผล

จากภาพ 20 จะเห็นว่าในช่วงที่ผ่านมารธนาคารไทยมี NIM อยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ (ยกเว้นสหรัฐอเมริกา) แต่ในระยะหลังของช่วงเวลาดังกล่าวค่า NIM ของไทยสามารถเทียบเคียงกับประเทศมาเลเซีย จีน และเกาหลีใต้ ได้แม้จะมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยก็ตาม เป็นที่สังเกตว่าประเทศเยอรมนีมีค่า NIM ต่ำที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 1 เมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ นอกจากนี้ค่า NIM ของไทยไม่ได้สูงเกินไปกว่าประเทศอื่น ๆ (ค่าความต่างเฉลี่ยร้อยละ 1-2) ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่าส่วนหนึ่งเป็นเพราะทรัพย์สินของธนาคารไทยนั้นมีเยอะมากจนทำให้เมื่อนำรายได้ดอกเบี้ยมาเปรียบเทียบกับจึงมีส่วนต่างที่น้อย อย่างไรก็ตามต้องมีการวิจัยเพิ่มเติมถึงการบริหารทรัพย์สินและการลงทุนของธนาคารเพิ่มเติม โดยสรุปในประเทศไทยปี 2563 มีค่า NIM ที่ร้อยละ 2.86 ในระดับใกล้เคียงกับสหรัฐอเมริกา แต่มากกว่า มาเลเซีย จีน เกาหลีใต้ เกือบร้อยละ 1 และมากกว่าเยอรมนี เกือบร้อยละ 2

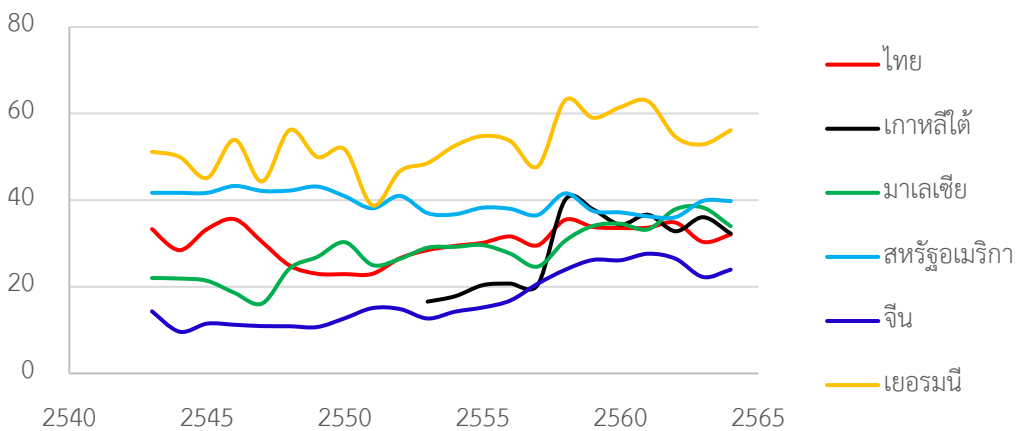


ภาพ 20 ส่วนต่างรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Margin: NIM)

ที่มา: World bank

หมายเหตุ: เส้นกราฟที่ขาดหายเนื่องจากไม่มีข้อมูล ณ ช่วงเวลานั้น

Bank non-interest income to total income (สัดส่วนรายได้นอกดอกเบี้ย) แสดงรายได้ที่มาจากนอกเหนือส่วนต่างของดอกเบี้ย เช่น รายได้จาก ธุรกิจการเงิน การแลกเปลี่ยน อนุพันธ์ ตราสารอื่น ฯลฯ ตัววัดนี้แสดงความสามารถในการหารายได้จากแหล่งอื่นที่ไม่ใช่จากส่วนต่างดอกเบี้ย จากภาพจะเห็นว่าธนาคารไทยมีรายได้จากแหล่งอื่นน้อยเมื่อเทียบกับประเทศต่าง ๆ แม้ว่าจะสูงกว่าจีนก็ตาม โดยในประเทศไทยปี 2563 มีค่าสัดส่วนรายได้นอกดอกเบี้ยที่ร้อยละ 32.07 จากรายได้ทั้งหมด ในระดับใกล้เคียงกับมาเลเซีย จีน เกาหลีใต้ และสหรัฐอเมริกา แต่เมื่อเทียบกับเยอรมนีแล้วยังน้อยกว่ามากถึงกว่าร้อยละ 20 แสดงให้เห็นว่าธนาคารไทยต้องอาศัยรายได้จากส่วนต่างดอกเบี้ยอย่างมาก

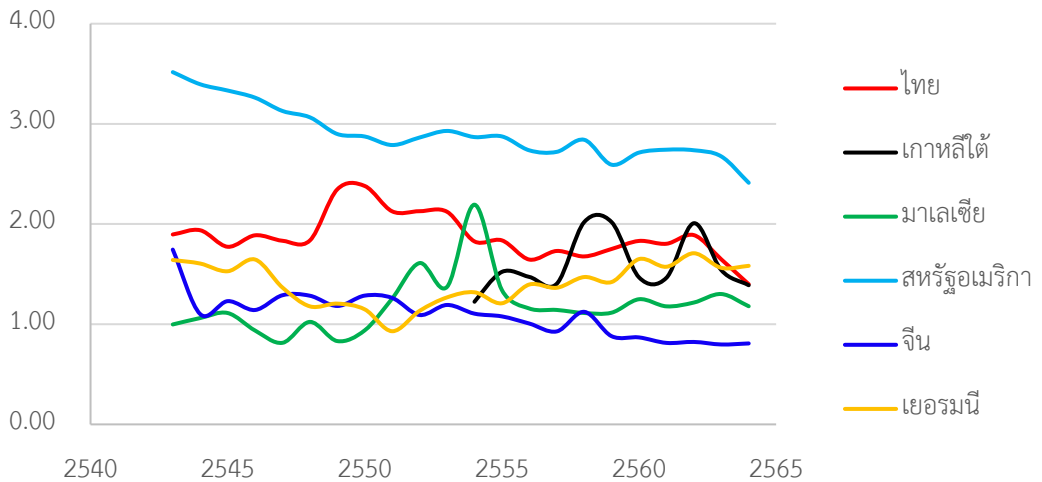


ภาพ 21 Bank non-interest income to total income (สัดส่วนรายได้นอกดอกเบี้ย) ในแต่ละประเทศ

ที่มา: World bank

หมายเหตุ: เส้นกราฟที่ขาดหายเนื่องจากไม่มีข้อมูล ณ ช่วงเวลานั้น

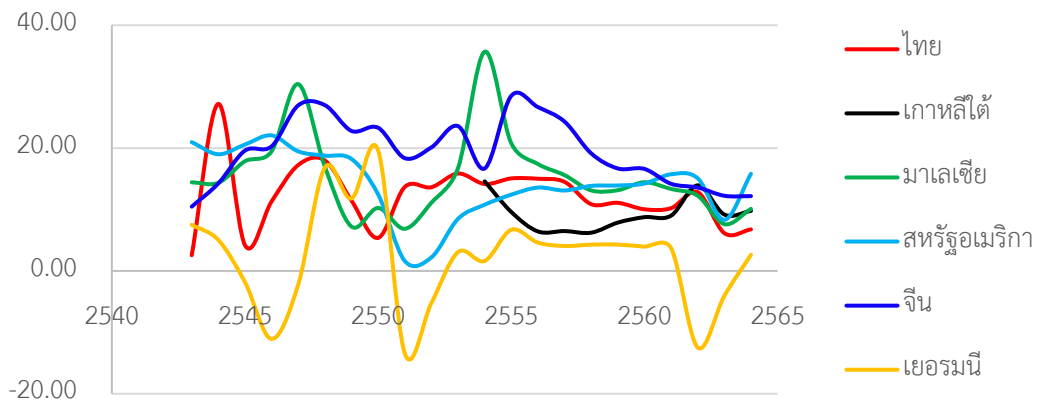
Bank cost to total assets (สัดส่วนค่าดำเนินการต่อทรัพย์สิน) แสดงต้นทุนการดำเนินการต่อทรัพย์สิน ธนาคารมีต้นทุนการดำเนินการ (overhead) เท่าไหร่ต่อทรัพย์สินทั้งหมด จากภาพ 22 ด้านล่างจะเห็นว่าสัดส่วนค่าดำเนินการของไทยนั้นอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยของประเทศต่าง ๆ ที่นำมาเปรียบเทียบ โดยในประเทศไทยปี 2563 มีค่าสัดส่วนค่าดำเนินการต่อทรัพย์สินร้อยละ 1.65 เทียบกับทรัพย์สินทั้งหมด ในระดับใกล้เคียงกับจีน เกาหลีใต้ และมาเลเซีย แสดงให้เห็นว่าค่าดำเนินการไม่ได้เป็นปัญหาใหญ่ของธนาคารไทยนัก



ภาพ 22 Bank cost to total assets (สัดส่วนค่าดำเนินการต่อทรัพย์สิน) ในแต่ละประเทศ
ที่มา: World bank

หมายเหตุ: เส้นกราฟที่ขาดหายเนื่องจากไม่มีข้อมูล ณ ช่วงเวลานั้น

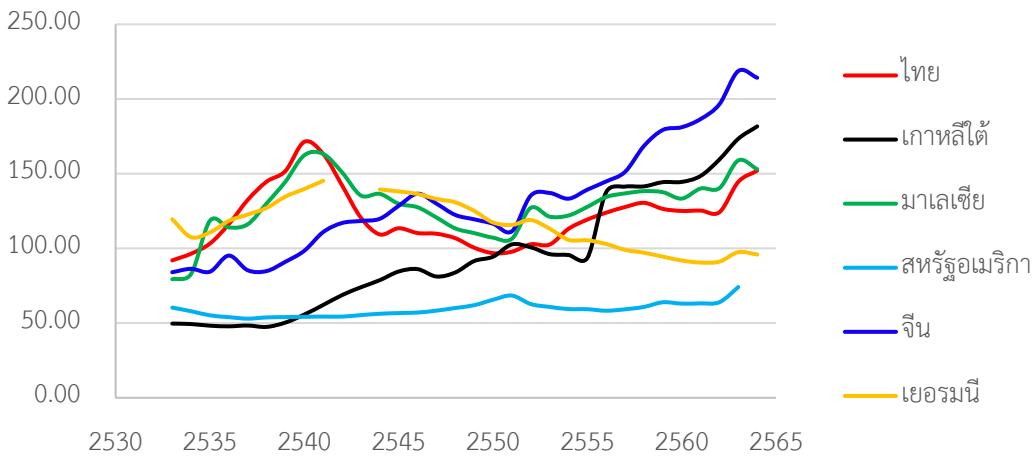
Bank return on equity before tax (สัดส่วนผลตอบแทนต่อหุ้น) เป็นตัววัดที่แสดงกำไรต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ซึ่งธนาคารไทยนั้นมีกำไรต่อหุ้นในระดับที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย รวมถึงมีแนวโน้มลดลง แม้จะมากกว่าประเทศเยอรมนี โดยในประเทศไทยปี 2563 มีค่าสัดส่วนผลตอบแทนต่อหุ้นที่ร้อยละ 6.15 จากทรัพย์สินทั้งหมด ในระดับใกล้เคียงกับมาเลเซีย จีน เกาหลีใต้ และ สหรัฐอเมริกา



ภาพ 23 Bank return on equity before tax (สัดส่วนผลตอบแทนต่อหุ้น) ในแต่ละประเทศ
ที่มา: World bank

หมายเหตุ: เส้นกราฟที่ขาดหายเนื่องจากไม่มีข้อมูล ณ ช่วงเวลานั้น

Deposit bank's Asset to GDP แสดงสัดส่วนทรัพย์สินเงินฝากต่อรายได้ประชาชาติ ซึ่งในการเงินไทยนั้นอยู่ในระดับที่สูง โดยในประเทศไทยปี 2563 มีค่าสัดส่วนทรัพย์สินเงินฝากต่อรายได้ประชาชาติที่ร้อยละ 144.54 ในระดับใกล้เคียงกับมาเลเซีย และ เกาหลีใต้ โดยมีจีนเป็นประเทศที่มีสัดส่วนทรัพย์สินเงินฝากต่อรายได้ประชาชาติสูงมาก ส่วนเยอรมนีและสหรัฐอเมริกา นั้น ธนาคารไม่ได้มีทรัพย์สินต่อรายได้ประชาชาติที่อยู่ในระดับที่สูงเท่า



ภาพ 24 Deposit bank's Asset to GDP แสดงสัดส่วนทรัพย์สินเงินฝากต่อรายได้ประชาชาติ ที่มา: World bank

หมายเหตุ: เส้นกราฟที่ขาดหายเนื่องจากไม่มีข้อมูล ณ ช่วงเวลานั้น

ในช่วงโควิดที่ผ่านมาซึ่งมีการกู้เงินของรัฐถึง 1.5 ล้านล้านบาท ประมาณ 15% ของ GDP มีข้อมูลว่าผู้ซื้อพันธบัตรรัฐบาลเกือบทั้งหมดมาจากภายในประเทศ ซึ่งก็สามารถอธิบายได้จากทรัพย์สินเงินฝากในประเทศที่มีจำนวนมากนี้จะเห็นโครงสร้างประสิทธิภาพ กำไร และ ต้นทุนของการเงินไทย นั้นมีลักษณะที่สูงงอมแล้ว เปรียบเทียบกับโครงสร้างของต่างประเทศที่ทำการวิเคราะห์มา แต่ไทยนั้นมีปัญหาใหญ่เพราะเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาและไม่สามารถก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลาง การเติบโตทางเศรษฐกิจน้อยในขณะที่ภาคการเงินสูงงอม ปัญหาการเข้าถึงสินเชื่อของประชากรในการผลิตนั้นยาก ปัญหาหนี้ครัวเรือน ซึ่งแท้จริงแล้วอาจเป็นปัญหาในโครงสร้างภาพใหญ่ที่ส่งผลมาถึงภาคการเงิน ธนาคารไทยมีทรัพย์สินจำนวนมาก มีการสะสมทุนอย่างยาวนานและลึก แต่ว่าทรัพย์สินนั้นไม่ได้สร้างรายได้เมื่อเทียบกับรายได้ที่มาจากส่วนต่าง

ดอกเบี๋ย ประเทศไทยซึ่งเป็นประเทศกำลังพัฒนา ผลตอบแทนของทรัพย์สินทั้งหมดธนาคารนั้น น้อยเมื่อเทียบกับรายได้ที่มาจากส่วนต่างดอกเบี๋ย ทั้งนี้ต้องมีการวิเคราะห์วิจัยเพิ่มเติมถึงการถือ ทรัพย์สินอื่นและการลงทุนของธนาคารพาณิชย์ไทย

4.3.3 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร ของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต

ในส่วนนี้ต้องการวิเคราะห์การกำหนดอัตราดอกเบี๋ยและค่าธรรมเนียมของ ประเทศไทย เป็นอัตราดอกเบี๋ยและค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมหรือไม่ เริ่มต้นคณะผู้วิจัยพยายาม คำนวณหาค่า Lerner index ซึ่งเป็นดัชนีวัดระดับการแข่งขันเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์อำนาจตลาด (Market power) ของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ผ่านการตั้งราคาอัตราดอกเบี๋ยและ ค่าธรรมเนียมไม่เกินร้อยละ 16 จากธนาคารกลาง (Pricing) เปรียบเทียบกับต้นทุนส่วนเพิ่ม (Marginal cost) อย่างไรก็ตามการวัดอำนาจตลาดดังกล่าว คณะผู้วิจัยไม่สามารถเก็บข้อมูลเพื่อ วัดผลได้โดยตรง ดังนั้นจึงใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้าง รายได้ ต้นทุน ที่ได้จากงบกำไรขาดทุน (Income statement) และงบแสดงฐานะการเงินรวมเพื่อกำหนดตัวแปรอัตรากำไร Effective Spread และ Return on Average Assets (ROAA) ที่จะเข้ามาวิเคราะห์การกำหนดอัตรา ดอกเบี๋ยและค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม (ภาคผนวก)

นอกจากนี้การพิจารณาต้นทุนในงานศึกษาครั้งนี้เป็นการพิจารณาจากต้นทุนชัดเจนหรือต้นทุนจ่ายจริง (Explicit Cost) หรือเรียกว่า “ต้นทุนทางบัญชี” แต่ไม่ได้พิจารณาต้นทุน ไม่ชัดเจนหรือต้นทุนโดยปริยาย (Implicit Cost) ที่ทางเศรษฐศาสตร์พยายามจะวัดในรูปของค่า เสียโอกาสของมูลค่าสูงสุดของผลประโยชน์ที่ต้องสละไปจากการใช้เงินนั้นทำกิจกรรมอื่นที่ให้ ผลตอบแทน เช่น Switching costs (Kulasekaran & Shaffer, 2002; Calem. et al, 2006; Stango & Zinman, 2009)

60 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

ตาราง 22 แสดงข้อมูลรายได้ และต้นทุนของธุรกิจบัตรเครดิต 6 ประเทศ พ.ศ.2561 - 2565

หน่วยล้านบาท

ประเทศ	สถิติ	2561	2562	2563	2564	2565
ไทย	รายได้รวม	43,618	45,207	42,910	43,904	43,742
	Funding cast	8,285	8,834	7,056	6,128	6,276
	Operating cost	11,696	12,211	11,157	11,238	11,327
	สัดส่วนต้นทุนต่อรายได้	45.81	46.55	42.44	39.55	40.24
มาเลเซีย	รายได้รวม	104,786	96,844	84,415	93,962	117,574
	Funding cast	47,810	45,984	33,954	25,585	38,279
	Operating cost	36,226	34,751	32,682	38,553	45,897
	สัดส่วนต้นทุนต่อรายได้	80.20	83.37	78.94	68.26	71.59
จีน	รายได้รวม	2,852,571	2,834,399	3,131,908	3,845,184	3,861,989
	Funding cast	1,057,488	1,080,318	1,180,882	1,444,002	1,583,635
	Operating cost	594,700	577,687	633,707	818,349	805,604
	สัดส่วนต้นทุนต่อรายได้	57.92	58.50	57.94	58.84	61.87
เกาหลีใต้	รายได้รวม	56,185	50,209	56,043	65,399	69,693
	Funding cast	7,674	6,410	6,778	7,053	9,773
	Operating cost	32,992	28,718	31,693	36,933	38,098
	สัดส่วนต้นทุนต่อรายได้	72.38	69.96	68.65	67.26	68.69
เยอรมนี	รายได้รวม	444,024	420,095	377,546	459,113	433,927
	Funding cast	131,468	118,592	74,572	71,518	116,459
	Operating cost	336,524	315,340	305,252	371,964	289,532
	สัดส่วนต้นทุนต่อรายได้	105.40	103.29	100.60	96.60	93.56
สหรัฐอเมริกา	รายได้รวม	1,875,849	1,827,667	1,459,671	1,652,871	2,063,920
	Funding cast	402,570	459,044	209,479	137,010	443,334
	Operating cost	1,116,537	1,059,278	1,037,919	1,235,491	1,341,180
	สัดส่วนต้นทุนต่อรายได้	80.98	83.07	85.46	83.04	86.46

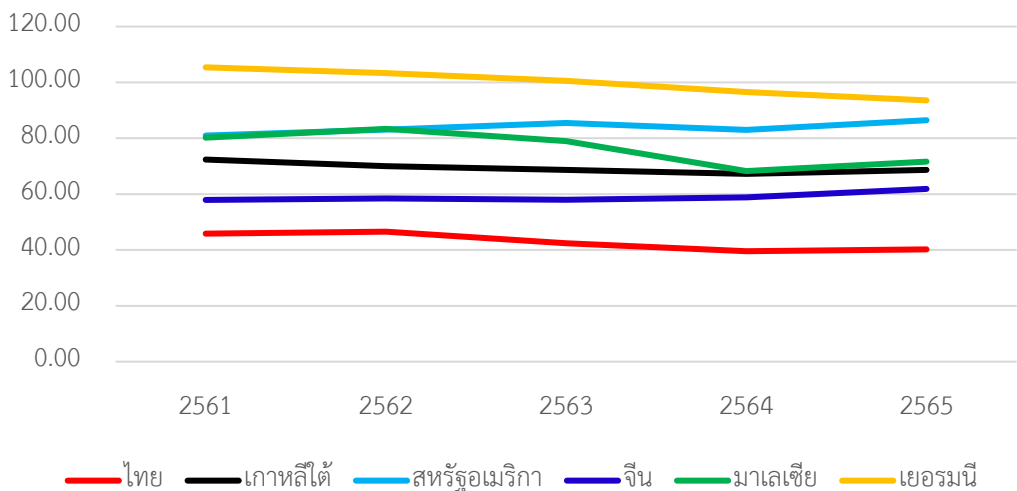
ที่มา: Bloomberg BOL DBD Orbis คำนวณโดยผู้วิจัย

จากตาราง 22 เป็นการแสดงโครงสร้างรายได้ (ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และค่าดำเนินงานอื่น) ต้นทุน (ต้นทุนทางการเงิน และต้นทุนการดำเนินงาน) และต้นทุนต่อรายได้ของกลุ่มตัวอย่างธุรกิจธนาคาร และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารในประเทศไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม

การพิจารณาโครงสร้างดังกล่าวเป็นการพิจารณาในภาพรวม หมายความว่ารายได้และต้นทุนเหล่านี้ของการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตไม่สามารถแยกออกมาจากการประกอบธุรกิจธนาคารประเภทอื่น ๆ (เช่น สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อรายย่อย ที่อยู่อาศัย รถยนต์ สินเชื่อส่วนบุคคล และบัตรเครดิต) ทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบต้นทุนต่อรายได้ของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตได้

ผลการศึกษาจากตารางชี้ว่าในด้านรายได้ ซึ่งมาจากดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมรับเป็นสำคัญ ได้มีการเติบโตในช่วงเวลาดังกล่าวแม้ว่าจะมีลดลงและหรือชะลอในช่วงเกิด Covid-19 โดยประเทศไทยมีรายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมประมาณ 4 หมื่นล้านบาท ซึ่งดูเหมือนอยู่ใกล้เคียงมากที่สุดกับประเทศเกาหลีใต้ที่มีรายได้นี้ประมาณ 5-7 หมื่นล้านบาท แต่มีความต่างอย่างมากกับประเทศจีนและสหรัฐอเมริกา ขณะที่ประเทศมาเลเซียมีรายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอยู่ที่ประมาณ 1 แสนล้านบาท

ในด้านต้นทุนที่ประกอบด้วยต้นทุนทางการเงินและต้นทุนการดำเนินงาน ในภาพรวมของทุกประเทศ (ยกเว้นประเทศมาเลเซีย และประเทศจีน) มีต้นทุนทางการเงินต่ำกว่าต้นทุนการดำเนินงาน ข้อเท็จจริงเป็นไปได้อาจมาจากสภาพคล่องในตลาดที่สูง อัตราดอกเบี้ยนโยบายการเงินในช่วงเวลาดังกล่าวปรับลดลงทำให้ต้นทุนการกู้ยืมในตลาดเงินระยะสั้นลดลง รวมถึงต้นทุนการรับฝากเงินอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้เป็นที่สังเกตว่าประเทศสหรัฐอเมริกามีต้นทุนการดำเนินงานสูงมาก



ภาพ 25 สัดส่วนต้นทุนต่อรายได้ของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต 6 ประเทศ พ.ศ. 2561 – 2565 ที่มา: Bloomberg BOL DBD Orbis คำนวณโดยผู้วิจัย

62 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาต้นทุนต่อรายได้ดูเหมือนจะทำให้เห็นการเปรียบเทียบที่ดีกว่าจะดูเฉพาะรายได้หรือต้นทุน ดังนั้นจากภาพ 25 ซึ่งให้เห็นว่าในกลุ่มตัวอย่างเดียวกันของ Bank และ Non-bank ประเทศไทยมีต้นทุนต่อรายได้เฉลี่ยร้อยละ 40 ซึ่งต่ำกว่าประเทศอื่น ๆ ที่เหลืออีก 5 ประเทศ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาประเทศเกาหลีใต้ที่มีขนาดรายได้และต้นทุนใกล้เคียงกับไทยมากที่สุดเมื่อเทียบกับประเทศอื่น พบว่าต้นทุนต่อรายได้อยู่ที่ประมาณร้อยละ 70 ขณะที่ประเทศมาเลเซียซึ่งเป็นประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เช่นเดียวกันกับประเทศไทยพบว่า มีต้นทุนต่อรายได้อยู่ร้อยละ 70 - 80

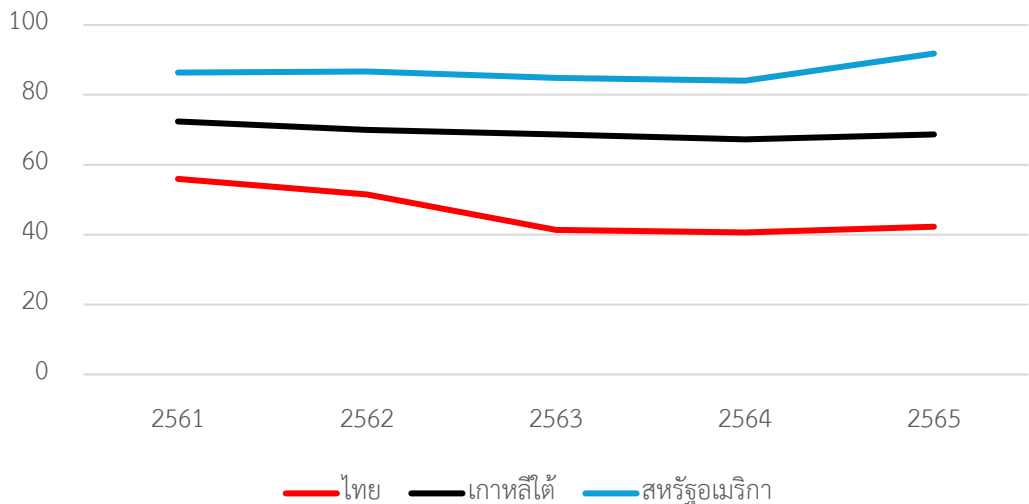
จากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการดูโครงสร้างรายได้ ต้นทุนในภาพรวมแต่ยังไม่ได้สะท้อนรายได้และต้นทุนที่มาจากการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ประกอบกับข้อจำกัดการเข้าถึงแหล่งข้อมูล ทำให้คณะผู้วิจัยได้ลดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเหลือเพียง Non-Bank ที่มีการเน้นทำสินเชื่อรายย่อยที่มีบัตรเครดิตเป็นสำคัญ ในกรณีของประเทศเกาหลีใต้ผลการศึกษาเหมือนเดิม เพราะกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็น Non-bank ทั้งหมด แต่ในประเทศสหรัฐอเมริกาจะเหลือเพียง 2 ราย (American Express และ JP Morgan) และประเทศไทยเหลือเพียง 4 ราย (บมจ.บัตรเครดิตกรุงไทย บริษัทอออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด บริษัท อยูธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซส จำกัด บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส จำกัด)

ผลการศึกษาจากตาราง 23 ซึ่งว่า Non-bank ที่ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยมีรายได้เฉลี่ย 1 หมื่นล้าน และมีต้นทุนทางการเงินต่ำกว่าต้นทุนการดำเนินงานเกือบ 5 เท่า เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศพบว่ารายได้และต้นทุนมีขนาดสูงกว่าประเทศไทยมาก อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาอัตราส่วนต้นทุนต่อรายได้กลับให้ผลการศึกษาไม่ต่างจากก่อนนี้ คือ ประเทศไทยมีต้นทุนต่อรายได้ประมาณร้อยละ 40 - 50 ซึ่งต่ำกว่าประเทศเกาหลีใต้ และ ประเทศสหรัฐอเมริกา

ตาราง 23 แสดงข้อมูลรายได้ และต้นทุนของธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่เป็นธนาคาร พ.ศ.2561 - 2565 หน่วยล้านบาท

ประเทศ	สถิติ	2561	2562	2563	2564	2565
ไทย	รายได้รวม	10,412	11,048	10,842	10,207	10,517
	Funding cast	988	1,020	954	763	757
	Operating cost	4,836	4,666	3,527	3,384	3,685
	สัดส่วนต้นทุนต่อรายได้	55.94	51.47	41.33	40.62	42.24
เกาหลีใต้	รายได้รวม	104,786	96,844	84,415	93,962	117,574
	Funding cast	47,810	45,984	33,954	25,585	38,279
	Operating cost	36,226	34,751	32,682	38,553	45,897
	สัดส่วนต้นทุนต่อรายได้	72.38	69.96	68.65	67.26	68.69
สหรัฐอเมริกา	รายได้รวม	2,206,327	2,202,368	1,853,500	2,204,445	2,745,023
	Funding cast	410,870	456,258	181,106	114,238	498,790
	Operating cost	1,495,555	1,453,001	1,390,838	1,738,420	2,021,587
	สัดส่วนต้นทุนต่อรายได้	86.41	86.69	84.81	84.04	91.82

ที่มา: Bloomberg BOL DBD Orbis คำนวณโดยผู้วิจัย



ภาพ 26 สัดส่วนต้นทุนต่อรายได้ของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่ธนาคาร พ.ศ. 2561 – 2565

ที่มา: Bloomberg BOL DBD Orbis คำนวณโดยผู้วิจัย

สำหรับการคำนวณหาอัตรากำไรของ Bank และ Non-bank คณะผู้วิจัยได้ใช้ตัวแปรประกอบด้วย (1) รายได้จากดอกเบี้ย รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ รายได้จากการดำเนินงานอื่น (2) ต้นทุนประกอบด้วยต้นทุนทางการเงิน และต้นทุนการดำเนินงาน ไม่นับรวมต้นทุนความเสี่ยงซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 2 – 3 ของหนี้สินทั้งหมด และ (3) ลูกหนี้ของธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) จากตัวแปรดังกล่าวพบว่ามีข้อจำกัดในการวิเคราะห์ ที่ต้องระมัดระวัง กล่าวคือในธุรกิจธนาคาร (Bank) จะไม่ได้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นหลัก และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) จะประกอบธุรกิจที่เน้นไปทางการให้สินเชื่อครัวเรือน (สินเชื่ออุปโภคบริโภค) ซึ่งจะมีธุรกิจบัตรเครดิตเป็นองค์ประกอบสำคัญ ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้ท้ายสุดจะมุ่งไปที่การวิเคราะห์ของกลุ่มธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) เพื่อให้หาอัตรากำไรที่สะท้อนถึงการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต โดยมีค่าสถิติที่ใช้ดังนี้

1) Effective Spread

โดยทั่วไปในการวัดส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยและกำไรของธนาคารสามารถวัดได้ 3 รูปแบบคือ Nominal Spread Effective Spread และ Net Interest Margin อย่างไรก็ตามค่า Effective Spread จะเป็นค่าที่คณะผู้วิจัยเห็นว่าสามารถนำมาประยุกต์เพื่อคำนวณหาอัตรากำไรภายใต้การเข้าถึงข้อมูลตัวแปรที่มีจำกัด ทั้งนี้ Effective Spread คือส่วนต่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อรับเฉลี่ย (Effective Loan Rate : ELR) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากจ่ายเฉลี่ย (Effective Deposit Rate : EDR) ซึ่งนิยมใช้สะท้อนถึงความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์ คำนวณได้โดยสมการที่ (1)

$$= \frac{\text{ดอกเบี้ยรับของธนาคารที่ได้จากการให้สินเชื่อ}}{\text{สินเชื่อทั้งหมด}} - \frac{\text{ดอกเบี้ยจ่ายของธนาคารที่จ่ายเป็นผลตอบแทนของการฝากเงิน}}{\text{เงินรับฝากทั้งหมด}} \quad (1)$$

จากที่กล่าวมาคณะผู้วิจัยต้องการใช้หลักการดังกล่าวเข้ามาคำนวณหาผลตอบแทนเฉพาะกิจกรรมการให้บริการบัตรเครดิต จึงได้กำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการบัตรเครดิต และปรับสูตรจากสมการ (1) ใหม่สำหรับการคำนวณหาอัตรากำไร Effective Spread เฉพาะการให้บริการบัตรเครดิต ดังสมการที่ (2)

$$= \frac{\text{รายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต} - \text{ต้นทุนทางการเงิน}}{\text{สินเชื่อบัตรเครดิต}} \quad (2)$$

อย่างไรก็ตามด้วยข้อจำกัดด้านการเข้าถึงข้อมูล และความละเอียดของรายการงบการเงินทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลตัวแปรในสมการที่ (2) คณะผู้วิจัยจึงใช้ตัวแปรที่มีความใกล้เคียงและเกี่ยวข้องกับการให้บริการบัตรเครดิตมากที่สุดมาคำนวณหาอัตรากำไร Effective Spread ของธุรกิจบัตรเครดิตตั้งสมการที่ (3) สรุป Effective Spread ในรายงานการศึกษาครั้งนี้ จะใช้การคำนวณตามสมการที่ (3)

$$\text{Effective Spread} = \frac{\text{รายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมรวม} + \text{รายได้ค่าดำเนินงานอื่น} - (\text{ต้นทุนการเงิน} + \text{ต้นทุนดำเนินงาน})}{\text{สินเชื่อบริการ}}$$

2) ROAA

ค่า Return on average assets (ROAA) คืออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ เป็นสัดส่วนระหว่างกำไรสุทธิ และสินทรัพย์รวม ซึ่งวัดผลออกมาเป็นเปอร์เซ็นต์ (%) ซึ่งเป็นการแสดงว่าธุรกิจนั้น ๆ ทำกำไรได้มากน้อยเท่าไรเมื่อเทียบกับสินทรัพย์รวมเฉลี่ยของธุรกิจ คำนวณได้โดยสูตรต่อไปนี้

$$\text{ROAA} = \frac{\text{กำไรสุทธิของบริษัท (ก่อนหักภาษี)}}{\text{สินทรัพย์รวมเฉลี่ยตลอดทั้งปี}}$$

สำหรับค่า ROAA ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยไม่ได้เป็นผู้คำนวณเอง แต่เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล ROAA ของบริษัทต่าง ๆ จากฐานข้อมูลออนไลน์ Orbis

ตาราง 24 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของ Effective Spread (%) เฉลี่ย 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565)

ประเทศ	ค่าเฉลี่ย	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	จำนวนตัวอย่าง
ไทย	6.57	25.58	-9.56	45
มาเลเซีย	0.97	1.81	-0.08	30
จีน	2.91	4.21	1.76	45
เกาหลีใต้	4.34	8.17	2.31	40
เยอรมนี	0.50	1.14	-2.00	30
สหรัฐอเมริกา	2.45	7.28	0.00	45

ที่มา: Bloomberg BOL DBD Orbis คำนวณโดยผู้วิจัย

66 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

จากตาราง 24 เป็นการแสดงให้เห็นภาพรวมของ Effective spread ที่วัดความสามารถทำกำไรจากสินเชื่รวม ซึ่งคำนวณมาจากการนำต้นทุนทางการเงินและต้นทุนการดำเนินงาน (ไม่นับรวมต้นทุนความเสี่ยง) หักออกจากรายได้ดอกเบี้ยค่าธรรมเนียม และ รายได้ค่าดำเนินงานอื่น ผลการศึกษาเบื้องต้นชี้ว่าค่าเฉลี่ย Effective spread ในช่วงปี พ.ศ. 2561 ถึง 2565 ของประเทศไทยมีค่าสูงกว่าต่างประเทศ โดยประเทศไทยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 6.57 หมายความว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตทั้งธนาคาร (Bank) และไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) สามารถทำกำไรจากข้างต้นเมื่อเทียบกับสินเชื่รวมคิดเป็นเฉลี่ยร้อยละ 6.57 หรือ ลูกหนี้สินเชื่ทุก 1 บาท สามารถมีกำไรดังกล่าว 0.0657 บาท ขณะที่ใน 5 ประเทศ คือ มาเลเซีย จีน เกาหลีใต้ เยอรมนี และสหรัฐอเมริกา พบว่า เยอรมนีมีอัตรากำไรนี้เฉลี่ยต่ำสุด แต่เกาหลีใต้มี Effective spread เฉลี่ยสูงกว่า โดยเปรียบเทียบชัดเจน (ร้อยละ 4.34) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในช่วงเวลาดังกล่าวพบว่า Effective spread ในประเทศมาเลเซียและเยอรมนีมีค่าติดลบในบางธนาคาร (รายละเอียดดูภาคผนวก)

