



คำอธิบายและการวิเคราะห์
ของฝ่ายจัดการ
สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2561

ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ

บทสรุปผู้บริหารของรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2561

เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ยังขยายตัวอย่างต่อเนื่องด้วยแรงขับเคลื่อนของเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศ แต่ภาคธุรกิจยังคงเผชิญความท้าทายที่เพิ่มขึ้น ทั้งจากภาวะการแข่งขันในรูปแบบใหม่ ๆ และตลาดที่ไร้พรมแดนหลังการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และการเข้าสู่ยุคธุรกิจดิจิทัลที่เทคโนโลยีพัฒนาอย่างก้าวกระโดด ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า การปรับตัวของหน่วยงานกำกับดูแลและเกณฑ์การกำกับต่าง ๆ ตลอดจนการแข่งขันเพื่อเป็นแพลตฟอร์มที่ลูกค้าเลือกใช้เพื่อตอบสนองโจทย์ของชีวิต ท่ามกลางความไม่แน่นอนด้านเศรษฐกิจและนโยบายการค้าโลก ที่อาจส่งผลกระทบต่อให้เกิดความผันผวนของค่าเงินบาทและทิศทางอัตราดอกเบี้ย

ธนาคารจึงดำเนินกลยุทธ์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อต่อยอดความเป็นผู้นำดิจิทัลแบงกิ้งและสนับสนุนประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ด้วยการประกาศ “ฟรีค่าธรรมเนียม” สำหรับบริการ “โอน เดิม จ่าย” ผ่านช่องทางโมบายแบงกิ้งและอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งรวม 4 ช่องทาง ได้แก่ K PLUS, K PLUS SME, K-Cyber และ K-Cyber SME อันเป็นบริการที่ลูกค้ารายย่อยและลูกค้าผู้ประกอบการนิยมใช้ ซึ่งด้วยการยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมดังกล่าว ประกอบกับฐานลูกค้าธนาคารที่มีกว่า 15 ล้านราย จะกระตุ้นให้ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลขยายตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง และส่งผลดีให้ธนาคารมีต้นทุนการบริหารจัดการเงินสดที่ลดลงในระยะยาว อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนให้ระบบเศรษฐกิจ

ขณะเดียวกัน ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยยังมุ่งเน้นการสร้างขีดความสามารถในการเติบโตรวมถึงสร้างผลตอบแทนและรักษาความเป็นผู้นำธุรกิจที่ยั่งยืนในระยะยาว ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยยังคงดำเนินยุทธศาสตร์หลักในการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) พร้อมกำหนดเป้าหมายสู่ Customers' Life Platform of Choice หรือแพลตฟอร์มหนึ่งเดียวที่ลูกค้าเลือก ด้วยกลยุทธ์การให้บริการเบ็ดเสร็จตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิต ได้รับความเชื่อมั่นไว้วางใจจากลูกค้า และให้บริการได้อย่างครอบคลุมทุกที่ทุกเวลา เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” โดยประสานความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรทั้งธุรกิจการเงินและธุรกิจที่ไม่ใช่การเงินทั้งในและต่างประเทศ (KASIKORNBANK and Beyond) เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าในระดับปัจเจกบุคคล (Segment of One) และสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้ารอบด้านเป็นรายบุคคล (Financial and Life Solution) โดยคำนึงถึงความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า การคุ้มครองผู้บริโภค และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ ควบคู่ไปกับการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ โดยมีการบริหารจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างวัฒนธรรมให้ตระหนักถึงความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้สามารถรับมือกับความผันผวนที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจ ส่งผลให้ในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 10,766 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนจำนวน 595 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.84 อันเป็นผลมารายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 608 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.63 ส่วนใหญ่เกิดจากรายได้ดอกเบี้ยรับของเงินให้กู้ยืมตามธุรกรรมซื้อคืน โดยอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.37 ซึ่งลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน แต่ยังคงอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้ที่ร้อยละ 3.2-3.4 อย่างไรก็ตาม รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนจำนวน 405 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.61 ส่วนใหญ่เป็นผลมารายได้สุทธิจากการรับประกันภัยที่ลดลง นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนจำนวน 765 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.03 ส่วนหนึ่งเกิดจากค่าใช้จ่ายทางการตลาด ส่งผลให้อัตราร้อยละค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนมาอยู่ที่ระดับร้อยละ 41.20 แต่ยังคงอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าเป้าหมาย รวมถึงในไตรมาสนี้ธนาคารมีการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญลดลงจำนวน 1,314 ล้านบาท

หรือร้อยละ 14.39 ซึ่งสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน ขณะที่สถานะเงินกองทุนมีความแข็งแกร่งเพียงพอสำหรับรองรับความเสี่ยงและอยู่ในระดับที่สูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยตามหลักเกณฑ์ Basel III อยู่ที่ร้อยละ 17.70 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงอยู่ที่ร้อยละ 15.41

จากความพยายามและการดำเนินการทั้งหมด ส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดี และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ อันสะท้อนได้จากรางวัลแห่งความสำเร็จในไตรมาสนี้

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน	1
1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 1 ปี 2561	1
1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ การแข่งขัน และความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	2
1.3 การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน	2
2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง	6
2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต	6
2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด	6
2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง	7
2.4 ความเสี่ยงด้านไซเบอร์	7
3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก	8
3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ	8
3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย	9
3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ	10
3.4 ช่องทางการให้บริการ	14
3.5 รางวัลเกียรติคุณ	16
4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน	18
4.1 ผลการดำเนินงาน	18
4.2 ฐานะทางการเงิน	24
4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก	26
4.4 การบริหารเงิน	29
4.5 เงินกองทุนตามกฎหมาย	30
4.6 อันดับความน่าเชื่อถือ	31
5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ	33
5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล	33
5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	36

1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน

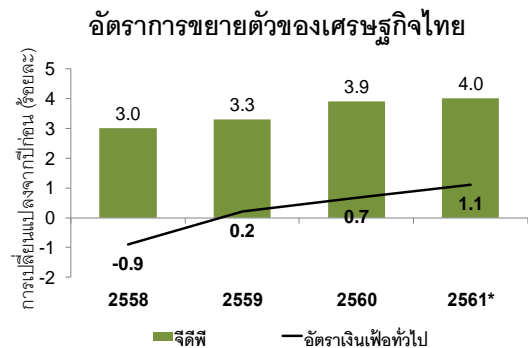
1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 1 ปี 2561

สถานการณ์เศรษฐกิจโลกในช่วงต้นปี 2561 ยังมีสัญญาณขยายตัวได้ต่อเนื่อง แม้ว่าจะมีความไม่แน่นอนเกี่ยวกับมาตรการทางการค้าระหว่างสหรัฐฯ และคู่ค้าสำคัญ โดยเฉพาะจีน ซึ่งประเด็นดังกล่าวน่าจะยังคงถูกจับตาอย่างใกล้ชิด เพราะอาจมีผลกระทบต่อแนวโน้มการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกในระยะที่เหลือของปี จากรายงานแนวโน้มเศรษฐกิจโลกของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ล่าสุด ยังคงประเมินว่าเศรษฐกิจโลกอาจขยายตัวที่ร้อยละ 3.9 โดยเศรษฐกิจสหรัฐฯ เติบโตดีขึ้นจากร้อยละ 2.3 ในปี 2560 มาที่ร้อยละ 2.9 ในปี 2561 โดยมีแรงหนุนเพิ่มเติมจากมาตรการปรับลดภาษีและการกระตุ้นทางการคลัง ขณะที่ภาพรวมแนวโน้มของเศรษฐกิจประเทศพัฒนาแล้วและประเทศกำลังพัฒนาอื่น ๆ ยกเว้นจีน ขยายตัวในทิศทางที่ดีขึ้นสอดคล้องกัน

แนวโน้มการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก ประกอบกับทิศทางราคาน้ำมันในตลาดโลกที่ทรงตัวในกรอบสูงตั้งแต่ต้นปี อาจเพิ่มแรงกดดันต่อทิศทางเงินเฟ้อ ซึ่งตอกย้ำโอกาสที่ธนาคารกลางของประเทศต่างๆ จะทยอยเพิ่มความเข้มงวดต่อทำการดำเนินนโยบายการเงินมากขึ้น หากประเด็นความเสี่ยงของเศรษฐกิจโลกจากเรื่องข้อพิพาททางการค้าไม่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยธนาคารกลางสหรัฐฯ มีแนวโน้มปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบาย ขณะที่ความเป็นไปได้ของการชะลอหรือยุติมาตรการผ่อนคลายนโยบายการเงินของธนาคารกลางยุโรปและธนาคารกลางญี่ปุ่น อาจเพิ่มมากขึ้นในช่วงปลายไตรมาสที่ 3 ของปี ซึ่งภาพดังกล่าวสะท้อนปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งสำหรับหลายประเทศในกลุ่มตลาดเกิดใหม่และประเทศในภูมิภาคเอเชีย ว่าจะยังคงอยู่ที่การลดทอนผลกระทบจากความผันผวนของกระแสเงินทุนเคลื่อนย้ายระหว่างประเทศ ที่อาจมีผลต่อเนื่องมาที่การปรับตัวของอัตราแลกเปลี่ยนและต้นทุนทางการเงินในช่วงครึ่งหลังของปี

เครื่องชี้เศรษฐกิจไทยส่วนใหญ่ในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 สะท้อนทิศทางการขยายตัวต่อเนื่อง นำโดยแรงขับเคลื่อนที่มาจากการส่งออกสินค้าและภาคการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นทิศทางที่สอดคล้องกับเศรษฐกิจโลกในภาพรวม ขณะที่การใช้จ่ายภายในประเทศขยายตัวดี ทั้งการบริโภคและการลงทุนภาคเอกชน ตลอดจนการใช้จ่ายภาครัฐ ทำให้ประเมินว่าเศรษฐกิจไทยในไตรมาสแรกน่าจะสามารถเติบโตได้ในอัตราที่ใกล้เคียงกับไตรมาสสุดท้ายของปีที่ผ่านมา สำหรับทิศทางภาพรวมของเศรษฐกิจไทยในปี 2561 นั้น คาดว่าจะขยายตัวได้