ตาราง 25 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของ ROAA (%) เฉลี่ย 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565)

ประเทศ	ค่าเฉลี่ย	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	จำนวนตัวอย่าง
ไทย	2.29	11.84	-11.22	45
มาเลเซีย	0.96	1.39	-0.13	30
จีน	0.90	1.44	0.57	45
เกาหลีใต้	1.60	3.43	0.54	40
เยอรมนี	0.31	1.08	-0.59	30
สหรัฐอเมริกา	1.45	4.66	-0.51	45

ที่มา: Orbis คำนวณโดยผู้วิจัย

จากตาราง 25 เป็นการแสดงความสามารถในการทำกำไรอีกมุมหนึ่งของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่คำนวณจากกำไรสุทธิ (ก่อนหักภาษี) ต่อสินทรัพย์รวมเฉลี่ย (ROAA) หรือ เป็นการวัดประสิทธิภาพของสินทรัพย์สามารถสร้างผลกำไรได้มากน้อยแค่ไหน ผลการศึกษาเบื้องต้นชี้ว่าค่าเฉลี่ย ROAA ในช่วงปี พ.ศ. 2561 ถึง 2565 ของประเทศไทยมีค่าสูงกว่าต่างประเทศ โดยประเทศไทยมีค่าเฉลี่ยอยู่ร้อยละ 2.29 หมายความว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตสามารถทำกำไรจากข้างต้นเมื่อเทียบกับสินทรัพย์รวมเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 2.29 หรือกล่าวได้อีกอย่างว่าผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในไทยใช้สินทรัพย์รวมเฉลี่ย

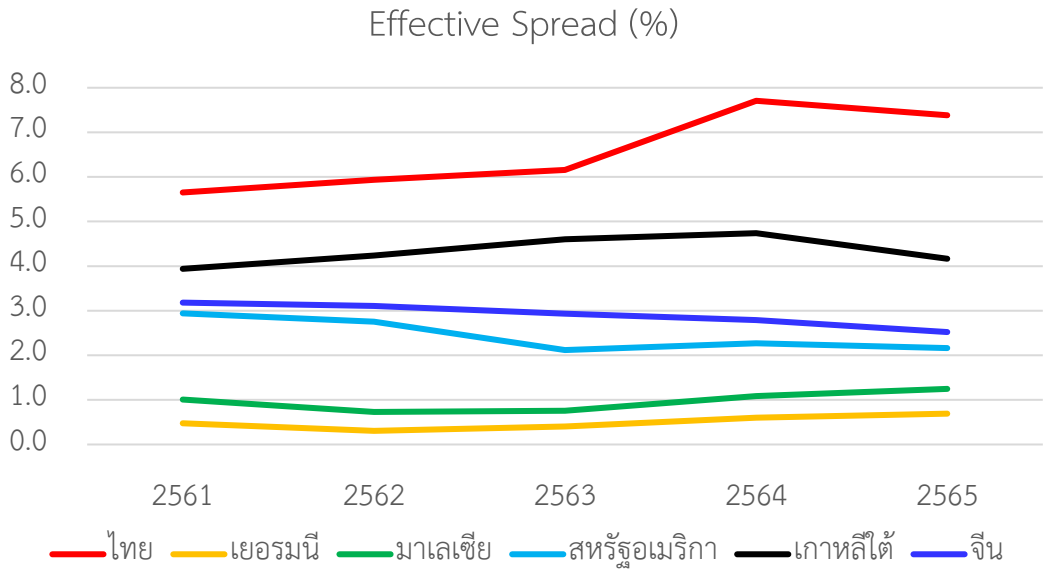
ทุก 1 บาท ในการสร้างกำไรสุทธิ 0.0229 บาท ขณะที่อีก 5 ประเทศ คือ มาเลเซีย จีน เกาหลีใต้ เยอรมนี และสหรัฐอเมริกา พบว่า เยอรมนีมีอัตรากำไรนี้เฉลี่ยต่ำสุดเพียงร้อยละ 0.31 แต่เกาหลีใต้มี ROAA เฉลี่ยสูงกว่าโดยเปรียบเทียบ (ร้อยละ 1.60) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในช่วงเวลาดังกล่าวพบว่า ROAA ในประเทศมาเลเซีย เยอรมนี และสหรัฐอเมริกา มีค่าติดลบในบางธนาคาร (รายละเอียดดูภาคผนวก)

เมื่อพิจารณา Effective spread ของประเทศไทยในช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมาจากภาพ 27 Effective spread มีแนวโน้มสูงขึ้นในช่วง Covid-19 จากระดับร้อยละ 5.5 ขึ้นมาอยู่ระดับเหนือร้อยละ 7 ซึ่งสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ROAA ของประเทศไทยในช่วงเวลาดังกล่าว (ภาพ 28) แต่เมื่อเปรียบเทียบกับอีก 5 ประเทศที่ทำการศึกษาค่า Effective spread และ ROAA กลับไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ การพิจารณาต่อไปคือ การพิจารณา Effective spread และ ROAA โดยแบ่งข้อมูลในส่วนธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) ของประเทศไทย พบว่าธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) มี Effective spread เฉลี่ย ร้อยละ 7.5 ถึง 11.5 ซึ่งสูงกว่าธุรกิจธนาคาร (Bank) ที่มี Effective spread เฉลี่ย ร้อยละ 2.8 ถึง 3.5 และเมื่อพิจารณา ROAA พบว่ามีความสอดคล้องกันคือ ROAA ของธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 0.8 ถึง 6.5 ขณะที่ธุรกิจธนาคาร (Bank) มี ROAA เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 0.6 ถึง 1 โดยคณะผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่า ROAA ของประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้นอย่างมากในปี พ.ศ. 2564 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาก่อนหน้า เนื่องจากมีธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) 2 แห่งได้แก่ บมจ. บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) ซึ่งมี ROAA เพิ่มขึ้นจาก -11.22 ในปี พ.ศ. 2563 เป็นร้อยละ 2.11 ในปี พ.ศ. 2564 และ บจก. อเมริกัน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย ซึ่งมี ROAA เพิ่มขึ้นจาก -7.54 ในปี พ.ศ. 2563 เป็นร้อยละ 2.93 ในปี พ.ศ. 2564

จากข้อมูลข้างต้นทำให้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์เพียงกลุ่มธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) เพราะเป็นกลุ่มที่ทำธุรกิจบัตรเครดิตเป็นสำคัญ จึงทำให้ต้องพิจารณาเปรียบเทียบ Effective spread และ ROAA ของกลุ่มตัวอย่างในประเทศไทย และอีก 2 ประเทศคือ เกาหลีใต้ และสหรัฐอเมริกา (กลุ่มตัวอย่างธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร ในไทย 4 แห่งได้แก่ บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา บมจ. บัตรกรุงไทย บมจ. บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส และ บจก. อเมริกัน เอ็กซ์เพรส ขณะที่เกาหลีใต้ และสหรัฐอเมริกาใช้กลุ่มตัวอย่างธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารจำนวน 8 ราย และ 2 ราย ตามลำดับ) เนื่องจากประเทศที่เหลืออื่น ๆ

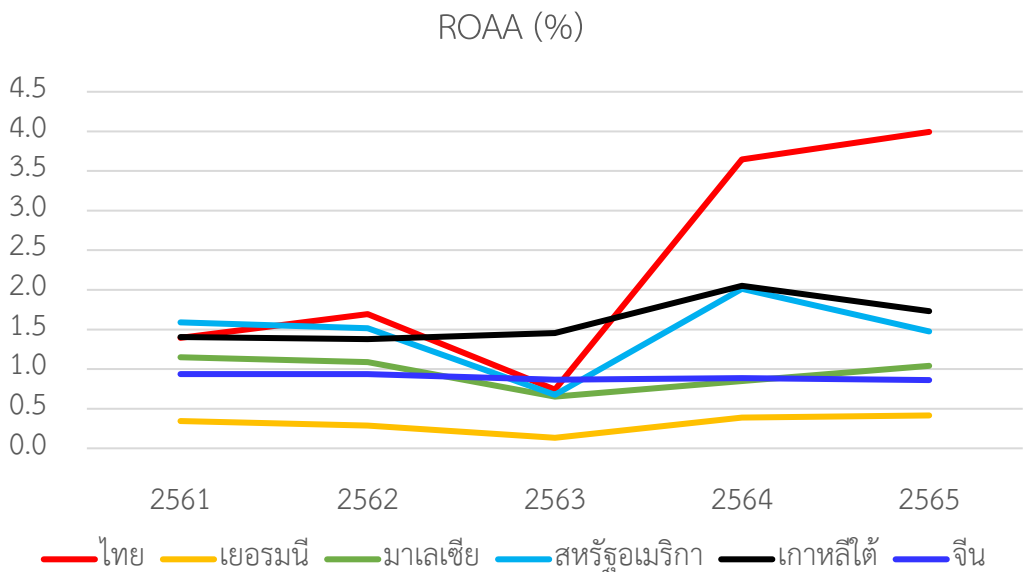
มีธุรกิจธนาคาร (Bank) เป็นผู้ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตเป็นหลัก ทำยอดผลการศึกษาในส่วนนี้ยังคงชี้ว่าประเทศไทยมี Effective spread และ ROAA เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 9.3 และ ร้อยละ 3.5 ตามลำดับ โดยเป็นอัตรากำไรที่ดูเหมือนสูงกว่าทั้งเกาหลีใต้และสหรัฐอเมริกา อย่างไรก็ตามเมื่อนำกลุ่มตัวอย่างธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) คือ บมจ. บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) และบจก. อเมริกัน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย ออกจากการวิเคราะห์เพราะผลประกอบการมีความผันผวนในช่วง Covid-19 ผลการศึกษายังคงไม่แตกต่างจากเดิมคือ Effective spread และ ROAA ของไทยสูงกว่าอย่างชัดเจนเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) ของอีก 2 ประเทศ

ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากข้อมูลที่ศึกษา สามารถสรุปได้ 3 ประการ (1) การกำหนดอัตรดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของประเทศไทยที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี (ปี พ.ศ. 2567 จะปรับขึ้นเป็นร้อยละ 18 ต่อปี เท่ากันกับช่วงเวลาก่อนมีการปรับลดอันเนื่องมาจากสถานการณ์ Covid-19) ซึ่งอัตรดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของประเทศไทยนั้นมีระดับที่ต่ำกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นที่ได้ทำการศึกษา (2) แม้ว่าการกำหนดอัตรดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของประเทศไทยจะอยู่ในระดับต่ำ แต่เมื่อพิจารณาอัตรากำไรทั้งจากค่า ROAA และ Effective spread กลับพบว่าธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยสามารถทำอัตรากำไรได้สูงกว่าอีก 5 ประเทศที่ได้ทำการศึกษา และ (3) ต้นทุนของการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตมาจากต้นทุนการดำเนินงาน (Operating cost) เป็นหลัก เช่น ค่าการตลาด ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าการบริหารบัญชี รวมไปถึงระบบเทคโนโลยี ขณะที่ต้นทุนทางการเงิน (Funding cost) มีที่มาจากดอกเบี้ยจ่ายบนตราสารหนี้ ซึ่งดอกเบี้ยส่วนนี้ไม่สูงมากเนื่องจากสภาพคล่องทางการเงินของประเทศไทยมีเพียงพอ ดังนั้น การบริหารต้นทุนด้านการดำเนินงานที่ดี (อาจมาจากการลงทุนจนเกิดความประหยัดต่อขนาด) ร่วมกับต้นทุนทางการเงินที่ไม่สูงมาก ทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยทำกำไรได้ดี ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ถือบัตรเครดิตคณะผู้วิจัยมีความเห็นว่าธุรกิจบัตรเครดิตควรมีการสร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อนำไปสู่การกำหนดอัตรดอกเบี้ยตามความเสี่ยงของผู้ถือบัตรเครดิต



ภาพ 27 แสดง Effective spread ช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565)

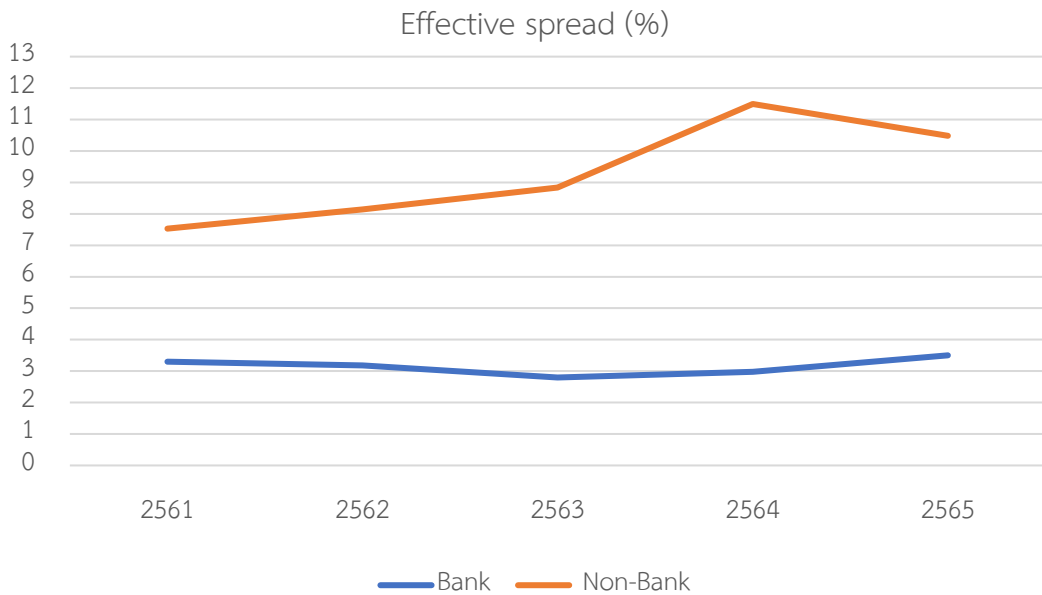
ที่มา: Bloomberg BOL DBD Orbis คำนวณโดยผู้วิจัย



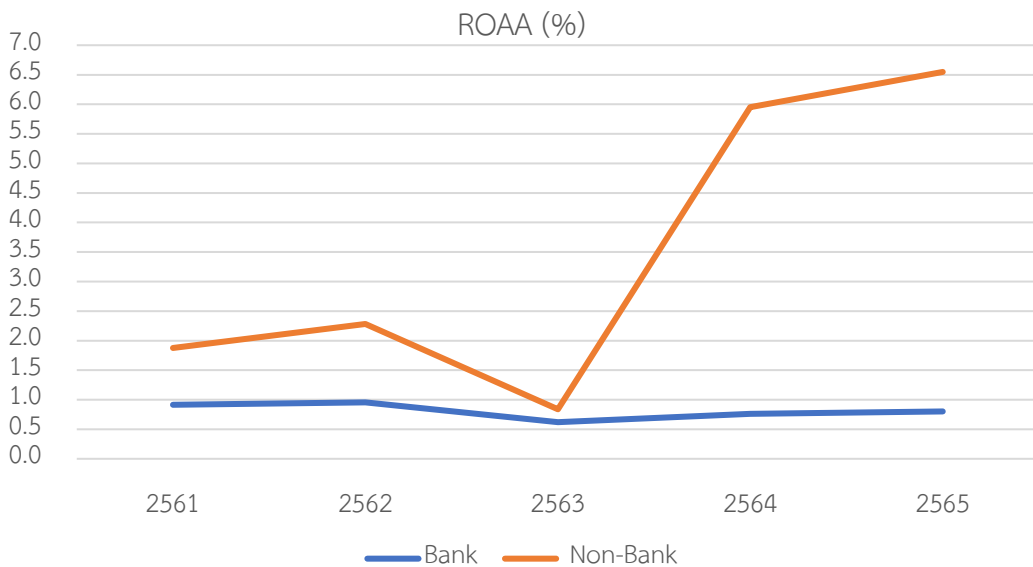
ภาพ 28 แสดง ROAA ช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565)

ที่มา: Orbis

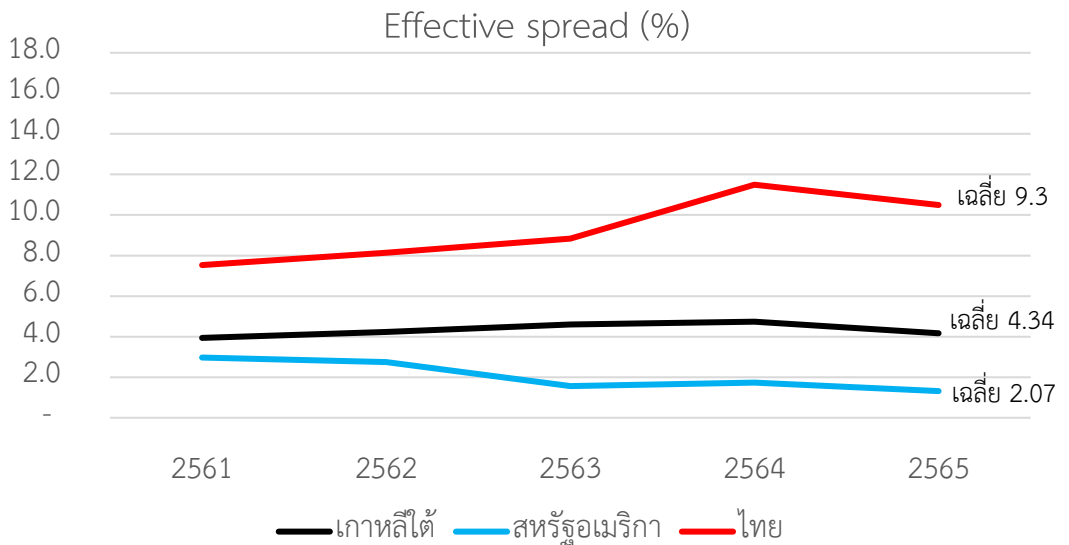
70 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ



ภาพ 29 แสดง Effective Spread ของประเทศไทยช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565)
ที่มา: Bloomberg BOL DBD Orbis คำนวณโดยผู้วิจัย

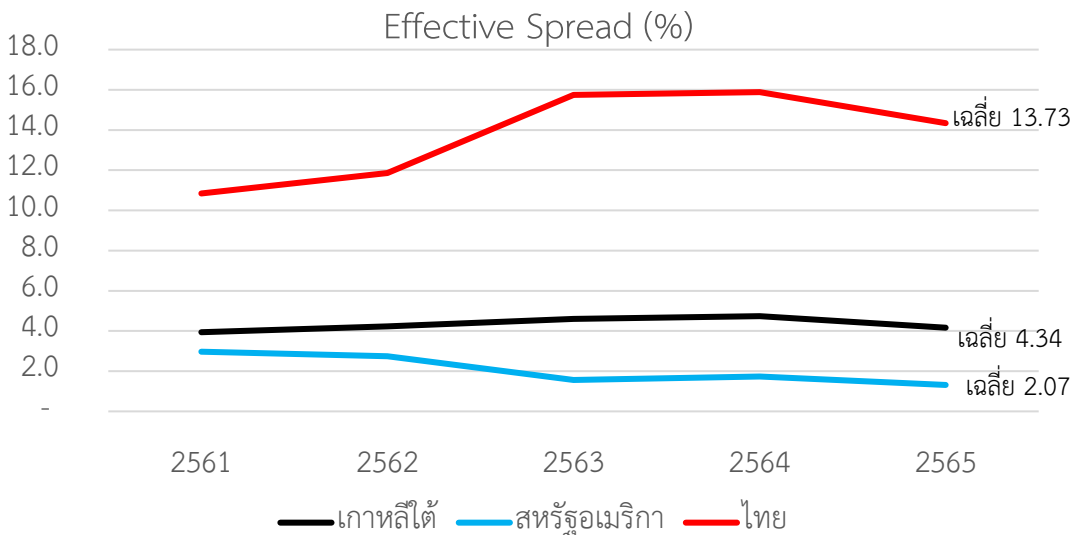


ภาพ 30 แสดง ROAA ของประเทศไทยช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565)
ที่มา: Orbis



ภาพ 31 แสดง Effective Spread ของกลุ่ม Non-Bank ทั้งหมดช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565)

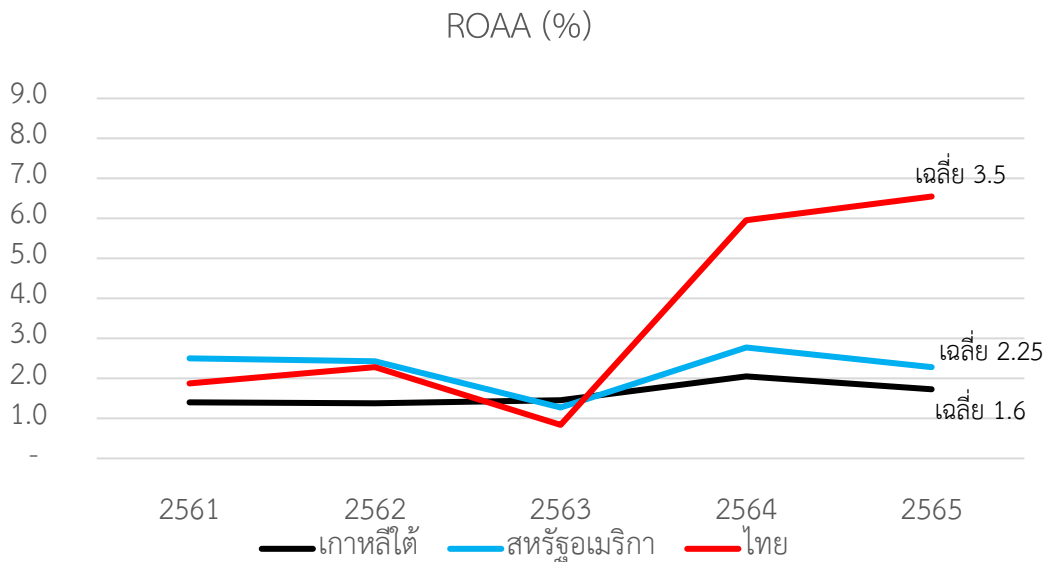
ที่มา: Bloomberg BOL DBD Orbis คำนวณโดยผู้วิจัย



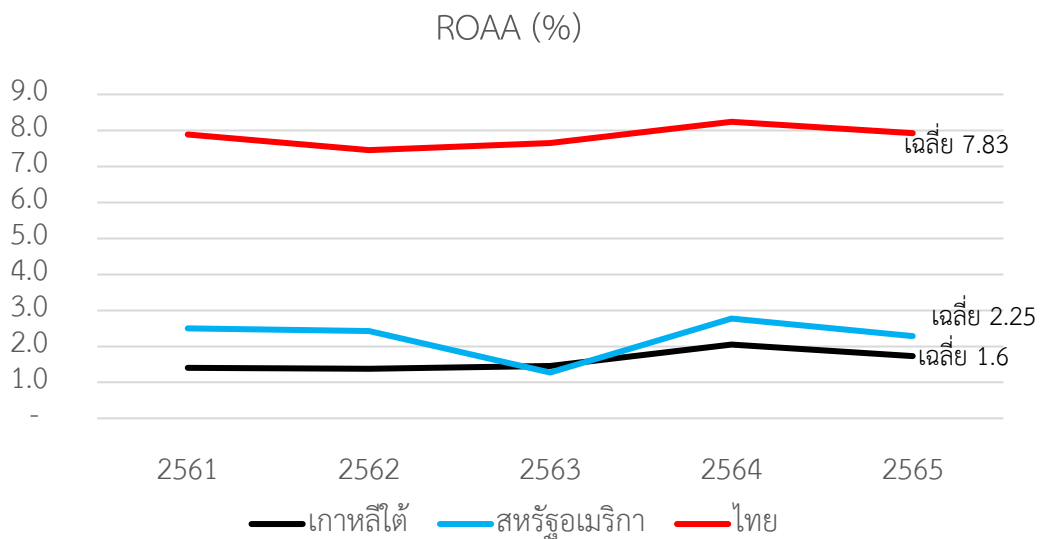
ภาพ 32 แสดง Effective Spread ของกลุ่ม Non-Bank ไม่รวม 2 บริษัทต่างชาติในประเทศไทย* ช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565)

ที่มา: Bloomberg BOL DBD Orbis คำนวณโดยผู้วิจัย

* ไม่รวมบริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส ประเทศไทย จำกัด และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด



ภาพ 33 แสดง ROAA ของกลุ่ม Non-Bank ทั้งหมดช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565)
ที่มา: Orbis



ภาพ 34 แสดง ROAA ของกลุ่ม Non-Bank ไม่รวม 2 บริษัทต่างชาติในประเทศไทย*
ช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565)

ที่มา: Orbis

* ไม่รวมบริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส ประเทศไทย จำกัด และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

ในทางเศรษฐศาสตร์การตั้งราคาสินค้าในตลาดถูกกำหนดจากลักษณะของตลาด (ระดับการแข่งขันของตลาด) เช่น ตลาดแข่งขันสมบูรณ์ ซึ่งราคาควรเท่ากับต้นทุนส่วนเพิ่ม มีเพียงกำไรปกติ ($p=mc$) เมื่อกลับมามองตลาดบัตรเครดิต ซึ่งน่าจะเป็นตลาดกึ่งแข่งขันกึ่งสมบูรณ์ (monopolistic competition) เช่น ในตลาดนี้ การให้ information ไม่สมบูรณ์ และมีการควบคุมภาวะเบียดจากธนาคารกลาง เช่น การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมไม่เกินร้อยละ 16 ขณะที่เมื่อเปรียบเทียบอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก จะมีการเคลื่อนไหวตามกลไกตลาด และตามการชี้้นำผ่านอัตราดอกเบี้ยนโยบายการเงิน แต่อัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตมีภาวะเบียดควบคุม (price regulation) อย่างไรก็ตามการยอมรับการควบคุมราคานี้ควรมีความสอดคล้องกับต้นทุนการระดมทุน (Funding cost) ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating cost) และต้นทุนความเสี่ยง (Credit cost) นั้นหมายความว่า การเกิดกำไรมากกว่ากำไรปกติ (normal profit) เกิดขึ้นได้ในตลาดบัตรเครดิตทั่วโลก

เมื่อกลับมาพิจารณาการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมร้อยละ 16 ภายใต้การแข่งขัน ควรจะมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า แต่กลับกันคือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตทำการคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเท่ากับเพดานนี้ นั่นนี้คือมีการแข่งขันจริงในตลาดหรือไม่ หรืออัตราดอกเบี้ยที่กำหนดเพดานจากธนาคารกลางได้มีการพิจารณาด้วยข้อมูลที่สมบูรณ์ภายใน ระหว่างธนาคารกลางและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตแล้วทำให้ร้อยละ 16 คืออัตราเหมาะสม

เมื่อพิจารณาอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตในหลาย ๆ ประเทศพบว่าอัตรานี้ของไทยต่ำกว่าประเทศอื่น ๆ ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ แต่การกำหนดอัตราดอกเบี้ยนี้เมื่อเชื่อมโยงไปที่อัตราการทำกำไร ยังมีลักษณะเป็นเหมือนกล่องดำ (Black box) โดยเฉพาะการเปิดเผยต่อสาธารณชนในเรื่องต้นทุน ผ่านงบการเงินของการบริการบัตรเครดิตควรจะเป็นเงื่อนไขแรกๆ ที่ควรถูกพิจารณา เพื่อให้ทราบอัตรากำไร และเงื่อนไขสองการสร้างการแข่งขันที่จะนำไปสู่การหาราคาดุลยภาพมากกว่า การตั้งเพดาน การแข่งขันนี้อาจหมายถึงการลดลง/ปรับปรุง regulation การทำข้อมูลคะแนนสินเชื่อ credit score เพื่อกำหนดราคาที่เหมาะสมกับกลุ่มคนที่มีความเสี่ยงต่างกัน

4.4 กฎระเบียบและการกำกับดูแลดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต

สำหรับการออกเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เพื่อกำกับดูแลสถาบันการเงินต่าง ๆ ในธุรกิจบัตรเครดิตนั้น ธปท. ได้มีการดำเนินการภายใต้กรอบแนวคิด “รู้รอบ ตอบได้” คือ เมื่อมีการออกเกณฑ์ใด ๆ ขึ้นมาจะต้องพิจารณา 7 ประการ ดังนี้

- 1) เกณฑ์ที่ออกนั้นออกมาเพื่ออะไร มีความจำเป็นไหม สามารถแก้ไขปัญหาที่แท้จริงได้หรือไม่
- 2) ต้องการผลลัพธ์อะไรจากการออกเกณฑ์
- 3) พิจารณาทางเลือกต่าง ๆ เพื่อออกเกณฑ์กำกับให้มีความเหมาะสมกับขนาดของธุรกิจ
- 4) ประเมินผลกระทบของเกณฑ์ ศึกษาผลกระทบอื่นที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากผลลัพธ์โดยตรง
- 5) เปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 15 วัน
- 6) ปรับปรุงเกณฑ์การกำกับดูแลก่อนประกาศใช้
- 7) ประเมินผลลัพธ์จากเกณฑ์ที่ประกาศใช้ และทบทวนปรับปรุงเป็นระยะ

นอกจากกรอบการออกเกณฑ์โดยทั่วไปแล้ว ธปท. ยังได้มีแนวทางในการออกเกณฑ์เพื่อกำกับดูแลธุรกิจสินเชื่อรายย่อยอยู่ 4 ประการด้วยกันได้แก่ (1) คำนึงถึงการเข้าถึงสินเชื่อของผู้ใช้บริการ (2) วงเงินสินเชื่อที่เหมาะสม (3) อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (ต้นทุนการกู้ยืม) ที่สมเหตุสมผล และ (4) การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมของผู้ใช้บริการ แต่ทั้งนี้สำหรับธุรกิจบัตรเครดิตอาจไม่สามารถระบุว่าเป็นสินเชื่อรายย่อยได้เสียทีเดียว เนื่องจากธุรกิจฯ มีความเฉพาะคือหากผู้ถือบัตรเครดิตชำระเงินทั้งหมดภายในรอบบัญชีเดียว จะทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตไม่เสียดอกเบี้ยจากการใช้งาน กรณีนี้บัตรเครดิตจะทำหน้าที่เสมือนเป็นเงินทดรองจ่ายที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจ่ายเงินให้ผู้ถือบัตรเครดิตไปก่อน ไม่มีลักษณะเหมือนสินเชื่อทั่วไป

เมื่อพิจารณาถึงอำนาจในการกำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิตแล้ว ตามที่ทราบกันว่าผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่ (1) ธนาคาร (Bank) (2) บริษัทบัตรเครดิตที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-Bank) ในการกำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิตนี้ต้องให้รายละเอียดว่าอำนาจโดยตรงของ ธปท. สามารถกำกับดูแลได้เพียงผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นธนาคารพาณิชย์เท่านั้น ส่วนผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ธปท. อ้างอิงอำนาจตามข้อ 8 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2545 “กำหนดให้การประกอบธุรกิจ

บัตรเครดิตเป็นกิจการที่ต้องขออนุญาต และกำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดเงื่อนไขในการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต”

ในส่วนของต่างประเทศ อย่างประเทศมาเลเซีย ได้มีการควบคุมการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตโดย Bank Negara Malaysia หรือก็คือธนาคารกลางของประเทศมาเลเซีย มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิตได้แก่ Development Financial Institutions Act 2002 (DFIA) และ Financial Services Act 2013 (FSA)

ขณะที่ประเทศจีนนั้นธุรกิจบัตรเครดิตถูกกำกับดูแลโดย 2 หน่วยงานได้แก่ The China Banking and Insurance Regulatory Commission และ People's Bank of China หรือธนาคารกลางของประเทศจีน

ส่วนประเทศเกาหลีใต้นั้นธุรกิจบัตรเครดิตมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิต คือ SPECIALIZED CREDIT FINANCE BUSINESS ACT 2009 ซึ่งคอยกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตภายในประเทศ และมี Financial Consumer Protection Act (FCPA) คอยกำกับดูแลในเรื่องของอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่น

เยอรมนีมีหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิตระดับชาติอยู่ 2 แห่งด้วยกันได้แก่ Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลกิจกรรมทางการเงินของเยอรมนี และ Deutsche Bundesbank หรือธนาคารกลางประเทศเยอรมนี ขณะเดียวกันประเทศเยอรมนีอยู่ภายใต้ the EUs Single Supervisory Mechanism Regulation (SSM) ของสหภาพยุโรป จึงทำให้ธนาคารกลางยุโรปมีบทบาทร่วมในการกำกับดูแลกิจกรรมทางการเงินและธนาคารต่าง ๆ ในประเทศเยอรมนีด้วย

สหรัฐอเมริกา มีหน่วยงานของรัฐที่มีชื่อว่า Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ซึ่งครอบคลุมถึงผู้ถือบัตรเครดิต ขณะที่การกำกับดูแลในส่วนผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะดำเนินการโดยธนาคารกลางประเทศสหรัฐอเมริกา สำหรับกฎหมายที่มีความสำคัญเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตได้แก่ Credit Card Accountability Responsibility and Disclosure Act of 2009 (Credit CARD Act) ซึ่งก่อให้เกิดความคุ้มครองและเป็นธรรมแก่ผู้ถือบัตรเครดิต

ผลการศึกษา **กฎระเบียบและการกำกับดูแลดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต** สามารถแบ่งเป็นหัวข้อได้ 4 หัวข้อดังนี้

ตาราง 26 หัวข้อการศึกษาเรื่องกฎระเบียบและการกำกับดูแลดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต

หัวข้อ	ประเด็นสำคัญ
คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต	ลักษณะของคุณสมบัติที่กฎหมายกำหนดในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน โดยส่วนมากจะมีคุณสมบัติที่กำหนดดังต่อไปนี้ อายุ รายได้ หลักฐาน และคะแนนเครดิต เป็นต้น
วงเงินบัตรเครดิต	การกำหนดวงเงินบัตรเครดิตมักพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้สินของผู้ถือบัตร โดยผู้ประกอบการธุรกิจมักจะเลือกใช้ฐานเงินเดือนหรือรายได้ และภาระหนี้สิน ของผู้ถือบัตรเครดิต เป็นข้อมูลในการพิจารณาวงเงินแก่ผู้ถือบัตรเครดิต
การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่น	เป็นการศึกษาหลักเกณฑ์การปฏิบัติ การเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมฯ บัตรเครดิต ในกรณีต่าง ๆ เช่น ชำระเต็มจำนวน ชำระขั้นต่ำ หรือ ชำระล่าช้า เป็นต้น
การดูแลผู้บริโภค	ในประเด็นการดูแลผู้บริโภคบัตรเครดิต จะให้ความสำคัญกับเรื่องการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตแก่ผู้ถือบัตรอย่างครบถ้วน เพื่อให้เกิดการบริการแก่ผู้ถือบัตรเครดิตอย่างเป็นธรรม

ผลการศึกษาเปรียบเทียบ **กฎระเบียบและการกำกับดูแลดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต** ระหว่างประเทศไทยและต่างประเทศ (มาเลเซีย จีน เกาหลีใต้ เยอรมนี และสหรัฐอเมริกา) มีดังต่อไปนี้

4.4.1 คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต

4.4.1.1 คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตในประเทศไทย

ตามประกาศ เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้มีการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ถือบัตร