ต่อเนื่องที่ร้อยละ 4.0 โดยมีแรงขับเคลื่อนจากการลงทุนของภาครัฐและภาคเอกชน ขณะที่แรงส่งจากภาคการส่งออกและภาคท่องเที่ยว จะยังคงมีบทบาทสำคัญอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าตัวเลขอัตราการเติบโตอาจชะลอลงกว่าปีก่อนเนื่องจากผลของฐานที่สูง ส่วนแนวโน้มเงินเฟ้อในปี 2561 ของไทยนั้น คาดว่าอัตราเงินเฟ้อทั่วไปจะมีค่าเฉลี่ยที่ร้อยละ 1.1 สูงขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับระดับร้อยละ 0.7 ในปี 2560 ที่ผ่านมา โดยเป็นผลมาจากทิศทางราคาพลังงานในประเทศที่น่าจะปรับตัวเพิ่มขึ้นตามแนวโน้มราคาน้ำมันในตลาดโลก สำหรับทิศทางการดำเนินนโยบายการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย คาดว่าอัตราดอกเบี้ยนโยบายของไทยจะทรงตัวอยู่ที่ระดับร้อยละ 1.50 ในช่วงเวลาส่วนใหญ่ของปี 2561 เพื่อช่วยสนับสนุนการฟื้นตัวของกิจกรรมเศรษฐกิจภายในประเทศ



ที่มา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และกระทรวงพาณิชย์
* ตัวเลขคาดการณ์โดย บจก. ศูนย์วิจัยกสิกรไทย

1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน

ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในไตรมาสแรกปี 2561 ปรับตัวดีขึ้นเมื่อเทียบกับในไตรมาสก่อนหน้า และประกอบการเติบโตได้เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน โดยเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน รายได้จากดอกเบี้ยสุทธิชะลอลง เช่นเดียวกับการปรับตัวลงของอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) อย่างไรก็ตาม รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ กำไรสุทธิจากเงินลงทุน และกำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ ยังคงเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับค่าใช้จ่ายในการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญในไตรมาสนี้เพิ่มขึ้นในอัตราที่ชะลอลง ซึ่งสอดคล้องกับอัตราส่วนสินเชื่อต่อคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อที่ปรับลดลงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน

ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2561 เงินให้สินเชื่อสุทธิของธนาคารพาณิชย์ไทย 14 แห่ง ขยายตัวร้อยละ 4.6 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน เพิ่มขึ้นจากที่ขยายตัวร้อยละ 4.3 ณ สิ้นปี 2560 ขณะที่ เงินฝากเร่งตัวขึ้นมาอยู่ที่ร้อยละ 6.42 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน

สำหรับแนวโน้มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในช่วงที่เหลือของปี 2561 ธุรกิจหลักจากการให้สินเชื่อมีโอกาสขยายตัวดีขึ้นตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจที่คงจะกระจายตัวดีขึ้นทั้งการลงทุนภาครัฐและเอกชน เมื่อผนวกกับการดำเนินธุรกิจด้วยความระมัดระวัง และการบริหารจัดการคุณภาพสินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ในเชิงรุก คงช่วยส่งผลให้ปัญหาคุณภาพหนี้ทยอยคลี่คลายลง อย่างไรก็ตาม ความท้าทายเฉพาะหน้าที่อาจต้องเตรียมรับมือ คือ การทยอยรับรู้ผลกระทบจากการยกเลิกค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนอัตราค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ที่มีโอกาสปรับลดลงภายใต้แผนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ขณะเดียวกัน ยังมีความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เล่นที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เข้ามามีบทบาทในการเป็นผู้ให้บริการทางเลือกสำหรับผู้บริโภคเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ การเตรียมความพร้อมต่อการบังคับใช้มาตรฐานบัญชีใหม่ (IFRS 9) และการบังคับใช้เกณฑ์มาตรฐานเงินกองทุนตาม Basel III คงจะมีผลต่อการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ตลอดช่วงที่เหลือของปีนี้ ทั้งในประเด็นที่เกี่ยวกับการตั้งสำรอง การคำนวณความเสี่ยง และการดำรงเงินกองทุน ตลอดจนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ

1.3 การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

กฎเกณฑ์และกฎหมายที่สำคัญในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย สรุปได้ดังนี้

- พระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ 10) พ.ศ.2561

พระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2561 มีสาระสำคัญการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติล้มละลายเดิม โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม 2561 ดังนี้

1. แก้ไขให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติหลักประกันทางธุรกิจ พ.ศ. 2558 โดยแก้ไขนิยามของคำว่า “เจ้าหนี้มีประกัน” ให้รวมถึงเจ้าหนี้ที่กฎหมายอื่นถือว่าเป็นเจ้าหนี้มีประกัน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าการจดทะเบียนหลักประกันทางธุรกิจ ทำให้สถาบันการเงินผู้รับหลักประกันถือเป็นเจ้าหนี้มีประกันตามกฎหมายล้มละลาย

2. เพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในการรวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย โดยเพิ่มบทบัญญัติให้ (ก) บุคคลผู้เป็นหนี้ลูกหนี้ หรือ (ข) บุคคลผู้มียุทธทรัพย์สินของลูกหนี้ในครอบครอง ซึ่งได้รับคำสั่งจากเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์มีหน้าที่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหนี้หรือทรัพย์สินของลูกหนี้ให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ทราบภายใน 1

เดือนนับแต่วันที่ได้รับทราบคำสั่งของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ ทั้งนี้ หากไม่ปฏิบัติตามมีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2 แสนบาท และในกรณีที่ผู้กระทำความผิดเป็นนิติบุคคลจะมีบทลงโทษกับผู้แทนของนิติบุคคลตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย

3. เพิ่มประสิทธิภาพในการฟื้นฟูกิจการสำหรับลูกหนี้ทั่วไป โดยสามารถยื่นคำร้องขอต่อศาลให้มีการฟื้นฟูกิจการได้ง่ายขึ้นเพราะไม่จำเป็นต้องให้ลูกหนี้มีหนี้สินล้นพ้นตัวก่อน เพียงลูกหนี้ไม่สามารถที่จะชำระหนี้ตามกำหนดได้ก็สามารถยื่นคำร้องขอต่อศาลให้มีการฟื้นฟูกิจการได้ อันจะเป็นการเพิ่มโอกาสให้กิจการของลูกหนี้กลับคืนสู่สภาพที่สามารถดำเนินกิจการตามปกติต่อไปได้

ธนาคารได้ศึกษา วิเคราะห์ผลกระทบ เสนอความเห็น และเตรียมความพร้อมตั้งแต่ในชั้นร่างกฎหมายฉบับนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถปฏิบัติตามและใช้ประโยชน์จากกฎหมายฉบับนี้ได้

● ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2561

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2561 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2561 และได้ยกเลิกกฎหมายฉบับเดิม (ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2555 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม) โดยมีสาระสำคัญที่แตกต่างจากกฎหมายฉบับเดิม ดังนี้

1. แก้ไข/เพิ่มเติมนิยามที่ใช้ในกฎหมายฉบับนี้ ดังนี้

- “รถยนต์” และ “รถจักรยานยนต์” เพิ่มเติมวัตถุประสงค์เป็น “เพื่อใช้เป็นการส่วนตัวเท่านั้น”
- เพิ่มเติมนิยามของข้อความว่า “ค่าใช้จ่ายที่ผู้ให้เช่าซื้อเรียกเก็บได้” “ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ค่าเช่าซื้อ” และ “อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (Effective Interest Rate)”

2. แก้ไข/เพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขที่จะต้องระบุไว้ในสัญญาเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ดังนี้

- สัญญาเช่าซื้อต้องมีข้อความเป็นภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน มีขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่า 2 มิลลิเมตร โดยมีจำนวนไม่เกิน 11 ตัวอักษรใน 1 นิ้ว
- อัตราดอกเบี้ยคงที่ต่อปี (Flat Interest Rate) ในการคำนวณผลตอบแทนให้ระบุอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (Effective Interest Rate)
- ตารางแสดงภาระหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อสำหรับผู้ให้เช่าซื้อแต่ละราย
- อัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ค่าเช่าซื้อที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประกาศกำหนดตามกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้

3. กรณีสัญญาเช่าซื้อสิ้นสุดลง และผู้ให้เช่าซื้อกลับเข้าครอบครองรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ก่อนนำออกขายโดยวิธีประมูลหรือขายทอดตลาด ผู้ให้เช่าซื้อต้องมีหนังสือแจ้งผู้เช่าซื้อ ให้ใช้สิทธิซื้อก่อนตามมูลหนี้ส่วนที่ขาดอยู่ แต่หากผู้เช่าซื้อไม่ใช้สิทธิซื้อ ผู้ให้เช่าซื้อต้องมีหนังสือแจ้งผู้ค้าประกันไม่น้อยกว่า 15 วันนับแต่วันสิ้นสุดระยะเวลาการใช้สิทธิของผู้เช่าซื้อ เพื่อให้ผู้ค้าประกันใช้สิทธิซื้อเช่นเดียวกับผู้เช่าซื้อ

4. กำหนดให้ผู้ให้เช่าซื้อต้องมีหนังสือแจ้งถึงผู้ทำการขาย วัน และสถานที่ทำการขายในแต่ละครั้ง ให้ผู้เช่าซื้อและผู้ค้าประกัน (ถ้ามี) ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนวันประมูลหรือขายทอดตลาด

5. กำหนดให้ผู้ให้เช่าซื้อต้องไม่เข้าสู่ราคาโดยวิธีประมูลหรือขายทอดตลาดรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ที่ให้เช่าซื้อไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

6. นอกจากวิธีการที่ผู้ให้สินเชื่อสามารถส่งคำบอกกล่าวเป็นหนังสือแล้ว ยังสามารถส่งคำบอกกล่าวเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ให้สินเชื่อหรือผู้ค้ำประกัน

7. สัญญาเช่าซื้อต้องไม่ใช่ข้อสัญญาที่มีลักษณะหรือความหมาย ดังนี้

- ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้สินเชื่อคิดเบี้ยปรับกรณีผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระค่างวดเกินกว่าอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (Effective Interest Rate) บวกร้อยละ 3 ต่อปี แต่ไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี

- ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้สินเชื่อเรียกเก็บเงินหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด

ทั้งนี้ ข้อกำหนดและเงื่อนไขอื่น ๆ นอกจากที่อ้างถึงข้างต้น ยังคงเป็นไปตามสาระสำคัญในกฎหมายฉบับเดิม ซึ่งได้มีการระบุไว้ในกฎหมายฉบับนี้

บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ที่ต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายฉบับนี้ โดยธนาคารได้ศึกษาและสื่อความให้ความรู้แก่บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด และพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตามกฎหมายฉบับนี้เป็นอย่างดีและครบถ้วนแล้ว เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถประกอบธุรกิจได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

● การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกประกาศ ธปท. ที่ สกส. 1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 31 มกราคม 2561 โดยกำหนดหลักการและมาตรฐานขั้นต่ำให้ผู้ให้บริการทางการเงินมีการจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม 9 ระบบ ได้แก่ (1) คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงรับผิดชอบผลักดันการให้บริการที่เป็นธรรมโดยกำหนดให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร (2) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ต้องเหมาะสมกับลูกค้าและความสามารถของพนักงานขาย ช่องทางการขาย ระบบงานและการควบคุม (3) การจ่ายค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ (4) กระบวนการขายต้องให้ข้อมูลครบถ้วนชัดเจน ไม่บิดเบือน และไม่รบกวนลูกค้า (5) การสื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงานทั่วถึงและมีการวัดผลที่ชัดเจน (6) การดูแลข้อมูลของลูกค้ามีความปลอดภัยและคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า (7) การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและยุติธรรม (8) การควบคุม กำกับและตรวจสอบมีความรัดกุม (9) ระบบการปฏิบัติงานและแผนฉุกเฉินมีประสิทธิภาพ

ธนาคารได้ทบทวนนโยบายด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้ครอบคลุมหลักเกณฑ์ดังกล่าว โดยมีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและสื่อความให้พนักงานถือปฏิบัติแล้ว

● ช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกประกาศ ธปท. ที่ สนส. 3/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 6 มีนาคม 2561 เพื่อส่งเสริมให้ธนาคารพาณิชย์สามารถบริหารจัดการช่องทางให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากขึ้น ภายใต้ขอบเขตและเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด รวมทั้งให้จัดส่งแผนกลยุทธ์ช่องทางให้บริการประจำปีและรายงานข้อมูลช่องทางให้บริการให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย

สาระสำคัญในการปรับปรุงหลักเกณฑ์ตามประกาศดังกล่าว ครอบคลุมถึงช่องทางให้บริการทั้ง (1) สาขาทั่วไป (2) สาขาอิเล็กทรอนิกส์ (3) การธนาคารนอกสถานที่ (4) ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (5) ช่องทางดิจิทัล และ (6) ช่องทางโทรศัพท์ โดยเพิ่มความยืดหยุ่นในขอบเขตการให้บริการและการขออนุญาตเพื่อรองรับการเปิด-ปิดสาขา การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ และการขยายประเภทตัวแทนของธนาคาร (Banking Agent) ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ต้อง

จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงและการดูแลผู้ให้บริการ โดยในกรณีที่จะให้บริการช่องทางนอกเหนือจากขอบเขตหรือเงื่อนไขที่กำหนด หรือเปิดช่องทางให้บริการใหม่ หรือนำเทคโนโลยีมาให้บริการเป็นครั้งแรก หรือเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีที่มีผลกระทบหรือมีความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญต่อการให้บริการ ให้ขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนดำเนินการ

ธนาคารได้จัดเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ และกำหนดกระบวนการในการบริหารความเสี่ยงรองรับการประกอบธุรกิจในแต่ละช่องทางตามประกาศดังกล่าวแล้ว

- **การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันการเงิน**

ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกประกาศ ธปท. ที่ สนส. 19/2560 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันการเงิน มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2561 มีวัตถุประสงค์ให้สถาบันการเงินให้ความสำคัญและจัดให้มีการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินธุรกิจ ปริมาณธุรกรรม ความซับซ้อนของเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมใน 8 เรื่องหลัก ได้แก่ (1) ธรรมาภิบาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (3) การบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (4) การปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (5) การตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (6) การบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (7) การรายงานต่อธนาคารแห่งประเทศไทยเมื่อเกิดเหตุการณ์ระบบไอทีหยุดชะงักหรือถูกโจมตี (8) การขออนุญาตการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้หรือการเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีที่มีนัยสำคัญ

ธนาคารได้จัดเตรียมความพร้อมในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามประกาศดังกล่าวแล้ว

2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง

2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต

ภาวะเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ยังไม่ฟื้นตัวทั่วถึง โดยเฉพาะการบริโภคที่ยังฟื้นตัวอย่างจำกัดจากรายได้ของเกษตรกรที่ยังอ่อนแอ ประกอบกับปัจจัยเสี่ยงจากความไม่แน่นอนของนโยบายการค้าและมาตรการกีดกันทางการค้า รวมถึงทิศทางอัตราดอกเบี้ยขาขึ้น ส่งผลต่อระดับรายได้และต้นทุนของธุรกิจ

จากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจดังกล่าว ทำให้ธนาคารดำเนินนโยบายพิจารณาสินเชื่อเชิงพาณิชย์อย่างระมัดระวัง โดยให้ความสำคัญกับการประเมินความเสี่ยงด้วยการคัดกรองและติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อม นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ปรับปรุงนโยบายการปล่อยสินเชื่ออุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ขณะที่ในกลุ่มลูกค้าสินเชื่อรายย่อย ธนาคารได้เฝ้าระวังความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องและเน้นการปล่อยสินเชื่อในกลุ่มลูกค้าที่มีประวัติการชำระเงินที่ดีหรือเป็นลูกค้าเดิมของธนาคารที่จัดอยู่ในกลุ่มความเสี่ยงต่ำ

2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด

ภาพรวมความเคลื่อนไหวของอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ยทั้งในและต่างประเทศในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ยังคงมีความผันผวน แม้ว่าเสถียรภาพทางการเงินของไทยในช่วงที่ผ่านมาจะอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เนื่องจากการเกินดุลบัญชีเดินสะพัดและการขยายตัวของอุปสงค์ในการนำเข้าวัตถุดิบเพื่อผลิตสินค้าส่งออกตามแนวโน้มการส่งออกที่ยังขยายตัวสูง ประกอบกับมีการไหลเข้าของเงินทุนต่างประเทศทั้งตลาดตราสารหนี้และตราสารทุน ซึ่งสอดคล้องกับเงินทุนเคลื่อนย้ายเข้าประเทศตลาดเกิดใหม่อื่น ๆ ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้ทิศทางอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงินบาทเทียบกับดอลลาร์สหรัฐฯ ยังคงแข็งค่าต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ความผันผวนของตลาดโลกที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงการปรับตัวของตลาดหุ้นสหรัฐฯ อาจส่งผลกระทบต่อเงินทุนเคลื่อนย้ายและแนวโน้มค่าเงินที่เปลี่ยนไปจากทิศทางเดิม นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยเสี่ยงทางการเมืองในยุโรป ความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์และความเสี่ยงจากสงครามการค้าระหว่างประเทศที่ก่อตัวขึ้นจากสหรัฐฯ

สำหรับความเคลื่อนไหวของอัตราผลตอบแทนพันธบัตรสหรัฐฯ ปรับตัวเพิ่มขึ้นในช่วงต้นและกลางไตรมาสตามเครื่องชี้เศรษฐกิจสหรัฐฯ ที่แข็งแกร่งขึ้น ก่อนจะปรับตัวลดลงหลังจากธนาคารกลางสหรัฐฯ (เฟด) มีมติให้ปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายร้อยละ 0.25 สู่ระดับร้อยละ 1.50-1.75 ในเดือนมีนาคม พร้อมทั้งส่งสัญญาณว่าจะปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายรวม 3 ครั้งในปีนี้ เนื่องจากตลาดได้รับรู้การปรับขึ้นดอกเบี้ยของเฟดล่วงหน้าไปแล้ว ขณะที่อัตราผลตอบแทนพันธบัตรไทยระยะสั้นปรับตัวลดลงตามอัตราเงินเฟ้อที่อยู่ในระดับต่ำกว่าที่คาด ซึ่งสนับสนุนความเชื่อของตลาดที่คาดว่าจะไม่มีการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายของไทยในปีนี้ ส่วนอัตราผลตอบแทนพันธบัตรไทยระยะยาวค่อนข้างทรงตัว จากแรงกดดันของปริมาณเงินบาทไหลเข้าตลาดตราสารหนี้ในระดับสูง