เครดิตในประเทศไทย จะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ผู้ถือบัตรหลัก ผู้ถือบัตรเสริม และผู้ถือบัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ โดยผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภครจะต้องมีคุณสมบัติเข้าเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

1) ผู้ถือบัตรหลัก

- จะต้องมียรายได้จากแหล่งต่าง ๆ รวมกันไม่ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน หรือไม่ต่ำกว่า 180,000 บาทต่อปี โดยต้องแสดงหลักฐานที่แน่ชัดเกี่ยวกับแหล่งที่มาของรายได้

- จะต้องเป็นผู้มีรายได้หรือเคยมีรายได้จากการทำมาหาได้ของตนเอง โดยพิจารณาจากกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากซึ่งฝากไว้กับสถาบันการเงินที่สามารถรับฝากเงินจากประชาชนได้ตามกฎหมาย ย้อนหลังเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน โดยอย่างน้อยจะต้องมีกระแสเงินสดเข้าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งธนาคารพาณิชย์พิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นผู้มีฐานะทางการเงินเพียงพอที่จะชำระเงินตามบัตรเครดิตได้

- มีเงินฝากที่ธนาคารพาณิชย์ หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น เป็นหลักประกัน เต็มวงเงินของบัตรเครดิต

- มีเงินฝากประจำที่สถาบันการเงินที่สามารถรับฝากเงินจากประชาชนได้ตามกฎหมาย ไม่น้อยกว่า 500,000 บาท เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน

- มีเงินฝากประจำ หรือเงินฝากออมทรัพย์ที่สถาบันการเงินที่สามารถรับฝากเงินจากประชาชนได้ตามกฎหมาย หรือลงทุนในตราสารแสดงสิทธิในหนี้ หรือลงทุนในกองทุนรวม ใดๆอย่างหนึ่งหรือรวมกันไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน

2) ผู้ถือบัตรเสริม

ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตอาจออกบัตรเสริมให้กับผู้ที่ไม่มีความสัมพันธ์ตามคุณสมบัติของผู้ถือบัตรหลักข้างต้น หรือผู้ที่ไม่มียรายได้ประจำได้ภายใต้สัญญาที่ทำกับผู้ถือบัตรหลัก โดยวงเงินการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเสริมต้องอยู่ภายในวงเงินของผู้ถือบัตรหลักเท่านั้น และผู้ถือบัตรหลักจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบชำระหนี้อันเกิดจากบัตรเสริมทั้งหมด และในกรณีที่มีการผิดนัดชำระหนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นเจ้าหนี้ไม่สามารถที่จะฟ้องร้องคดีกับผู้ถือบัตรเสริมได้ ฟ้องร้องได้เฉพาะกับผู้ถือบัตรหลักเท่านั้น

3) ผู้ถือบัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ

ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตต้องพิจารณาถึงความมั่นคงและฐานะทางการเงินขององค์กรหรือกิจการผู้ยื่นขอมิบัตรโดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบคุณสมบัติผู้ถือบัตรเครดิตในนามองค์กรหรือกิจการดังกล่าวเป็นรายบุคคล

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในเรื่องคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ โดยไม่ใช่เป็นช่องทางในการหลีกเลี่ยงเกณฑ์บัตรเครดิตที่บังคับใช้กับผู้ถือบัตรหลักหรือผู้บริโภครวมไป

4.4.1.2 คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตในต่างประเทศ

สำหรับคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตในต่างประเทศ จะมีลักษณะคุณสมบัติที่คล้ายกับประเทศไทยในเรื่องของรายได้ แต่ลักษณะของคุณสมบัติอื่น จะแตกต่างกันไปตามกฎหมายและกฎระเบียบของแต่ละประเทศ **ประเทศมาเลเซีย** ที่ผู้ถือบัตรเครดิตจะต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 21 ปี และมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 24,000 ริงกิตมาเลเซียต่อปี (185,000 บาทต่อปี) (Bank Negara Malaysia, 2019) ส่วน**ประเทศจีน** ผู้ถือบัตรเครดิตหลักจะต้องบรรลุนิติภาวะแล้ว มีอายุระหว่าง 20 – 60 ปี แต่สำหรับผู้ถือบัตรเสริมจะต้องมีอายุตั้งแต่ 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และจะต้องแนบเอกสารประจำตัวของตนและข้อมูลรายได้หรือทางการเงินที่พิสูจน์ความสามารถในการชำระหนี้ของตนได้ ต้องมีฐานเงินเดือนขั้นต่ำ 18,000 บาทและมีรายได้อื่น ๆ รวมตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน สำหรับบัตรทอง และมีฐานเงินเดือนขั้นต่ำ 30,000 บาทและมีรายได้อื่น ๆ รวมตั้งแต่ 40,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน สำหรับบัตรแพลทินัม (Bank of China, 2023) ในขณะที่ใน**ประเทศเกาหลีใต้** ผู้ถือบัตรเครดิตจะต้องบรรลุนิติภาวะ มีรายได้สุทธิไม่ต่ำกว่า 500,000 วอนต่อเดือน (13,500 บาทต่อเดือน) และต้องมีคะแนนเครดิตส่วนบุคคลเท่ากับหรือน้อยกว่าร้อยละ 93 หรือมีความเป็นไปได้ในการผิदनชำระหนี้ระยะยาวไม่มากกว่าร้อยละ 0.65 (Shinhan Card, 2023) เช่นเดียวกันกับ **ประเทศสหรัฐอเมริกา** ผู้ถือบัตรเครดิต หากมีอายุต่ำกว่า 21 ปี จะต้องพิสูจน์ได้ว่ามีรายได้อิสระหรือต้องมีผู้ลงนามร่วมก่อนสมัคร (Forbes Advisor, 2023) และสำหรับ**ประเทศเยอรมนี** ในการสมัครบัตรเครดิตในประเทศเยอรมนี ผู้ถือบัตรเครดิตจะต้องมีสิ่งต่อไปนี้ (1) หนังสือเดินทางหรือบัตรประจำตัวประชาชน (2) หลักฐานรายได้ (เช่น สลิปเงินเดือน หรือการคืนภาษี) (3) หลักฐานที่อยู่ (เช่น บิลค่าสาธารณูปโภค) และ (4) คะแนนเครดิต 650 หรือสูงกว่า

โดยคะแนนเครดิตจะมาจากหน่วยงาน SCHUFA ซึ่งเป็นหน่วยงานด้านเครดิตของเยอรมนีที่ให้คะแนนเครดิต เมื่อบริษัทบัตรเครดิตยืนยันคะแนนเครดิตกับ SCHUFA ผู้ถือบัตรเครดิตถึงจะได้รับบริการบัตรเครดิต (Expatrio, 2024)

4.4.1.3 ประเด็นจากการสนทนากลุ่มเรื่องคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต

1) ธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะผู้กำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิตได้กำหนดเพียงคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ถือบัตร และให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นผู้กำหนดคุณสมบัติเพิ่มเติมตามความเหมาะสม

2) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม เสนอแนะแนวทางการกำหนดคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตให้พิจารณาปัจจัยอื่นนอกเหนือจากรายได้ของผู้สมัครบัตรเครดิต

3) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม อยากให้ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดคุณสมบัติเรื่องอายุของผู้ถือบัตรให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดการฟ้องร้องดำเนินคดีต่อผู้ถือบัตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ในกรณีผิดนัดชำระหนี้ทั้งในบัตรเครดิตหลักและบัตรเสริม

4.4.2 วงเงินบัตรเครดิต

4.4.2.1 วงเงินบัตรเครดิตในประเทศไทย

การให้วงเงินบัตรเครดิตในประเทศไทยถูกกำกับโดย “ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต” ซึ่งพิจารณาจากฐานรายได้รวมของผู้ถือบัตรเครดิตเป็นหลัก ฐานรายได้รวมนี้จะคำนึงถึงเงินเดือน เงินโบนัส รวมไปถึงเงินได้อื่นของผู้ถือบัตรเครดิต โดยจะใช้วิธีคำนวณเฉลี่ยเป็นรายเดือน ซึ่งส่วนมากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะพิจารณาวงเงินให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิต ดังนี้

ฐานรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	วงเงินบัตรเครดิต
ฐานรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 29,999 บาท	ไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้
ฐานรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 49,999 บาท	ไม่เกิน 3 เท่าของรายได้
ฐานรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป	ไม่เกิน 5 เท่าของรายได้

แต่ทั้งนี้การพิจารณาวงเงินในบัตรเครดิตของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต นอกเหนือจากการพิจารณาฐานรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิตแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตก็จะ

พิจารณาประเด็นอื่นร่วมด้วย (บริษัทบัตรเครดิตไทย, 2567) ได้ระบุหลักเกณฑ์การพิจารณาวงเงินบัตรเครดิตโดยดูจาก ภาระหนี้สินของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีที่ ผู้ถือบัตรเครดิต 2 รายมีฐานรายได้รวมเท่ากัน แต่รายหนึ่งมีภาระหนี้สินสูงกว่าอีกราย ก็มีแนวโน้มที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะพิจารณาวงเงินที่น้อยกว่า ให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตรายที่มีหนี้สินมาก เป็นต้น

หลังจากที่ผู้ถือบัตรเครดิตสมัครและได้รับอนุมัติวงเงินในบัตรเครดิตในครั้งแรกแล้ว ผู้ถือบัตรเครดิตยังสามารถขอเพิ่มวงเงินในบัตรเครดิตได้ เช่นกัน โดยปกติการขอเพิ่มวงเงินในบัตรเครดิตจะทำได้โดย 2 วิธีการ คือ

1) การขอเพิ่มวงเงินในบัตรเครดิตแบบถาวร วิธีการนี้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะพิจารณาจากประวัติการใช้บัตรเครดิตที่ผ่านมา ประวัติการชำระหนี้ และฐานรายได้ต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะสะท้อนถึงความสามารถในการชำระหนี้สินของผู้ถือบัตรเครดิต

2) การขอเพิ่มวงเงินในบัตรเครดิตแบบชั่วคราว เป็นการขอเพิ่มวงเงินในกรณีที่ผู้ถือบัตรเครดิตมีความจำเป็นต้องการใช้เงินในยามฉุกเฉิน การขอเพิ่มวงเงินในลักษณะนี้โดยมากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะพิจารณาจาก อายุการเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ประวัติการใช้บัตรเครดิต และ Credit score ของผู้ถือบัตรเครดิต การขอเพิ่มวงเงินในบัตรเครดิตชั่วคราวนี้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะเป็นผู้กำหนดระยะเวลาของการใช้วงเงินชั่วคราวแก่ผู้ถือบัตรเครดิต โดยวงเงินชั่วคราวที่เพิ่มขึ้น และระยะเวลาที่ได้รับก็จะแตกต่างกันไปตามเงื่อนไขของแต่ละผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต

สำหรับผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่มีรายได้ประจำตามเงื่อนไขที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตก็มีการให้บริการบัตรเครดิตในอีกรูปแบบหนึ่งที่รู้จักกันในชื่อ บัตรเครดิตแบบเงินฝากค้ำประกัน โดยผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะให้ผู้ถือบัตรเครดิตฝากเงินในบัญชีเงินฝากเพื่อเป็นหลักประกันค้ำประกันในการออกบัตรเครดิต และออกบัตรเครดิตให้ผู้ถือบัตรเครดิตในวงเงินที่ไม่เกินไปกว่ายอดเงินฝากที่ฝากไว้กับผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต

ทั้งนี้ แม้จะมีหลักเกณฑ์ที่ค่อนข้างรัดกุมในการอนุมัติวงเงินแก่ผู้ถือบัตรเครดิต แต่กลับพบว่ามีการให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตบางรายจงใจให้วงเงินบัตรเครดิตมากกว่าความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิต โดยใช้ช่องว่างของหลักเกณฑ์ในส่วนรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นคือ ในการพิจารณาวงเงินปกติแล้วจะใช้หลักฐานสำคัญชิ้นหนึ่งคือ “สลิปเงินเดือน” ซึ่งผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้อยู่ที่ 15,000 – 29,999 บาท/เดือน จะ

ได้รับอนุมัติวงเงินคือ ไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้ หรือเท่ากับวงเงินไม่เกิน 45,000 บาท แต่เมื่อหลักฐานที่ใช้แสดงเงินเดือนคือ สลิปเงินเดือนเพียง 1 เดือนล่าสุดของผู้ถือบัตรเครดิต จึงได้มีการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ประกอบการบัตรเครดิต ให้นำสลิปเงินเดือนในเดือนที่มีรายได้สูงที่สุด (มักจะเป็นเดือนธันวาคม ที่มีโบนัสจากนายจ้าง) มาใช้เป็นหลักฐานในการยื่นสมัครบัตรเครดิต จนทำให้เกิดกรณีที่ผู้ถือบัตรเครดิตมีเงินเดือนไม่ถึง 20,000 บาท แต่กลับได้วงเงินสูงถึง 100,000 บาท อีกทั้งเกณฑ์การกำหนดวงเงินบัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดเพียงเพดานวงเงินต่อบัตรเครดิตหนึ่งใบโดยคำนวณจากฐานรายได้ของผู้ถือบัตร แต่ไม่ได้มีการกำหนดจำนวนบัตรเครดิตที่สามารถถือครอง และไม่ได้กำหนดเพดานวงเงินบัตรเครดิตรวมทุกใบต่อผู้ถือบัตรส่งผลให้ผู้ถือบัตรเครดิตหนึ่งรายสามารถมีวงเงินบัตรเครดิตได้สูงกว่ารายได้ถึงหลายสิบเท่าตัว ซึ่งเป็นอันตรายต่อผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่มีวินัยทางการเงินอย่างมาก

4.4.2.1 วงเงินบัตรเครดิตในต่างประเทศ

ในประเทศเพื่อนบ้านอย่าง **ประเทศมาเลเซีย** Bank Negara Malaysia (2019) ก็ได้มีการระบุงการควบคุมการให้วงเงินบัตรเครดิตเช่นเดียวกัน ผู้ประกอบการบัตรเครดิตในประเทศมาเลเซียจะมีเงื่อนไขการพิจารณาวงเงินบัตรเครดิตแก่ผู้ถือบัตรเครดิต โดยผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3,000 ริงกิตมาเลเซียต่อเดือน หรือประมาณ 22,600 บาทต่อเดือน (อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2567) จะได้รับพิจารณาวงเงินในบัตรเครดิตไม่เกิน 2 เท่าของรายได้ต่อเดือน และผู้ถือบัตรเครดิตจะสามารถสมัครบัตรเครดิตกับผู้ประกอบการบัตรเครดิตได้สูงสุดเพียง 2 ราย ขณะที่ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้สูงกว่าเงื่อนไขข้างต้นไม่ได้มีกฎหมายกำหนดเงื่อนไขไว้ แต่เป็นการพิจารณาตามความเหมาะสมของผู้ประกอบการบัตรเครดิต ทั้งนี้เงื่อนไขดังกล่าวข้างต้นจะไม่ถูกบังคับใช้กับผู้ถือบัตรเครดิตที่เป็นผู้เกษียณอายุ ในกรณีผู้ถือบัตรเครดิตเป็นผู้เกษียณอายุ ให้ผู้ประกอบการบัตรเครดิตเป็นผู้ประเมินความคุ้มค่าของการออกบัตรเองซึ่งการประเมินนี้ให้คำนึงถึงความสามารถในการชำระคืนของผู้ถือบัตรเครดิตเป็นสำคัญ ตามนโยบายการดำเนินงานด้านการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ ขณะที่การให้บริการบัตรเครดิตในรูปแบบค้ำประกันเงินฝากมีลักษณะไม่แตกต่างจากประเทศไทย คือต้องมีเงินฝากเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน เพื่อออกบัตรเครดิตภายใต้วงเงินฝากดังกล่าว

ขณะที่ประเทศที่มีการใช้บัตรเครดิตเป็นอันดับต้น ๆ ของโลกอย่าง **ประเทศเกาหลีใต้** ก็มีการควบคุมการให้วงเงินผ่าน SPECIALIZED CREDIT FINANCE BUSINESS ACT (1997) โดยไม่ได้มีการกำหนดวงเงินบัตรเครดิตเป็นมาตรฐานชัดเจน แต่กำกับดูแลผ่านไปยังผู้ประกอบการบัตรเครดิตให้เป็นผู้กำหนดและแจ้งผู้ถือบัตรเครดิตในประเด็นต่อไปนี้ 1. วงเงินสูงสุดในการให้บริการเงินสดด้วยบัตรเครดิต 2. จำนวนเงินสูงสุดต่อการใช้หรือต่อวันของบัตรเดบิต หรือ จำนวนบัตรเครดิตสูงสุดต่อปี และวงเงินสูงสุดของจำนวนเงินหน้าบัตร

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการบัตรเครดิตมักจะให้วงเงินสินเชื่อเริ่มต้นตามคะแนนเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต และปรับวงเงินสินเชื่อไม่ถูกต้องเป็นเหตุผลที่อาจทำให้ผู้ประกอบการบัตรเครดิตเสี่ยงต่อการสูญเสียธุรกิจและอย่างน้อยที่สุดก็คือได้กำไรลดลง ผู้ถือบัตรเครดิตที่มียอดคงค้างในปัจจุบันมากและคะแนนเครดิตที่ไม่ดีจะทำให้ต้นทุนของผู้ประกอบการบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น จากการศึกษาของ S.Y. Sohn et al. (2014) พบว่า วงเงินเครดิตเชื่อมโยงกับการผิดนัดชำระของผู้ถือบัตรเครดิตและอัตราการผิดนัดชำระของผู้ถือบัตรเครดิตยังส่งผลกระทบต่อกำไรของผู้ประกอบการบัตรเครดิตด้วย ดังนั้น การกำหนดวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมถือเป็นงานที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของผู้ประกอบการบัตรเครดิต

ประเทศจีน แม้จะไม่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบควบคุมการให้วงเงินบัตรเครดิตแก่ผู้ถือบัตรเครดิต แต่ตัวผู้ประกอบการบัตรเครดิตเองก็ได้มีการกำหนดเพดานวงเงินเอง Industrial and Commercial Bank of China (2567) เองก็ได้ระบุเพดานวงเงินของผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต Peony RMB Credit Card ไว้ที่ไม่เกิน 50,000 หยวน (หรือ 253,000 บาท, อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2567) แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าผู้ถือบัตรเครดิตดังกล่าวจะได้รับวงเงินบัตรเครดิตที่มูลค่านี้เท่ากันทุกราย แต่ต้องพิจารณาถึงปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องเช่นเดียวกัน

ใน**ประเทศเยอรมนี** มีการนำระบบ Credit score มาใช้พิจารณาประกอบการอนุมัติวงเงินบัตรเครดิต โดยในประเทศเยอรมนีมีหน่วยงานข้อมูลเครดิตของประเทศมีชื่อว่า SCHUFA (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung) Schufa (2020) ทำหน้าที่รวบรวมและประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทางการเงินของบุคคลและบริษัทต่าง ๆ เพื่อประเมินความน่าเชื่อถือทางเครดิต ดังนั้นการอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตแก่ผู้ถือบัตรเครดิตในประเทศเยอรมนีจึงมีความผันแปรได้ตามคะแนนเครดิตของบุคคลโดยเฉลี่ยแล้ววงเงินบัตรเครดิตจะเริ่มต้นตั้งแต่ 500 ยูโร หรือ 19,385 บาท (อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2567) ขึ้น

ไปจนถึง 10,000 ยูโร หรือ ราว 390,000 บาท และสามารถเพิ่มขึ้นได้อีกในกรณีที่เป็นผู้ถือบัตรเครดิตระดับ black credit cards สำหรับปัจจัยที่นำมาพิจารณาวงเงินบัตรเครดิตก็ไม่ได้มีลักษณะแตกต่างจากของประเทศอื่นมากนัก คือการพิจารณาจากรายได้ ระยะเวลาที่ได้รับการจ้างงาน รวมไปถึงประวัติการกู้ยืมและการชำระเงินในอดีตที่ผ่านมา

ท้ายสุด **ประเทศสหรัฐอเมริกา** ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะพิจารณาวงเงินบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตบน 5 ปัจจัยดังต่อไปนี้ (1) ข้อมูลด้านเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต อันประกอบด้วย ประวัติด้านเครดิต และ Credit score ของผู้ถือบัตรเครดิต (2) Debt-to-income (DTI) Ratio คืออัตราส่วนความสัมพันธ์ของรายได้และหนี้สินของผู้ถือบัตรเครดิต หรือก็คือตัวเลขที่สะท้อนความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่เพียงแต่คำนึงถึงด้านรายได้เพียงเท่านั้น แต่ยังพิจารณาถึงภาระหนี้สินที่มีในปัจจุบันของผู้ถือบัตรเครดิตอีกด้วย (3) Credit Utilization Ratio อัตราส่วนนี้แสดงสัดส่วนหนี้สินผู้ถือบัตรเครดิตเทียบกับวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับ โดยค่าอัตราส่วนที่สูงจะเป็นผลด้านลบต่อการอนุมัติวงเงินบัตรเครดิต สำหรับการเก็บข้อมูลส่วนนี้เป็นการเก็บข้อมูลเมื่อสิ้นงวดชำระในแต่ละเดือน นั้นหมายความว่าแม้ผู้ถือบัตรเครดิตจะใช้บัตรเครดิตจนเต็มวงเงินทุกเดือน แต่หากชำระเงินตรงเวลาของทุก ๆ เดือนคะแนน Credit Utilization Ratio ก็จะไม่ได้อ่างสูงแต่อย่างใด (4) ความสัมพันธ์กับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตกรณีผู้ถือบัตรเครดิตทำบัตรเครดิตใบใหม่กับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตรายเดิมที่ตนเป็นลูกค้าอยู่แล้ว หากผู้ถือบัตรเครดิตมีประวัติการเครดิตที่ดีก็มีแนวโน้มที่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตที่สูงกว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่เป็นลูกค้ารายใหม่ (5) ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ อาจหมายถึงปัจจัยด้านเศรษฐกิจ การเมือง ความมั่นคง สิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อการเพิ่มความเสี่ยงผิณฑ์ชำระหนี้ เช่น สถานการณ์โรคระบาด COVID – 19 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตหลายรายเลือกที่จะลดการให้วงเงินบัตรเครดิตแก่ผู้ถือบัตรเครดิตหลาย ๆ ราย (Forbes Advisor, 2024)

4.4.2.3 ประเด็นจากการสนทนากลุ่มเรื่องวงเงินบัตรเครดิต

1) ธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะผู้กำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิต ได้มีการศึกษาและกำหนดเพดานวงเงินบัตรเครดิตอย่างจริงจัง เนื่องจากหนี้บัตรเครดิตเป็นหนึ่งในหนี้ครัวเรือนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก

2) ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่มว่า ด้านผู้ประกอบธุรกิจนั้นให้ความสำคัญอย่างมากในการกำหนดวงเงินบัตรเครดิต โดยมีส่วนงานที่พิจารณาประเด็นนี้โดยเฉพาะ เนื่องจากส่งผลต่อการเกิดหนี้เสียอันเป็นต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจโดยตรง

3) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มมีความกังวลเรื่องการให้วงเงินบัตรเครดิต โดยพบเจอกรณีการใช้ สลิปเงินเดือนในเดือนที่มีรายได้พิเศษ ยื่นเป็นหลักฐานในการขออนุมัติวงเงินบัตรเครดิต ส่งผลให้ได้รับวงเงินที่เกินกว่ารายได้หลายเท่าตัว

4) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ให้ข้อมูลว่าพบเจอกรณีที่ผู้ถือบัตรเครดิตผิดนัดชำระหนี้และโดนดำเนินคดีถึงชั้นศาล ซึ่งพบว่าผู้ถือบัตรหนึ่งคนมีบัตรเครดิตหลายใบ

5) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มมีความเห็นว่าการกำหนดวงเงินบัตรเครดิตควรกำหนดวงเงินรวมของบัตรเครดิตทุกใบต่อผู้ใช้งาน 1 ราย

4.4.3 การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่น

4.4.3.1 การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่นในประเทศไทย

ในการเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่นเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตในประเทศไทย ให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับที่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอาจเรียกได้ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ซึ่งปัจจุบันการเรียกเก็บดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระ หรือดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิดนัดชำระหนี้ หรือค่าบริการต่าง ๆ รวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี และในการให้บริการเบิกถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิตเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายใด ๆ รวมกันโดยเพิ่มเติมจากดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าธรรมเนียมและค่าบริการได้อีกไม่เกินร้อยละ 3 ของจำนวนเงินสดที่เบิกถอนนั้น และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอาจจะเรียกเก็บดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระหรือดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิดนัดชำระหนี้ หรือค่าปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนด หรือค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการอื่นใดจากผู้ถือบัตรเครดิตหรือผู้บริโภคได้ แต่ดอกเบี้ย ค่าปรับ หรือค่าธรรมเนียมและค่าบริการนั้น เมื่อคำนวณรวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 18 และ 20 ต่อปี

หากมีการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยสูงเกินกว่าอัตราที่กำหนดตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ในการฟ้องร้องคดี ศาลมีอำนาจปรับลดลงเป็นจำนวนที่เหมาะสมตามสมควรได้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 383 และพรบ.วิพบ. มาตรา 12 การดำเนินธุรกิจต้องกระทำด้วยความสุจริตโดยคำนึงถึงมาตรฐานทางการค้าที่เหมาะสม แต่หากรวมกันแล้วเกินอัตราที่กำหนดจะตกเป็นโมฆะ เงินที่ผู้ถือบัตรเครดิตหรือลูกหนี้ชำระต้องนำไปตัดเงินต้น ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นกรณีปรับลดดอกเบี้ยนับถัดจากวันฟ้องไปจนกว่าชำระเสร็จ

ผู้ถือบัตรเครดิตจะถูกเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่นในกรณีที่แตกต่างกัน ดังนี้

- 1) ผู้ถือบัตรเครดิตที่ชำระเงินเต็มจำนวน ตรงเวลา จะไม่ถูกเรียกเก็บค่าใด ๆ
- 2) ผู้ถือบัตรเครดิตที่ชำระเงินเต็มจำนวน แต่ไม่ตรงเวลา จะถูกเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยของยอดเงินทั้งหมด ตั้งแต่วันที่ใช้บัตร รวมถึงอาจถูกเรียกเก็บค่าทวงถามหนี้
- 3) ผู้ถือบัตรเครดิตที่ชำระเงินตรงเวลา แต่ไม่เต็มจำนวน จะถูกเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยของยอดเงินทั้งหมด ตั้งแต่วันที่ใช้บัตร และถูกเรียกเก็บดอกเบี้ยของยอดเงินที่ยังไม่จ่าย รวมถึงอาจถูกเรียกเก็บค่าทวงถามหนี้
- 4) ผู้ถือบัตรเครดิตที่ชำระเงินไม่ตรงเวลาและไม่เต็มจำนวน กรณีนี้จะถูกเรียกเก็บดอกเบี้ยและค่าปรับ ของยอดหนี้ รวมถึงต้องถูกเรียกเก็บค่าทวงถามหนี้ และมีผลต่อประวัติการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิต

เป็นที่น่าสังเกตว่าหากผู้ถือบัตรเลือกชำระเงินตรงเวลา แต่ไม่เต็มจำนวน จะทำให้ต้องเสียดอกเบี้ยเป็นจำนวนมากรวมถึงต้องใช้ระยะเวลาผ่อนชำระที่ยาวนาน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ถือบัตรที่เลือกชำระเพียงขั้นต่ำต่อรอบบัญชี ซึ่งแม้ว่าผู้ถือบัตรกลุ่มนี้จะชำระเงินตรงเวลาในทุกงวด และไม่เคยผิดนัดชำระหนี้แต่ด้วยอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตที่ค่อนข้างสูงกว่าสินเชื่อประเภทอื่นทำให้เป็นเรื่องยากที่จะชำระหนี้ให้หมดลงได้

4.4.3.2 การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่นในต่างประเทศ

ในการเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่นเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตในต่างประเทศจะมีอัตราการเรียกเก็บและอัตราดอกเบี้ยแตกต่างกันออกไป ในประเทศมาเลเซีย ในแต่ละเดือน ผู้ถือบัตรเครดิตมีหน้าที่ต้องชำระหนี้บัตร

เครดิตอย่างน้อยร้อยละ 5 ของยอดหนี้ทั้งหมดหรืออย่างน้อย 50 ริงกิตมาเลเซียขึ้นกับว่ายอดใดสูงกว่า ในส่วนอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม จะแบ่งตามระดับชั้นของลูกค้า ดังนี้

- 1) Tier-I: ไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี
- 2) Tier-II: ไม่เกินร้อยละ 17 ต่อปี
- 3) Tier-III: ไม่เกินร้อยละ 18 ต่อปี

สำหรับค่าธรรมเนียมในกรณีและผู้ถือบัตรเครดิตไม่ชำระเงินตามเวลาที่กำหนด ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสามารถเรียกเก็บค่าธรรมเนียมได้ไม่เกินร้อยละ 1 ของยอดหนี้คงค้างหรือไม่เกิน 100 ริงกิตมาเลเซีย ต่อครั้ง โดยค่าธรรมเนียมนี้จะไม่ถูกรวมเข้ากับยอดหนี้คงค้าง (ไม่ถูกคิดดอกเบี้ยในอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต) (Bank Negara Malaysia, 2019)

ประเทศจีน การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในประเทศจีน จะมีค่าธรรมเนียมในการรูดบัตรเครดิตอยู่ที่ร้อยละ 0.6 ของจำนวนเงินที่ชำระ โดยไม่มีการกำหนดเพดานการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อรายการ และจะต้องไปชำระเงินภายใน 20 วันหลังจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอด หากครบกำหนดชำระตรงกับวันเสาร์ อาทิตย์ หรือวันหยุดราชการ ให้ชำระเงินในวันถัดไป ไม่จำเป็นต้องเสียค่าปรับ ซึ่งในส่วนของค่าปรับยังไม่มียกเว้นข้อมูลที่ระบุเอาไว้ว่าต้องจ่ายจำนวนเท่าใด

ข้อมูลการเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่นใน**ประเทศเกาหลีใต้**นั้นมี Financial Consumer Protection Act (FCPA) คอยกำกับดูแลอยู่ โดย FCPA นี้ไม่ได้กำกับดูแลเพียงผลิตภัณฑ์ทางการเงินใดผลิตภัณฑ์หนึ่งเท่านั้น ยังครอบคลุมผู้ใช้บริการทางการเงินทั้งการฝากเงิน กู้ยืมเงิน และผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต โดย FCPA มีการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตสูงสุดตามกฎหมายอยู่ที่ร้อยละ 20 ต่อปี แต่นั่นไม่ได้หมายความว่าผู้ถือบัตรเครดิตจะมีอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตอยู่ที่ร้อยละ 20 ต่อปี เท่ากันทุกราย ตัวอย่างเช่นบริษัท Shinhan card ก็มีคำอธิบาย ข้อกำหนดและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตที่ระบุอัตราดอกเบี้ยว่า “เป็นไปตามที่ตกลงกันสำหรับผู้ถือบัตรเครดิตทุกราย แต่ไม่เกินร้อยละ 20 ต่อปี อันเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด”

ประเทศเยอรมนี การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของเยอรมนี จะมีค่าธรรมเนียมรายปีสำหรับบัตรเครดิตที่เรียกเก็บอยู่ระหว่าง 10 – 30 ยูโรสำหรับบัตรทั่วไป ส่วนบัตรเครดิตที่มาจากกลุ่มทองหรือแพลตตินัมและให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมจะมีค่าธรรมเนียมที่แพงกว่า

ประเทศสหรัฐอเมริกา The CARD Act. of 2009 กำหนดให้ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากผู้ถือบัตรเครดิตนั้น "สมเหตุสมผลและเป็นสัดส่วน" โดยกำหนดไว้ว่าหากมีการใช้บัตรเครดิตเกินวงเงินที่กำหนดจะต้องเสียค่าธรรมเนียมสำหรับวงเงินที่ใช้เกิน และมีค่าธรรมเนียมสำหรับการจ่ายล่าช้าครั้งแรก 25 ดอลลาร์ ครั้งต่อไป 35 ดอลลาร์ สำหรับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมอื่น ๆ แต่เมื่อรวมกันแล้วต้องเรียกเก็บไม่เกินร้อยละ 25 ของวงเงินบัตรเครดิตที่กำหนดไว้เมื่อเปิดบัญชีครั้งแรก (Forbes, 2023)

4.4.3 ประเด็นจากการสนทนากลุ่มเรื่องการเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่น

1) ธนาคารแห่งประเทศไทยฐานะผู้กำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิตได้มีการศึกษาการเรียกเก็บดอกเบี้ยบัตรเครดิตแบบจัดระดับชั้นของผู้ถือบัตร (Tiering) แต่ทั้งนี้ ยังมีความกังวลเรื่องความอ่อนไหวของการจัดลูกหนี้ชั้นดีและไม่ดีว่าจะใช้เกณฑ์อย่างไร และในอีกทางหนึ่งอาจเป็นการซ้ำเติมลูกหนี้ที่มีความลำบาก (คนลำบากต้องจ่ายดอกเบี้ยแพง)

2) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มตั้งข้อสังเกตว่าการคิดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตเมื่อมีการผิดนัดชำระหนี้ นั้น เริ่มคิดจากวันที่ทำรายการ (รูดบัตร) ไม่ใช่วันที่ผิดนัดชำระหนี้ จึงทำให้เมื่อค่านวนออกมาแล้วดอกเบี้ยค่อนข้างสูง ทั้งดอกเบี้ยที่เป็นเงินต้นและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าทวงถาม (ขัดกับหลักการคิดดอกเบี้ยหนี้ทั่วไป)

3) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเสนอแนะในประเด็นการคิดค่าธรรมเนียมจากการกดเงินสดด้วยบัตรเครดิต โดยในการใช้บัตรเครดิตกดเงินสดจะมีภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) 7 % จากยอดค่าธรรมเนียม 3 % ซึ่งในปัจจุบันพบว่าภาษีมูลค่าเพิ่มนี้ถูกนำไปคำนวณดอกเบี้ยด้วย จึงมีการเสนอให้ไม่นำภาษีมูลค่าเพิ่มไปเป็นฐานในการคำนวณดอกเบี้ยหรือกำหนดค่าธรรมเนียมการกดเงินสดเป็นค่าคงที่ที่เหมาะสม

4.4.4 การดูแลผู้บริโภค

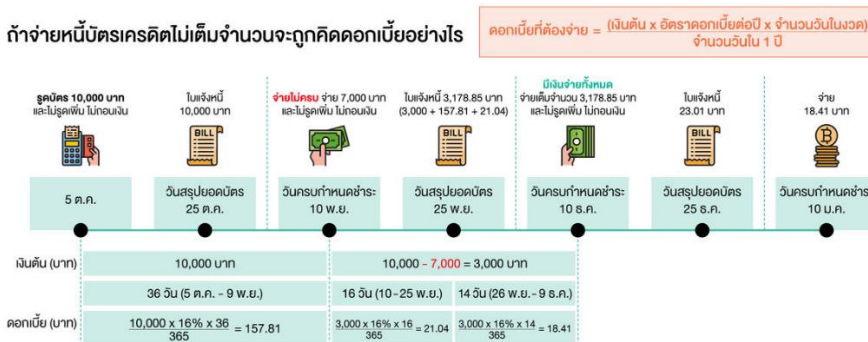
4.4.4.1 การดูแลผู้บริโภคในประเทศไทย

นอกจากการถือปฏิบัติตาม “ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)” แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องถือปฏิบัติ เพิ่มเติมดังนี้

1) การเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และ ค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่เกี่ยวกับบัตรเครดิต