ทั้งนี้ เพื่อรับมือกับความไม่แน่นอนของสถานการณ์เศรษฐกิจและการเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงกระแสการเคลื่อนย้ายเงินทุนที่อาจเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธนาคารจึงได้ติดตามสถานการณ์ ตลอดจนวิเคราะห์และประเมินผลกระทบ โดยให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดของสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด

2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ภาพรวมสภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์ไทยในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 อยู่ในระดับที่ผ่อนคลาย ซึ่งเป็นผลมาจากภาพรวมสินเชื่อที่ปรับตัวลดลงจากการชำระคืนสินเชื่อหมุนเวียนในภาคธุรกิจและเอสเอ็มอี รวมทั้งสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล พร้อมกับปริมาณเงินฝากที่ปรับตัวเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในกลุ่มธนาคารขนาดใหญ่ ทั้งนี้ คาดว่าแนวโน้มสินเชื่อในปีนี้จะเพิ่มขึ้นตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศ ขณะที่การระดมเงินฝากยังคงมุ่งเน้นเพื่อตอบโจทย์ความต้องการสินเชื่อและบริหารต้นทุนเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ผลของการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายและการส่งสัญญาณของเฟด ตลอดจนประเด็นด้านการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจและการกีดกันทางการค้าของสหรัฐฯ อาจกระทบต่อทิศทางผลตอบแทนในตลาดตราสารหนี้สหรัฐฯ และไทย ซึ่งปัจจัยดังกล่าวผนวกกับแรงส่งของการปล่อยสินเชื่อในระบบธนาคารพาณิชย์ อาจมีผลต่อการกำหนดราคาเงินฝากในระยะต่อไปได้

ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการติดตามสถานการณ์ วิเคราะห์ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ควบคู่ไปกับการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ตลอดจนกระบวนการติดตามสภาพคล่องของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและการปรับตัวอย่างรวดเร็วของราคาสินทรัพย์ทางการเงิน ภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดของสายงานบริหารความเสี่ยงองค์การ คณะอนุกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์การ เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด นอกจากนี้ ยังติดตามและประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อปริมาณเงินรับฝากและสภาพคล่องของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อพิจารณากลยุทธ์การระดมเงินทุนที่เหมาะสมต่อไป

2.4 ความเสี่ยงด้านไซเบอร์

ความเสี่ยงด้านไซเบอร์อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล การจัดการข้อมูลภัยคุกคามทางไซเบอร์ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ โดยอาจเกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกธนาคาร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหายทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินต่อธนาคารและลูกค้า ทั้งทางตรงและทางอ้อม ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ โดยจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ รวมถึงกำหนดนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน การควบคุม และการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเป็นไปตามนโยบายและแนวทางการปฏิบัติที่ดีของธนาคารแห่งประเทศไทย

3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก

3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาบททวนปรับแนวนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการป้องกัน ติดตาม ตรวจสอบ และเยียวยาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารที่มีต่อลูกค้า พนักงาน และคู่ค้า โดยมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มลูกค้า:

- การให้สินเชื่อ: ธนาคารไม่ปล่อยสินเชื่อให้ธุรกิจหรือโครงการที่เกี่ยวข้องหรือมีความเชื่อมโยงกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยบูรณาการประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนไว้ในเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) ภายใต้กรอบกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับตามมาตรฐานสากล
- การลงทุน: ธนาคารนำประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนมาเป็นหนึ่งในเกณฑ์การพิจารณาความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ซึ่งจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์การลงทุน ขั้นตอนการตัดสินใจ และการสร้างพอร์ตในสินทรัพย์ทุกประเภท
- การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า: ธนาคารกำหนดนโยบาย โครงสร้างการบริหารจัดการ ตลอดจนมาตรการป้องกัน ตรวจสอบ ติดตาม ควบคุมอย่างบูรณาการเพื่อรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า

2. กลุ่มพนักงาน: ธนาคารบรรจุเรื่องการปกป้องสิทธิมนุษยชนไว้ในจรรยาบรรณพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการเคารพสิทธิมนุษยชนอย่างถูกต้องและจะไม่ดำเนินการใด ๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

3. กลุ่มคู่ค้า: ธนาคารให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิทธิมนุษยชน โดยกำหนดไว้ในจรรยาบรรณคู่ค้าและสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คู่ค้าทุกรายรับทราบแนวทางการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนก่อนเข้าร่วมเป็นคู่ค้าของธนาคาร รวมถึงติดตามการดำเนินการให้เป็นไปตามจรรยาบรรณนี้อย่างเคร่งครัด เพื่อแสดงให้เห็นถึงความคาดหวังของธนาคารที่ชัดเจนต่อคู่ค้าในการจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังจัดทำกระบวนการประเมินความเสี่ยงและทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Risk Assessment and Risks Register) การวิเคราะห์สถานะด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence) เพื่อตรวจสอบกระบวนการทำงานที่อาจเชื่อมโยงกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนและหาแนวทางในการลดความเสี่ยง ตลอดจนวิธีการป้องกัน เฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไข และเยียวยาหากมีกรณีการละเมิดเกิดขึ้น โดยมีผู้มีส่วนได้เสียภายในธนาคารที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมคิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่รับผิดชอบในกิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนทั้งหมด เพื่อร่วมกันหาหรือแนวทางการดำเนินงานในการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน อาทิ การทบทวนนโยบายเครดิตสำหรับกลุ่มธุรกิจเฉพาะ (Sector-specific Credit Policy) การทบทวนเกณฑ์การพิจารณาคู่ค้าและจรรยาบรรณคู่ค้าโดยเน้นเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าและข้อมูลธนาคารให้มากยิ่งขึ้น การเพิ่มการฝึกอบรมและการสื่อสารความให้กับพนักงานเกี่ยวกับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล การไม่ใช้ข้อมูลในทางที่ผิด และการป้องกันภัยทางไซเบอร์ ธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินงานทั้งหมดนี้จะช่วยป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนได้อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ธนาคารเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน และเป็นกลไกสำคัญอันนำไปสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน นอกเหนือจากการสร้างความเชื่อมั่นแก่

ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ธนาคารได้ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่มุ่งเน้นการนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ อาทิ จัดสื่อความแนวปฏิบัติกรรับและให้ของขวัญหรือผลประโยชน์เนื่องในเทศกาลปีใหม่หรือในโอกาสอื่นใดแก่พนักงาน ให้พนักงานทบทวนความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณของพนักงานและลงนามรับทราบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานประจำปี ดำเนินโครงการอบรมให้ความรู้และประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบผ่านระบบ e-Learning จัดปฐมนิเทศผู้บริหารใหม่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ บรรยายหลักสูตร Corporate Governance, Risk Management and Compliance (GRC) แก่ผู้บริหาร อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่งคำถามที่เกี่ยวข้องกับวาระการประชุมล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 106 ของธนาคาร โดยธนาคารได้ดำเนินการตอบคำถามแก่ผู้ถือหุ้นและแจ้งในที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น

3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

แม้เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ยังขยายตัวอย่างต่อเนื่องด้วยแรงขับเคลื่อนจากภาคการส่งออกและการท่องเที่ยว โดยมีปัจจัยสนับสนุนจากแนวโน้มการลงทุนภาครัฐและเอกชนที่ปรับตัวดีขึ้นจากปีก่อน อย่างไรก็ตาม ภาคธุรกิจยังคงเผชิญความท้าทายทั้งจากภาวะการแข่งขันในรูปแบบใหม่ ๆ และตลาดที่ไร้พรมแดนหลังการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) การเข้าสู่ยุคธุรกิจดิจิทัลที่เทคโนโลยีพัฒนาอย่างก้าวกระโดด ท่ามกลางความไม่แน่นอนด้านเศรษฐกิจและนโยบายการค้าโลก ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความผันผวนของค่าเงินบาทและทิศทางอัตราดอกเบี้ย

นอกจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศดังกล่าว ยังมีปัจจัยสำคัญอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจของธนาคาร ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การปรับตัวของหน่วยงานกำกับดูแลและเกณฑ์การกำกับต่าง ๆ ตลอดจนการแข่งขันเพื่อเป็นแพลตฟอร์มที่ลูกค้าเลือกเพื่อตอบโจทย์ของชีวิต โดยในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ธนาคารได้ดำเนินกลยุทธ์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อต่อยอดความเป็นผู้นำดิจิทัลแบงก์และสนับสนุนประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ด้วยการประกาศ “ฟรีค่าธรรมเนียม” สำหรับบริการ “โอน เดิม จ่าย” ผ่านช่องทางโมบายแบงก์และอินเทอร์เน็ตแบงก์รวม 4 ช่องทาง ได้แก่ K PLUS, K PLUS SME, K-Cyber และ K-Cyber SME อันเป็นบริการที่ลูกค้ารายย่อยและลูกค้าผู้ประกอบการนิยมใช้ ซึ่งด้วยค่าธรรมเนียมที่ถูกลง ประกอบกับฐานลูกค้าธนาคารที่มีกว่า 15 ล้านราย จะกระตุ้นให้ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลขยายตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง และส่งผลดีให้ธนาคารมีต้นทุนการบริหารจัดการเงินสดที่ลดลงในระยะยาว อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนให้ระบบเศรษฐกิจ

ขณะเดียวกัน ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยยังมุ่งเน้นสร้างขีดความสามารถในการเติบโตอย่างต่อเนื่องและสร้างผลตอบแทน รวมถึงความเป็นผู้นำธุรกิจที่ยั่งยืนในระยะยาว ภายใต้ยุทธศาสตร์หลักในการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) พร้อมกำหนดเป้าหมายสู่ Customers' Life Platform of Choice หรือแพลตฟอร์มหนึ่งเดียวที่ลูกค้าเลือก เพื่อตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิต โดยพัฒนาจุดแข็งจากการเป็นอันดับหนึ่งในดิจิทัลแบงก์ผ่านกลยุทธ์การให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ การให้บริการที่เบ็ดเสร็จตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิตลูกค้า การเป็นผู้ให้บริการที่ได้รับความเชื่อมั่นไว้วางใจ และการให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทุกที่ทุกเวลา เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” สำหรับแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุยุทธศาสตร์การให้บริการดังกล่าว ธนาคารได้ประสานความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรที่กว้างขวาง ทั้งกับธุรกิจทางการเงินและธุรกิจที่ไม่ใช่การเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ (KASIKORNBANK and Beyond) เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าในระดับปัจเจกบุคคล (Segment of One) และสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้ารอบด้าน

เป็นรายบุคคล (Financial and Life Solution) โดยคำนึงถึงความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า การคุ้มครองผู้บริโภค และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ โดยกำหนดหลักการและนโยบายการบริหารความเสี่ยงทุกด้าน การบริหารจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างวัฒนธรรมให้ตระหนักถึงความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ทั้งนี้ เพื่อรักษาความมั่นคงในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำ และสามารถรับมือกับความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงที่ ตลอดจนมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ

ในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย มุ่งให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจและฐานะการเงินของลูกค้า ควบคู่กับการส่งเสริมโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐและปัจจัยแวดล้อมอื่น นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจทั้งในมิติของกลุ่มลูกค้าทั้ง 8 กลุ่ม กลุ่มผลิตภัณฑ์ และช่องทางบริการที่หลากหลายแก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการบริการทางการเงินอย่างครบวงจร ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ โดยยังคงรักษาคุณภาพของสินทรัพย์ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม สำหรับการดำเนินงานที่สำคัญมีดังนี้

■ สหบรรษัทพันธกิจ

ธนาคารดำเนินกลยุทธ์ที่มุ่งตอบโจทย์ลูกค้าในยุคดิจิทัล ด้วยการนำเสนอนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ ที่สนับสนุนสังคมไร้เงินสด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และลดต้นทุนให้กับระบบเศรษฐกิจ โดยร่วมมือกับลูกค้าทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ออกโปรโมชันสนับสนุนให้ผู้บริโภคใช้จ่ายผ่านคิวอาร์โค้ด (QR Code) มากขึ้น ขณะเดียวกัน ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการข้อมูลโดยเฉพาะฐานข้อมูลลูกค้า (Big Data) และระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เพื่อสนับสนุนธุรกิจ B2C (Business to Customer) และธุรกิจสตาร์ทอัพ นอกจากนี้ ธนาคารยังคงสนับสนุนการระดมทุนของลูกค้าในทุกรูปแบบ พร้อมทั้งแนะนำผลิตภัณฑ์การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมแก่ลูกค้าควบคู่ไปด้วย

■ บรรษัทพันธกิจ

ธนาคารมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคาร รวมถึงการปรับปรุงข้อมูลความรู้ใหม่ ๆ เพื่อให้เข้าใจการพัฒนารูปแบบการทำธุรกิจในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยยังให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ พร้อมรับคำติชมเพื่อปรับปรุงพัฒนาบุคลากรและกระบวนการทำงาน

สำหรับการดำเนินงานเพื่อตอบสนองนโยบาย Thailand 4.0 ในการผลักดันสังคมไทยสู่สังคมดิจิทัล ในไตรมาสนี้ ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับลูกค้า อาทิ การร่วมมือกับกลุ่มลูกค้า B2C ในกลุ่มร้านอาหารและร้านสะดวกซื้อ เพื่อจัดโปรโมชันกระตุ้นให้ผู้บริโภคใช้จ่ายผ่านคิวอาร์โค้ดแทนการใช้เงินสด เปิดให้บริการหนังสือค้ำประกันผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (K CONNECT-LG) อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อช่วยให้ลูกค้าธุรกิจออกและต่ออายุหนังสือค้ำประกัน รวมทั้งตรวจสอบภาระค้ำประกันผ่านระบบออนไลน์ ได้

24 ชั่วโมง 7 วัน และการร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำในการพัฒนาแอปพลิเคชันสนับสนุนการจัดการด้านการเรียนการสอน รวมถึงระบบการชำระเงิน

■ ผู้ประกอบการขนาดกลาง

ธนาคารมุ่งพัฒนานวัตกรรมทางการเงินดิจิทัลแบงกิ้ง ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ให้สามารถตอบสนองการดำเนินธุรกิจของลูกค้าแบบครบวงจร (Total Solution) โดยสนับสนุนให้ลูกค้านำนวัตกรรมดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ผ่านการให้องค์ความรู้เชิงลึกและการให้คำปรึกษาแบบตัวต่อตัว การให้เงินทุนสนับสนุนการทำวิจัยและนวัตกรรม พร้อมทั้งมองหา Digital Tools ที่เหมาะสมสำหรับเป็นตัวช่วยในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า อาทิ โปรแกรมการควบคุมต้นทุน ระบบจัดการหน้าร้าน (POS) และระบบบัญชี เป็นต้น เพื่อช่วยสร้างการเติบโตอย่างเข้มแข็งให้กับธุรกิจลูกค้า

โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารได้พัฒนาเทคโนโลยีสำหรับวิเคราะห์และประมวลผลการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ประกอบการทั้งด้านรายรับและรายจ่าย เพื่อนำเสนอสินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ควบคู่ไปกับการขยายฐานลูกค้ากลุ่ม Value Chain ด้วยการสนับสนุนแบบครบวงจรอย่างต่อเนื่องในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพในการเติบโต อาทิ ธุรกิจก่อสร้าง ธุรกิจยานยนต์และอะไหล่ ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ และธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านเศรษฐกิจและอัตราแลกเปลี่ยน “รู้ทันเศรษฐกิจ พิชิตความเสี่ยงธุรกิจนำเข้า-ส่งออก” เพื่อให้ลูกค้านำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย

■ ผู้ประกอบการขนาดเล็กและย่อม

ธนาคารมุ่งสนับสนุนแหล่งเงินทุน และการเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน รวมทั้งขยายโอกาสทางธุรกิจให้กับผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าในกลุ่มธุรกิจแฟรนไชส์ที่มีแนวโน้มเติบโตดี โดยจัดงาน KBank Franchise Expo 2018 เพื่อสนับสนุนผู้ที่สนใจเริ่มต้นทำธุรกิจด้วยแฟรนไชส์ และก้าวสู่การเป็นแบรนด์แฟรนไชส์ที่เข้มแข็งผ่านโครงการสินเชื่อแฟรนไชส์ และโครงการสินเชื่อความร่วมมือกับสปอนเซอร์ ซึ่งธนาคารดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นกว่า 40 แบรนด์

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้สนับสนุนสินเชื่อ Transformation Loan เสริมแกร่ง (Soft Loan เพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักร ระยะที่ 2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน และโครงการสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการในพื้นที่ท่องเที่ยวและย่านการค้าที่มีศักยภาพ สำหรับลูกค้าเอสเอ็มอีขนาดเล็ก ซึ่งช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำและมีระยะเวลาที่ยาวขึ้น

นอกจากนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของภาครัฐ ธนาคารได้ดำเนินการสนับสนุนธุรกิจร้านค้ารับบัตร โดยเป็นธนาคารแรกในประเทศไทยที่พัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องรับบัตร MINI EDC ที่รองรับการชำระเงินแบบออนไลน์วันพร้อมเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานให้มีความหลากหลาย อีกทั้งยังร่วมกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ดำเนินการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต (Electronic Data Capture: EDC) ภายใต้กิจการค้าร่วมโครงการอีเพย์เมนต์อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนประชาสัมพันธ์การใช้จ่ายด้วยคิวอาร์โค้ดเพื่อขยายฐานผู้ใช้บริการ K PLUS SHOP โดยในไตรมาสนี้ได้ริเริ่มขยายการให้บริการรับชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดที่สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในช่องทางพิเศษภายใต้แนวคิด Speed Pay Station และกระตุ้นการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดโดยเปิดช่องทางการบริจาคเงินสบทบทุนงานสาธารณกุศลของมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง รวมทั้งการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดผ่านแอปพลิเคชันอาลีเพย์ และวีแชท

■ บุคคลสินทรัพย์สูง

ธนาคารยังคงมุ่งรักษามาตรฐานการให้บริการไพรเวทแบงก์ในระดับสากลที่ครบถ้วนที่สุดในประเทศไทย เพื่อส่งมอบความสุขและสร้างนิยามความมั่งคั่งที่สมบูรณ์แบบให้ลูกค้า โดยในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ธนาคารยังคงร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจและผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา เพื่อจัดงานสัมมนาให้ข้อมูลในหัวข้อที่เป็นที่สนใจ อาทิ ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการลงทุนในตลาดเกิดใหม่ ผ่านงานสัมมนา KBank Private Banking: Insight on the Emerging Frontier และร่วมกับ Invesco ให้ข้อมูลการลงทุนในภาคพื้นยุโรปในงาน Invesco Continental: European Small Cap Equity Fund IPO รวมทั้งพัฒนาแอปพลิเคชันไลน์ @Kprivatebanking สำหรับเป็นช่องทางส่งข้อมูลและความเคลื่อนไหวในตลาดโดยตรงถึงลูกค้าจากทีมที่ปรึกษาทางการเงินของธนาคารและลอมบาร์ด โอเดียร์ (Lombard Odier)

นอกจากนี้ ยังเป็นธนาคารในประเทศแห่งแรกที่พัฒนาบริการไพรเวทแบงก์เฉพาะสำหรับลูกค้าชาวจีน โดยจัดให้มีข้อมูลการลงทุนและบทวิเคราะห์ต่าง ๆ เป็นภาษาจีน รวมถึงจัดทีมที่ปรึกษาการเงินที่สื่อสารด้วยภาษาจีน ตลอดจนถึงงานสัมมนาในหัวข้อที่อยู่ในความสนใจของชาวจีน “EEC & THE FUTURE OF GMS: INVESTMENT OPPORTUNITIES FOR CHINESE IN THAILAND”