1.1) เปิดเผยรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เกี่ยวกับบัตรเครดิตในวันก่อนวันที่อัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เกี่ยวกับบัตรเครดิต มีผลบังคับใช้ โดยผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ถือบัตรเครดิตหรือผู้บริโภคได้รับทราบและเข้าใจในรายละเอียด ดังกล่าวอย่างชัดเจน เช่น ประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เผยแพร่ในเว็บไซต์หรือ ช่องทางอื่นของผู้ประกอบการธุรกิจ

1.2) แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เกี่ยวกับบัตรเครดิตตามซึ่งมีผลบังคับใช้ในขณะนั้นตามข้อ (1) ให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตหรือผู้บริโภคที่ประสงค์จะขอมีบัตรเครดิตหรือขอเพิ่มวงเงินบัตรเครดิต ทราบในเอกสารชี้ชวน ใบสมัคร และสัญญา หรือในเอกสารอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการขอมีบัตรเครดิตหรือการขอเพิ่มวงเงินบัตรเครดิต เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการขอมีบัตรเครดิตหรือขอเพิ่ม วงเงินบัตรเครดิต โดยตอนสมัครใช้บัตรเครดิต ต้องแสดงข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม พร้อมทั้งวิธีการคำนวณ แก่ผู้ถือบัตรเครดิต อย่างชัดเจน พร้อมยกตัวอย่าง



ภาพ 35 รายละเอียดการคิดดอกเบี้ยบัตรเครดิต

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

และใบแจ้งหนี้ที่ครอบคลุมทั้งแบบกระดาษและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ให้แสดงรายละเอียดให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตบัตรทราบ ว่าหากผู้ถือบัตรเครดิตเลือกชำระเงินไม่เต็ม

จำนวนยอดคงค้าง หรือชำระเพียงขั้นต่ำจะส่งผลให้เกิดดอกเบี้ยขึ้นเท่าใด เช่น กรณี ผู้ถือบัตรเครดิตมียอดคงค้าง 10,000 ดอลลาร์ อัตราดอกเบี้ยอยู่ที่ร้อยละ 15 ต่อปี ยอดชำระขั้นต่ำ คือ 4 %

ตาราง 27 ตัวอย่างการแสดงรายละเอียดการคิดดอกเบี้ยบัตรเครดิต

ยอดชำระรายเดือน	ชำระขั้นต่ำที่ 4 %	ชำระเดือนละ 400 ดอลลาร์	ชำระเดือนละ 500 ดอลลาร์	ชำระเดือนละ 750 ดอลลาร์
มูลค่าที่ต้องชำระ ทั้งหมด	14,452.37 ดอลลาร์	12,065.31 ดอลลาร์	11,579.47 ดอลลาร์	11,008.54 ดอลลาร์
ดอกเบี้ยที่ต้องชำระ	4,452.37 ดอลลาร์	2,065.31 ดอลลาร์	1,579.47 ดอลลาร์	1,008.54 ดอลลาร์
ระยะเวลาผ่อนชำระ	148 เดือน	31 เดือน	24 เดือน	15 เดือน
มูลค่าการประหยัด	-	2,387.06 ดอลลาร์	2,872.90 ดอลลาร์	3,443.83 ดอลลาร์

ที่มา: www.nationaldebtrelease.com

2) การเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้

2.1) หากผู้ประกอบการบัตรเครดิตประสงค์จะให้ผู้ถือบัตรเครดิตผ่อนชำระหนี้เป็นงวด จะต้องกำหนด หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการผ่อนชำระหนี้โดยให้ผู้ถือบัตรเครดิตชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวดไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น

2.2) ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระ ให้แสดงรายละเอียดการคำนวณรายการดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

2.3) ต้องมีการแจ้งเตือนผู้ที่ผิดนัดชำระหนี้ก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย โดยต้องมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ผู้ถือบัตรเครดิตได้แจ้งรายการดังกล่าว

2.4) กรณีที่ผู้ถือบัตรเครดิตมีการผิดนัดชำระหนี้เกินกว่า 3 เดือนนับแต่วันที่ครบกำหนดชำระ ให้ผู้ประกอบการบัตรเครดิตยกเลิกการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตรายนั้นทันที

3) การเปลี่ยนประเภทหนี้

ห้ามผู้ประกอบการบัตรเครดิตโอนหนี้หรือเปลี่ยนประเภทหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตไปเป็นหนี้ตามสัญญาบัญชีเดินสะพัดหรือหนี้ตามสัญญาสินเชื่อประเภทอื่น ทั้งนี้ เว้นแต่ผู้ประกอบการจะปฏิบัติตาม เงื่อนไขดังต่อไปนี้

3.1) ได้รับความยินยอมจากผู้ถือบัตรเครดิตหรือผู้บริโภคก่อน

3.2) ต้องกำหนดให้มีการชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวดไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ของยอดคงค้าง ทั้งสิ้น เว้นแต่เป็นการดำเนินการเพื่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้ถือบัตรเครดิตโดยเฉพาะ ในเรื่องดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ต่ำลงและผู้ประกอบธุรกิจจะต้องจัดทำเอกสารหลักฐานสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ครบถ้วนและมีผลสมบูรณ์ตามกฎหมาย

3.3) การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายใด ๆ ต้องเป็นไปตามข้อ 1)

3.4) ต้องยกเลิกการใช้บัตรและบัญชีบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตรายนั้นทันทีเว้นแต่เป็นกรณี ลูกหนี้มีศักยภาพหรือมีพฤติกรรมในการชำระหนี้ที่ดี เช่น ไม่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ย ให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถโอนหนี้หรือเปลี่ยนประเภทหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตดังกล่าวไปเป็นหนี้ตามสัญญาสินเชื่อประเภทอื่น เช่น สินเชื่อ term loan ได้ โดยไม่ต้องยกเลิกการใช้บัตรและบัญชีบัตรเครดิตของลูกหนี้รายนั้น ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องถือปฏิบัติ ดังนี้

3.4.1) วงเงินของสินเชื่อที่เปลี่ยนประเภทใหม่ เมื่อรวมกับยอดคงเหลือของ วงเงินบัตรเครดิตเดิมแล้ว ต้องไม่เกินกว่าวงเงินที่เคยอนุมัติของบัตรเครดิตนั้น ตลอดระยะเวลาที่ลูกหนี้ยังคงผ่อนชำระสินเชื่อที่เปลี่ยนประเภทใหม่ดังกล่าว

3.4.2) การโอนหนี้หรือเปลี่ยนประเภทหนี้ของบัตรเครดิตนี้ ต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์แก่ลูกหนี้เป็นหลัก เช่น การลดดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมอย่างมีนัยสำคัญ

ทั้งนี้ หนี้อันเกิดจากการใช้บัตรเครดิตที่ยังมิได้โอนไปเป็นหนี้ตามสัญญาบัญชีเดินสะพัด จะเอาดอกเบี้ยนั้นทบเข้ากับเงินต้นแล้วคิดดอกเบี้ยในจำนวนเงินที่ทบเข้ากันนั้นไม่ได้

อนึ่ง ผู้ประกอบธุรกิจต้องดูแลมิให้การโอนหนี้หรือการเปลี่ยนประเภทหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตไปเป็นหนี้ตามสัญญาสินเชื่อประเภทอื่น การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิต หรือการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขในสัญญาบัตรเครดิต เป็นช่องทางในการหลีกเลี่ยงข้อกำหนด เกี่ยวกับดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับบัตรเครดิต ตามข้อ 1) และสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นธนาคารพาณิชย์ การ

โอนหรือเปลี่ยนแปลงหนี้ดังกล่าว ต้องไม่เป็นการกระทำเพื่อหลีกเลี่ยงหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรอง หรือเป็นเหตุให้มีการจัดแจ้งบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินไม่ถูกต้อง

4) การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภค

ผู้ประกอบการบัตรเครดิตต้องให้ความสำคัญและจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีบัตรเครดิตที่ถูกต้องและครบถ้วนเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติและกำหนดวงเงินบัตรเครดิตที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิต โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลกลางที่เชื่อถือได้ เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต เป็นต้น หรือร่วมกันจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสอบย้อนประวัติส่วนตัวของผู้สมัคร จำนวนบัตรและวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับทั้งสิ้น ตลอดจนข้อมูลอื่นๆ ผู้ประกอบการบัตรเครดิตต้องรักษาข้อมูลของผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคไว้เป็นความลับ เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้

- 4.1) การเปิดเผยโดยได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภค
- 4.2) การเปิดเผยตามหน้าที่ หรือเพื่อประโยชน์แก่การสอบสวนหรือพิจารณาคดี
- 4.3) การเปิดเผยแก่ผู้สอบบัญชีของธนาคารพาณิชย์นั้น
- 4.4) การส่งข้อมูลเครดิตให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต
- 4.5) การเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดไว้

5) การปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน

ผู้ประกอบการบัตรเครดิตจะต้องดำเนินการตรวจสอบเมื่อผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต และแจ้งความคืบหน้าของผลการตรวจสอบรวมทั้งชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการต่อไปให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคทราบภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งการร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จ และแจ้งให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคนั้นทราบโดยเร็ว

4.4.4.2 การดูแลผู้บริโภคในต่างประเทศ

การดูแลผู้บริโภคในต่างประเทศ อย่างประเทศมาเลเซีย ในการดูแลผู้บริโภคจะกำหนดให้มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยไม่ต่ำกว่า 20 วันปฏิทิน กำหนดให้ผู้ถือบัตรเครดิตสามารถชำระหนี้บัตรเครดิตได้ช้ากว่ากำหนดไม่ต่ำกว่า 4 วัน โดยไม่เสียค่าปรับ เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการชำระเงินในกรณีวันครบกำหนดตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ หรือวันหยุดอื่น

โดยก่อนจะเริ่มทำสัญญาบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องให้ข้อมูลแก่ผู้ถือบัตรเครดิตอย่างครบถ้วนไม่ว่าจะเป็นเงื่อนไข การชำระคืน อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมการชำระเงินล่าช้า การใช้งานบัตรเครดิตในต่างประเทศ ความรับผิดชอบของผู้ถือบัตร และอื่น ๆ ขณะที่บัตรเครดิตเปิดใช้งาน ในการรายงาน (Statement) ในแต่ละเดือน ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องมีค่าเดือนเกี่ยวกับมูลค่าดอกเบี้ยที่เรียกเก็บ ทั้งในกรณีชำระขั้นต่ำ และกรณีชำระบางส่วน เพื่อให้ผู้ถือบัตรเครดิตทราบถึงผลกระทบที่ตามมาเมื่อเลือกชำระเพียงขั้นต่ำของยอดหนี้บัตรเครดิตในแต่ละเดือน และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตมีสิทธิในการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการ เปลี่ยนแปลงวงเงิน หรือยุติสัญญาบัตรเครดิต ได้ตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้เมื่อเริ่มทำสัญญาบัตรเครดิต แต่จะต้องมีการแจ้งผู้ถือบัตรล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 21 วันปฏิทิน (Bank Negara Malaysia, 2019)

Monetary and Economics Department Bank of Korea (2009)

ได้ทำการศึกษาการปรับปรุงนโยบายการเงินและการดำเนินงาน การพัฒนาตลาดการเงิน การรักษาสถียรภาพทางการเงินและการเสริมสร้างนโยบายความรอบคอบทางการเงินในภูมิภาคเอเชีย ซึ่งหนึ่งในพื้นที่ศึกษาก็คือประเทศมาเลเซีย พบว่านอกเหนือจากมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ธนาคารกลางประเทศมาเลเซียก็ได้มี การส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน โดยมีความพยายามที่จะให้ความรู้ด้านการจัดการทางการเงินกับครัวเรือน ควบคู่กับการส่งเสริมให้มีการจัดตั้ง Credit Counseling and Debt Management Agency ตั้งแต่เดือนเมษายน ปี 2006 เพื่อช่วยเหลือ และให้คำแนะนำด้านเครดิต การจัดการทางการเงิน ความรู้ทางการเงิน และการปรับโครงสร้างหนี้แก่ผู้บริโภค แต่ทั้งนี้ Hassan, R., Kassim, S., & Bakar, E. A. (2021) ได้เสนอประเด็นว่า ข้อพิพาททางกฎหมายเกี่ยวกับผู้ใช้บริการทางการเงินนั้นมีปัญหาคือ การอยู่ภายใต้การกำกับดูแลที่แยกย่อยในหลายหน่วยงาน เช่น ธุรกรรมของธนาคารถูกกำกับโดย Central Bank of Malaysia (BNM), การเข้าซื้อและการขายแบบเครดิต ถูกกำกับโดย Ministry of Domestic Trade and Consumer Affairs (MDTCA) ขณะที่ Ministry of Housing and Local Government (MHLG) กำกับดูแลกิจกรรม การให้กู้ยืมเงิน และโรงรับจำนำ ขณะที่ธุรกรรมเกี่ยวกับเครดิตถูกกำกับจากกฎหมายย่อย (piecemeal laws) ซึ่งมีทั้ง Contracts Act 1950, the Consumer Protection Act 1999 (CPA), the Hire-Purchase Act 1967 (HPA), the Moneylenders Act 1959 (MLA) and the Pawnbrokers Act 1972 (PBA) การขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผู้กำกับดูแลนี้มีผลให้การสร้างความยุติธรรมของผู้ถือบัตรเครดิตหรือ

ผู้บริโภคมีต้นทุนการดำเนินการที่ยุงยากและมีค่าใช้จ่ายที่สูง โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดข้อพิพาทในธุรกิจบัตรเครดิต

ประเทศจีน ในเรื่องการเรียกเก็บผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะส่งใบแจ้งยอดให้กับผู้ถือบัตรเครดิตเป็นรายเดือน หากข้อมูลผิดพลาดหรือมีข้อสงสัยให้ผู้ถือบัตรบันทึกข้อมูลแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับข้อมูลดังกล่าวที่มีอยู่ในใบแจ้งยอดภายใน 60 วันนับจากวันที่ออกใบแจ้งยอด หากไม่มีการแจ้ง จะถือว่าได้รับการตรวจสอบแล้วและถูกต้องและมีผลผูกพันผู้ถือบัตร โดยใบแจ้งยอดจะต้องประกอบไปด้วยข้อมูล ยอดค้างชำระ ยอดจ่ายขั้นต่ำ และวันครบกำหนดชำระ หากผู้ถือบัตรชำระเงินยอดค้างชำระเต็มจำนวน ยอดคงเหลือภายในระยะเวลาชำระคืนปลอดดอกเบี้ย จะไม่มีการคิดดอกเบี้ย

ประเทศเกาหลีใต้ จาก SPECIALIZED CREDIT FINANCE BUSINESS ACT 2009 ของประเทศเกาหลีใต้ จะกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องเปิดเผยข้อมูลดังต่อไปนี้ให้ผู้ถือบัตรเครดิต ฯลฯ และร้านค้าบัตรเครดิตทราบ คือ

- 1) อัตราดอกเบี้ย อัตราคิดลด และอัตราดอกเบี้ยผิมนัดชำระหนี้ และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ที่กำหนดโดยผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต
- 2) วิธีการชำระเงินของจำนวนบัตรเครดิตและบัตรเติมเงินที่ใช้
- 3) ความรับผิดชอบต่อผู้ถือบัตรเครดิต
- 4) ความรับผิดชอบต่อผู้ค้าบัตรเครดิตและเรื่องที่ต้องปฏิบัติตามโดยผู้ค้า
- 5) เรื่องอื่น ๆ ตามที่นายกรัฐมนตรีกำหนด

ในส่วนของ **ประเทศเยอรมนี** ทุกผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องแสดงค่าธรรมเนียมทั้งหมดอย่างชัดเจน กระชับและที่เข้าใจได้ให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิต และต้องพิสูจน์ว่าผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตได้แสดงค่าธรรมเนียมทั้งหมดให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตแล้ว และจะต้องส่งตารางราคาให้กับผู้ถือบัตรเครดิตทางอีเมล (หรือไปรษณีย์) ก่อนที่จะสมัครบัตรเครดิต ในกรณีที่ผู้ถือบัตรชำระเงินในจำนวนที่ไม่ถูกต้องในการทำธุรกรรม หรือพบว่ามีการเรียกเก็บเงินที่ฉ้อโกงจากบัตรเครดิต ผู้ถือบัตรสามารถขอให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตตรวจสอบรายการการชำระเงินได้ และหากเป็นบัตรเครดิตประเภทแบบเรียกเก็บเงิน จะบันทึกการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรตลอดทั้งเดือน จากนั้นเรียกเก็บเงินผู้ถือบัตรหลังจากผ่านไป 30 วัน โดยพื้นฐานแล้วจะให้เครดิตปลอดดอกเบี้ยมูลค่าหนึ่งเดือนแก่ผู้ถือบัตร เมื่อระยะเวลาสิ้นสุดลง (โดยปกติคือช่วงสิ้นเดือน)

ผู้ประกอบการบัตรเครดิตจะออกใบแจ้งหนี้ให้ผู้ถือบัตรพร้อมรายละเอียดการซื้อทั้งหมดและจำนวนเงินที่เป็นหนี้ (Settle-in-berlin, 2023)

จากงานวิจัยของ Maximilian Yang (2016) พบว่า ค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมหรือค่าธรรมเนียมการชำระเงินเป็นค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมที่ร้านค้าเพิ่มในใบเรียกเก็บเงินของผู้ถือบัตรเครดิตสำหรับการใช้รูปแบบการชำระเงินเฉพาะอย่างบัตรเครดิต รูปแบบการชำระเงินต่าง ๆ ได้พยายามที่จะห้ามการคิดค่าบริการผ่านกฎระเบียบของผู้ค้า เนื่องจากค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมอาจทำให้ความโปร่งใสของราคาลดลงและไม่สนับสนุนธรรมเนียมปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตาม การออกกฎหมายคัดค้านของหลายประเทศยังทำให้ร้านค้าสามารถเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมจากผู้ถือบัตรได้ ตามมาตรา 52 (3) ของคำสั่งบริการการชำระเงิน (2007/64/EC, PSD) ที่อนุญาตให้มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมภายใต้สถานการณ์ปกติ อย่างไรก็ตามประเทศสมาชิกยังสามารถห้ามการเรียกเก็บเงินที่มากเกินไป กฎหมายต่อต้านค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมไม่ผ่านทั้งสหราชอาณาจักรและเยอรมนี แต่มาตรา 312a (4) ของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กำหนดให้ร้านค้ายอมรับวิธีการชำระเงินทั่วไปอย่างน้อยหนึ่งวิธีโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม โดยค่าธรรมเนียมจะต้องไม่เกินกว่าค่าใช้จ่ายของตนเองและเปิดเผยค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมก่อนการชำระเงิน ในการที่ร้านค้าเรียกเก็บโดยตรงจากการทำธุรกรรมส่วนบุคคล สัญญาเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมจะถือเป็นโมฆะ และผู้ถือบัตรมีสิทธิ์ได้รับเงินคืนเต็มจำนวนจากค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมในกรณีที่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ถือบัตรที่ไม่ได้เกิดขึ้นจากการกระทำผิดของผู้ถือบัตร

ประเทศสหรัฐอเมริกา ในเรื่องการเรียกเก็บและการชำระ จะต้องให้ผู้ถือบัตรเครดิตมีเวลาเพียงพอในการชำระค่าใช้จ่าย ผู้ประกอบการบัตรเครดิตจะต้องให้เวลาผู้ถือบัตรอย่างน้อย 21 วันในการชำระเงินนับจากเวลาที่ส่งใบเรียกเก็บเงิน จะต้องไม่มีการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยย้อนหลัง ผู้ประกอบการบัตรเครดิตจะต้องแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 45 วัน หากจะเพิ่มอัตราดอกเบี้ย และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขใด ๆ ของสัญญาได้ภายในหนึ่งปี อัตราดอกเบี้ยเบื้องต้นจะต้องมีอายุอย่างน้อย 6 เดือน และใบแจ้งยอดต้องแสดงให้เห็นว่าจะใช้เวลานานเท่าใดในการชำระยอดคงเหลือที่มีอยู่หากผู้ถือบัตรชำระเงินขั้นต่ำเท่านั้น และต้องแสดงจำนวนเงินที่ชำระและต้นทุนดอกเบี้ยทั้งหมดเพื่อชำระยอดคงเหลือทั้งหมดภายใน 36 เดือน (Forbes, 2024)

4.4.4.3 ประเด็นจากการสนทนากลุ่มเรื่องการดูแลผู้บริโภค

- 1) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มต้องการให้แสดงอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงให้กับผู้บริโภคโดยในกรณีนี้ดอกเบี้ยบัตรเครดิตอาจจะสูงได้ถึงร้อยละ 25
- 2) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มมีความกังวลเรื่องการเรียกเก็บหนี้ไม่เหมาะสมของบริษัทบริหารสินทรัพย์ เช่น การข่มขู่ยึดทรัพย์ เป็นต้น
- 3) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเสนอความคิดเห็นว่าปัญหาบัตรเครดิตที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งมาจากวินัยและทักษะการเงินของผู้ใช้บริการเองด้วย ที่ไม่ได้คำนึงหรือวางแผนที่ดี จึงอยากให้มีการให้ความรู้และทักษะทางการเงินแก่ผู้ใช้บัตรเครดิตอย่างจริงจัง
- 4) มีความกังวลเกี่ยวกับบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่มีการนำการผิดนัดชำระหนี้ที่ขาดอายุความมาฟ้องดำเนินคดีกับผู้ถือบัตรเครดิต โดยอาศัยความไม่รู้ทางด้านกฎหมายของผู้ถือบัตร
- 5) อยากให้ธนาคารแห่งประเทศไทยกำกับดูแลกิจกรรมบัตรเครดิตให้ครอบคลุมถึงกระบวนการฟ้องร้องดำเนินคดี เพราะปัจจุบันมีผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมจำนวนมาก

จากผลการศึกษาการเปรียบเทียบและการกำกับดูแลดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต ผู้เขียนได้รวบรวมและประเมินการศึกษาวิจัยมาตรการควบคุมบัตรเครดิตในต่างประเทศ โดยพบว่าผลกระทบของมาตรการควบคุมบัตรเครดิตในหลากหลายประเทศนั้น มีผลกระทบไปในเชิงบวกสำหรับผู้บริโภคและการใช้มาตรการกำหนดดอกเบี้ยไม่ได้มีผลกระทบกับจำนวนสินเชื่อบัตรเครดิตที่ออก

ในประเทศสหรัฐอเมริกามีการปฏิรูประเบียบการดำเนินการบัตรเครดิตใน Credit Card Act 2009 โดย กฎเกณฑ์ที่ออกมาเป็นการปกป้องผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญในเรื่อง (1) ระยะเวลาชำระหนี้บัตรเครดิต (2) การแจ้งเตือนการเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยเรียกเก็บ (3) การแสดงวิธีการจ่ายหนี้และทางเลือกที่ทำให้ดูแลเครดิตส่วนบุคคลง่าย (4) การทำห้ามทำบัตรเครดิตที่จ้องใจเก็บเกี่ยวค่าธรรมเนียม (5) กำหนดเกณฑ์การโฆษณาต่อผู้ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ การออกพระราชบัญญัติ Credit Card Act นี้ของอเมริกาเกิดขึ้นหลังวิกฤตเศรษฐกิจ subprime ในปี 2008 พร้อม ๆ กับ Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act ซึ่งกลายเป็นตัวอย่างของการควบคุมบัตรเครดิตในหลาย ๆ ประเทศ

โดย Consumer Financial Protection Bureau (2013) มีข้อค้นพบ 3 ประการจากข้อมูลระหว่างปี 2009 ถึง 2012 ประการที่หนึ่งมีความเป็นไปได้ที่ Credit Card Act จะส่งผลให้ต้นทุนการปล่อยสินเชื่อบัตรเครดิตต่อผู้บริโภคจะลดลง ประการที่สองจำนวนเครดิตที่ออกนั้นลดลงในประชากรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ แม้การเพิ่มสินเชื่ออัตโนมัติจะน้อยลงและมีผู้ขอบางรายไม่ได้รับเครดิต ซึ่งก็เป็นวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติ ประการที่สามการออกบัตรเครดิตมีความโปร่งใสและป้องกันการเอาเปรียบจากค่าธรรมเนียมเบ็ดเตล็ด Galenianos and Gavazza (2022) ทำการศึกษาผลกระทบของการกำหนดเพดานดอกเบี้ยในอเมริกาแล้วสรุปว่าเป็นผลดีต่อส่วนเกินผู้บริโภค Lui et al. (2021) รายงานว่าการออก Card Act ไม่ได้มีผลในระยะยาวต่ออัตรากู้ยืมและต้นทุนการยืม แม้ในระยะสั้นอาจจะมีผลบ้าง Han et al. (2018) รายงานว่าผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ให้สินเชื่อลดลงต่อผู้กู้ยืมที่ไม่ใช่ชั้นดี (non-prime)

มากกว่านี้ยังมีการศึกษาในประเทศต่าง ๆ โดยจะยกมาพอสังเขป เช่น ในประเทศจีน Ding and Essounga-Njan (2012) พบว่า การควบคุมส่วนต่างดอกเบี้ยมีผลกระทบต่อกำไรของธนาคารมีตลาดที่มีการแข่งขันไม่สมบูรณ์ ในประเทศออสเตรเลีย Liu et al. (2023) พบว่า การปฏิรูประบบการเงินในปี 2000s ส่งผลให้ส่วนต่างดอกเบี้ยบัตรเครดิตน้อยลง ทำให้อัตราดอกเบี้ยที่เก็บขึ้นอยู่กับต้นทุนทางการเงินทั้งในระยะยาวและในระยะสั้น และในประเทศเยอรมนี Rochet and Wright (2010) พบว่า การควบคุมค่าธรรมเนียมที่บัตรเครดิตเรียกเก็บจากร้านเป็นการเพิ่มส่วนเพิ่มผู้บริโภคโดยตรง

4.5 การประเมินความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตหรือผู้ออกบัตรเครดิต

ผลการศึกษา การประเมินความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตหรือผู้ออกบัตรเครดิต สามารถแบ่งเป็นหัวข้อได้ 4 หัวข้อดังนี้

ตาราง 28 หัวข้อการศึกษาเรื่องการประเมินความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตหรือผู้ออกบัตร

หัวข้อ	ประเด็นสำคัญ
ความสามารถในการชำระหนี้	การพิจารณาส่วนนี้จะคำนึงถึงการที่ผู้ถือบัตรจะต้องมีเงินเหลือหลังชำระหนี้ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพ โดยทั่วไปแล้วจะพิจารณาจากอัตราส่วนหนี้สินต่อรายได้ของผู้ถือบัตรไม่ให้สูงจนเกินไป
ระบบการเรียกเก็บหนี้	ประเด็นนี้เป็นการศึกษาขั้นตอนต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตปฏิบัติ ตั้งแต่รูปแบบการเรียกเก็บหนี้ วิธีการเรียกเก็บข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไปจนถึงการดำเนินการของผู้ประกอบธุรกิจเมื่อหนี้บัตรเครดิตนั้นกลายเป็นหนี้เสีย (NPL)
ระบบการติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายและการชำระหนี้สิน	ในส่วนของติดตามพฤติกรรมของผู้ถือบัตรนั้นพบว่าผู้ประกอบธุรกิจมีวิธีติดตามที่หลากหลาย เช่น ประวัติการชำระเงิน การใช้คะแนนเครดิต ระยะเวลาของประวัติทางเครดิต และอัตราส่วนการใช้สินเชื่อ เป็นต้น
ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	ประเด็นนี้เป็นการศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งแนวทางของแต่ละประเทศมีความคล้ายคลึงกันคือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาข้อมูลของผู้ถือบัตรเพื่อตัดสินใจอนุมัติหรือไม่อนุมัติเงินกู้ และกำหนดวงเงินแก่ผู้ถือบัตรเครดิต

ผลการศึกษาเปรียบเทียบ การประเมินความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตหรือผู้ออกบัตรเครดิต ระหว่างประเทศไทยและต่างประเทศ (มาเลเซีย จีน เกาหลีใต้ เยอรมนี และสหรัฐอเมริกา) มีดังต่อไปนี้

4.5.1 ความสามารถในการชำระหนี้

4.5.1.1 ความสามารถในการชำระหนี้กรณีประเทศไทย

ภายใต้ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกข. 7/2566 เรื่อง การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่อตลอดวงจรการเป็นหนี้ ข้อที่ 4 การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (affordability) ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า “ผู้ให้บริการต้องประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยพิจารณาให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมด และคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (residual income) ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกค้าอย่างเต็มที่เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort)” โดยผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตสามารถนำอัตราส่วนภาระหนี้ทั้งหมดต่อรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต (Debt Service Ratio: DSR) มาใช้ประกอบในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้ ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับอัตราส่วน Debt-to-income (DTI) Ratio ที่ประเทศสหรัฐอเมริกาใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อแก่ผู้ใช้บริการทางการเงิน

โดยผู้ประกอบการบัตรเครดิตในประเทศไทยมีการประเมินความเสี่ยงในการออกบัตรผ่านปัจจัยที่เป็นมาตรฐานคล้ายกันดังนี้ (1) ข้อมูลภาระหนี้ของลูกค้าในข้อมูลเครดิต (2) ข้อมูลภาระหนี้กับนายจ้างและสภกรณ์ที่แสดงในสลิปเงินเดือน และ (3) ข้อมูลภาระหนี้อื่นเท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ เช่น ภาระหนี้เครดิตยูเนี่ยนที่ไม่แสดงในสลิปเงินเดือน ภาระหนี้กับผู้ให้บริการที่ไม่ปรากฏในข้อมูลบัตรเครดิต เช่น ภาระหนี้นอกระบบ

4.5.1.2 ความสามารถในการชำระหนี้กรณีต่างประเทศ

ในกรณีประเทศมาเลเซียธนาคารกลางได้มีการก่อตั้ง Centralized Credit Reference Information System (CCRIS) เพื่อการจัดการข้อมูลของผู้กู้ยืม เพื่อให้ผู้ให้สินเชื่อหรือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตใช้ร่วมกันเพื่อการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ผู้กู้ยืม อันเป็นการช่วยลดความเสี่ยงของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต (Bank of Korea ,2009)

ในประเทศเกาหลีใต้ รัฐบาลมีการตราพระราชบัญญัติฟื้นฟูลูกหนี้ หรือ Individual Debtor Rehabilitation Act (IDRA) ขึ้นมาเมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2547 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 23 กันยายน พ.ศ.2547 เพื่อพยายามที่จะส่งข้อความที่ชัดเจนไปยังตลาดว่ารัฐบาลตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นนี้และ IDRA จะช่วยลดโอกาสที่จะเกิดวิกฤตการณ์ดังกล่าวและฟื้นฟูความเชื่อมั่นให้กับตลาด IDRA จัดให้มีโครงการฟื้นฟูสำหรับลูกหนี้แต่ละรายที่มีรายได้แต่ยังเสี่ยง

ต่อการล้มละลายของแต่ละบุคคล โดยให้สิทธิ์จำกัดเฉพาะผู้ที่ได้รับแหล่งรายได้ในอนาคตที่เชื่อถือได้และต่อเนื่องผ่านรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งของการจ้างงาน IDRA อาจเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจเกาหลีผ่านการหลั่งไหลเข้ามาของเงินทุนของผู้เสียภาษีจำนวนมหาศาลที่จัดสรรใหม่ให้กับลูกหนี้บัตรเครดิต เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาโครงสร้างพื้นฐานทางการเงิน ข้อเสียที่เป็นไปได้คือ IDRA อาจนำไปสู่อันตรายทางพฤติกรรมโดยที่ผู้ถือบัตรมีแรงจูงใจเพียงเล็กน้อยที่จะไม่ก่อหนี้เกินกว่ารายได้ของตน ใช้จ่ายอย่างประมาท แทนที่จะนำรายได้ของผู้เสียภาษีอันมีค่าไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่เป็นประโยชน์อื่นมากกว่าหากจัดสรรไว้ที่อื่น แม้ว่า IDRA จะมีข้อดีที่ชัดเจน แต่ทางออกที่ดีที่สุดสำหรับสถานการณ์ที่ยังไม่มีสัญญาณที่ชัดเจนของความล้มเหลวของตลาดก็คือ การไม่เข้าไปแทรกแซงของรัฐบาลที่อาจก่อให้เกิดอันตรายทางพฤติกรรมและทำให้การใช้จ่ายหนี้โดยประมาทมากขึ้น ขณะเดียวกันก็ควรพยายามใช้การบริหารความเสี่ยงระยะยาวที่ดีเพื่อให้สินเชื่อแก่บุคคลที่มีฐานะค่อนข้างดีเท่านั้น ซึ่งจะทำให้เกิดโอกาสผิมนัดชำระหนี้ต่ำ โดยทำเช่นนี้โครงสร้างพื้นฐานทางการเงินของเกาหลีสามารถมีความยืดหยุ่นและต้านทานต่อวิกฤติได้มากขึ้น (Jasper S. Kim, 2005)

ประเทศสหรัฐอเมริกามีการใช้ debt-to-income ratio (DTI) เข้ามาเพื่อตรวจสอบความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตตัวอย่าง JPMorgan Chase & Co. (2024) หนึ่งในผู้ประกอบการบัตรเครดิตรายใหญ่ได้มีการแสดงการคำนวณ DTI ไว้มีขั้นตอนดังนี้

1) คำนวณภาระการชำระหนี้ต่อเดือน โดยรวมทั้ง ยอดผ่อนชำระหนี้ อสังหาริมทรัพย์ หนี้กู้ยืมทางการศึกษา หนี้กู้ยืมเพื่อยานพาหนะ อัตราชำระขั้นต่ำของบัตรเครดิต รวมการจ่ายถึงค่าเช่า ของผู้ถือบัตรเครดิต

2) หาเงินได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ถือบัตรเครดิตโดยใช้รายได้ก่อนหักภาษี

3) นำภาระการชำระหนี้ต่อเดือน (ข้อ 1) ทหารด้วยเงินได้เฉลี่ยต่อเดือน (ข้อ 2)

โดยทั่วไปผู้ประกอบการบัตรเครดิตจะพิจารณาอย่างง่ายคือหากผู้ถือบัตรเครดิตมี DTI อยู่ที่ร้อยละ 50 หรือสูงกว่าก็มีแนวโน้มที่จะปฏิเสธการอนุมัติสินเชื่อ ตรงกันข้ามหาก DTI อยู่ที่ร้อยละ 36 หรือต่ำกว่าถือเป็นอัตราส่วนที่ดีผู้ประกอบการบัตรเครดิตมีแนวโน้มสูงมากที่จะอนุมัติสินเชื่อแก่ผู้ถือบัตรเครดิต แต่หากค่า DTI ของผู้ถือบัตรเครดิตมากกว่าร้อยละ 36 แต่น้อยกว่าร้อยละ 50 ผู้ประกอบการบัตรเครดิตจะใช้อัตราส่วนที่ร้อยละ 43 เข้ามาพิจารณาตัวเลขร้อยละ 43 นี้เป็นตัวเลข DTI สูงที่สุดที่ผู้ถือบัตรเครดิตจะมีสิทธิ์ได้รับการอนุมัติสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ออกแบบมาให้มีความมั่นคง และเป็นมิตรกับผู้กู้ยืม