ขณะเดียวกัน ธนาคารได้สานต่อความร่วมมือกับลอมบาร์ด โอเดียร์ ในการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างบริการมาตรฐานสากล ด้วยหลักสูตรอบรมที่ออกแบบเฉพาะเป็นครั้งที่ 3 ให้กับทีมไพรเวทแบงก์เกอร์และทีมงานสนับสนุน ณ สำนักงานใหญ่ของลอมบาร์ด โอเดียร์ กรุงเจนีวา ประเทศสวิสเซอร์แลนด์

■ บุคคลพิเศษ

ธนาคารดำเนินกลยุทธ์มุ่งเพิ่มสัดส่วนลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารหลัก ภายใต้ยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้วยการนำฐานข้อมูลลูกค้า (Big Data) มาประมวลและวิเคราะห์แนวโน้มพฤติกรรมของลูกค้า เพื่อให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนสิทธิพิเศษและกิจกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างเฉพาะเจาะจงในแต่ละกลุ่มย่อย อีกทั้งมุ่งยกระดับการบริการลูกค้าบุคคลพิเศษอย่างครบวงจร ผ่านความร่วมมือกันระหว่างสายงานธุรกิจ สาขา และผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่นอกเหนือจากการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล โดยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ๆ อาทิ สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อบ้านสำหรับลูกค้ารายใหญ่ การติดตั้งและค่าธรรมเนียมเครื่อง EDC ผลิตภัณฑ์ Payroll ตลอดจนช่องทางในการทำธุรกิจ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการลูกค้าอันเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มความมั่งคั่งของลูกค้าได้อย่างครบวงจร รวมทั้งมีแผนยกระดับแบรนด์ THE WISDOM ในโอกาสครบรอบ 10 ปีของการให้บริการ ควบคู่กับการรักษาความเป็นผู้นำตลาด โดยส่งมอบประสบการณ์ที่เป็นเอกลักษณ์พิเศษเหนือระดับผ่านกิจกรรมพิเศษ อาทิ การจัดมินิคอนเสิร์ตสุดเอ็กซ์คลูซีฟด้วยศิลปินระดับเว็ลด์คลาสในงาน The Symbol of Your Pleasure: Exclusive Night with Ronan Keating และเปิดทำเนียบที่พักเอกอัครราชทูตอังกฤษประจำประเทศไทยเป็นการพิเศษเพื่อต้อนรับลูกค้าเดอะวิสดอมที่เข้าร่วมเสวนาในหัวข้อ “เตรียมความพร้อมก่อนส่งบุตรหลานเรียนซัมเมอร์คอร์สในสหราชอาณาจักร” (The Symbol of Your Visionary: Summer Course in UK)

ขณะเดียวกัน ในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ได้นำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากและการลงทุน ประกอบด้วย เงินฝากประจำโครงการพิเศษ และประกันชีวิตเพื่อสะสมทรัพย์ 215 ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ระยะสั้นที่มีความเสี่ยงต่ำและให้ผลตอบแทนสูง นอกจากนี้ ยังร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด นำเสนอกองทุนรวมทางเลือกที่หลากหลายและเหมาะสมกับสถานการณ์การลงทุนในแต่ละช่วงเวลา อาทิ กองทุนเปิดเค ยูโรเปียน Small Cap หุ้นทุน (K-EUSMALL) ที่ลงทุนในกองทุนหลัก มีนโยบายลงทุนในหุ้นของบริษัทขนาดเล็กในภูมิภาคยุโรป (ไม่รวมสหราชอาณาจักร) รวมถึงเสนอโปรโมชันให้กับลูกค้าที่ลงทุนกองทุนเปิด เค ไชน่า (K-CHINA) ในช่วงเทศกาลตรุษจีน และโปรโมชันสำหรับลูกค้าชาวจีนที่

เข้างานสัมมนาพิเศษที่ธนาคารจัดให้นักลงทุนชาวจีนที่มาลงทุนธุรกิจในประเทศไทยและประสงค์จะลงทุนในกองทุนรวมตามเงื่อนไขกำหนด

■ บุคคลระดับกลาง

ธนาคารดำเนินกลยุทธ์ภายใต้แนวคิดการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยกำหนดแพลตฟอร์มหนึ่งเดียวสำหรับรองรับทุกความต้องการลูกค้าที่มีวิถีชีวิตแตกต่างกัน ภายใต้ปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” รวมถึงการสร้างแบรนด์ “เดอะพรีเมียร์สิริกรไทย” (THE PREMIER) เพื่อกลุ่มลูกค้าคนรุ่นใหม่ ซึ่งในไตรมาสนี้ได้จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนจากผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ และสร้างประสบการณ์จริงผ่านการแข่งขันซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ ในโครงการ THE PREMIER Stock Challenge เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าและนำไปสู่การเป็นแบรนด์ในดวงใจ (Top of Mind) ด้านบริการที่ปรึกษาด้านการเงินและการลงทุน ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มสัดส่วนการใช้ผลิตภัณฑ์ และรักษาสถานะธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเป็นหลัก

ขณะเดียวกัน เพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในสังคมยุคดิจิทัล ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทาง KPLUS ทั้งผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ (K-eSavings Account) และผลิตภัณฑ์ประกันการเดินทางที่ได้รับอนุมัติจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) อีกทั้งยังได้นำแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ (Tablet Computer) มาเป็นเครื่องมือประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านสาขา เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและสะดวกรวดเร็วขึ้น โดยในไตรมาสนี้ นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อสะสมทรัพย์ 510 (Tax Saving) ที่มีกำหนดเวลาชำระเบี้ยประกันระยะสั้นแต่ได้รับสิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษีและไม่ต้องตรวจสุขภาพ

นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาบริการเรียกเก็บเงิน (Request to Pay) ซึ่งมีฟังก์ชันการแจ้งเตือนเมื่อเกิดรายการโอน/ชำระเงิน ของลูกค้ารายย่อยผ่าน K PLUS ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียกเก็บเงินและผู้ชำระเงิน เพิ่มเติมจากบริการโอนเงินพร้อมเพย์แก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาผ่านช่องทางบริการต่าง ๆ และสอดคล้องกับแนวโน้มนโยบาย National e- Payment ของภาครัฐ

สำหรับด้านการให้สินเชื่อในไตรมาสนี้ ธนาคารยังคงดำเนินนโยบายระมัดระวังโดยให้ความสำคัญกับการคัดกรองกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพ เพื่อรักษาคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อ รวมถึงนำเสนอแคมเปญกระตุ้นสินเชื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยร่วมกับพันธมิตรนำเสนอแคมเปญสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยอัตราดอกเบี้ยพิเศษและเงื่อนไขการผ่อนชำระที่เบาภาระลูกค้า ทั้งสินเชื่อบ้านใหม่ บ้านมือสอง และสินเชื่อเพื่อรีไฟแนนซ์ รวมถึงรุกขยายตลาดลูกค้าสินเชื่อบ้านในพื้นที่ยุทธศาสตร์ ผ่านการทำตลาดร่วมกับบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่ได้รับวงเงินสินเชื่อเพื่อพัฒนาโครงการ (Pre Finance) จากธนาคาร ทั้งยังสร้างความแตกต่างและตอบโจทย์สินเชื่อบ้านครบวงจร โดยคัดสรรการให้บริการเรื่องบ้านผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ อาทิ บริการ Home Service ของ HomePro บริการช่างและแม่บ้านมืออาชีพของ ServisHero และบริการช่างซ่อมแซมบ้านของ Fixzy พร้อมโปรโมชันส่วนลด/เงื่อนไขพิเศษ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและเข้ากับไลฟ์สไตล์ในโลกยุคดิจิทัล

ส่วนธุรกิจบัตรเครดิตยังคงรุกกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้สูงและตอบรับไลฟ์สไตล์เฉพาะกลุ่ม ได้แก่ บัตรเครดิตเดอะแพสชั่นสิริกรไทย บัตรเครดิตพีทีที บลูเครดิตการ์ด และบัตรเครดิต เจซีบี-สิริกรไทย รวมถึงการนำเสนอแคมเปญกระตุ้นการใช้จ่ายครอบคลุมทุกหมวดการใช้จ่าย กิน เที่ยว ซื้บ ในทุกพื้นที่ การใช้จ่ายสกุลเงินต่างประเทศ และโปรโมชันสมัครบัตรผ่านช่องทางออนไลน์ ด้านผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเงินสด K-Express Cash ธนาคารสนับสนุนให้ลูกค้ามีวินัยในการชำระหนี้ด้วยแคมเปญอัตราดอกเบี้ยพิเศษเช่นเดียวกับปีก่อน ควบคู่กับนำเสนอสินเชื่อส่วนบุคคลสิริกรไทย (K-Personal Loan) ที่ให้ดอกเบี้ยพิเศษสำหรับลูกค้าผู้มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารสิริกรไทย เพียงหมื่นละ 2.25 บาทต่อวัน หรือร้อยละ 15 ต่อ

ปี นอกจากนี้ ยังนำเสนอสินเชื่อส่วนบุคคลทาง K PLUS ซึ่งเป็นการต่อยอดบริการให้ครอบครัวทุกมิติ โดยลูกค้าจะได้รับเงินเสร็จสิ้นภายในเวลา 1 นาทีหลังจากคลิกตกลงตามเงื่อนไขโดยไม่ต้องใช้เอกสาร

▪ บุคคลทั่วไป

ธนาคารยังคงดำเนินแผนยุทธศาสตร์เพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นลูกค้าบุคคลระดับกลางในอนาคต เลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารหลัก โดยมุ่งเพิ่มฐานลูกค้าใหม่และสร้างโอกาสในการร่วมทำธุรกิจกับพันธมิตร เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่เข้าใจง่ายและใช้งานง่าย ตอบสนองความต้องการทางการเงินและตรงกับรูปแบบการดำเนินชีวิตในทุกด้านของลูกค้า ซึ่งในไตรมาสนี้ ธนาคารได้ดำเนินกิจกรรมการตลาด และประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธนาคาร ผ่านกลุ่มบริษัทชั้นนำของประเทศและกลุ่มมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างการรับรู้และสานต่อความสัมพันธ์ให้กลุ่มบุคลากรที่มีศักยภาพเลือกทำธุรกรรมการเงินกับธนาคารเป็นหลัก โดยริเริ่มโครงการ CU NEX ซึ่งเป็นโครงการต้นแบบที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างธนาคารและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการให้บริการจัดการทางการเงินครบวงจร การสร้างโซลูชันของการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย การสนับสนุนกิจกรรมบ่มเพาะความรู้ด้านดิจิทัล เพื่อสร้างรากฐานระบบนิเวศดิจิทัล (Digital Ecosystem) ให้เข้มแข็งขึ้น รวมถึงนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบของ “โครงการพัฒนามหาวิทยาลัยอัจฉริยะและสังคมไร้เงินสด”

นอกจากนี้ ธนาคารยังกระตุ้นและชักชวนให้ลูกค้าใช้บริการและทำธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS พร้อมประกาศนโยบายวีรค่าธรรมเนียมการโอนเงิน เต็มเงิน และจ่ายบิลค่าสินค้าและบริการ ใน 4 ช่องทางดิจิทัล ทั้งยังนำเสนอ “บัตรเดบิตลายพิเศษ RoV” ผ่านช่องทาง K PLUS พร้อมให้สิทธิประโยชน์เฉพาะเพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าวัยรุ่น ควบคู่กับการเสนอบัตรเดบิตชิปการ์ดแบบมาตรฐานกลาง เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการใช้งานและรองรับการใช้รหัส PIN 6 หลักเพื่อยืนยันตัวตนในการรูดซื้อสินค้าที่เครื่อง EDC แทนการใช้ลายเซ็น ขณะเดียวกัน ยังคงมีแคมเปญของภาครัฐที่ให้ลุ้นเงินล้านทุกเดือนเพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายบัตรเดบิต อันเป็นการสนับสนุนให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสดตามโครงการ National e-Payment

3.4 ช่องทางการให้บริการ

ในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ธนาคารมุ่งพัฒนาช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงลูกค้า และส่งมอบประสบการณ์จากการใช้บริการอันน่าประทับใจ ควบคู่กับการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

(1) เครือข่ายสาขา: ประกอบด้วย

- **ในประเทศ:** ธนาคารมุ่งเน้นเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการและการบริหารจัดการช่องทางบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไปใช้บริการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลาแทนการเดินทางไปสาขา ส่งผลให้ธนาคารดำเนินนโยบายควบรวมสาขาที่มีปริมาณผู้ใช้บริการน้อยต่อเนื่อง แต่ยังคงขยายสาขาใหม่ในพื้นที่ศักยภาพ โดยในไตรมาสนี้ธนาคารเปิดสาขาเพิ่มในไฮเปอร์มาร์ทและพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงในต่างจังหวัดเป็นหลัก เพื่อให้มีสาขาครอบคลุมทุกพื้นที่และเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

นอกจากนี้ ธนาคารได้บริหารจัดการสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินให้มีจำนวนจุดบริการที่เหมาะสมโดยเฉพาะในพื้นที่ศักยภาพ จึงเปิดจุดบริการเพิ่มเติมในพื้นที่ของสนามบินและแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ รวมถึงนำเสนอแคมเปญรูดแลกเงินด้วยบัตรเครดิตกสิกรไทยแบ่งจ่ายได้นาน 4 เดือน โดยไม่มีค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยใด ๆ ตามเงื่อนไขที่กำหนด

- **ต่างประเทศ:** ธนาคารยังคงสานต่อยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3 (The Bank of AEC+3) โดยมุ่งขยายเครือข่ายและยกระดับการให้บริการในแต่ละประเทศ เพื่อตอบสนองลูกค้าธนาคารที่มองหาโอกาสขยายธุรกิจไปยังภูมิภาคอาเซียน สำหรับธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) หลังได้รับอนุมัติจัดตั้งเป็นธนาคารท้องถิ่นจดทะเบียน โดยธนาคารมีแผนการดำเนินการขออนุมัติการทำธุรกิจเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเต็มรูปแบบมากขึ้น

สาขาและศูนย์ให้บริการทางการเงิน

สาขาและศูนย์ให้บริการทางการเงินในประเทศ	จำนวน (แห่ง)		เครือข่ายการให้บริการในต่างประเทศ	จำนวน (แห่ง)		
	มี.ค. 2561	ธ.ค. 2560		มี.ค. 2561	ธ.ค. 2560	
เครือข่ายสาขาธนาคาร ¹⁾	1,031	1,026	สาขาและเครือข่ายบริการในต่างประเทศ	17	17	
สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน	149	142	สาขาของธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียนในต่างประเทศ			
ศูนย์บริการเดอะวิสคอม	108	105	บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (ใน สปป.ลาว)	2	2	
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท	0	8	บริษัท ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด	4	4	
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ²⁾	121	121	สาขา	3	3	
ศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศ	58	58	สำนักงานผู้แทน	8	8	
บริการจ่ายเช็ค	33	33	บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (เครื่อง)		
				มี.ค. 2561	ธ.ค. 2560	
				Self-Service Channel (K-ATM และ K-CDM)	11,868	11,891
				K-ATM (เครื่องเอทีเอ็มกสิกรไทย)	9,270	9,302
				K-CDM (เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกสิกรไทย)	2,598	2,589
			K-PUM (เครื่องปรับรายการสมุดเงินรับฝากอัตโนมัติ)	1,118	1,109	

หมายเหตุ: ¹⁾ ไม่รวมสาขาทั่วไปในรูปแบบอื่นตามเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย 10 แห่ง

²⁾ ไม่รวมศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศและจำนวนศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการอาจมีมากกว่า 1 ศูนย์ ใน 1 สาขา

(2) เครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

- **บริการ K-ATM และ K-CDM:** เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องฝากถอนออนไลน์ให้มีความพร้อมรองรับการทำธุรกรรมการเงินตลอด 24 ชั่วโมง และมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม นอกจากนี้ ยังได้กระตุ้นให้ลูกค้าทดลองทำธุรกรรมการเงินประเภทต่าง ๆ ด้วยตนเองที่เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมกับอำนวยความสะดวกให้กลุ่มลูกค้าต่างชาติโดยมีภาษาที่แตกต่างกันให้ลูกค้าเลือกในการทำธุรกรรมการเงิน ขณะเดียวกัน มีการบริหารจัดการเครื่องฝากถอนออนไลน์ให้มีจำนวนเครื่องครอบคลุมทุกพื้นที่ศักยภาพและรองรับความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นได้อย่างทั่วถึง ทั้งด้วยการติดตั้งเครื่องใหม่ การย้ายจุดติดตั้งไปอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม และการถอดถอนเครื่องที่หมดอายุ

- **บริการดิจิทัลแบงกิ้ง:** ตอกย้ำความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้ง โดยมุ่งพัฒนานวัตกรรมบริการด้านดิจิทัลให้เต็มรูปแบบ เพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา รองรับรูปแบบการดำเนินชีวิตของลูกค้าที่เปลี่ยนไป รวมถึงการประกาศพีรคาร์ธรรมนิยมในการทำธุรกรรมออนไลน์ เต็ม จ่าย ใน 4 ช่องทาง ได้แก่ K PLUS, KPLUS SME, K-Cyber และ K-Cyber SME เพื่อกระตุ้นการทำธุรกรรมในช่องทางดิจิทัลแบงกิ้ง ดังนี้

- 1) K PLUS: นำข้อมูลลูกค้า (Big Data) มาวิเคราะห์เพื่อตอบโจทยความต้องการของลูกค้าในทุกด้าน นอกเหนือจากการทำธุรกรรมพื้นฐาน รวมถึงการสร้างประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้าอย่างไร้รอยต่อ โดยปรับกระบวนการทำงานของแอปพลิเคชัน K PLUS ให้เข้าถึงความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น ด้วยการนำเสนอดีลพิเศษ (HOT Deals) ที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าต่าง ๆ ในราคาพิเศษตามไลฟ์

สโตร์ได้บน K PLUS เป็นครั้งแรก อาทิ บัตรเข้าชมงาน Bangkok International Motor Show แกดเกจฟังเพลงหรือหนังสือออนไลน์ และมีแผนจะเพิ่มเติมดีลต่าง ๆ จากร้านค้า โดยเฉพาะร้านค้าใน K PLUS SHOP

นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนา K PLUS Beacon โมบายแบงกิ้งสำหรับช่วยผู้บกพร่องทางการมองเห็น (Visually Impaired) ให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือได้เป็นครั้งแรก ทั้งการโอนเงินและการจ่ายบิล โดยเปิดให้ทดลองใช้กับอาสาสมัครที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำไปพัฒนาต่อก่อนเปิดใช้งานจริงต่อไป