มีงานวิจัยที่น่าสนใจของ JIMÉNEZ et al. (2023) ซึ่งได้ศึกษาปัญหาการผัดผ่อนชำระหนี้ของบุคคล การวิจัยนี้ได้นำเอากรอบแนวคิดเรื่อง Nudge มาใช้เพื่อให้การติดตามหนี้สินของสถาบันการเงินมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นักวิจัยออกแบบการติดตามหนี้ โดยใช้หลักการที่คิดถึงจิตวิทยาเข้ามามีส่วนสำคัญ โดยใช้หลักการในการสื่อสาร 5 ประการในการติดตามหนี้ คือ (1) Make it easy คือ ระบบต้องติดตามง่ายและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน (2) Reciprocal principle คือ ต้องแสดงความจริงใจในการเข้าพูดคุยกับลูกหนี้ (เขียนจดหมายด้วยลายมือ ติดต่อกันเป็นการส่วนตัว ฯลฯ) (3) Present bias คือ การแสดงให้เห็นภาพว่าหากนิ่งเฉยไม่จัดการหนี้ในตอนนี้จะเกิดผลลัพธ์ที่ตามมาในอนาคต (อัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น การต้องไปไกล่เกลี่ยในศาล) (4) Ambiguity aversion คือ การสื่อสารถึงลูกหนี้ต้องชัดเจน ห้ามคลุมเครือ โดยต้องระบุจำนวนที่ต้องชำระ กำหนดการชำระ และข้อมูลติดต่อกับหน่วยงานที่ชัดเจน และ (5) Reactance action คือ การติดตามหนี้ต้องไม่แสดงให้เห็นว่ากำลังโดนไต่สวนหรือกดดันให้ยอมรับ ต้องใช้ภาษาที่นุ่มนวลแล้วจึงค่อยไล่ลำดับความจริงจิงของเนื้อหา โดยในกลุ่มลูกหนี้ก็จะมี ความแตกต่างกันในเชิงความสามารถในการชำระ และความเต็มใจที่จะชำระ ทั้งนี้สถาบันการเงินต้องใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มเพื่อสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการเรียกเก็บหนี้ได้



ภาพ 36 กลยุทธ์การเรียกเก็บหนี้

ที่มา : JIMÉNEZ et al. (2023, figure 3 p.118)

4.5.1.3 ประเด็นจากการสนทนากลุ่มเรื่องความสามารถในการชำระหนี้

- 1) ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตได้ให้ข้อมูลว่าในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตได้มีการพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น อายุ รายได้ ความมั่นคงของอาชีพ รวมถึงภาระหนี้สินเดิมของผู้ถือบัตรเครดิต
- 2) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มให้ความเห็นว่าผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ใช้เกณฑ์ด้านรายได้ขั้นต่ำ ในการพิจารณาเบื้องต้น และเมื่อรายได้เพิ่มขึ้นก็จะพิจารณาเพิ่มวงเงินให้ ซึ่งการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนส่วนนี้เองสอดคล้องกับ ความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้ที่น้อยลง จึงเข้าใจว่า ผู้ประกอบธุรกิจก็มีการควบคุมความเสี่ยงส่วนนี้ที่เหมาะสมดีอยู่แล้ว
- 3) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มมีข้อสังเกตว่าในปัจจุบันธุรกิจบัตรเครดิตรวมถึงสินเชื่ออื่นที่ดำเนินการอยู่นั้นมุ่งเน้นการเข้าถึงสินเชื่อมากจนเลยการพิจารณาความสามารถในการชำระคืนของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นผลให้ผู้ถือบัตรเครดิตมีความเสี่ยงที่จะตกอยู่ในวังวนหนี้สินไม่จบสิ้น

4.5.2 ระบบการเรียกเก็บหนี้

4.5.2.1 ระบบการเรียกเก็บหนี้กรณีประเทศไทย

สำหรับระบบการเรียกเก็บหนี้ในกรณีของประเทศไทย เมื่อมีการใช้บัตรเครดิตแล้ว ธนาคารหรือผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะทราตรง่ายเงินค่าสินค้าหรือบริการแทนผู้ถือบัตรไปก่อน จากนั้นก็จะมีการเรียกเก็บเงินคืน โดยออกใบแจ้งหนี้ให้กับผู้ถือบัตร เพื่อให้ชำระเงินดังกล่าวคืน หากผู้ถือบัตรชำระเงินคืนครบเต็มตามจำนวนที่ใช้ไป และชำระตรงตามกำหนดเวลาที่ระบุ ธนาคารหรือผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตก็จะไม่เรียกเก็บดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร แต่หากเป็นการชำระคืนบางส่วนหรือไม่ชำระคืน หรือ ชำระคืนไม่ตรงตามกำหนดเวลา ธนาคารหรือผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม โดยแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบในใบแจ้งหนี้งวดถัดไป โดยผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องทำการแจ้งเตือนลูกหนี้ก่อนถึงกำหนดชำระหนี้ โดยสามารถพิจารณาแจ้งเตือนเฉพาะลูกหนี้กลุ่มที่มีความเสี่ยงหรือโอกาสผิดนัดชำระหนี้สูงได้ตามความเหมาะสม ซึ่งต้องจัดทำนโยบายการแจ้งเตือนดังกล่าวที่ชัดเจนและมีหลักการที่สมเหตุสมผลเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ การแจ้งเตือนดังกล่าวต้องเป็นครั้งละครั้งกับการแจ้งรายการที่จะต้องชำระหรือรายการที่จะมีการเรียกเก็บ เช่น ใบแจ้งหนี้ ทั้งนี้ การจัดกลุ่มลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีโอกาสผิดนัดชำระหนี้สูงให้เป็นไปตามนโยบายการแจ้งเตือนที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้

ธนาคารหรือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ต้องแจ้งเตือนลูกหนี้เมื่อลูกหนี้กำลังจะมีภาระค่างวดหรืออัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจากงวดก่อนหน้า เช่น ผลผลิตหนี้สินเชื่อที่มีการคิดดอกเบี้ยในอัตราที่จูงใจในช่วงแรก ซึ่งกำลังจะปรับการจ่ายดอกเบี้ยขึ้นเป็นอัตราปกติ ผลผลิตหนี้สินเชื่อที่มีลักษณะการจ่ายแบบขั้นบันไดที่กำลังจะปรับค่างวดเพิ่มขึ้น ยกเว้นผลผลิตหนี้สินเชื่อดังต่อไปนี้

- 1) สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแบบลอยตัว
- 2) บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

ในส่วนของการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการชำระคืนหนี้และภาระต้นทุนในการกู้ยืม ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระหนี้ในรูปแบบต่าง ๆ และภาระต้นทุนในการกู้ยืม เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมของผู้ถือบัตรให้ตระหนักถึงต้นทุนที่จะเกิดขึ้นและจูงใจให้ชำระหนี้เพิ่มเท่าที่ชำระไหว ซึ่งจะช่วยลดภาระดอกเบี้ยให้กับลูกหนี้ในระยะยาวได้ตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และในการติดตามทวงถามหนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตต้องดำเนินการติดตามทวงถามหนี้โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อลูกหนี้ รวมทั้งต้องแจ้งข้อมูลภาระหนี้กับลูกหนี้ที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเงินและระยะเวลาค้างชำระ ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการทวงถามหนี้ (ถ้ามี) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ติดต่อในการชำระหนี้ รวมถึงช่องทางในการขอคำปรึกษาปัญหาการชำระหนี้และการแก้ไขปัญหาหนี้ สิทธิของลูกหนี้ในการร้องเรียนการให้บริการ พร้อมทั้งวิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียน และช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ให้บริการมอบหมายให้พันธมิตรทางธุรกิจดำเนินการติดตามทวงถามหนี้แทนผู้ให้บริการต้องควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน รวมถึงผู้รับจ้างช่วงงานต่อ เสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง ตลอดจนดูแลไม่ให้เกิดการกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน ทั้งค่าตอบแทนด้านเป้าหมายรายบุคคลหรือรายกลุ่ม (KPI) และเงินรางวัลจูงใจผลักดันให้เกิดการทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในเรื่องพฤติกรรมทวงถามหนี้ อีกทั้งผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตต้องเรียกให้ผู้ถือบัตรชำระหนี้ก่อนเรียกให้ผู้ค้าประกันชำระหนี้ยกเว้นกรณีลูกหนี้ถูกศาลพิพากษาให้เป็นคนล้มละลาย หรือไม่ปรากฏว่าลูกหนี้ไปอยู่แห่งใด หรือผู้ค้าประกันซึ่งเป็นนิติบุคคลได้ยินยอมเข้าผูกพันตนเพื่อรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วม

การเรียกเก็บหนี้ นอกจากจะสามารถดำเนินโดยสถาบันการเงินผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตหรือพันธมิตรทางธุรกิจของสถาบันการเงิน แล้วยังมีอีกรูปแบบหนึ่งคือการทำที่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต “ขายหนี้บัตรเครดิต” ที่มีการผิหนดชำระหนี้เกิน 90 วัน หรือที่เรียกว่า NPL โดยผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสามารถจำหน่ายหนี้ส่วนนี้ ให้แก่บริษัทบริหารสินทรัพย์โดยไม่ต้องขอความยินยอมจากลูกหนี้ (ผู้ถือบัตร) เพียงแต่ต้องแจ้งให้ทราบเท่านั้น ส่งผลให้ลูกหนี้ต้องเปลี่ยนจากลูกหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ไปเป็นลูกหนี้ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ ส่วนนี้ค่อนข้างเป็นประเด็นที่ถูกกล่าวถึง เนื่องจากบริษัทบริหารสินทรัพย์เองเมื่อซื้อหนี้ไปก็มีการบริหารจัดการการติดตามทวงหนี้ที่แตกต่างกันไปในแต่ละกรณี ซึ่งในส่วนนี้หลายครั้งที่กลายเป็นคดีความทางกฎหมายและต้องขึ้นศาล บังคับคดีขายสินทรัพย์ทอดตลาดเพื่อชดใช้หนี้ หรือในบางกรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์อาศัยการไม่ทราบข้อมูลหมายของผู้ถือบัตรเครดิต โดยดำเนินการเรียกเก็บหนี้และฟ้องร้องผู้ถือบัตรเครดิตที่มีการผิหนดชำระหนี้เกิน 2 ปีขึ้นไปซึ่งในทางกฎหมายนั้นการผิหนดชำระหนี้ดังกล่าวได้หมดอายุความลงแล้ว แต่ทั้งนี้บริษัทบริหารสินทรัพย์เองมิใช่ว่าจะใช้วิธีทวงถามหนี้ อย่างไรก็ตาม เพราะตัวบริษัทบริหารสินทรัพย์ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งขึ้นตาม พระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ.2541 และโดยมีธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำกับดูแล

ขณะที่ภาครัฐเองก็ได้เข้ามามีบทบาทในการแก้ปัญหาเรื่องการเรียกเก็บหนี้เช่นกัน โดยมีการส่งเสริมให้จัดตั้ง บริษัทบริหารสินทรัพย์ขึ้นมา เช่น บริษัท บริหารสินทรัพย์ สุขุมวิท จำกัด (“บสส.” หรือ “SAM”) เพื่อทำเป็นคลินิกแก้หนี้ คอยช่วยเหลือลูกหนี้ที่เป็น NPL ผ่านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ รวมหนี้กองต่าง ๆ เป็นแห่งเดียว และทำการยึดระยะเวลาชำระ ลดยอดผ่อนชำระต่อเดือน ในอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม



ภาพ 37 คลินิกแก้หนี้

ที่มา: บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด

4.5.2.2 ระบบการเรียกเก็บหนี้กรณีต่างประเทศ

ในกรณีของ**ประเทศเยอรมนี** ประเทศที่มีการใช้ใบเครดิตในสัดส่วนที่ต่ำมาก หรือเรียกได้ว่าไม่มีความจำเป็นต้องมีบัตรเครดิตแม้กระทั่งสำหรับนักท่องเที่ยว คนเยอรมนีนิยมใช้บัตรเดบิต และ Girocard มากกว่าเนื่องด้วยบัตรทั้งสองมีลักษณะเหมือนการใช้เงินสดเพียงแค่มิต้องพกธนบัตรหรือเหรียญในการใช้จ่าย แต่ทั้งนี้สถาบันการเงินในประเทศเยอรมนีก็มีการให้บริการบัตรเครดิตโดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ (1) Charge credit card บัตรประเภทนี้จะบันทึกการใช้งานตลอดรอบเครดิต (ประมาณ 1 เดือน) จากนั้นจะเรียกเก็บเงินโดยวิธีการหักจากบัญชีเพื่อชำระ โดยบัตรเครดิตประเภทนี้บังคับให้ผู้ใช้บริการชำระเต็มยอดเงินที่ได้ใช้ไป จึงทำให้การใช้บริการนั้นปลอดดอกเบี้ย และ (2) Revolving credit card คือรูปแบบบัตรเครดิตที่คุ้นเคยดีในประเทศไทย คือไม่มีกำหนดว่าต้องชำระสิ้นสุดเมื่อใด มีเพียงการกำหนดยอดชำระขั้นต่ำ หากผู้ใช้บริการมียอดหนี้ค้างเกิน ระยะเวลาในรอบบิล ก็จะถูกคิดดอกเบี้ยในอัตราที่ตกลงไว้เมื่อสมัครใช้บริการ (stripe, 2024)

สำหรับ**ประเทศสหรัฐอเมริกา** หากผู้ถือบัตรเครดิตผิดนัดชำระหนี้บัตรเครดิต โดยทั่วไปบริษัทบัตรเครดิตผู้ออกบัตรที่เป็นเจ้าหนี้จะดำเนินการเรียกเก็บเงิน โดยการส่งจดหมายเรียกร้องให้ชำระเงินและโทรเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร ซึ่งกิจกรรมการเรียกเก็บเงินเหล่านี้จะดำเนินการประมาณ 30 ถึง 90 วัน หากเกินระยะเวลาดังกล่าวบริษัทจะส่งหนี้บัตรเครดิตที่ผิดนัดไปยังหน่วยงานเรียกเก็บเงิน ว่าจ้างหน่วยงานเรียกเก็บเงิน ให้เรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้ในนามของเจ้าหนี้ หน่วยงานเรียกเก็บเงินมักจะได้รับเงินเป็นเปอร์เซ็นต์ของเงินที่ได้รับหรือค่าธรรมเนียมคงที่ หน่วยงานเรียกเก็บเงินจะส่งจดหมายทวงถามและโทรหาลูกหนี้เพื่อลองเรียกเก็บเงิน หากหน่วยงานเรียกเก็บเงินรายหนึ่งไม่สามารถเรียกเก็บเงินจากลูกหนี้ได้ บริษัทอาจจะว่าจ้างหน่วยงานอื่นลองดู โดยทั่วไปบริษัทบัตรเครดิตที่ออกบัตรเครดิตจะมีสัญญากับหน่วยงานเรียกเก็บเงินรายแรกในระยะเวลาที่กำหนดก่อนที่จะมีการโอนหนี้ไปยังหน่วยงานเรียกเก็บเงินรายใหม่ หน่วยงานเรียกเก็บเงินใหม่ก็จะมีระยะเวลาในการรวบรวมหนี้ระยะเวลาหนึ่ง และหากไม่สำเร็จ หนี้อาจถูกโอนไปยังหน่วยงานเรียกเก็บเงินใหม่อีก ดังนั้น หากมีการฟ้องร้อง หน่วยงานเรียกเก็บเงินจะไม่ยื่นฟ้องในนามของตนเอง โดยทั่วไปคดีดังกล่าวจะฟ้องในชื่อบริษัทบัตรเครดิตที่เป็นผู้ออกบัตร ดังนั้น อาจมีหน่วยงานเรียกเก็บเงินหลายหน่วยงาน แต่เมื่อถูกฟ้อง ชื่อของบริษัทบัตรเครดิตที่เป็นผู้ออกบัตรจะอยู่ในคดีความ

หากหลายปีหลังจากการผิมนัดชำระหนี้ บริษัทบัตรเครดิตอาจขายหนี้ของลูกหนี้ให้กับผู้ซื้อหนี้ ผู้ซื้อหนี้มักจะซื้อหนี้จากเจ้าหนี้เดิมด้วยเงินดอลลาร์ ผู้ซื้อหนี้อาจซื้อบัญชีหลายพันบัญชีในคราวเดียว เนื่องจากผู้ซื้อหนี้ได้ซื้อหนี้ในราคาที่ต่ำกว่าหนี้ จึงมักจะสามารถเสนอการชำระหนี้ที่ดีที่สุดได้ ตามกฎหมายทั่วไป ยิ่งลูกหนี้ร่อนาน ข้อเสนอการชำระหนี้ก็จะยิ่งดีขึ้นเท่านั้น ตัวอย่างเช่น ผู้ซื้อหนี้ที่ซื้อหนี้ของลูกหนี้หลังจากผ่านไปสองปีจะเสนอข้อตกลงที่ดีกว่าบริษัทบัตรเครดิตที่เป็นเจ้าหนี้เดิมเมื่อลูกหนี้ผิมนัดชำระหนี้ 60 วัน ข้อเสนอบางประการในการรอชำระคือ ความเสียหายต่อเครดิตของลูกหนี้และผู้ซื้อหนี้อาจยื่นฟ้องเรียกเก็บเงินต่อลูกหนี้ เมื่อเวลาผ่านไป ลูกหนี้จะได้รับคะแนนติดลบหลายรายการในรายงานเครดิตเนื่องจากการผิมนัดชำระหนี้ที่ขยายออกไป นอกจากนี้ ลูกหนี้ดังกล่าวอาจไม่ต้องการจัดการกับการโทร จดหมาย และกิจกรรมการเรียกเก็บเงินจากบริษัทผู้ออกบัตรเครดิตต่าง ๆ เป็นเวลาหลายปีในขณะที่หนี้ถูกโอนและขาย

ในส่วนของการฟ้องร้อง หากลูกหนี้ได้รับจดหมายจากนายความ นั่นไม่ได้หมายความว่าจะถูกฟ้องเสมอไป ที่จริงแล้ว สำนักงานกฎหมายหลายแห่งเป็นหน่วยงานเรียกเก็บเงินแฝงตัวมา โดยมีแผนกเรียกเก็บเงินขนาดใหญ่ นายความอาจไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับหนี้ อาจเป็นเรื่องยากที่จะทราบว่าสำนักงานกฎหมายเป็นเพียงหน่วยงานติดตามหนี้ที่แฝงตัวมาโดยไม่มีเจตนายื่นฟ้อง อย่างไรก็ตาม หากลูกหนี้บัตรเครดิตที่เป็นเจ้าหนี้ฟ้อง ซึ่งโดยปกติแล้วจะไม่มีปัญหาในการจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการพิสูจน์คดี หรือหากผู้ซื้อหนี้มีเอกสารทั้งหมดที่จำเป็นในการพิสูจน์คดี อาจต้องการลองยุติคดีก่อนที่จะเข้าสู่การพิจารณาคดี ลูกหนี้ยังสามารถชำระน้อยกว่าสิ่งที่คุณเป็นหนี้ได้ จำนวนเงินในการยุติคดีใด ๆ มีแนวโน้มว่าจะมีการบวกค่าธรรมเนียมนายความและค่าใช้จ่ายศาลเพิ่มเติม ณ จุดนี้ นอกจากนี้ ควรคำนึงถึงกำหนดระยะเวลาของศาล แม้ว่าลูกหนี้จะพยายามเจรจาข้อตกลงก็ตาม หากไม่ตอบกลับการฟ้องร้องต่อศาลอย่างทันท่วงที ผู้พิพากษาอาจเข้าสู่การตัดสินผิมนัดต่อศาล ("การตัดสินผิมนัด" ถือเป็นภาระชนะโดยอัตโนมัติสำหรับฝ่ายที่ยื่นฟ้อง) ผู้ซื้อหนี้อาจเรียกเก็บเงินจากลูกหนี้ผ่านวิธีการติดตามหนี้ต่าง ๆ เช่น การเพิ่มค่าจ้างหรือจัดเก็บบัญชีธนาคาร ดังนั้น หากลูกหนี้ได้รับโทรศัพท์เรียกเก็บเงินและจดหมายทวงถามจากเจ้าหนี้ ตัวแทนเรียกเก็บเงิน หรือผู้ซื้อหนี้ (หรือลูกฟ้องร้องแล้ว) ให้ลองพูดคุยกับนายความบรรเทาหนี้เพื่อขอคำแนะนำว่าต้องทำอะไรในสถานการณ์เฉพาะ แต่หากลูกหนี้มีหนี้สินจำนวนมาก อาจต้องพิจารณายื่นขอล้มละลาย (Loftsgordon, 2567)

4.5.2.3 ประเด็นจากการสนทนากลุ่มเรื่องระบบการเรียกเก็บหนี้

1) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเสนอว่าควรมีการสร้างแรงจูงใจในการชำระหนี้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตเพื่อลดภาระดอกเบี้ยในระยะยาว

2) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มได้เสนอแนะในประเด็นการชำระหนี้ล่าช้า (late payment) ว่า ในบัตรเครดิตหากลืมชำระโดยไม่เจตนา เกินระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยก็ต้องถูกคิด ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม เบี้ยปรับ แต่ที่จริงแล้วสามารถ “คุยได้” (เลื่อนระยะเวลาการชำระออกไป) ผ่านการติดต่อไปยังบริษัทผู้ออกบัตรทั้งนี้ จะ “คุยได้” นี้ผู้ใช้บัตรต้องเป็นผู้ติดต่อไปทางบริษัทเอง บริษัทบัตรเครดิตจะมีแนวทางไหนบ้างใหม่ในระบบเรียกชำระ ที่ทำให้ผู้ใช้ไม่ลืมชำระเงิน

3) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มมีความกังวลเมื่อผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตขายหนี้เสียให้แก่บริษัทบริหารสินทรัพย์ แล้วเกิดการทวงหนี้ในลักษณะข่มขู่

4) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มมีความเห็นว่าสำหรับความเสี่ยงของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตนั้น มีค่อนข้างต่ำเพราะกฎหมายให้ผู้ประกอบการ หรือบริษัทบริหารสินทรัพย์สามารถดำเนินการได้ถึงชั้นยึดทรัพย์ และฟ้องล้มละลายได้

5) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มตั้งข้อสังเกตว่าบัตรเครดิตเป็นสินเชื่อไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันแต่เมื่อเกิดการผิดนัดชำระหนี้ก็กลับมีการฟ้องยึดทรัพย์ และในบางกรณีมีการฟ้องยึดทรัพย์เกินส่วน

4.5.3 ระบบการติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายและการชำระหนี้สิน

4.5.3.1 ระบบการติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายและการชำระหนี้สินกรณีประเทศไทย

ในการอนุมัติบัตรเครดิตให้กับผู้สมัครบัตรเครดิต ผู้ให้บริการแต่ละรายก็จะมีกระบวนการตรวจสอบประวัติของผู้ใช้บริการบนเงื่อนไขที่แตกต่างกัน แต่โดยภาพรวมแล้วมีปัจจัยสำคัญอยู่ 4 ปัจจัยที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักที่ผู้ให้บริการทุกรายจะตรวจสอบได้แก่

1) ความสามารถในการชำระหนี้ เป็นการพิจารณาสัดส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเปรียบเทียบกับภาระหนี้สินต่อเดือนของผู้ขอใช้บริการ ซึ่งหากผู้ขอใช้บริการมีสัดส่วนภาระหนี้สินต่อรายได้ที่มาก ก็มีแนวโน้มที่ผู้ให้บริการจะปฏิเสธการอนุมัติบัตรเครดิต นอกจากนี้ผู้ออกบัตรเครดิตยังมีการตรวจเช็คประวัติการสมัครบัตรเครดิตของผู้ขอใช้บริการ หากเคยโดน

ปฏิเสศการสมัครบัตรเครดิตในระยะเวลา 180 วันที่ผ่านมา ก็มีแนวโน้มที่ผู้ออกบัตรจะปฏิเสธการสมัครบัตรเครดิตของผู้ขอใช้บริการรายนั้น

2) ข้อมูลเครดิตของผู้ขอใช้บริการบัตรเครดิต จาก บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัดก่อนการปล่อยสินเชื่อของทางสถาบันการเงินในประเทศไทยทางสถาบันสามารถตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ของผู้ขอใช้บริการได้จากข้อมูลเครดิตของบริษัท เครดิตแห่งชาติ จำกัด (National Credit Bureau) หรือที่รู้จักกันในชื่อ เครดิตบูโร (Refinn, 2566) ซึ่งการให้บริการผลิตภัณฑ์เองก็ได้นำข้อมูลเครดิตส่วนนี้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาเพื่ออนุมัติการให้สินเชื่อ และกำหนดวงเงินบัตรเครดิตด้วย

ในขั้นตอนการสมัครขอใช้บริการบัตรเครดิตผู้ออกบัตรจะให้ผู้ขอใช้บริการลงนามในใบสมัครให้ยินยอมเปิดเผยข้อมูลเครดิตของผู้ขอใช้บริการบัตรเครดิตกับ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (เครดิตบูโร) ข้อมูลเครดิตบูโรนี้ ผู้ออกบัตรจะใช้พิจารณาพฤติกรรมความเป็นหนี้ของผู้ขอใช้บริการบัตรเครดิตโดยข้อมูลเครดิตบูโร ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีสินเชื่อ เงินกู้ บัตรเครดิต ที่มีอยู่กับสถาบันการเงินทั้งที่เป็นสถาบันการเงินที่เป็นสมาชิกของเครดิตบูโร ในการพิจารณาข้อมูลสินเชื่อจากเครดิตบูโรจะแสดงให้เห็นว่าผู้ขอใช้บริการบัตรเครดิตนั้นมีหนี้สินทั้งหมด หรือภาระหนี้ที่ต้องชำระต่อเดือนเท่าไร โดยผู้ออกบัตรจะใช้ข้อมูลจากส่วนนี้ในการนำมาประกอบการคำนวณร่วมกับสัดส่วนหนี้ต่อรายได้ประจำเดือนเพื่อหาความสามารถในการชำระหนี้

นอกจากนี้ข้อมูลเครดิตบูโรยังแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการชำระหนี้ของบุคคลคนนั้น ว่ามีพฤติกรรมชำระหนี้แบบใด โดยสามารถจำแนกกลุ่มลูกหนี้ออกเป็นระดับชั้นได้ 3 ระดับหลัก ๆ ด้วยกัน (1) ลูกหนี้ปกติ หรือลูกหนี้ที่ดี คือมีลักษณะการผ่อนชำระตรงเวลาเป็นประจำทุกเดือน (2) ลูกหนี้ที่ชำระเงินไม่สม่ำเสมอ คือกลุ่มที่มีลักษณะการชำระหนี้ แต่ขาดความสม่ำเสมอ โดยบางงวดขาดชำระ แต่ก็จะกลับมาชำระในงวดถัดไป ลูกหนี้กลุ่มนี้ถือว่าเป็นกลุ่มผู้ขอใช้บริการที่มีความเสี่ยง แต่ยังไม่เท่ากลุ่มที่ (3) ลูกหนี้กลุ่มหนี้เสีย (NPL) ในลูกหนี้กลุ่มนี้จะปรากฏข้อมูลในระบบเครดิตบูโรว่ามีการขาดการชำระเงินติดต่อกันเป็นระยะเวลาานาน ซึ่งถือว่าเป็นผู้ขอใช้บริการที่มีความเสี่ยงในการผินัดชำระหนี้ที่สูงมาก แต่ทั้งนี้แล้วข้อมูลจากเครดิตบูโรเป็นเพียงข้อมูลที่เป็นองค์ประกอบในการพิจารณาสินเชื่อร่วมด้วย แต่ไม่ใช่ข้อมูลที่ผู้ออกบัตรจะอ้างเป็นเหตุผลในการปฏิเสธการอนุมัติบัตรเครดิตให้แก่ผู้สมัครบัตรเครดิตได้

3) ที่อยู่อาศัย สถานที่ติดต่อของผู้ขอใช้บริการบัตรเครดิต

ในขั้นตอนการขอใช้บริการบัตรเครดิต หรือการขออนุมัติวงเงินเพิ่มเติม ผู้ออกบัตรมักจะให้ผู้ใช้บริการแสดงข้อมูลถิ่นฐาน ที่อยู่อาศัยใน สถานที่ทำงานในปัจจุบัน รวมถึง สถานที่ติดต่อช่องทางอื่น ๆ ทั้งนี้ นอกจากข้อมูลข้างต้นจะทำให้ผู้ออกบัตรสามารถส่งเอกสาร การ แจ้งเตือนต่าง ๆ แก่ผู้ให้บริการแล้ว ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ขอใช้ บริการ ผ่านการทวนสอบและอ้างอิงถึงที่อยู่อาศัยที่เป็นหลักแหล่งอีกด้วย

4) หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ

องค์ประกอบการพิจารณานี้แม้จะดูเป็นเรื่องทั่วไป แต่มีความสำคัญ อย่างมากซึ่งผู้ออกบัตรจำเป็นจะต้องร้องขอจากผู้ขอใช้บริการบัตรเครดิต โดยปกติหมายเลข โทรศัพท์ติดต่อของผู้สมัครบัตรเครดิตที่ธนาคารต้องการนั้น ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่บ้าน หมายเลขโทรศัพท์เหล่านี้ผู้ออกบัตรจะ นำไปใช้เป็นข้อมูลในฐานข้อมูลและเมื่อผู้ขอใช้บริการบัตรเครดิตได้ผลการอนุมัติบัตรเครดิตผ่าน แล้วผู้ออกบัตรอาจจะยืนยันตัวตนกับผู้ให้บริการตามหมายเลขที่ให้ไว้ (Finfavor, 2566)

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงการตรวจสอบประวัติและพฤติกรรมการชำระหนี้ใน การให้สินเชื่อกลุ่มอื่น Central The 1 card (2567) ระบุว่าในการพิจารณาสินเชื่อส่วนบุคคลนั้น สถาบันการเงินต่าง ๆ มักจะมีการคำนวณ คะแนนเครดิตเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่อ ซึ่งมีองค์ประกอบและสัดส่วนการให้คะแนน ดังนี้

1) ประวัติการชำระเงิน (35)

- 1.1) ข้อมูลการชำระเงินของแต่ละบัญชีที่มี อยู่ในระบบ ไม่ว่าจะเป็น บัตรเครดิต สินเชื่อบุคคลสินเชื่อรถยนต์ สินเชื่อบ้าน
- 1.2) รายงานที่ปรากฏต่อสาธารณะต่าง ๆ เช่น รายงานบุคคล ล้มละลาย คำตัดสิน ของศาล
- 1.3) ระยะเวลาที่เกินกำหนดการชำระเงิน

2) จำนวนยอดคงค้าง (30)

- 2.1) จำนวนยอดคงค้างรวม
- 2.2) จำนวนยอดคงค้าง ของแต่ละบัญชี
- 2.3) จำนวนบัญชีที่มีอยู่ทั้งหมด
- 2.4) สัดส่วนของวงเงินที่ใช้ไป เมื่อเทียบกับจำนวนที่ได้รับ อนุมัติทั้งหมด

- 3) ระยะเวลาของประวัติทางเครดิต (15)
 - 3.1) ระยะเวลาตั้งแต่เปิดบัญชีโดยรวม
 - 3.2) ระยะเวลาตั้งแต่เปิดบัญชีโดยแยกเป็น รายบัญชี
 - 3.3) ระยะเวลาตั้งแต่บัญชีนั้น ๆ มีธุรกรรม เกิดขึ้น
- 4) เครดิตใหม่ (10)
 - 4.1) จำนวนบัญชีที่เพิ่งเปิด และสัดส่วนของ บัญชีที่เพิ่งเปิดเมื่อเทียบกับประเภท ของบัญชี
 - 4.2) ระยะเวลาตั้งแต่เปิดบัญชี
- 5) ประเภทของเครดิตที่ถูกใช้ (10)
 - 5.2) จำนวนของแต่ละประเภทบัญชี เช่น บัตรเครดิต สินเชื่อบ้าน และส่วนบุคคล

4.5.3.2 ระบบการติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายและการชำระหนี้สินกรณีต่างประเทศ

ในประเทศมาเลเซีย HUSSIN, NAZIMAH (2011) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการชำระคืนเงินกู้ของผู้ใช้บัตรเครดิตและค้นพบประเด็นที่น่าสนใจ 3 ประเด็นด้วยกัน

- 1) กลุ่มที่อายุต่ำกว่า 45 ปี มีความแนวโน้มชำระเงินตรงเวลามากกว่ากลุ่มอื่น
- 2) พบว่ากลุ่มที่มีรายได้ 7,553 - 30,212 บาท มีแนวโน้มชำระเงินตรงเวลา
- 3) ผู้อยู่ในสถานะสมรส หรือหย่าร้าง มีแนวโน้มชำระเงินตรงเวลามากกว่าโสด

การค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่า การอนุมัติเครดิตแก่ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตอาจต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่นนอกเหนือจาก รายได้ของผู้ใช้บริการ รวมไปถึงในกรณีเพิ่มวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิต ก็เช่นเดียวกัน คือควรพิจารณา อย่างระมัดระวังไม่ควรอ้างอิงจากรายได้ของผู้ใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้นแต่เพียงอย่างเดียว

สำหรับในประเทศจีนมีการนำ Social credit เข้ามามีบทบาทในการติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายและชำระหนี้ ทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร ระบบ Social credit นี้ไม่ได้ถูกออกแบบมาเฉพาะใช้กับกิจกรรมทางการเงินเท่านั้น แต่ครอบคลุมไปถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับรัฐ และอื่น ๆ อีกมากมาย คณะกรรมการจะถูกระบุเป็นตัวเลขตั้งแต่ 1 - 1000 คะแนน โดยค่าของคะแนนยิ่งต่ำเท่าใดมีความหมายว่าผู้ใช้บริการมีความเสี่ยงมากขึ้น

110 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

ตามไปด้วย การคำนวณคะแนนส่วนนี้ก็มีเกณฑ์ที่กว้างมาก อาจนับรวมตั้งแต่ความตรงเวลาของการเสียภาษี การพาสุนัขไปที่สาธารณะโดยไม่ใช้สายจูง สุนัขหรือในเขตปลอดบุหรี่ การขาดการไปเยี่ยมบุพการีเป็นประจำ ไปจนถึงการโกงวีดีโอเกม

Gladys Pak Lei Chong (2019) ระบุว่าไม่เพียงแต่รัฐบาลจีนเท่านั้นที่มีระบบ Social credit แต่ยังมีบริษัทเทคโนโลยีเอกชนที่ลงทุนสร้างระบบการติดตามพฤติกรรมของผู้บริโภคอีกด้วย โดยระบบที่เป็นที่รู้จักมากที่สุดคือ Sesame credit ซึ่งถูกสร้างขึ้นโดย Ant financial group บริษัทการเงินที่เป็นพันธมิตรกับ Alibaba บริษัท E-commerce ยักษ์ใหญ่ของประเทศจีน Sesame credit มีการให้คะแนนเป็นตัวเลขระหว่าง 350 – 950 คะแนน โดยพิจารณาคะแนนจากข้อมูล 5 หมวดหมู่หลักได้แก่ (1) ประวัติเครดิตหรือบันทึกการชำระคืนเครดิตในอดีต (2) แนวโน้มพฤติกรรมการซื้อ การชำระหนี้ และการจัดการเงิน ของผู้ใช้บริการ (3) ความสามารถในการชำระหนี้ พิจารณาจากรายได้ และทรัพย์สิน ของผู้ใช้บริการ (4) ข้อมูลส่วนบุคคล คือจำนวนข้อมูลของผู้ใช้บริการที่แสดงต่อผู้ให้บริการ และ (5) ความสัมพันธ์ทางสังคม คือการประพฤติดนเป็นมิตรบนแพลตฟอร์ม

N26 AG (2023) ระบุว่าใน**ประเทศเยอรมนี**ใช้คะแนนเครดิต Schufa หรือก็คือ คะแนนความน่าเชื่อถือทางเครดิต เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือทางเครดิตของผู้ใช้บริการ Schufa Holding AG เป็นหน่วยงานคุ้มครองสินเชื่อที่ใหญ่ที่สุดของเยอรมนี โดยหน่วยงานนี้จะทำหน้าที่รวบรวม ข้อมูลทางเครดิตของผู้ใช้บริการซึ่งรวมไปถึงการขอสินเชื่อในอดีต และประวัติการชำระหนี้ด้วย Schufa จะส่งต่อข้อมูลด้านเครดิตนี้แก่สถาบันการเงินที่อยู่ในเครือข่ายเพื่อนำมาใช้ประกอบการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรวมถึงสินเชื่อบัตรเครดิต คะแนนเครดิตของ Schufa นี้จะมีค่าอยู่ตั้งแต่ 100 – 600 คะแนน ค่าของคะแนนยิ่งต่ำเท่าใดมีความหมายว่าผู้ใช้บริการมีความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้สูงเท่านั้น ในการคำนวณคะแนนจะใช้ข้อมูลเบื้องต้น ดังนี้

- 1) ระยะเวลาของการเปิดบัญชีกระแสรายวัน
- 2) จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง
- 3) สินเชื่อที่ต้องผ่อนชำระไม่รวมสินเชื่อสังหาริมทรัพย์
- 4) สินเชื่อสังหาริมทรัพย์
- 5) ความถี่ในการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านบัญชี

6) ระยะเวลาของการย้ายถิ่นฐานครั้งล่าสุด

7) ประวัติการผิดนัดชำระหนี้

Corporate Finance Institute (2024) ได้ระบุว่ามีการใช้ Credit Utilization Ratio หรืออัตราส่วนการใช้สินเชื่อเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ผู้ออกบัตรเครดิตในประเทศสหรัฐอเมริกา ใช้เพื่อติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายและการชำระหนี้ อัตราส่วนนี้แสดงให้เห็นว่าแต่ละบุคคลจัดการเครดิตของตนได้ดีเพียงใด โดยสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\text{Credit Utilization Ratio} = \frac{\text{ยอดบัตรเครดิตคงค้าง}}{\text{วงเงินบัตรเครดิตที่มี}} \times 100$$

4.5.3.3 ประเด็นจากการสนทนากลุ่มเรื่องระบบการติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายและการชำระหนี้สิน

1) มีความเป็นห่วงเรื่องหนี้บัตรเครดิตเรื้อรัง อยากให้มีระบบการติดตามการชำระเงินของผู้ถือบัตรและส่งเสริมให้ชำระเงินตรงเวลามากยิ่งขึ้น

2) อยากให้มีการเพิ่มความปลอดภัยในส่วนระบบการติดตามหนี้เพราะในปัจจุบันมีมีจฉาชีพอาศัยเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ในการหลอกลวงผู้ถือบัตรเครดิต

4.5.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

4.5.4.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารกรณีประเทศไทย

การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารของธนาคารและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย เพื่อใช้ในการกำหนดและทบทวนนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเครดิต ซึ่งจะส่งผลให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถช่วยคาดการณ์สิ่งต่าง ๆ ในอนาคตได้อย่างถูกต้องมากขึ้น ประเมินความเสี่ยงของการปล่อยสินเชื่อที่เชื่อถือได้ ช่วยเพิ่มความสามารถและประสิทธิภาพในการให้บริการ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ และลดความเสี่ยงในเรื่องของการเงินได้อย่างต่อเนื่อง ด้วยการพัฒนาของระบบอัตโนมัติและเทคโนโลยีอย่างเช่นระบบ Optical Character Recognition (OCR) ที่สามารถสแกนและตรวจสอบเงื่อนไข ข้อกำหนดต่าง ๆ ในเอกสารได้ จึงช่วยให้ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติหรือฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทำงานได้มีประสิทธิภาพขึ้น ลดปัญหาข้อผิดพลาดในการทำงานและลดการแทรกแซงในการพิจารณาด้านกฎระเบียบหรือการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดจาก

มนุษย์ได้ นอกจากนี้ ยังช่วยในเรื่องการตรวจสอบการฉ้อโกง (fraud) โดยสามารถคัดกรองและตรวจสอบชื่อของผู้ทำธุรกรรมได้จากหลากหลายฐานข้อมูลพร้อมกัน ตรวจสอบธุรกรรมที่น่าสงสัย ไปจนถึงการตรวจสอบสถานะบัญชีของลูกค้า เช่น แจ้งเตือนและปิดบัญชีลูกค้าได้โดยอัตโนมัติหากไม่มีการเคลื่อนไหวในบัญชีในระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด (Off boarding)

สำหรับธนาคารหรือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยอย่าง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ได้เดินหน้าประยุกต์เทคโนโลยี AI มาใช้กับระบบงานบัตรเครดิต เพื่อเรียกเก็บเงินอัตโนมัติ และหากผู้ถือบัตรเครดิตลืมชำระหนี้ตามกำหนด AI ก็ยังช่วยแจ้งเตือนได้ จึงมั่นใจว่า AI น่าจะช่วยลดอัตราการจ่ายหนี้ล่าช้าของผู้ถือบัตรเครดิต ตลอดจนประเมินศักยภาพของผู้ถือบัตรเครดิตก่อนอนุมัติได้ด้วย ปัจจุบันการเพิ่มจำนวนขึ้นของผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มคนรุ่นใหม่ ทำให้กรุงศรีต้องปรับกลยุทธ์ด้านดิจิทัลให้ตอบโจทย์การเข้าถึงง่าย สมัครง่าย ใช้งานง่าย ภายใต้การให้บริการที่ถูกต้องและลูกค้าพึงพอใจ กรุงศรี คอนซูมเมอร์จึงนำ AI เข้ามาใช้กับระบบงาน 4 ด้าน ดังนี้

1) สร้างระบบ Call Center ตอบปัญหาของลูกค้า ไม่ต้องโทรมาก็ทราบข้อมูลจากสายเรียกเข้าของลูกค้าประมาณเดือนละ 1.8 ล้านสาย มีเพียง 600,000 กว่าสายเท่านั้นที่ต้องการติดต่อพนักงานโดยตรง ในขณะที่อีก 1.2 ล้านสาย ให้บริการผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) กรุงศรีจึงตัดสินใจนำ AI เข้ามาใช้กับระบบ Call Center เช่น การจดจำเสียงลูกค้าและประเมินพฤติกรรมการใช้บริการในอดีต เพื่อพาลูกค้าไปยังบริการที่ต้องการได้รวดเร็วขึ้น เป็นต้น

แต่ AI ก็มีข้อจำกัด อย่างเช่นเรื่องที่มีรายละเอียดซับซ้อน ต้องสนทนากับบุคคล การสนทนากับ AI อาจจะไม่รู้เรื่องและสามารถแก้ไขปัญหาหรือหาข้อสรุปได้ ซึ่งบางครั้งก็อาจจะสร้างความรำคาญใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการบางคนไม่อยากจะกลับไปใช้บริการอีก

2) ดูแลระบบหลังบ้าน เพิ่มประสิทธิภาพการติดตามทวงหนี้
AI ที่ใช้กับระบบเร่งรัดหนี้สิน (Collection Center) จะบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งฝั่งลูกค้าและพนักงาน เช่น AI จะเก็บข้อมูลพฤติกรรมการชำระหนี้ของลูกค้า อย่างบางคนโทรแจ้งยอดแล้วจ่ายทันที บางคนมักจ่ายช้าหลังโทรแจ้งยอด 3 วันเป็นประจำ หรือบางคนส่งข้อมูลล่วงหน้าก็ชำระตามเวลากำหนด และในฝั่งพนักงาน AI ก็สามารถจับข้อมูลได้ว่าพนักงานแต่ละคนมีความถนัดที่จะติดตามหนี้จากลูกค้าแบบใดมากกว่ากัน ซึ่งจะทำให้ทีมบริหารระบบหลังบ้านสามารถเลือกวิธีติดตามหนี้จากลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) ประเมินศักยภาพผู้ถือบัตรเครดิต พิจารณานอมนุมัติสินเชื่อ/บัตรเครดิต การใช้ AI จะช่วยให้ทราบพฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิตว่าผู้ถือบัตรเครดิตรายนี้ติดต่อยากไหม ขาดวินัยในการชำระหนี้หรือไม่ มีความเสี่ยงที่จะไม่จ่ายหนี้มากนักน้อยเพียงใด หรือการกรอกข้อมูลเพื่อขอเครดิตส่อเค้าผิดปกติหรือไม่ นี่คือนโยบายการประเมินศักยภาพของผู้ถือบัตรเครดิตคร่าว ๆ ที่ AI จะบันทึกเอาไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์การพิจารณาเครดิต (Credit Underwriting) ของผู้ถือบัตรเครดิต ว่าผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตควรอนุมัติสินเชื่อหรือเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตหรือไม่ จึงทำให้ผู้ประกอบธุรกิจลดความเสี่ยงต่อปัญหาหนี้เสียได้ดีขึ้น

4) ส่งเสริมกิจกรรมการตลาด ขายของได้ตรงใจ ลูกค้าไม่เคือง
 กรุงศรี คอนซูมเมอร์เลือกใช้ AI มาศึกษาข้อมูลในระบบบัตรเครดิตที่มีจำนวนมาก เพื่อนำไปต่อยอดทางการตลาด ให้ AI มองหาความเหมือนระหว่างพฤติกรรมการใช้จ่ายไลฟ์สไตล์ ความสนใจของลูกค้า มาจับคู่กับการเสนอขายสินค้าและบริการจากธนาคารได้อย่างตรงใจ ซึ่งมีแนวโน้มที่ดีกว่าการเสนอขายแบบสุ่มในสิ่งที่ลูกค้าอาจไม่สนใจ

อีกทั้ง กรุงศรี คอนซูมเมอร์ยังเปิดเผยถึงแผนพัฒนา Data-Science ซึ่งจะนำ AI ไปใช้กับโครงการต่าง ๆ ของธนาคารในอนาคตอีกหลายด้าน ดังนั้น การลงทุนกับ AI จึงไม่เพียงทำให้ธุรกิจสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงใจ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังช่วยควบคุมต้นทุนได้ดีกว่าเดิม ตลอดจนเพิ่มพื้นที่ในการทำการตลาดและมีศักยภาพในการแข่งขันที่สูงขึ้นด้วย (กรุงศรี คอนซูมเมอร์, 2566)

นอกจากกรุงศรี คอนซูมเมอร์แล้ว บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เปิดตัว บัตรเครดิตเคทีซี ดิจิทัล (KTC DIGITAL CREDIT CARD) อย่างเป็นทางการในช่วงปลายปี 2566 ซึ่งถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมที่สุดของความปลอดภัยครั้งแรกในไทย บัตรเครดิตดิจิทัลเป็นรูปแบบของบัตรเครดิตเสมือนที่ผูกกับบัญชีบัตรเครดิตสำหรับใช้ในการซื้อสินค้า และชำระค่าบริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยเลขบัตร 16 หลัก เดือน และปีที่หมดอายุการใช้งาน ชื่อผู้ถือบัตร และรหัส CVV/CVC รูปแบบเหมือนกับบัตรเครดิตทั่วไปนั่นเอง สะดวกสบายใช้จ่ายง่าย แคสแกนจ่ายผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน ไม่ต้องพกบัตร ไม่ต้องกลัวลืม ไม่ต้องกลัวหาย มีความปลอดภัย มีการช่วยแจ้งเตือน หรือระงับบัตรทันที กรณีบัตรสูญหาย มีระบบป้องกันความปลอดภัย เช่น การยืนยันตัวตน หรือรหัสผ่าน ไม่ต้องกลัวมีจฉาชีพหลอกลวง (บริษัท บัตรกรุงไทย, 2566)

อย่างไรก็ตาม แม้ AI จะมีความสามารถสูง แต่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องมีแนวทางของการกำกับดูแลที่กำหนดรูปแบบอย่างชัดเจนรอบด้าน และครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อจัดการและปกป้องความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรและผู้ถือบัตรเครดิตให้ปลอดภัย โดยปัจจัยสำคัญที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องคำนึงถึงในการดำเนินแนวทางปฏิบัติตามกรอบการกำกับดูแลการใช้ AI ที่รัดกุมและชัดเจน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความยืดหยุ่นในการดำเนินงานและความปลอดภัย รวมถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

4.5.4.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารกรณีต่างประเทศ

ธนาคารสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับการป้องกันความเสี่ยงด้านบัตรเครดิตเป็นอันดับแรก และสถาบันการเงินหลายแห่งใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่ล้ำสมัยเพื่อประเมินความคุ้มค่าด้านเครดิตของบุคคลและความสามารถในการชำระหนี้คืน ระบบ AI เหล่านี้จะตรวจสอบตัวแปรที่หลากหลาย ตั้งแต่คะแนนเครดิตและระดับรายได้ ไปจนถึงรูปแบบการใช้จ่ายและข้อมูลพฤติกรรมของแต่ละบุคคลหรือองค์กร โดยใช้เทคโนโลยีและอัลกอริทึมที่ล้ำสมัย

ในประเทศจีน มีการสร้างระบบการชำระเงินแบบกระเป๋าเงินดิจิทัล รหัส QR (บาร์โค้ดสองมิติ) และดำเนินการผ่านบริษัทเทคโนโลยีขนาดใหญ่ของตนเอง เช่น Alipay ที่ดำเนินการผ่าน Alibaba และ WeChat Pay ดำเนินการผ่าน Tencent เป็นระบบที่สร้างระบบการชำระเงินทางเลือกที่มีแรงจูงใจที่แตกต่างกันระหว่างร้านค้า ผู้ถือบัตรเครดิต และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ระบบการชำระเงินแบบใหม่ได้เข้ามาแทนที่บัตรและเงินสด เทคโนโลยีใหม่ทำให้สามารถเคลื่อนย้ายระบบการชำระเงินออกจากธนาคารและเข้าสู่เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ ซึ่งหมายความว่าบริษัทเทคโนโลยีและเครือข่ายโซเชียลที่มีแหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจทางการเงิน เช่น การให้สินเชื่อ จะสามารถให้การรับประกันเป็นทางเลือกอื่นให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตได้ในทศวรรษที่ผ่านมา จีนได้ก้าวข้ามการใช้บัตรแม่เหล็ก โดยเปลี่ยนมาใช้ระบบที่ใช้สมาร์ทโฟนและรหัส QR แต่การเปลี่ยนแปลงจากระบบนี้ไปไกลกว่าแค่รูปแบบทางเทคโนโลยีใหม่ ระบบการชำระเงินของจีนได้ทำสิ่งที่ปฏิวัติวงการไปไกลกว่านั้นมาก ในประเทศจีนได้สร้างรูปแบบการชำระเงินทางเลือกที่เป็นไปได้ โดยที่ธนาคารมีบทบาทสำคัญน้อยกว่ามาก และในกรณีที่รุนแรงที่สุดก็อาจไม่มีเลย (Aaron Klein, 2020)

ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการนำเครื่องมือวิเคราะห์มูลค่าสุทธิ สำหรับผู้ถือบัตรเครดิตที่มีความเสี่ยงต่ำ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสามารถเข้าถึงและสามารถติดตามข้อมูลมูลค่าสุทธิของผู้ถือบัตรได้ ผู้ถือบัตรสามารถใช้เครื่องมือดังกล่าวเพื่อติดตามมูลค่าสุทธิของตนและจัดการการใช้จ่ายในการลงทุนหรือการกู้ยืม และได้มีการใช้เทคโนโลยี Near-Field Communication (NFC) ชำระเงินผ่านมือถือและแบบไร้สัมผัสด้วยกระเป๋าเงินดิจิทัล เช่น Apple Pay, Google Pay และ Samsung Pay ช่วยให้ผู้ใช้ถือบัตรสามารถทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัยโดยไม่จำเป็นต้องพกบัตรเครดิต อีกทั้งธนาคารและสถาบันการเงินอื่น ๆ มีการใช้ซอฟต์แวร์และโปรแกรม AI เพื่อควบคุมการฉ้อโกง ซึ่งช่วยลดความจำเป็นในการตรวจสอบด้วยตนเอง ระบบเหล่านี้สามารถช่วยตรวจจับการฉ้อโกงในระยะเริ่มแรก ป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ และเพิ่มความปลอดภัยสำหรับธุรกรรมบัตรเครดิตตลอดจนบัญชีธนาคารของผู้ใช้ AI สามารถวิเคราะห์ข้อมูลธุรกรรมจำนวนมากเพื่อระบุรูปแบบในกิจกรรมการฉ้อโกง ด้วยข้อมูลในอดีต ระบบเหล่านี้สามารถจดจำรูปแบบการใช้จ่ายที่ผิดปกติ บัญชีที่อาจถูกบุกรุก หรือธุรกรรมที่น่าสงสัยได้แบบเรียลไทม์ AI สามารถมีบทบาทในการรับรองความถูกต้องของการทำธุรกรรมแบบเรียลไทม์ ด้วยการวิเคราะห์จุดข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงพฤติกรรมผู้ใช้ ข้อมูลอุปกรณ์ ตำแหน่ง และประวัติการทำธุรกรรม และ AI สามารถประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมเฉพาะ และอนุมัติปฏิเสธ หรือต้องมีการตรวจสอบเพิ่มเติมได้ (Aigencorp, 2021)

4.5.4.3 ประเด็นจากการสนทนากลุ่มเรื่องระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

- 1) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มให้ความเห็นว่าในปัจจุบันการสมัครบัตรเครดิตจะใช้เวลาประมาณ 3 สัปดาห์ซึ่งอาจไม่ทันต่อความต้องการใช้เงินของผู้บริโภค เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ AI นั้นสามารถเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มความรวดเร็วได้ แต่ทั้งนี้ AI ในปัจจุบันก็ยังมีข้อจำกัดอยู่ เช่น AI สื่อสารกับลูกค้าไม่เข้าใจ
- 2) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มมีความเห็นว่าแม้เทคโนโลยี AI ในปัจจุบันจะมีความสามารถสูง แต่สถาบันการเงินและบริษัททางการเงินจะต้องมีแนวทางของกรอบการกำกับดูแลที่กำหนดรูปแบบอย่างชัดเจน รอบด้าน และครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อจัดการและปกป้องความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กรและลูกค้าให้ปลอดภัย

3) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเสนอว่าปัจจัยสำคัญที่สถาบันการเงินและบริษัททางการเงินจะต้องคำนึงถึงในการดำเนินแนวทางปฏิบัติตามกรอบการกำกับดูแลการใช้ AI ที่รัดกุมและชัดเจน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความยืดหยุ่นในการดำเนินงานและความปลอดภัย รวมถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บทที่ 5 สรุป ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดการศึกษา

ในส่วนนี้คือการสรุปผลการศึกษากำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของบัตรเครดิตระหว่างประเทศไทยและต่างประเทศ การวิเคราะห์และเปรียบเทียบแนวทางการกำกับดูแลการคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตของไทยและต่างประเทศ และการประเมินความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ทั้งนี้เพื่อเสนอแนะแนวทางการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตที่เหมาะสมกับประเทศไทย

5.1 สรุป

โดยภาพรวมของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตตั้งแต่ขั้นตอนการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ก่อนที่ผู้ถือบัตรเครดิตจะทำการสมัครขอใช้บัตรเครดิต ไปจนถึงขั้นตอนการใช้งาน และชำระหนี้คืน สามารถสรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



ภาพ 38 การกำกับดูแลและการบริหารความเสี่ยงของกิจกรรมบัตรเครดิต

บัตรเครดิตคือผลิตภัณฑ์ทางการเงินส่วนบุคคล ซึ่งใช้แทนเงินสดเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ รวมถึงเป็นเสมือนการให้สินเชื่อในการสร้างสภาพคล่อง (ไม่มีหลักประกัน) อย่างไรก็ตาม ภาระดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (รวมถึงค่าปรับ) ที่เกิดจากการให้บริการดังกล่าวอาจนำไปสู่การเกิดภาระหนี้สูงเกินไป ปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) คิดเป็นจำนวนผู้ให้บริการ 14 ราย และ 10 ราย ตามลำดับ โดยมีธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม รวมถึงอัตราการจ่ายขั้นต่ำ อย่างไรก็ตามเมื่อกลับมามองในมุมมองของผู้ถือบัตรเครดิตกลับพบคำถามว่าการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรมมากน้อยแค่ไหน นอกจากนี้สภาองค์กรของผู้บริโภคที่ได้จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2562 มีหน้าที่หนึ่งคือการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในด้านการเงินและการธนาคาร

ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมโดยระหว่างไทยและต่างประเทศ รวมถึงเปรียบเทียบในเรื่องการกำกับดูแลการคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะแนวทางการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตที่เหมาะสมกับประเทศไทย ขอบเขตการศึกษาของต่างประเทศครอบคลุม 5 ประเทศ คือ มาเลเซีย จีน เกาหลีใต้ เยอรมนี และสหรัฐอเมริกา โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (งบการเงิน) ในช่วงปี พ.ศ. 2561 – 2565 และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ทั้งนี้การวิเคราะห์จะแบ่งออกเป็น (1) การวิเคราะห์โครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิต รวมถึงการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (2) การวิเคราะห์การกำกับดูแลในธุรกิจบัตรเครดิต และความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

ผลการศึกษาในด้านโครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศพบว่า ในปี พ.ศ. 2565 การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (Pricing) ของไทยที่กำหนดจากธนาคารกลางให้คิดไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี ซึ่งค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับเศรษฐกิจอื่น ๆ ทั้ง 5 ประเทศที่ศึกษา การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมนี้เป็นการทำ price ceiling แต่เนื่องจากในบริบทของเศรษฐกิจไทยในด้านขนาดเศรษฐกิจ (GDP) และอำนาจซื้อ (วัดผ่านอัตราแลกเปลี่ยนที่แท้จริงและรายได้ต่อหัว) ที่ต่างจากเศรษฐกิจของประเทศอื่นที่ทำการศึกษา ทำให้การเปรียบเทียบดังกล่าวกับต่างประเทศมีข้อจำกัด นอกจากนี้การกำหนดเพดานราคาที่ร้อยละ 16 มีช่องว่างที่อาจทำให้บริษัทที่ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตในไทยเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

ที่เพดานดังกล่าว นัยนี้ชี้ว่าการกำหนดราคาของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตควรคำนึงถึงผู้บริโภคและการแข่งขันที่มากขึ้น ในขณะที่เมื่อเปรียบเทียบกับอีก 5 ประเทศที่เพดานดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมนั้นสูงกว่าหรือได้ยกเลิกเพดานนั้นไปแล้ว แต่อาจจะมีปัจจัยอื่นเช่น การแข่งขันไม่สมบูรณ์ ธรรมชาติ การควบคุมของรัฐ ฯลฯ ที่ทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศอื่นที่นำมาเปรียบเทียบกับไม่เรียกเก็บดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสูงสุดเท่าที่ทำได้ การกำหนดเพดานราคาของดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรในเศรษฐกิจไทย จึงเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมรวมถึงการเปิดเผยข้อมูลเบื้องต้นของธุรกิจบัตรเครดิต ผู้วิจัยเปรียบเทียบกับงานของอาจารย์เดือนเด่น (Nikomborirak, 2017) ซึ่งทำการศึกษาระเบียบการเก็บค่าธรรมเนียมการโอนเงินในธนาคารไทยเมื่อ ปี พ.ศ. 2552 โดยเสนอแนะว่ากฎเกณฑ์การกำกับเพดานราคา (price ceiling) นั้นทำให้ธนาคารต่าง ๆ ตั้งราคาสูงสุดที่เพดานราคาและร่วมมือกันในการคงราคานี้ไว้เป็นการทำ price collusion การออกแบบนโยบายจึงต้องมีความละเอียดอ่อนหากจะปรับเพดานราคาลงมาอีก หรือ หาช่องทางนโยบายอื่นให้มีตั้งราคาและกำไรในระดับที่ปกติและเหมาะสม

ขณะที่จำนวนบัญชีบัตรเครดิต มูลค่าเฉลี่ยการใช้จ่ายต่อบัตร และยอดคงค้างหนี้ต่อบัตร มีค่าประมาณเท่ากับ 25 ล้านบัญชี 88,000 บาท และ 18,768 บาท ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อเทียบกับต่างประเทศกลับพบว่าประเทศจีนและสหรัฐอเมริกาที่มีจำนวนบัญชีเครดิตที่สูงกว่ามาก เป็นไปได้ว่าเนื่องมาจากขนาดจำนวนประชากร ขณะที่เมื่อเทียบการใช้จ่ายต่อบัตรกลับมีมูลค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ประเทศเกาหลีใต้ (1.54 ล้านบาท/บัญชีบัตรเครดิต) ซึ่งเป็นประเทศที่นิยมการใช้บัตรเครดิตเพื่อใช้ชำระแทนเงินสด ค่าย ๆ กับประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีการนิยมใช้บัตรเครดิตในการทำธุรกรรม (0.33 ล้านบาท/บัญชีบัตรเครดิต)

ในด้านยอดคงค้างหนี้บัตรเครดิตต่อบัญชีมีความสอดคล้องกับมูลค่าการใช้จ่ายต่อบัตร กล่าวคือ ประเทศเกาหลีใต้มีมูลค่ายอดคงค้างหนี้ต่อบัตรสูงเป็นอันดับสอง 135,724 บาทต่อบัญชี รองจากประเทศมาเลเซียที่มียอดคงค้างหนี้ต่อบัตรสูงสุดถึง 141,023 บาทต่อบัญชี ขณะที่ประเทศไทยมียอดคงค้างหนี้ต่อบัตรเพียง 18,768 บาทต่อบัญชี เมื่อพิจารณาการวัดการกระจุกตัวด้านรายได้และด้านสินทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่างธุรกิจบัตรเครดิตทั้งธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) ในช่วงที่ผ่านมา พบว่าประเทศไทยมีระดับการกระจุกตัวสูง ซึ่งคล้ายกับประเทศเยอรมนี แต่จีนและสหรัฐอเมริกาก็มีค่าการกระจุกตัวค่อนข้างต่ำถึงปานกลาง

นอกจากนี้ ผลการศึกษาการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม เมื่อคำนึงถึงต้นทุนทางการเงิน ต้นทุนการดำเนินงาน และต้นทุนความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อบัตรเครดิต ได้นำไปสู่การวิเคราะห์ห้อัตรากำไร Effective spread และ Return on Average Assets (ROAA) พบว่าภาพรวมตัวเลขอัตรากำไรดังกล่าวของกลุ่มตัวอย่างธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยอยู่ที่เฉลี่ยร้อยละ 6.57 และร้อยละ 2.29 ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างธุรกิจบัตรเครดิตในต่างประเทศทั้ง 5 ประเทศ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาลงไปในรายละเอียดพบข้อสรุปสำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรกในประเทศไทยกลุ่มตัวอย่างธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) มี Effective spread และ ROAA สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างจากธุรกิจธนาคาร (Bank) และประการสองเมื่อเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) (ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นสำคัญ) ของไทย กับเกาหลีใต้และสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษายังคงเหมือนเดิมคือ Effective spread และ ROAA ของไทยยังมีอัตราที่สูงกว่าต่างประเทศ จากผลการศึกษาดังกล่าวชี้ว่าประเทศไทยมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตต่ำกว่าต่างประเทศทั้ง 5 ประเทศ แต่มีความสามารถในการทำอัตรากำไร Effective spread และ ROAA ได้ดี มีความเป็นไปได้ว่ามีการบริหารส่วนต่างรายได้สุทธิ และ/หรือต้นทุนได้ดี เนื่องจาก 1) ธุรกิจบัตรเครดิต โดยเฉพาะธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) มีการทำรายได้จากดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตได้ดีเมื่อเทียบกับต้นทุน โดยเฉพาะต้นทุนทางการเงินที่ต่ำของไทยในช่วงที่ผ่านมา รวมถึงการบริหารต้นทุนความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ยไม่สูงอยู่ที่ร้อยละ 2-3 ของสินเชื่อบัตรเครดิต และ 2) การเริ่มลงทุนด้านเทคโนโลยีในการวิเคราะห์ข้อมูลและคัดเลือกลูกค้า

ในด้านการวิเคราะห์และเปรียบเทียบแนวทางการกำกับดูแลการคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตของไทยและต่างประเทศ เป็นการพิจารณาผ่านประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ร่วมกับการอภิปรายกลุ่มใน 4 เรื่อง คือ (1) คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต (2) วงเงินบัตรเครดิต (3) การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่น และ (4) การดูแลผู้บริโภค ผลการศึกษานี้พบว่าคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตในไทยใช้เกณฑ์รายได้ขั้นต่ำ 15,000 บาทต่อเดือน และ/หรือเงินฝากในจำนวนที่กำหนด การถือบัตรเครดิตแบ่งเป็นบัตรหลักและบัตรเสริม ผู้ถือบัตรหลักเป็นผู้รับผิดชอบทางกฎหมายต่อผู้ถือบัตรเสริม สำหรับในต่างประเทศเงื่อนไขการพิจารณามีความคล้ายคลึงกับประเทศไทย แต่จะมีการพิจารณาเน้นคุณสมบัติผู้ถือบัตรเครดิตด้วยคะแนนเครดิตส่วนบุคคล เช่น ในประเทศเยอรมนี มีหน่วยงาน SCHUFA ที่เป็นฐานข้อมูลคะแนนเครดิตให้กับบริษัทผู้ออกบัตร นอกจากนี้ในด้านวงเงินบัตร

เครดิตในประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดวงเงินบัตรเครดิตแบ่งตามช่วงของรายได้ เป็น 3 วงเงิน คือ ไม่เกิน 1.5 เท่า ไม่เกิน 3 เท่า และไม่เกิน 5 เท่าของแต่ละช่วงรายได้ อย่างไรก็ตาม การพิจารณาวงเงินจะดูภาระหนี้สินของผู้ถือบัตรเครดิต รวมถึงการเพิ่มวงเงินภายหลังอนุมัติมาแล้วสามารถทำได้แบบถาวรและแบบชั่วคราว สำหรับการให้วงเงินบัตรเครดิตนั้น คณะผู้วิจัยเห็นว่าควรตั้งอยู่บนฐานคิดที่ว่าบัตรเครดิตทำหน้าที่เสมือนเงินทดรองจ่ายของผู้ถือบัตรเครดิต การกำหนดวงเงินบัตรเครดิตนั้นจึงควรมีการกำหนดวงเงินรวมของผู้ถือบัตรแต่ละรายไว้ในจำนวนที่เหมาะสมป้องกันการเกิดความเสี่ยงในการเป็นหนี้สินสะสมจนไม่สามารถชำระได้ในอนาคต ขณะที่การให้วงเงินบัตรเครดิตในต่างประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา มีการพิจารณา 5 ปัจจัย สำหรับการพิจารณาวงเงินบัตร คือ ความสัมพันธ์กับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ข้อมูลด้านเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต สัดส่วนหนี้ต่อรายได้ หนี้สินคงค้างต่อวงเงินบัตร และปัจจัยภายนอก (เช่น ภาวะเศรษฐกิจขณะนั้น)

การเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และอื่น ๆ พบว่าในประเทศไทยมีการกำหนดไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี (กรณีกดเงินสดไม่เกินร้อยละ 3 ต่อปี) ปัจจุบันเฉพาะการคิดดอกเบี้ยคำนวณจากการชำระขั้นต่ำร้อยละ 8 (ปี พ.ศ. 2568 เพิ่มเป็นขั้นต่ำร้อยละ 10) ขณะที่ในต่างประเทศบางประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกามีความแตกต่าง คือ การชำระขั้นต่ำไม่ได้กำหนดเป็นอัตราร้อยละ แต่กำหนดเป็นจำนวนเงินชำระขั้นต่ำ แม้กระทั่งในบางประเทศมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเป็นหลายอัตรา เช่น ประเทศมาเลเซียกำหนดอัตราเป็น 3 ระดับ คือ 15% 17% และ 18% ตามลำดับ ทั้งนี้ปัจจุบัน ธปท. กำลังพิจารณาการกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามความเสี่ยงสำหรับสินเชื่อของรายย่อย ซึ่งรวมถึงธุรกิจบัตรเครดิต (Risk-Based Pricing) ทำให้อาจมีการคิดอัตราดอกเบี้ยที่ต่างกันสำหรับความเสี่ยงของผู้ถือบัตรเครดิตต่างกัน สำหรับด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ธปท. ได้ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบัตรเครดิต การติดตามการชำระหนี้ ขั้นตอนการโอนหนี้บัตรไปยังสถาบันการเงินอื่น ซึ่งเห็นได้จากมาตรการการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (ออกเมื่อ 1 มกราคม 2567) การคุ้มครองผู้บริโภคนี้มีความคล้ายคลึงกับต่างประเทศ

ผลการศึกษาล่าสุดท้ายของคณะผู้วิจัยคือการพิจารณาความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต การประเมินความเสี่ยงนี้แบ่งเป็น ความสามารถในการชำระหนี้ ระบบเรียกเก็บหนี้ ระบบการติดตามพฤติกรรมค่าใช้จ่ายและการชำระหนี้ และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ทั้งนี้

สาระสำคัญในส่วนนี้คือ ความสามารถชำระหนี้ต้องพิจารณาภาระหนี้ทั้งหมดอย่างครอบคลุม และเมื่อนำไปหักออกจากรายได้ต้องสามารถเพียงพอต่อการดำรงชีพ ขณะที่ระบบการเรียกเก็บหนี้พบว่าปกติผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตดำเนินการเอง เว้นแต่บางกรณีใช้พันธมิตรทางธุรกิจ กรณีเป็นหนี้เสียที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) และมีการขายหนี้ส่วนนี้แก่บริษัทบริหารสินทรัพย์ได้รับเสนอจากการสนทนากลุ่มว่าควรมีการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม แม้ว่าเมื่อ 1 มกราคม พ.ศ. 2567 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดแนวทางการแก้หนี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืน โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตต้องเสนอปรับโครงสร้างหนี้แก่ผู้ถือบัตรก่อนเป็น NPL 1 ครั้ง และหลังเป็น NPL อย่างน้อย 1 ครั้งก่อนการฟ้องดำเนินคดี โอนขายหนี้ หรือยึดทรัพย์ และห้ามไม่ให้ผู้ประกอบการโอนขายหนี้หลังเสนอแผนปรับโครงสร้างหนี้เป็นระยะเวลา 60 วัน แต่เมื่อหนี้ถูกขายให้แก่บริษัทบริหารสินทรัพย์แล้วนั้น พบว่าสินเชื่อบัตรเครดิตซึ่งเป็นสินเชื่อประเภทไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (เป็นเหตุให้สามารถเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้ถึงร้อยละ 16 ต่อปี) ถูกโอนขายหนี้ไปยังบริษัทบริหารสินทรัพย์และมีผู้ถูกดำเนินคดียึดทรัพย์และขายทอดตลาดเพื่อชำระหนี้ ขณะที่ระบบการติดตามพฤติกรรมผู้ถือบัตรในประเทศไทยและต่างประเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนใหญ่มีฐานข้อมูลเครดิตเป็นส่วนประกอบสำคัญในการติดตาม ท้ายสุดการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารธุรกิจบัตรเครดิตมีการใช้เทคโนโลยี AI มากขึ้น

จากที่กล่าวมาสามารถอภิปรายว่าผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยเมื่อเทียบกับต่างประเทศนั้นเรามีข้อกฎหมายและระเบียบที่เข้มงวดกว่า ทั้งที่เป็นข้อบังคับของรัฐและธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเรามีทั้งเพดานการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ย รวมถึงการจ่ายชำระขั้นต่ำซึ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ กฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตในหลายระดับนั้นมีมากกว่าประเทศอื่น ๆ ที่นำมาเปรียบเทียบ โดยระเบียบข้อบังคับนั้นส่งผลถึงทั้งผู้ให้บริการบัตรเครดิตและผู้บริโภค

ตาราง 29 เปรียบเทียบเพดานอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต

ประเทศ	เพดานอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	หมายเหตุ
ไทย	16%	ผู้บริโภคชำระขั้นต่ำ 8%
มาเลเซีย	15% - 18%*	กำหนดเป็น Tier I, II, III
จีน	18.25%*	ยกเลิก ชำระขั้นต่ำ 12.775% และเพดานค่าธรรมเนียมในปี 2564
เกาหลีใต้	20%	
เยอรมนี	16% - 20%	ค่าประมาณ เนื่องจากยุโรปมีระเบียบการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ละเอียดเป็นตามกรณีไป
สหรัฐอเมริกา	21.16% - 30.74%*	ขึ้นกับกฎหมายแต่ละรัฐ

โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศในฉบับนี้ก็เช่นเดียวกันที่พบปัญหาที่ระเบียบข้อบังคับไม่ได้เป็นตัวกำหนดทิศทางของธุรกิจและแนวโน้มของภาคการเงินในภาพรวม จากการวิเคราะห์ทั้งการเงินของธุรกิจบัตรเครดิตทั้งธนาคารและสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร เราพบว่า ในขณะที่ Return on Average Asset ของภาคการเงินไทยนั้นมีระดับที่ลดลงเรื่อย ๆ แต่ธุรกิจบัตรเครดิตในไทยกลับมีผลตอบแทน ROAA และ effective spread ที่สูงกว่าภาคการเงินไทยและมากกว่าประเทศอื่น ๆ

โดย ROAA ที่คำนวณจากสัดส่วน กำไรต่อสินทรัพย์เฉลี่ย ในช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) ที่คณะวิจัยแปรผลข้อมูลงบการเงินที่รวบรวมมาได้นั้น ธุรกิจบัตรเครดิตไทยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 2.29 ในขณะที่ มาเลเซียร้อยละ 0.96 จีนร้อยละ 0.90 เกาหลีใต้ร้อยละ 1.60 เยอรมนีร้อยละ 0.31 และสหรัฐอเมริการ้อยละ 1.45

ขณะที่ effective spread ที่คำนวณจากสัดส่วน รายได้หักต้นทุน ต่อ สินเชื่อ ในช่วงเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) ธุรกิจบัตรเครดิตไทยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 6.57 ในขณะที่ มาเลเซียร้อยละ 0.97 จีนร้อยละ 2.91 เกาหลีใต้ร้อยละ 4.34 เยอรมนีร้อยละ 0.50 และสหรัฐอเมริการ้อยละ 2.45

จะเห็นว่าแม้กฎระเบียบข้อบังคับของธุรกิจบัตรเครดิตไทยจะมีความเข้มข้นกว่าแต่สัดส่วนการทำการกำไรของธุรกิจบัตรเครดิตไทยกลับมากกว่าตัวภาคการเงินไทยเองและมากกว่าประเทศอื่น ๆ ที่นำมาเปรียบเทียบ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะธุรกิจบัตรเครดิตไทยนั้นยังไม่ถึงจุดอิ่มตัวหรือลักษณะของเศรษฐกิจสังคมไทยที่แตกต่าง

เมื่อเทียบดัชนีการกระจุกตัวทางรายได้และสินทรัพย์ (Concentration ratio และ Herfindahl Hirschman Index) โดยคณะผู้วิจัยพบว่าประเทศไทยมีค่าการกระจุกตัวรายได้ที่สูงซึ่งมีลักษณะคล้ายประเทศเยอรมนี ตามมาด้วยประเทศมาเลเซียและประเทศเกาหลีใต้ ขณะที่ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศจีนมีค่าการกระจุกตัวค่อนข้างต่ำเกือบปานกลาง เมื่อกลับมาพิจารณาการวัดการกระจุกตัวด้านสินทรัพย์ พบว่า ภาพรวมของผลการศึกษานี้ไม่ได้แตกต่างจากการวัดการกระจุกตัวด้านรายได้ แม้จะมีข้อจำกัดในการใช้ข้อมูล คือ ประการแรกกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนของตลาดธุรกิจบัตรเครดิตทั้ง 6 ประเทศ งานวิจัยพยายามหาตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรเกินร้อยละ 60 – 70 ของทั้งตลาด ประการสองเนื่องจาก ธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ไม่ได้ประกอบธุรกิจแค่บัตรเครดิต แต่มีความหลากหลายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ประการสุดท้ายการวัดการกระจุกตัวเป็นการมองเชิงโครงสร้าง

ผลของงานวิจัยจึงต้องไปดูที่ภาคการเงินภาพรวม ซึ่งอาจจะเป็นปัญหาทางโครงสร้างของภาคการเงิน รวมทั้งภาพรวมเศรษฐกิจสังคมไทยของหนี้ส่วนบุคคลและหนี้ภาคธุรกิจ การปรับเปลี่ยนกฎและระเบียบวิธีการจึงมีความจำเป็นมาก อย่างเช่น การทำหนี้ให้เป็นเงินกู้ที่มีอายุ (Term loan) วิธีการออกกฎและระเบียบจึงต้องปรับเปลี่ยนและหาช่องทางใหม่เพื่อที่จะช่วยผู้บริโภค

5.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1) การทำ Risk-based Pricing

จากข้อค้นพบของการศึกษา พบว่าธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตไว้อยู่ที่ไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี แต่กลับพบว่าผู้ประกอบการบัตรเครดิตไม่ได้มีการแข่งขันในด้านราคา และเลือกที่จะกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเต็มเพดานที่ร้อยละ 16 ต่อปีตามกฎหมายกำหนด ไม่ว่าจะผู้ถือบัตรนั้นจะเป็นผู้ที่มีประวัติการชำระหนี้เป็นอย่างไรรก็ตาม

คณะผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตทำการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมแบบ Risk-based Pricing ตามข้อมูลคะแนนเครดิตของผู้ถือบัตร โดยธนาคารแห่งประเทศไทยควรกำหนดเกณฑ์การพิจารณาคะแนนเครดิตของผู้ถือบัตรเพื่อเป็นการแยกระหว่างผู้บริโภคที่มีเครดิตดี และเครดิตไม่ดี (Credit Scoring) พร้อมทั้งกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามความเสี่ยง (Risk-based Pricing) ขณะเดียวกันผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องสร้างฐานข้อมูลคะแนนเครดิตของผู้ถือบัตรด้วย แต่ทั้งนี้การกำหนดอัตราดอกเบี้ยตาม

ความเสี่ยงนี้ต้องทำควบคู่กับการกำกับเพดานอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต เช่น ผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้งานกรณีทั่วไปถูกเรียกเก็บดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอยู่ที่ร้อยละ 16 (เพดานอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่กำหนด) และเมื่อผู้ถือบัตรมีประวัติชำระหนี้ที่ติดต่อเนื่องเป็นระยะเวลาหนึ่งโดยไม่ผิดนัดชำระเลย เช่น 12 เดือนต่อเนื่อง จึงควรมีการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตปรับลดอัตราดอกเบี้ยทันทีโดยผู้ถือบัตรเครดิตไม่ต้องร้องขอ

2) การเปิดเผยข้อมูลต้นทุนในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลงบการเงินของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเพื่อคำนวณหาความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจ คณะผู้วิจัยพบว่าข้อมูลที่ผู้ประกอบธุรกิจเปิดเผยนั้นเป็นงบการเงินที่ไม่ได้มีการแจกแจงรายละเอียด รวมถึงไม่ได้มีการจำแนกงบการเงินเฉพาะส่วนธุรกิจบัตรเครดิต ดังนั้นเพื่อให้เกิดการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม คณะผู้วิจัยเสนอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยออกแนวทางให้สถาบันการเงินเปิดเผยรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนของการประกอบธุรกิจอันเป็นที่มาของการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (Pricing) โดยเฉพาะในส่วนต้นทุนการดำเนินงานซึ่งเป็นต้นทุนที่ค่อนข้างมีสัดส่วนสูงเมื่อเทียบกับต้นทุนประเภทอื่น

3) การกำหนดวงเงินบัตรเครดิตรวม

จากผลการศึกษาในส่วนการกำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิตเรื่องการกำหนดวงเงินบัตรเครดิตพบว่า มีกฎระเบียบที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดวงเงินบัตรเครดิตต่อบัตรซึ่งมีลักษณะเป็นขั้นบันไดตามรายได้ของผู้ถือบัตร (1.5 เท่า 3 เท่า และ 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน) แต่ทั้งนี้ไม่ได้มีการกำหนดวงเงินรวม ส่งผลให้มีผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีวงเงินจากบัตรเครดิตหลายใบรวมกันมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นจำนวนมาก อีกทั้งคณะผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากการทำการสนทนากลุ่มว่าพบปัญหาการฟ้องร้องกันถึงชั้นศาล และพบว่าผู้ประกอบบางรายที่พิจารณาอนุมัติสินเชื่อบัตรเครดิตจากการตรวจสอบวงเงินบัตรเครดิตเดิมของผู้สมัครบัตรเครดิต

คณะผู้วิจัยเสนอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทำการกำหนดวงเงินรวมของผู้ถือบัตรแต่ละรายไว้ในจำนวนที่เหมาะสมป้องกันการเกิดความเสี่ยงในการเป็นหนี้สินสะสมจนไม่สามารถชำระได้ในอนาคต รวมถึงเสนอให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตแบ่งปันข้อมูลวงเงินบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรที่มีกับตนเองแก่ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นเพื่อให้สามารถพิจารณาวงเงินบัตรเครดิตใบใหม่แก่ผู้ถือบัตรได้อย่างเหมาะสม

4) การเปลี่ยนประเภทหนี้จากสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving loan) เป็นสินเชื่อที่มีอายุการผ่อนชำระแน่นอน (Term loan)

ข้อมูลจากการศึกษาเรื่องระบบการเรียกเก็บหนี้ ระบบติดตามพฤติกรรมการชำระหนี้ รวมถึงข้อมูลจากการสนทนากลุ่มพบว่าหากผู้ถือบัตรเครดิตมีการก่อหนี้และเลือกชำระเพียงขั้นต่ำ และด้วยอัตราดอกเบี้ยฯ ที่กำหนดไว้สูงถึงร้อยละ 16 ต่อปี ส่งผลให้ผู้ถือบัตรต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนานกว่าจะชำระหนี้ได้ครบ คณะผู้วิจัยมีความเห็นว่าการเป็นหนี้สินที่ต่อเนื่องยาวนานนั้นมีความเสี่ยงต่อผู้ถือบัตรอย่างมากเพราะหากผู้ถือบัตรบริหารการเงินผิดพลาดเพียงช่วงใดช่วงหนึ่งก็จะส่งผลให้ถูกเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ และอาจรวมถึง ค่าธรรมเนียมในการทวงถามหนี้เพิ่มเติม อันเป็นการสร้างภาระทางการเงินแก่ผู้บริโภคอย่างมาก

คณะผู้วิจัยเสนอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องเสนอเปลี่ยนประเภทหนี้ของผู้ถือบัตรในกลุ่มลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง (ลูกหนี้ที่มีระยะเวลาผ่อนนาน จ่ายแต่ดอกเบี้ย เงินต้นลดน้อย) โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเสนอเปลี่ยนประเภทหนี้ของผู้ถือบัตรจาก Revolving loan เป็น Term loan ตัวอย่าง ในกรณีที่ลูกหนี้ที่ได้ผ่อนชำระเงินต่อเนื่องยาวนานจนมูลค่าที่ผ่อนชำระมากเกินกว่ายอดใช้จ่ายจริง โดยเกณฑ์การวัดอาจกำหนดเป็นร้อยละต่อยอดใช้จ่าย เช่น 1.5 เท่า หรือ 2 เท่า ของยอดใช้จ่าย เป็นต้น เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้บัตรเครดิตที่เป็นหนี้สินเรื้อรัง

5.3 ข้อจำกัดการศึกษาครั้งนี้

การศึกษาครั้งนี้มีการพบปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรกปัญหาการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในบัตรเครดิตซึ่งมีไม่มากโดยเฉพาะงานวิจัยกรณีบัตรเครดิตในประเทศไทยที่มุ่งวิเคราะห์ไปในทางการตลาด (Marketing) ทางคณะผู้วิจัยจึงทำการทบทวนงานวิจัยที่เป็นภาพใหญ่ของภาคการเงิน เช่น การกำหนดอัตราดอกเบี้ยในธุรกิจธนาคาร (Nominal spread Effective spread และ Net interest margin) ประการสอง การรวบรวมข้อมูลในงบการเงินของธุรกิจบัตรเครดิตทั้งธุรกิจธนาคาร (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) พบว่าต้องพยายามใช้ฐานข้อมูลที่หลากหลาย รวมถึงการหาตัวแปรที่สะท้อนเฉพาะธุรกิจบัตรเครดิต เนื่องจากการรายงานงบการเงินจะเป็นการรายงานงบรวมไม่ได้แยกประเภทสินเชื่อ คณะผู้วิจัยได้ติดต่อธนาคารแห่งประเทศไทยแต่เนื่องจากงบการเงินเฉพาะไม่สามารถถูกเปิดเผยได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องทำการประมาณการไปที่กลุ่มธุรกิจธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) ทั้งในประเทศไทย เกาหลีใต้ และสหรัฐอเมริกา เพื่อเป็นผลการศึกษาตัวแทนในครั้งนี้

บรรณานุกรม

- Aaron Klein. (2020). สืบค้นจาก <https://www.brookings.edu/articles/chinas-digital-payments-revolution/>
- AI อะไรก็ได้! เมื่อบัตรเครดิตเริ่มก้าวเข้าสู่ยุค AI. (2567). *กรุงศรี คอนซูมเมอร์*. สืบค้นจาก <https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/credit-card-ai-generation>
- Aigencorp. (2021). สืบค้นจาก <https://aigencorp.com/ai-in-finance/>
- Amy Loftsgordon. (2567). *How Credit Card Debt Collection Works*. สืบค้นจาก <https://www.nolo.com/legal-encyclopedia/how-credit-card-debt-collection-works.html>
- Bank Negara Malaysia. (2019). *Policy Document: Credit Card*.
- Bank of China. (2023). *บัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย*. สืบค้นจาก <https://www.bankofchina.co.th/th-th/segment/personal-banking/bank-cards/great-wall-international-unionpay-credit-card.html>
- Bank of Korea. (2009). Household debt: implications for monetary policy and financial stability. *BIS Papers No 46*, 115-116.
- Calem, P. S., Gordy, M. B., & Mester, L. J. (2006). Switching costs and adverse selection in the market for credit cards: New evidence. *Journal of Banking & Finance*, 30(6), 1653-1685.
- Chong, G. P. L. (2019). Cashless China: Securitization of everyday life through Alipay's social credit system—Sesame Credit. *Chinese Journal of Communication*, 12(3), 290-307.
- Credit Utilization Ratio The amount of credit used versus the total available credit. (2024). สืบค้นจาก <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/commercial-lending/credit-utilization-ratio/>
- Ding, N., & Essounga-Njan, Y. (2012). The impact of higher interest spread on the performance of banks in China. *International Journal of Services and Standards*, 8(2), 174-192.

- Expatrio. (2024). *Highly Recommended Credit Cards in Germany*. สืบค้นจาก <https://www.expatrio.com/about-germany/highly-recommended-credit-cards-germany>
- Forbes Advisor. (2023). *What Is The CARD Act Of 2009?*. สืบค้นจาก <https://www.forbes.com/advisor/credit-cards/what-is-the-card-act-of-2009/>
- Forbes Advisor. (2024). *How Credit Card Issuers Set Your Credit Limit*. สืบค้นจาก <https://www.forbes.com/advisor/credit-cards/how-credit-card-issuers-set-your-credit-limit/>
- Galenianos, M., & Gavazza, A. (2022). Regulatory interventions in consumer financial markets: The case of credit cards. *Journal of the European Economic Association*, 20(5), 1897-1932.
- Han, S., Keys, B. J., & Li, G. (2018). Unsecured credit supply, credit cycles, and regulation. *The Review of Financial Studies*, 31(3), 1184-1217. Accounting, 57, 1195-1213.
- Hassan, R., Kassim, S., & Bakar, E. A. (2021). Consumer credit grievance and redress mechanisms: The Malaysia perspective. *UUM Journal of Legal Studies*, 12(2), 61-88.
- How your credit limit is determined. (2023). สืบค้นจาก <https://www.bankrate.com/finance/credit-cards/how-issuers-determine-credit-card-limits/>
- Hussin, N. (2011). An analysis of attitudes to Islamic and conventional credit cards in Malaysia: perspectives on selection criteria and impact analysis (Doctoral dissertation, Durham University).
- JOSEFINA PÉREZ JIMÉNEZ. (2566). Applying Behavioral Economics to Improve the Experience of Debtors and to Promote Timely Payments in the Realm of Debt Collection. *The Behavioral Economics Guide*, 113-123.
- Kim, J. S. (2005). Resolving South Korea's Credit Card Hangover: An Analysis of the Individual Debtor Rehabilitation Act. *NCJ Int'l L. & Com. Reg.*, 31, 431.

- Korea legislation research institute. (1997). SPECIALIZED CREDIT FINANCE BUSINESS ACT.
- Kulasekaran, S., & Shaffer, S. (2002). Cost efficiency among credit card banks. *Journal of Economics and Business*, 54(6), 595-614.
- Liu, M. H., Liu, T., Shrestha, K., & Zhang, Y. (2021). *The impact of financial regulation on the stickiness of credit card lending rate: evidence from the USA*. *Review of Quantitative Finance and*
- Liu, M. H., Margaritis, D., & Zhang, Y. (2023). The impact of regulation on credit card market competition: evidence from Australia. *Journal of Economics and Finance*, 47(3), 669-689.
- Nikomborirak, D. (2017). Price Regulation and Tacit Collusion in the Interbank Electronic Bulk and Retail Credit Transfer Services: Thailand's Experience. *Asian Economic Papers*, 16(2), 143-160.
- Peony RMB Credit Card. (2567). สืบค้นจาก <https://www.icbcltd.com/ICBC/EN/BankCard/CardsWorld/CreditCard/PeonyRMB CreditCard/>
- Rochet, J. C., & Wright, J. (2010). Credit card interchange fees. *Journal of Banking & Finance*, 34(8), 1788-1797.
- Stango, V., & Zinman, J. (2009). What do consumers really pay on their checking and credit card accounts? Explicit, implicit, and avoidable costs. *American Economic Review*, 99(2), 424-429.
- Schufa. (2020). SCHUFA Risk and Credit Compass 2020: The coronavirus crisis and the German economy.
- Shinhan Card. (2023). สืบค้นจาก www.shinhancard.com/pconts/html/main.html?_refer=Settle-in-berlin.
- Settle-in-berlin. (2023). *Credit cards in Germany*. สืบค้นจาก <https://www.settle-in-berlin.com/german-bank-account/best-credit-cards-in-germany/>

130 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

Sohn, S. Y., Lim, K. T., & Ju, Y. (2014). Optimization strategy of credit line management for credit card business. *Computers & operations research*, 48, 81-88.

The difference between a credit card and a girocard in Germany. (2024). สืบค้นจาก <https://stripe.com/en-th/resources/more/girocard-vs-credit-card>

What is debt to income ratio and why is it important?. (2024). สืบค้นจาก <https://www.chase.com/personal/credit-cards/education/basics/what-is-debt-to-income-ratio-and-why-it-is-important>

Yang, M. (2016). Card payments and consumer protection in Germany. *Anglo-Ger. LJ*, 2, 6.

Your guide to credit checks and Schufa credit scores in Germany. (2023). สืบค้นจาก <https://n26.com/en-de/blog/credit-check>

การคำนวณคะแนนเครดิต เพื่อประกอบการอนุมัติสินเชื่อ. (2567). สืบค้นจาก <https://www.centralthe1card.com/th/plan-your-money/calculate-credit-score.html>

ธนาคารจะอนุมัติบัตรเครดิตให้กับผู้สมัครบัตรเครดิตดูอะไรบ้าง. (2566). สืบค้นจาก <https://www.finfavor.com/การใช้บัตรเครดิตและสินเชื่อ/การเงินเรื่องน่ารู้/คัมภีร์ขั้นที่-5-ธนาคารจะอนุมัติบัตรเครดิตให้กับผู้สมัครบัตรเครดิต-ดูอะไรบ้าง/>

บัตรเครดิตเคทีซี ดิจิทัล. (2566). บริษัท บัตรกรุงไทย. สืบค้นจาก <https://www.ktc.co.th/ktc-digitalcard>

บัตรเครดิต คืออะไร มีกี่แบบ และมีประโยชน์อย่างไร. (2566). สืบค้นจาก <https://www.refinn.com/blog/credit-card>

วงเงินบัตรเครดิตคิดยังไง? เงินเดือนเท่านี้ ได้วงเงินเท่าไร เรื่องต้องรู้ก่อนสมัครบัตรเครดิต. (2567). บริษัทบัตรกรุงไทย. สืบค้นจาก <https://www.ktc.co.th/article/knowledge/credit-card-limit>

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 ข้อมูลงบการเงินของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต 6 ประเทศ

ตารางภาคผนวก 1 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร จากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตไทย

ล้านบาท

สถาบันการเงินที่เป็นธนาคาร					
ธนาคารกรุงเทพ	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	110,781	112,565	112,524	114,313	139,088
รายได้ค่าธรรมเนียม	37,437	39,280	34,168	39,127	41,132
Funding cost	39,405	41,494	35,477	32,156	36,865
Operating cost	9,847	10,776	9,457	9,918	13,624
ลูกหนี้การค้า	1,935,781	1,891,046	2,189,102	2,376,027	2,449,355
ROAA (%)	1.15	1.14	0.50	0.66	0.68
Effective Spread (%)	5.11	5.27	4.65	4.69	5.30
ธนาคารกสิกรไทย	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	123,922	130,178	127,592	135,414	151,332
รายได้ค่าธรรมเนียม	56,895	57,759	46,063	44,653	40,100
Funding cost	25,384	27,490	18,570	16,024	18,334
Operating cost	68,348	72,729	69,997	71,044	74,753
ลูกหนี้การค้า	1,917,459	2,004,786	2,256,093	2,438,412	2,511,303
ROAA (%)	1.46	1.35	0.97	1.09	0.91
Effective Spread (%)	4.54	4.38	3.77	3.81	3.92
ธนาคารแห่งประเทศไทย (BOC)	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	1,501	1,772	1,650	1,409	1,727
รายได้ค่าธรรมเนียม	399	533	451	500	640
Funding cost	672	877	888	445	491
Operating cost	756	803	836	843	890
ลูกหนี้การค้า	35,749	47,498	46,923	49,721	43,305
ROAA (%)	0.16	0.44	0.10	0.36	0.60
Effective Spread (%)	1.32	1.32	0.80	1.25	2.28
ธนาคาร ICBC	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	8,405	8,945	9,095	8,458	9,492
รายได้ค่าธรรมเนียม	1,161	590	441	230	302
Funding cost	4,159	4,542	3,797	2,712	3,143
Operating cost	2,130	2,257	2,488	2,416	2,530
ลูกหนี้การค้า	146,340	156,152	165,554	165,889	163,860
ROAA (%)	0.88	0.89	0.91	0.93	1.01
Effective Spread (%)	2.24	1.75	1.96	2.15	2.51

134 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

ตารางภาคผนวก 1 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร จากผู้ประกอบการบัตรเครดิตไทย

ล้านบาท

สถาบันการเงินที่ไม่เป็นธนาคาร					
บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้รวม	7,787	8,292	7,930	7,610	8,061
Funding cost	547	534	416	292	260
Operating cost	4,194	2,859	2,674	2,616	2,744
ลูกหนี้การค้า	45,688	47,327	44,155	44,188	45,694
ROAA (%)	4.18	4.78	5.53	6.49	5.52
Effective Spread	6.67	10.35	10.96	10.64	11.07
บมจ. บัตรกรุงไทย	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้รวม	17,436	18,640	18,645	17,907	19,355
Funding cost	1,555	1,566	1,534	1,416	1,392
Operating cost	7,311	7,519	7,050	7,064	7,872
ลูกหนี้การค้า	72,713	80,756	82,794	82,443	94,014
ROAA (%)	-	6.47	6.22	6.39	7.38
Effective Spread	11.79	11.83	12.15	11.43	10.73
บมจ. บริษัท อีออน ธนลินทรัพย์	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้รวม	6,807	7,490	7,529	6,462	7,642
Funding cost	2,104	2,175	2,209	1,745	1,904
Operating cost	9	9	8	8	8
ลูกหนี้การค้า	72,466	77,801	81,307	76,839	80,667
ROAA (%)	-7.15	-9.49	-11.22	2.11	6.93
Effective Spread	6.48	6.82	6.53	6.13	7.10
บจก. คาร์ต เอกซ์	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้รวม	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1,021
Funding cost	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	144
Operating cost	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	3,050
ลูกหนี้การค้า	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	83,081
ROAA (%)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-1.47
Effective Spread	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-2.62

ตารางภาคผนวก 1 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร จากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตไทย

ล้านบาท

บจก. อยูธยา แคบิตอล เซอร์วิสเซส	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้รวม	18,337	19,200	18,796	17,718	16,035
Funding cost	701	785	599	356	215
Operating cost	10,952	11,298	6,405	5,994	6,417
ลูกหนี้การค้า	47,476	53,154	48,888	44,437	44,349
ROAA (%)	11.60	11.11	11.20	11.84	10.88
Effective Spread	14.08	13.39	24.12	25.58	21.20
บจก. อเมริกัน เอ็กซ์เพรส	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้รวม	1,691	1,617	1,310	1,336	1,490
Funding cost	35	42	13	4	15
Operating cost	1,715	1,645	1,496	1,237	1,385
ลูกหนี้การค้า	4,421	4,194	2,086	2,590	3,851
ROAA (%)	-1.12	-1.46	-7.54	2.93	2.03
Effective Spread	-1.36	-1.67	-9.56	3.68	2.32

ที่มา: Orbis BOL DBD

136 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

ตารางภาคผนวก 2 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร จากผู้ประกอบการบัตรเครดิตมาเลเซีย

ล้านบาท

Standard Chartered Bank Malaysia	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	13,108	10,706	8,952	8,991	n.a.
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	2,109	1,719	1,592	1,537	n.a.
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	1,557	1,267	1,111	1,939	n.a.
Funding cost	5,808	5,247	3,635	2,908	n.a.
Operating cost	8,371	7,750	7,540	9,793	n.a.
ลูกหนี้การค้า	228,520	207,117	214,839	264,606	n.a.
ROAA (%)	1.23	0.96	-0.13	0.26	n.a.
Effective Spread (%)	1.14	0.35	0.23	-0.08	n.a.
RHB Bank	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	52,498	46,441	37,879	38,636	44,625
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	14,114	13,691	13,998	19,118	20,982
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	7,722	6,544	7,360	8,824	6,810
Funding cost	35,075	32,660	26,074	20,254	25,233
Operating cost	26,995	24,638	24,211	28,376	29,243
ลูกหนี้การค้า	1,324,043	1,298,522	1,394,022	1,588,703	1,661,217
ROAA (%)	0.98	0.99	0.77	0.94	0.9
Effective Spread (%)	0.93	0.72	0.64	1.13	1.08
Hong Leong Bank	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	38,709	36,852	34,335	33,690	34,462
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	5,321	5,398	6,248	7,553	7,570
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	4,575	4,282	3,725	4,612	4,978
Funding cost	27,612	28,649	24,392	17,012	16,073
Operating cost	16,418	15,290	14,959	16,811	17,145
ลูกหนี้การค้า	1,011,875	1,013,721	1,092,520	1,247,226	1,317,663
ROAA (%)	1.32	1.3	1.16	1.25	1.34
Effective Spread (%)	0.45	0.25	0.45	0.97	1.05

ตารางภาคผนวก 2 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร จากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตมาเลเซีย

ล้านบาท

Public Bank	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	113,400	103,619	87,083	93,984	101,728
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	9,345	10,012	10,514	14,205	15,486
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	14,309	12,666	13,788	17,313	15,071
Funding cost	69,955	64,475	50,105	41,611	45,351
Operating cost	28,780	27,805	28,056	32,019	33,426
ลูกหนี้การค้า	2,487,670	2,435,163	2,587,354	2,865,408	2,952,091
ROAA (%)	1.39	1.31	1.12	1.25	1.29
Effective Spread (%)	1.54	1.4	1.28	1.81	1.81
Malayan Banking	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	145,879	135,314	101,772	97,360	122,157
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	55,483	42,159	47,582	73,864	59,869
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	26,995	24,548	24,121	29,345	26,305
Funding cost	89,422	87,636	59,087	41,711	61,286
Operating cost	90,201	84,650	81,015	92,781	100,207
ลูกหนี้การค้า	4,055,905	3,857,479	3,920,306	4,432,152	4,596,716
ROAA (%)	1.06	1.03	0.79	0.95	0.91
Effective Spread (%)	1.2	0.77	0.85	1.49	1.02
CIMB Bank	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	92,245	94,903	81,736	79,980	92,153
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	13,206	11,460	6,458	9,158	9,437
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	18,138	19,481	18,234	23,663	26,236
Funding cost	58,988	57,238	40,433	30,013	43,450
Operating cost	46,593	48,372	40,312	51,537	49,464
ลูกหนี้การค้า	2,263,628	2,275,603	2,342,595	2,579,211	2,729,243
ROAA (%)	0.91	0.92	0.2	0.44	0.76
Effective Spread (%)	0.8	0.89	1.09	1.21	1.28

ที่มา: Bloomberg, Orbis

138 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

ตารางภาคผนวก 3 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร จากผู้ประกอบการบัตรเครดิตจีน

ล้านบาท

AGRICULTURAL BANK OF CHINA LIMITED	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	3,715,380	3,768,577	4,279,213	5,288,570	5,484,998
รายได้ค่าธรรมเนียม	502,077	453,770	397,056	591,644	498,583
Funding cost	1,453,374	1,606,755	1,773,656	2,256,150	2,565,883
Operating cost	929,461	866,466	928,657	1,202,975	1,183,788
ลูกหนี้การค้า	56,534,815	57,664,988	69,734,154	90,109,459	97,799,412
ROAA (%)	0.93	0.9	0.83	0.86	0.82
Effective Spread (%)	3.25	3.03	2.83	2.69	2.28
BANK OF CHINA LIMITED	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	3,256,944	3,203,468	3,493,812	4,142,079	4,365,434
รายได้ค่าธรรมเนียม	681,570	758,203	703,454	944,418	781,300
Funding cost	1,553,894	1,588,148	1,581,977	1,911,564	2,086,035
Operating cost	837,930	855,760	937,339	1,189,806	1,143,968
ลูกหนี้การค้า	55,959,961	56,406,604	65,349,054	82,436,397	86,857,449
ROAA (%)	0.94	0.92	0.87	0.89	0.85
Effective Spread (%)	2.76	2.69	2.57	2.41	2.21
BANK OF COMMUNICATIONS Co. Ltd	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	1,651,752	1,585,977	1,696,666	1,981,317	2,068,821
รายได้ค่าธรรมเนียม	356,035	332,027	355,963	477,039	415,209
Funding cost	1,031,927	964,083	991,799	1,132,988	1,227,999
Operating cost	363,400	349,608	377,050	473,463	463,256
ลูกหนี้การค้า	23,050,227	22,957,177	26,943,196	34,492,680	36,192,879
ROAA (%)	0.8	0.8	0.77	0.8	0.75
Effective Spread (%)	2.66	2.63	2.54	2.47	2.19

ตารางภาคผนวก 3 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร จากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจีน

ล้านบาท

CHINA CONSTRUCTION BANK CO., LTD	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	3,839,909	3,927,171	4,548,483	5,547,326	5,788,559
รายได้ค่าธรรมเนียม	734,199	636,309	678,462	899,332	645,835
Funding cost	1,537,573	1,609,138	1,901,202	2,370,989	2,606,740
Operating cost	863,303	840,018	909,492	1,213,570	1,176,357
ลูกหนี้การค้า	65,257,755	64,846,261	77,166,987	98,675,735	104,892,050
ROAA (%)	1.13	1.11	1.02	1.04	1
Effective Spread (%)	3.33	3.26	3.13	2.9	2.53
CHINA MERCHANTS BANK CO LTD	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	1,282,674	1,264,596	1,413,157	1,715,909	1,748,496
รายได้ค่าธรรมเนียม	409,572	408,866	469,180	646,090	611,649
Funding cost	523,297	517,521	562,601	646,056	668,683
Operating cost	382,868	393,848	471,253	611,564	602,178
ลูกหนี้การค้า	18,663,206	19,423,462	23,162,301	29,280,247	29,998,825
ROAA (%)	1.24	1.32	1.24	1.37	1.44
Effective Spread (%)	4.21	3.92	3.66	3.77	3.63
HUA XIA BANK CO., LIMITED	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	549,384	554,343	676,810	801,872	748,704
รายได้ค่าธรรมเนียม	98,021	87,063	61,340	85,361	96,578
Funding cost	305,386	275,694	300,030	384,225	381,092
Operating cost	115,704	115,802	127,456	151,972	145,213
ลูกหนี้การค้า	7,639,422	8,101,779	9,723,340	11,654,880	11,287,971
ROAA (%)	0.81	0.78	0.67	0.68	0.67
Effective Spread (%)	2.96	3.08	3.19	3.01	2.83

140 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

ตารางภาคผนวก 3 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร จากผู้ประกอบการบัตรเครดิตจีน

ล้านบาท

INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA LTD	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	4,488,871	4,480,820	5,022,019	6,097,594	6,335,188
รายได้ค่าธรรมเนียม	724,757	729,765	704,716	892,948	763,533
Funding cost	1,778,228	1,861,248	2,049,024	2,473,930	2,902,904
Operating cost	921,707	896,803	949,625	1,239,372	1,224,335
ลูกหนี้การค้า	73,192,083	72,532,811	85,805,107	108,671,090	115,117,767
ROAA (%)	1.11	1.08	1	1.02	0.97
Effective Spread (%)	3.43	3.38	3.18	3.02	2.58
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA CO LTD	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	1,705,256	1,675,694	1,913,397	2,369,151	2,346,492
รายได้ค่าธรรมเนียม	128,423	159,228	152,418	260,896	305,773
Funding cost	596,788	638,842	748,693	955,849	992,776
Operating cost	721,188	681,846	772,184	1,002,072	1,032,527
ลูกหนี้การค้า	20,249,416	21,469,240	26,275,999	33,861,598	35,676,668
ROAA (%)	0.57	0.62	0.6	0.64	0.64
Effective Spread (%)	2.55	2.4	2.07	1.98	1.76
SHANGHAI PUDONG DEVELOPMENT BANK	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	1,266,450	1,217,551	1,355,963	1,577,607	1,481,991
รายได้ค่าธรรมเนียม	281,862	266,164	265,065	287,500	270,757
Funding cost	736,924	661,429	718,955	864,271	820,601
Operating cost	216,742	199,035	230,309	280,348	278,811
ลูกหนี้การค้า	17,092,343	17,439,897	20,912,977	25,190,107	24,328,794
ROAA (%)	0.91	0.9	0.79	0.67	0.62
Effective Spread (%)	3.48	3.57	3.21	2.86	2.69

ที่มา: Orbis

ตารางภาคผนวก 4 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร จากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตเกาหลีใต้

ล้านบาท

สถาบันการเงินที่ไม่เป็นธนาคาร					
BC CARD CO LTD	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	588	516	553	762	1,856
รายได้ค่าธรรมเนียม	93,967	83,876	85,884	92,976	97,760
Funding cost	n.a.	4	26	144	734
Operating cost	90,210	80,085	83,401	90,194	94,259
ลูกหนี้การค้า	69,535	57,229	36,850	47,785	88,454
ROAA (%)	1.9	3.04	1.7	3.43	3.09
Effective Spread (%)	n.a.	7.52	8.17	7.12	5.23
WOORI CARD CO., LTD	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	19,411	18,892	20,057	22,017	25,582
รายได้ค่าธรรมเนียม	3,424	1,901	604	5,314	7,981
Funding cost	4,676	4,499	4,511	4,934	7,164
Operating cost	6,217	6,274	6,227	9,251	11,391
ลูกหนี้การค้า	272,678	251,702	288,088	362,329	390,721
ROAA (%)	1.27	1.14	1.12	1.58	1.35
Effective Spread (%)	4.38	3.98	3.44	3.63	3.84
SHINHAN CARD CO., LTD	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	58,439	58,696	62,468	64,954	68,426
รายได้ค่าธรรมเนียม	13,868	10,605	12,996	25,015	26,914
Funding cost	12,499	13,011	14,013	14,278	19,385
Operating cost	25,190	23,718	25,391	37,775	39,806
ลูกหนี้การค้า	805,699	789,098	881,928	980,312	1,037,475
ROAA (%)	1.86	1.63	1.79	1.84	1.58
Effective Spread (%)	4.3	4.13	4.09	3.87	3.48
SAMSUNG CARD CO., LTD	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	251	209	205	207	471
รายได้ค่าธรรมเนียม	89,919	79,163	82,679	94,184	96,466
Funding cost	10,327	8,400	8,553	9,167	11,818
Operating cost	54,448	48,127	46,045	52,582	49,900
ลูกหนี้การค้า	598,843	522,841	583,066	688,558	726,406
ROAA (%)	1.5	1.53	1.76	2.18	2.19
Effective Spread (%)	4.24	4.37	4.85	4.74	4.85

142 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

ตารางภาคผนวก 4 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร จากผู้ประกอบการบัตรเครดิตเกาหลีใต้

ล้านบาท

LOTTE CARD CO. LTD	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	24,280	26,826	28,916	33,837	38,045
รายได้ค่าธรรมเนียม	20,251	14,974	13,738	19,201	21,014
Funding cost	6,010	6,029	6,345	6,371	9,376
Operating cost	27,949	24,513	23,401	27,330	27,370
ลูกหนี้การค้า	332,166	315,345	353,686	434,789	500,745
ROAA (%)	0.91	0.54	0.7	1.42	1.45
Effective Spread (%)	3.18	3.57	3.65	4.45	4.46
KEB HANA CARD CO., LTD	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	16,935	16,389	17,444	16,551	15,579
รายได้ค่าธรรมเนียม	6,155	3,721	4,615	7,965	9,054
Funding cost	3,773	3,486	3,406	3,257	4,795
Operating cost	9,404	8,597	6,585	6,417	7,154
ลูกหนี้การค้า	217,160	199,777	207,254	239,689	297,086
ROAA (%)	1.34	0.7	1.88	2.81	1.75
Effective Spread (%)	4.56	4.02	5.82	6.19	4.27
KB KOOKMIN CARD CO., LTD	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	42,779	41,194	45,047	49,811	54,117
รายได้ค่าธรรมเนียม	11,468	9,451	13,333	18,302	16,380
Funding cost	8,883	9,140	10,100	10,632	13,900
Operating cost	19,302	20,171	25,090	28,253	28,407
ลูกหนี้การค้า	566,924	573,885	642,741	732,181	767,474
ROAA (%)	1.5	1.45	1.38	1.64	1.34
Effective Spread (%)	4.6	3.72	3.61	3.99	3.67
HYUNDAI CARD CO., LTD	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	31,297	26,807	29,785	31,626	34,837
รายได้ค่าธรรมเนียม	16,451	8,452	30,017	40,473	43,059
Funding cost	7,548	6,707	7,273	7,639	11,011
Operating cost	31,215	18,258	37,407	43,665	46,493
ลูกหนี้การค้า	388,798	399,973	473,334	529,558	578,099
ROAA (%)	0.96	1	1.31	1.51	1.09
Effective Spread (%)	2.31	2.57	3.19	3.93	3.53

ที่มา: Orbis

ตารางภาคผนวก 5 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร จากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตเยอรมนี

ล้านบาท

Santander Consumer Bank AG	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	50,032	41,767	40,703	42,179	42,032
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	1,882	1,930	1,922	3,342	1,797
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	4,218	5,217	5,407	7,186	5,945
Funding cost	6,424	6,544	6,098	836	6,015
Operating cost	33,744	29,252	31,030	36,096	32,389
ลูกหนี้การค้า	1,109,117	1,015,018	1,076,990	1,092,313	1,181,403
ROAA (%)	1.08	1.02	0.82	1.01	0.81
Effective Spread (%)	1.06	0.78	0.51	0.78	0.46
Sparkasse Oberoesterreich Bank AG	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	8,955	7,600	7,660	8,556	8,849
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	65	30	120	167	104
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	4,056	3,709	3,935	4,947	4,736
Funding cost	2,077	3,106	1,592	1,537	1,970
Operating cost	7,495	7,238	6,759	8,255	7,812
ลูกหนี้การค้า	318,916	300,241	329,859	351,036	365,054
ROAA (%)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Effective Spread (%)	1.09	0.33	1.02	1.11	1.07
ING-DiBa AG	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	147,923	140,139	123,370	136,130	147,321
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	811	603	1,262	167	864
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	10,837	10,977	16,461	21,491	18,044
Funding cost	65,964	69,994	53,439	58,489	65,538
Operating cost	45,522	41,496	44,578	53,342	48,807
ลูกหนี้การค้า	4,327,936	4,043,124	4,505,617	4,846,892	4,677,290
ROAA (%)	0.23	0.32	0.22	0.32	0.37
Effective Spread (%)	1.11	1	0.96	0.95	1.11

144 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

ตารางภาคผนวก 5 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร จากผู้ประกอบการบัตรเครดิตเยอรมนี

ล้านบาท

DZ Bank AG Deutsche Zentral	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	245,847	211,731	170,742	165,007	215,520
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	661,875	793,848	720,156	960,060	553,820
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	74,919	66,677	72,755	116,076	100,138
Funding cost	119,500	122,105	81,376	57,386	96,578
Operating cost	791,823	887,575	843,046	1,099,265	687,211
ลูกหนี้การค้า	6,484,718	6,308,926	7,014,419	7,406,718	7,508,088
ROAA (%)	0.18	0.35	0.17	0.36	0.17
Effective Spread (%)	1.1	0.99	0.56	1.14	1.14
Commerzbank AG	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	332,317	257,479	224,812	248,930	326,547
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	3,796	2,986	-12,436	-37,366	-23,367
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	118,430	103,166	113,788	142,580	128,068
Funding cost	150,292	124,970	89,516	95,655	140,961
Operating cost	265,380	231,725	228,777	264,739	236,053
ลูกหนี้การค้า	8,084,458	8,035,555	8,788,615	9,422,059	9,347,598
ROAA (%)	0.21	0.15	-0.59	0.07	0.29
Effective Spread (%)	0.48	0.09	0.09	-0.07	0.58
Deutsche Bank AG	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	605,224	573,884	456,684	503,008	686,243
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	8,241	-22,587	-5,287	0	28,725
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	384,718	321,411	323,220	432,219	358,175
Funding cost	444,549	384,831	215,410	215,207	387,694
Operating cost	875,178	694,753	677,321	770,087	724,922
ลูกหนี้การค้า	16,107,917	15,377,171	16,477,471	16,890,541	18,662,945
ROAA (%)	0.02	-0.4	0.05	0.19	0.43
Effective Spread (%)	-2	-1.35	-0.72	-0.3	-0.21

ที่มา: Bloomberg, Orbis

ตารางภาคผนวก 6 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร จากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตสหรัฐอเมริกา

ล้านบาท

US Bancorp	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	434,523	435,434	366,356	363,971	496,578
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	27,060	27,925	22,469	24,098	9,437
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	281,051	266,345	284,650	314,271	316,730
Funding cost	105,581	133,957	60,529	33,189	111,199
Operating cost	398,767	379,524	401,592	458,824	503,871
ลูกหนี้การค้า	9,372,680	9,097,708	9,206,008	10,688,603	13,495,092
ROAA (%)	1.53	1.44	0.95	1.42	0.94
Effective Spread (%)	2.54	2.38	2.3	1.97	1.54
HSBC Holdings PLC	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	1,609,637	1,649,427	1,254,311	1,209,492	1,903,180
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	55,289	-68,124	-60,829	-100,802	15,382
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	409,474	362,575	356,684	437,734	395,817
Funding cost	620,376	730,790	425,894	324,164	775,976
Operating cost	1,066,742	1,012,153	926,224	1,074,465	841,549
ลูกหนี้การค้า	32,132,414	31,528,197	31,615,410	35,335,261	32,319,876
ROAA (%)	0.18	0.06	-0.51	0.36	0.31
Effective Spread (%)	1.21	0.64	0.63	0.42	2.16
Discover Financial Services	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	352,141	356,273	325,713	349,900	438,472
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	50,389	46,653	40,973	56,217	66,367
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	13,043	13,540	12,436	15,508	21,846
Funding cost	69,403	76,297	56,023	37,901	64,466
Operating cost	132,284	132,479	135,746	160,595	180,989
ลูกหนี้การค้า	2,936,794	2,891,858	2,717,002	3,131,150	3,875,562
ROAA (%)	2.59	2.63	1.03	4.66	3.61
Effective Spread (%)	7.28	7.18	6.9	7.13	7.26

146 โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

ตารางภาคผนวก 6 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร จากผู้ประกอบการบัตรเครดิตสหรัฐอเมริกา

ล้านบาท

Wells Fargo & Co	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	1,568,202	1,488,118	1,056,894	968,182	1,418,009
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	174,757	224,879	115,560	124,799	77,359
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	934,523	847,286	833,614	1,059,993	868,856
Funding cost	475,406	568,516	239,201	130,849	313,654
Operating cost	1,876,411	1,751,990	1,686,122	1,796,624	1,979,848
ลูกหนี้การค้า	31,482,057	29,752,232	27,756,714	30,715,608	33,286,381
ROAA (%)	1.19	1.05	0.18	1.19	0.67
Effective Spread (%)	1.03	0.81	0.29	0.73	0.21
Capital One Financial Corp	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	810,026	787,153	725,623	812,934	1,014,622
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	25,730	22,437	40,553	27,607	31,282
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	143,024	135,977	127,966	181,751	215,382
Funding cost	139,552	156,001	93,722	53,409	142,516
Operating cost	508,371	449,638	443,136	550,468	666,021
ลูกหนี้การค้า	8,017,229	8,028,016	7,639,952	9,466,176	10,803,111
ROAA (%)	1.63	1.45	0.67	2.9	1.66
Effective Spread (%)	4.13	4.23	4.68	4.42	4.19
Bank of America Corp	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	1,629,916	1,635,525	1,131,481	1,053,676	1,725,441
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	25,049	9,168	-22,169	-60,528	-96,751
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	1,073,264	995,627	1,037,879	1,313,469	1,148,012
Funding cost	603,731	673,854	247,071	158,356	694,884
Operating cost	1,709,442	1,635,072	1,633,824	1,990,876	2,082,198
ลูกหนี้การค้า	31,059,766	29,933,172	28,149,715	31,878,075	36,384,998
ROAA (%)	1.21	1.15	0.68	1.07	0.89
Effective Spread (%)	1.34	1.11	0.95	0.49	0

ตารางภาคผนวก 6 โครงสร้างรายได้ ต้นทุน กำไร จากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตสหรัฐอเมริกา

ล้านบาท

Citigroup Inc	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	2,298,118	2,307,298	1,320,967	1,686,999	2,572,001
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	53,894	43,667	12,616	38,937	-726
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	500,876	457,087	446,290	588,737	447,943
Funding cost	787,346	879,463	400,661	266,745	889,734
Operating cost	1,365,704	1,266,647	1,332,953	1,610,729	1,772,969
ลูกหนี้การค้า	23,349,968	22,296,140	21,648,813	24,134,592	24,590,840
ROAA (%)	0.96	1.01	0.53	0.97	0.63
Effective Spread (%)	3	2.97	0.21	1.81	1.45
สถาบันการเงินที่ไม่เป็นธนาคาร					
JPMorgan Chase & Co	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	1,884,296	1,913,812	1,401,051	1,424,532	2,372,762
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	173,361	182,509	146,140	161,430	149,395
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	1,199,319	1,150,392	1,252,628	1,622,627	1,387,176
Funding cost	726,249	808,052	299,189	185,595	902,074
Operating cost	2,054,575	1,961,098	1,968,789	2,370,221	2,622,675
ลูกหนี้การค้า	31,945,295	30,085,042	30,425,143	36,019,853	39,254,995
ROAA (%)	1.26	1.37	0.96	1.36	1.02
Effective Spread (%)	1.49	1.59	1.75	1.81	0.98
American Express Co	2561	2562	2563	2564	2565
รายได้ดอกเบี้ย	95,490	104,463	63,022	42,881	95,506
รายได้ค่าดำเนินงานอื่น	846,236	832,238	622,890	872,961	1,119,115
รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ	213,952	221,321	221,268	284,459	366,091
Funding cost	95,490	104,463	63,022	42,881	95,506
Operating cost	936,535	944,903	812,887	1,106,618	1,420,498
ลูกหนี้การค้า	2,779,169	2,779,222	2,289,727	3,057,253	3,919,115
ROAA (%)	3.75	3.49	1.59	4.19	3.55
Effective Spread (%)	4.45	3.91	1.37	1.66	1.65

ที่มา: Bloomberg, Orbis

ภาคผนวก 2 ผลการทำการสนทนากลุ่ม (Focus group)

สรุปผลการทำการสนทนากลุ่ม (Focus group)

โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

การสนทนากลุ่มโครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ เป็นการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัยในครั้งนี้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธุรกิจบัตรเครดิต คือ ผู้กำกับธุรกิจบัตรเครดิต (ธนาคารแห่งประเทศไทย) ตัวแทนนักวิชาการสาขาเศรษฐศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ (การเงิน) สาขานิติศาสตร์ ตัวแทนจากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ชมรมหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล และตัวแทนจากคณะกรรมการกำกับการแก้ไขปัญหาหนี้สินประชาชนรายย่อย โดยคณะผู้วิจัยสามารถสรุปเนื้อหาการสนทนากลุ่มได้ดังนี้

ประเด็นเรื่องการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมการสนทนากลุ่มให้ข้อเสนอว่า (1) อัตราดอกเบี้ยควรตั้งราคาตามความเสี่ยง (Risk Base) หมายความว่าควรทำกับผู้มีความเสี่ยงสูงให้ได้รับราคาต่ำกว่าเพดาน (ลดปัญหา Moral Hazard) แต่ไม่ควรยกเลิกเพดาน (ในทางทฤษฎีชี้ว่าเกิดประโยชน์กับผู้บริโภค แต่ทางปฏิบัติทำให้กระทบผู้บริโภค ทำให้เกิดอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป) หรือไม่ไปเพิ่มเพดานให้มากกว่านี้สำหรับผู้มีความเสี่ยงต่ำ เนื่องจากเพดานอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมไม่เกินร้อยละ 16 น่าจะทำให้ผู้ประกอบการบัตรเครดิตได้รับกำไร/ประโยชน์อยู่แล้ว ประเด็นนี้อาจเชื่อมโยงว่าอัตราดอกเบี้ยสูงมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการชำระหนี้ที่ลดลง (ให้ความสำคัญในเรื่องความสามารถในการชำระหนี้มากกว่าการเข้าถึงทางการเงิน) และ (2) ที่ผ่านมามีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเชื่อมโยงกับต้นทุนความเสี่ยง ทั้งที่ข้อเท็จจริงควรกำหนดจากการพิจารณาต้นทุนการดำเนินงาน ซึ่งเป็นต้นทุนที่ไม่ชัดเจนเมื่อเทียบกับ Credit cost หรือ Funding cost ดังนั้นควรมีการเปิดเผยข้อมูลการเงินเหล่านี้ พร้อมกับมีการตรวจสอบ โดยเฉพาะการเพิ่มค่าโฆษณาทำได้ง่ายแต่ยากต่อการตรวจสอบในปัจจุบัน

ในส่วนในเรื่องกฎระเบียบและข้อบังคับประเด็นแรก คือการกำหนดคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต โดยผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มตัวแทนผู้กำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิตได้ให้ข้อมูลว่ามีการกำหนดคุณสมบัติที่สำคัญคือเรื่องรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต แต่ทั้งนี้ในส่วนของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสามารถกำหนดเงื่อนไขการสมัครใช้บริการเพิ่มเติมได้แล้วแต่เห็นเหมาะสม (Market Practice) ขณะที่ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มอื่น ๆ มีความเห็นคล้ายคลึงกันคือนอกเหนือจากเกณฑ์ด้านรายได้ที่เป็นเกณฑ์จากธนาคารแห่งประเทศไทยแล้วยังอยากให้ผู้ประกอบการบัตรเครดิตคำนึงถึงคุณสมบัติ

อื่น ๆ เพิ่มเติมด้วย เช่น อายุของผู้ถือบัตรเครดิต ภาระหนี้สินเดิมของผู้ถือบัตร จำนวนบัตรเครดิตที่มีอยู่แล้วของผู้ถือบัตร หรือวงเงินรวมของทุกบัตรเครดิตที่มีอยู่เดิมของผู้ถือบัตรว่ามากเกินไป ความสามารถในการชำระแล้วหรือไม่ เป็นต้น ส่วนผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มที่เป็นตัวแทนของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตได้แบ่งปันข้อมูลว่าโดยปกติการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตนั้น เป็นไปด้วยความเข้มงวดโดยมีผลงานเฉพาะที่คอยทำหน้าที่คัดกรองประวัติด้านเครดิตของผู้สมัครบัตรเครดิตในหลาย ๆ มิติ ไม่ได้พิจารณาเพียงคุณสมบัติด้านรายได้เพียงอย่างเดียว

ประเด็นต่อมาเป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนถึงเกณฑ์การกำหนดวงเงินบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตซึ่งในส่วนนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะเป็นผู้กำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิตได้มีการกำหนดเกณฑ์การอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตโดยพิจารณาจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ระดับประเทศเป็นรายบุคคลอย่างละเอียดและรอบคอบเพื่อหาเกณฑ์วงเงินที่มีความเหมาะสมตามช่วงรายได้ โดยเกณฑ์ที่ใช้ในปัจจุบันมีการปรับปรุงล่าสุดในปี พ.ศ.2560 ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

ฐานรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	วงเงินบัตรเครดิต
ฐานรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 29,999 บาท	ไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้
ฐานรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 49,999 บาท	ไม่เกิน 3 เท่าของรายได้
ฐานรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป	ไม่เกิน 5 เท่าของรายได้

แต่ข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนากลุ่มพบว่าแม้จะมีเกณฑ์กำกับวงเงินข้างต้น กลับพบว่ามีการถือบัตรเครดิตที่มีวงเงินบัตรเครดิตสูงเกินกว่าเกณฑ์ดังกล่าว โดยมีสาเหตุคือ เมื่อผู้ถือบัตรเครดิตสมัครขอใช้บัตรเครดิต หลักฐานแสดงฐานรายได้ที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตพิจารณาเป็นหลักคือ “สลิปเงินเดือน” ซึ่งผู้ถือบัตรได้เลือกนำสลิปเงินเดือนในเดือนที่มีรายได้อื่นรวมอยู่ด้วย (เช่น เดือนที่มีเงินโบนัส) มาใช้เป็นหลักฐานในการสมัครทำให้ฐานรายได้สูงเกินความเป็นจริง และได้รับวงเงินที่สูงเกินกว่าเกณฑ์ นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มยังให้ข้อมูลอีกว่าการกระทำดังกล่าวในบางครั้งเป็นการแนะนำจากพนักงานของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเองอีกด้วย ในอีกกรณีที่พบคือผู้ถือบัตรเครดิตมีการถูกฟ้องร้องจากการผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งเมื่อตรวจสอบข้อมูลด้านเครดิตพบว่า เป็นการผิดนัดชำระบัตรเครดิตอยู่จำนวนหลายใบ (บางรายมากถึง 10 ใบ) กรณีนี้สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาการกำหนดวงเงินบัตรเครดิตที่ไม่ได้มีการกำหนดเพดานวงเงินรวม ส่งผลให้ผู้ถือบัตรเครดิตได้รับวงเงินบัตรเครดิตที่สูงเกินไป อาจนำไปสู่การบริหารการเงินที่ผิดพลาดและเกิดเป็นภาระหนี้เรื้อรังไปจนเป็นเหตุให้ถูกฟ้องร้องดำเนินคดีในชั้นศาลได้

สำหรับประเด็นการเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่น ตัวแทนจากหน่วยงานผู้กำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิตให้ข้อมูลว่าตัวเลขอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม 16 % ต่อปี ในปัจจุบันนั้น ได้กำหนดจากการคำนวณโครงสร้างต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจในประเทศ มีการทำการเปรียบเทียบทางด้านต้นทุนและการตั้งราคากับประเทศอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก นอกเหนือจากนี้การตั้งราคานี้ยังได้ผ่านกลไกการพูดคุยหารือกับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจึงเกิดเป็นอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่กล่าวมาข้างต้น แต่ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มท่านอื่น ๆ ได้มีข้อเสนอแนะอยู่ 4 ข้อด้วยกันคือ (1) เรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่แสดงออกมาอยู่ที่ 16 % แต่ในกรณีที่มีการผิดนัดชำระหนี้ ดอกเบี้ยอาจจะสูงถึง 25 % จึงอยากอยากให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตแสดงอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงให้กับผู้บริโภคด้วย (2) คือวิธีการคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิตโดยผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มได้ให้ความเห็นว่าการคิดดอกเบี้ยบัตรเครดิตนั้นเริ่มคิดตั้งแต่วันที่เกิดการบันทึกยอด (รูดบัตร) ขณะที่การกู้เงินดอกเบี้ยเริ่มคิดจากวันที่ผิดนัดชำระ จึงทำให้คำนวณออกมาแล้วดอกเบี้ยค่อนข้างสูง ทั้งดอกเบี้ยที่เป็นเงินต้นและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าทวงถามหนี้ (การคำนวณนี้ขัดกับหลักการคิดดอกเบี้ยนี้ทั่วไป) รวมถึงการคิดดอกเบี้ยกรณีที่ถูกบัตรเลือกชำระไม่เต็มจำนวนในแต่ละงวด จะคำนวณดอกเบี้ยจากยอดใช้จ่าย ไม่ใช่ยอดคงเหลือหลังจากชำระ จึงได้ตั้งคำถามว่าการคำนวณดอกเบี้ยลักษณะดังกล่าวมีความเหมาะสมแล้วหรือยัง (3) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเห็นว่าการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยที่ 16 % มีความเหมาะสมอยู่แล้ว แต่มีข้อเสนอเพิ่มเติมคือต้องการให้มีการลดอัตราดอกเบี้ยแก่ลูกหนี้ที่มีประวัติการชำระดี เช่น ชำระตรงเวลาต่อเนื่องกัน 1 ปี เป็นต้น และ (4) คือการคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเมื่อใช้บัตรเครดิต “กดเงินสด” ซึ่งจะมีการคิดค่าธรรมเนียมการกดเงินสดเพิ่มเติมไม่เกิน 3 % และจะมีการคิดภาษีมูลค่าเพิ่มอีก 7 % บนค่าธรรมเนียมการกดเงินสดที่เพิ่มมานี้ ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มตั้งข้อสังเกตว่ามีการนำค่าธรรมเนียมการกดเงินสดและภาษีมูลค่าเพิ่มส่วนนี้ไปรวมเข้ากับเงินต้นเพื่อคิดดอกเบี้ยด้วย ซึ่งเป็นการคิดไม่เหมาะสมจึงเสนอให้มีการแยกค่าธรรมเนียมการกดเงินสดและภาษีมูลค่าเพิ่มออกจากเงินต้น นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มยังได้ตั้งคำถามเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการกดเงินสดร้อยละ 3 ว่าเป็นอัตราที่เหมาะสมแล้วหรือไม่ โดยเสนอให้เปลี่ยนจาก 3 % เป็นมูลค่าคงที่ที่เหมาะสม

ประเด็นสุดท้ายของกฎระเบียบและข้อบังคับ ได้แก่ประเด็นเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มที่เป็นตัวแทนจากหน่วยงานผู้กำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิตให้ข้อมูลว่า นอกเหนือจาก Market conduct ที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตต้องปฏิบัติตามแล้ว ทางผู้กำกับยัง ได้มีความพยายามในการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินโดยให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตต้องชี้แจง ข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ผู้บริโภคอย่างครบถ้วน ขณะที่ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มอื่น ๆ มีการเสนอความคิดเห็นที่หลากหลายดังนี้ (1) ผู้เข้าร่วมเห็นว่าอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นได้แสดงให้เห็นให้ผู้ถือบัตรทราบดีอยู่แล้ว แต่ปัญหาการใช้บัตรเครดิตที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งเกิดจากทักษะทางการเงินของผู้ถือบัตรเองด้วย จึงได้เสนอให้มีแนวทาง การเพิ่มทักษะทางการเงินที่ถูกต้องแก่ผู้ถือบัตรให้มากยิ่งขึ้น (2) การได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนใน ประเด็นเงื่อนไขการใช้งาน การคำนวณดอกเบี้ย และเรื่องต่าง ๆ เมื่อสมัครใช้บัตรเครดิต แม้ว่า ปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตส่วนมากจะมีการระบุข้อมูลเงื่อนไขต่าง ๆ ในใบสมัครขอทำ บัตรเครดิตอยู่แล้ว แต่เป็นการยากที่ผู้สมัครจะอ่านและทำความเข้าใจได้ครบถ้วนเพราะด้วย เนื้อหาที่มีจำนวนมาก ตัวอักษรที่มีขนาดเล็ก และเมื่อรวมกับการที่ผู้สมัครไม่ต้องการเสียเวลามาก ในการทำธุรกรรม จึงเลือกให้ความยินยอมในใบสมัครโดยไม่ได้อ่านรายละเอียดอย่างครบถ้วน ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มจึงอยากให้มีแนวทางที่จะสื่อสารข้อมูลเหล่านี้แก่ผู้สมัครบัตรเครดิตที่ ชัดเจนกว่าการเขียนเป็นตัวอักษรจำนวนมาก เช่น การทำแบบประเมินความเข้าใจเรื่องการคิด ดอกเบี้ยที่มีลักษณะคล้ายแบบประเมินการยอมรับความเสี่ยงก่อนการเปิดบัญชีการลงทุนกับ สถาบันการเงิน เป็นต้น (3) การที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตมักจะขอความยินยอมในการใช้ข้อมูล ของผู้ถือบัตรในลักษณะ “กึ่งบังคับ” พบได้บ่อยครั้งในการทำธุรกรรมบนโทรศัพท์มือถือซึ่งผู้ใช้งาน จะต้องกดยอมรับเงื่อนไขการเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตก่อนจึงสามารถใช้งาน แอปพลิเคชันได้ (4) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มมีความกังวลเกี่ยวกับบัตรเครดิตซึ่งมีลักษณะเป็น เงินกู้ไม่มีหลักประกัน (Unsecured Loan) แต่สามารถเกิดเรียกการชำระหนี้ (Liquidate) โดยการฟ้องยึดบ้านเมื่อเข้าสู่กระบวนการบังคับคดีได้ ทั้งที่มีการตั้งราคาสูง (อัตราดอกเบี้ยและ ค่าธรรมเนียม) จากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต นอกจากนี้การบังคับคดีสืบททรัพย์พบว่าไม่ได้มี กระบวนการทำงานร่วมกับผู้กำกับดูแล (ทำให้เกิดความปั่นป่วน) ซึ่งเป็นเรื่องใหญ่มาก จึงอยากให้ ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตให้ความสำคัญอย่างมากกับการพิจารณาเรื่องความสามารถในการชำระ หนี้ก่อนจะอนุมัติสินเชื่อแก่ผู้ถือบัตรเครดิต

สำหรับเรื่องความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตประเด็นแรกจะกล่าวถึงคือ การประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิต ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มให้ความเห็นว่าแม้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะชี้แจงว่าการอนุมัติสินเชื่อมีการพิจารณาความสามารถในการชำระคืนของผู้สมัครบัตรเครดิตอย่างละเอียด แต่เมื่อพิจารณาผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตพบว่าเป็นสินเชื่อที่มีลักษณะเป็นเหมือนเงินทอรองจ่าย แต่มีการกำหนดการชำระหนี้ขั้นต่ำเพียง 5 - 10 % รวมถึงการมีอัตราดอกเบี้ยที่สูง ทำให้เกิดโอกาสเป็นหนี้ที่ยาวนาน และความสามารถในการชำระหนี้จะลดลงเมื่อระยะเวลาผ่านไปเรื่อย ๆ

ประเด็นต่อมาคือเรื่องระบบการเรียกเก็บหนี้ ซึ่งเป็นกระบวนการเรียกเก็บหนี้ตั้งแต่เกิดการใช้งานบัตรเครดิต การชำระคืน การผัดนัดชำระหนี้ การเกิดเป็นหนี้เสีย การขายหนี้แก่บริษัทบริหารสินทรัพย์ไปจนถึงกระบวนการฟ้องร้องในชั้นศาล ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มดังนี้ (1) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มได้เสนอเกี่ยวกับเรื่องการชำระเงินล่าช้าในกรณีลืมชำระโดยไม่เจตนา ซึ่งตามปกติจะต้องถูกคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม แต่ในทางปฏิบัติแล้วผู้ถือบัตรสามารถพูดคุยกับบริษัทผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเพื่อขอเลื่อนระยะเวลาชำระออกไปได้ (Wave) แต่กระบวนการนี้ผู้ถือบัตรจะต้องเป็นผู้ดำเนินการติดต่อเอง ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มจึงเสนอความเห็นว่าจะมีแนวทางในระบบเรียกเก็บหนี้ที่ทำให้ผู้ถือบัตรไม่ลืมชำระ (2) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มให้ข้อมูลว่าในปัจจุบันมีผู้ถือบัตรเครดิตจำนวนมากที่เลือกชำระหนี้บัตรเครดิตด้วยยอดชำระขั้นต่ำ (ประมาณ 10 ล้านบาท) ซึ่งกระทบต่อภาระหนี้จึงเสนอให้มีการหาแนวทางแก้ไขปัญหานี้อย่างจริงจัง รวมถึงเสนอให้มีการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้ถือบัตรเรื่องผลกระทบเมื่อเลือกชำระหนี้บัตรเครดิตเพียงขั้นต่ำ เพราะการชำระขั้นต่ำไปเป็นระยะเวลานานนั้นสะท้อนว่าผู้ถือบัตรอาจจะไม่สามารถชำระหนี้ทั้งหมดได้ และในท้ายที่สุดภาระหนี้เหล่านี้ก็จะปัญหาต่อประเทศชาติต่อไป (3) การทวงหนี้ในลักษณะข่มขู่ ในส่วนนี้มักเกิดขึ้นหลังจากหนี้บัตรเครดิตกลายเป็นหนี้เสีย (NPL) และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจำหน่ายหนี้ให้แก่บริษัทบริหารสินทรัพย์เพื่อดำเนินการเรียกเก็บหนี้ต่อไป จากข้อมูลของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มพบว่าการทวงหนี้ในลักษณะข่มขู่ว่าหากไม่ชำระจะต้องติดคุก รวมถึงมีการข่มขู่เรื่องการฟ้องยึดทรัพย์ของลูกหนี้ ซึ่งในบางกรณีเป็นการยึดทรัพย์ที่มีมูลค่ามากกว่าหนี้สินอย่างมาก สร้างความหวาดกลัวแก่ลูกหนี้จนในบางกรณีลูกหนี้ไม่กล้าต่อสู้คดีในชั้นศาล (4) การพึ่งพากระบวนการในชั้นศาลเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิตเป็นกระบวนการที่อยู่ปลายน้ำเกินไป ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มให้ความเห็น

ว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่ถูกดำเนินคดีถึงชั้นศาลนั้นจะต้องถูกขึ้นบัญชีดำ (Black list) ทางการเงินไปแล้ว ดังนั้นการจะให้ผู้ถือบัตรหวังพึ่งพากระบวนการทางศาล ที่ศาลอาจจะสั่งปรับลดดอกเบี้ยให้ นั้นเป็นเรื่องที่ล่าช้าเกินไป เพราะผู้ถือบัตรได้สูญเสียหลายอย่างแล้ว จึงมองว่ากระบวนการเรียกเก็บหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตควรป้องกันการเกิดหนี้เสียมากกว่านี้ โดยในประเด็นนี้มีผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มได้เสนอแนวทางป้องกันโดยมีกลไกคือ เมื่อผู้ถือบัตรเครดิตมีการผิดนัดชำระหนี้จนเกิดเป็นหนี้เสียควรมีการระงับการใช้งานบัตรเครดิตทันที และควรมีแนวทางการเปลี่ยนประเภทหนี้จากหนี้บัตรเครดิตที่มีลักษณะเป็น Revolving loans เป็น Term loans เพื่อให้มีระยะเวลาชำระหนี้ที่ชัดเจน ผู้ถือบัตรเครดิตสามารถชำระหนี้ได้ในระยะเวลาที่แน่นอน (5) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มให้ความเห็นว่า การที่มีคดีความในชั้นศาลจำนวนมากนั้นส่วนหนึ่งเกิดจากแรงจูงใจในเรื่องดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ที่สูงกว่าดอกเบี้ยปกติ ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตมักเลือกที่จะไม่ทำการไกล่เกลี่ยกับผู้ถือบัตรก่อนฟ้องร้อง นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องลำดับการตัดชำระหนี้ที่พิจารณาดอกเบี้ยเงินต้น และดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ไปไว้ลำดับท้าย ๆ ของการชำระหนี้ ส่งผลให้ภาระหนี้หมดลงได้ยาก

ขณะที่อีกประเด็นคือการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารในการลดความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตประเด็นนี้ ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มส่วนมากเห็นด้วยว่าผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และ AI เข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจตั้งแต่การตรวจสอบประวัติของผู้ถือบัตร การติดตามทวงถามหนี้ และการเพิ่มความรวดเร็วและแม่นยำในการให้บริการอื่น ๆ แก่ผู้ถือบัตร แต่ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มยังได้แสดงความกังวลกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ AI เข้ามาในธุรกิจบัตรเครดิตเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความละเอียดและแม่นยำของเทคโนโลยี ความสามารถของ AI ในปัจจุบันที่จะตอบโต้กับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ระบบการรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลเมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทมากขึ้น รวมไปถึงช่วงการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีที่อาจเกิดเป็นต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

สุดท้ายประเด็นภาพรวมด้านความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตตัวแทนจากทางผู้กำกับธุรกิจบัตรเครดิตเห็นว่าความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจคือการจ่ายหนี้ไม่ตรงเวลาของผู้ถือบัตร ซึ่งบทบาทของผู้กำกับดูแลจะเป็นการดำเนินการช่วยเหลือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดทั้งฝั่งผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต และฝั่งผู้ถือบัตรให้เกิดความสมดุลด้วยมาตรการต่าง ๆ เช่น การลดดอกเบี้ย หรือ การขยายระยะเวลาชำระหนี้ เป็นต้น ขณะที่ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มอื่น ๆ มี

ความเห็นในลักษณะใกล้เคียงกันคือมองว่าในปัจจุบันผู้ประกอบการจัดการความเสี่ยงได้ดีอยู่แล้ว เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตในปัจจุบันมีส่วนต่างจากต้นทุนของการระดมทุนจากตลาดการเงินอยู่พอสมควร รวมถึงอำนาจทางกฎหมายของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่สามารถบังคับคดีได้ถึงชั้นยึดทรัพย์ของลูกค้าหนี้บัตรเครดิต ส่งผลให้มีสัดส่วนหนี้บัตรเครดิตที่เรียกเก็บได้ค่อนข้างสูง ประเด็นความเสี่ยงของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจึงไม่เป็นเรื่องที่น่ากังวล