สำหรับการดำเนินงานเพื่อตอบสนองนโยบาย National e-Payment ของภาครัฐนั้น ในไตรมาสนี้ได้สร้างความคุ้นเคยให้แก่ลูกค้าในการชำระเงินด้วยการสแกนคิวอาร์โค้ดผ่านแคมเปญ K PLUS อย่างหลากหลายมากขึ้นและเหมาะกับไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างกันของลูกค้า เช่น การชมภาพยนตร์ การเล่นเกม การซื้อตั๋วเครื่องบิน การนั่งเรือข้ามฟาก ตลอดจนการบริจาคเงินให้โรงพยาบาลศิริราช เป็นต้น

- 2) **K-Cyber:** ธนาคารยังคงรักษาเสถียรภาพของระบบ และสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมการเงินของทุกช่องทางดิจิทัลแบงกิ้ง ด้วยระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสูงสุดระดับมาตรฐานโลก ISO 27001:2013
- 3) **K-Payment Gateway:** พัฒนาบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการแบบออนไลน์ผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิตให้มีประสิทธิภาพต่อเนื่อง รวมถึงมีระบบป้องกันความเสี่ยงที่สร้างความมั่นใจให้แก่ร้านค้า พร้อมกับกระบวนการดำเนินงานต่างๆ ที่ง่าย สะดวก และครบถ้วนในการดำเนินธุรกิจ

- **บริการ K-Contact Center:** พัฒนาศักยภาพของช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลายและครอบคลุม เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในการติดต่อใช้บริการต่าง ๆ รวมถึงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการในทุกด้าน เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์การใช้บริการกับธนาคารที่น่าประทับใจ โดยเปิดรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับทราบถึงประเด็นหรือความต้องการของลูกค้าที่มาจากสื่อสังคมออนไลน์ และนำไปยกระดับการให้บริการทั้งช่องทางปกติและช่องทางออนไลน์ กอปรกับการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบเพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด

3.5 รางวัลเกียรติคุณ

จากความพยายามและการดำเนินการทั้งหมด นอกจากจะส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดีขึ้นแล้ว ยังทำให้ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังจะเห็นได้จากหลากหลายรางวัลที่ได้รับในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ที่สำคัญ ได้แก่

รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย

- รางวัล ผู้ให้บริการด้านธุรกิจต่างประเทศที่ดีที่สุดของประเทศไทย ประจำปี 2561 (Best Trade Finance Provider 2018 in Thailand) ปีที่ 9 ติดต่อกัน จากนิตยสาร Global Finance
- รางวัล Best Private Bank - Thailand Domestic จากงาน Asian Private Banker Awards for Distinction 2017
- 2 รางวัล จากนิตยสาร Euromoney ได้แก่ รางวัล Research and Asset Allocation Advice และรางวัล Succession Planning Advice and Trusts ในงาน Euromoney private banking and wealth management survey 2018
- รางวัล Best Retail Bank in Thailand ปีที่ 9 ติดต่อกัน จากงาน Excellence in Retail Financial Services International Awards 2018 จัดโดยวารสาร The Asian Banker
- 3 รางวัล จากวารสาร Retail Banker International (RBI) ได้แก่ รางวัล ธนาคารยอดเยี่ยมด้านการผสมผสานช่องทางชำระเงินผ่านตัวกลาง (Winner: Dynamic Third Party Collaboration) รางวัล ดีเด่นด้านความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมบริการ (Highly Commended: Excellence in Service Innovation) และรางวัล ดีเด่นด้านกิจกรรมการตลาดบนสื่อสังคมออนไลน์ (Highly Commended: Best Social Media Marketing Campaign) ในงานประกาศรางวัล Retail Banker International Asia Trailblazer Awards 2018
- รางวัล Thailand's Most Admired Brand 2018 แปรนด์ที่มีความน่าเชื่อถืออันดับ 1 “บัตรเครดิตกสิกรไทย” ปีที่ 4 ติดต่อกัน จัดโดยนิตยสาร BrandAge
- รางวัล ศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคดีเด่น ประเภทธุรกิจ การเงินและประกันภัย จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
- รางวัล Bronze Class ประเภทบริษัทที่มีผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่โดดเด่นในกลุ่มอุตสาหกรรมธนาคาร จากบริษัทจัดการกองทุนระดับโลก RobecoSAM ซึ่งใช้ฐานข้อมูลเดียวกับการประเมิน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)

รางวัลสำหรับบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

- 3 รางวัล ได้แก่ รางวัล Best Fund House (Thailand) รางวัล Best Pension Fund Manager (Thailand) เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน และรางวัล Asian Fund Launch of the Year (Thailand) จากงาน Best of the Best Awards 2018 จัดโดยนิตยสาร Asia Asset Management
- รางวัล Most Prominent Fund House in Corporate Bond Market ประเภทรางวัลใหม่ที่มอบให้กับบริษัทจัดการกองทุนที่มีความโดดเด่นในด้านการบริหารกองทุนรวมตราสารหนี้ จากงาน Best Bond Awards 2017 จัดโดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย

4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน

4.1 ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 10,766 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนจำนวน 595 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.84 อันเป็นผลมาจากรายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 608 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.63 ส่วนใหญ่เกิดจากรายได้ดอกเบี้ยรับของเงินให้กู้ยืมตามธุรกรรมซื้อคืน โดยอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.37 ซึ่งลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน แต่ยังคงอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้ที่ร้อยละ 3.2-3.4 อย่างไรก็ตาม รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนจำนวน 405 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.61 ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยที่ลดลง นอกจากนี้ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนจำนวน 765 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.03 ส่วนหนึ่งเกิดจากค่าใช้จ่ายทางการตลาด ส่งผลให้อัตราร้อยละค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนมาอยู่ที่ระดับร้อยละ 41.20 แต่ยังคงอยู่ในระดับที่ดีกว่าเป้าหมาย รวมถึงในไตรมาสนี้ธนาคารมีการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญลดลงจำนวน 1,314 ล้านบาท หรือร้อยละ 14.39 ซึ่งสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน

สรุปผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1 ปี 2561

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 1		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 1		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2561	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	23,696	24,020	(324)	(1.35)	23,088	608	2.63	
รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	15,112	14,776	336	2.28	15,517	(405)	(2.61)	
รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	38,808	38,796	12	0.03	38,605	203	0.53	
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	15,989	18,959	(2,970)	(15.66)	15,224	765	5.03	
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุน								
จากการด้อยค่า	7,819	11,646	(3,827)	(32.87)	9,133	(1,314)	(14.39)	
กำไรสุทธิ (ส่วนที่เป็นของธนาคาร)	10,766	5,707	5,059	88.63	10,171	595	5.84	
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน (บาท)	4.50	2.38	2.12	88.63	4.25	0.25	5.84	

เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสก่อน ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรจากการดำเนินงานก่อนหักค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และภาษีเงินได้ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 2,982 ล้านบาท หรือร้อยละ 15.03 ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ จำนวน 2,970 ล้านบาท หรือร้อยละ 15.66 ตามการลดลงของค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายทางการตลาด ซึ่งเป็นปกติตามฤดูกาล ในขณะที่รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจำนวน 336 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.28 ส่วนหนึ่งเกิดจากรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ และรายได้เงินปันผลที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารได้ตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญลดลงจำนวน 3,827 ล้านบาท หรือร้อยละ 32.87 ทำให้กำไรสุทธิมีจำนวน 10,766 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 5,059 ล้านบาท หรือร้อยละ 88.63

อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญซึ่งสะท้อนความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทย่อยในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนและไตรมาสเดียวกันของปีก่อน มีรายการที่สำคัญดังนี้

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนทางการเงิน	ไตรมาสที่ 1 ปี 2561	ไตรมาสที่ 4 ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ไตรมาสที่ 1 ปี 2560	เพิ่ม (ลด)
กำไรสุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ROA) ¹⁾	1.46	0.79	0.67	1.43	0.03
กำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROE) ¹⁾	12.14	6.61	5.53	12.44	(0.30)
ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (NIM) ¹⁾	3.37	3.49	(0.12)	3.41	(0.04)
รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย ต่อสินทรัพย์เฉลี่ย ¹⁾	2.05	2.05	-	2.18	(0.13)
รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	38.94	38.09	0.85	40.19	(1.25)
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	41.20	48.87	(7.67)	39.44	1.76

¹⁾ อัตราส่วนคำนวณเป็นรายปี (Annualized)

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนทางการเงิน	31 มี.ค. 2561	31 ธ.ค. 2560	เพิ่ม (ลด)	31 มี.ค. 2560	เพิ่ม (ลด)
เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพสุทธิต่อเงินให้สินเชื่อ	1.84	1.85	(0.01)	1.80	0.04
เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อ	3.30	3.30	-	3.31	(0.01)
ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ	149.72	148.45	1.27	134.94	14.78
เงินให้สินเชื่อ ²⁾ ต่อเงินรับฝาก	94.93	95.96	(1.03)	94.80	0.13
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น ³⁾	17.70	17.96	(0.26)	17.51	0.19
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ³⁾	15.41	15.66	(0.25)	15.03	0.38

²⁾ เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้าหนี้หักรายได้รอดตัดบัญชี³⁾ อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย

□ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 จำนวน 23,696 ล้านบาท ลดลงจำนวน 324 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.35 จากไตรมาสก่อน โดยเป็นผลหลักจากรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินลงทุนที่ลดลงตามการลดลงของปริมาณเงินลงทุนเฉลี่ย และรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อที่ลดลง สำหรับอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิอยู่ที่ระดับร้อยละ 3.37 ลดลงจากไตรมาสก่อน แต่ยังคงอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้ที่ร้อยละ 3.2-3.4

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ดอกเบี้ยสุทธิปรับตัวเพิ่มขึ้นจำนวน 608 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.63 ส่วนใหญ่เกิดจากรายได้ดอกเบี้ยรับของเงินให้กู้ยืมตามธุรกรรมซื้อคืนที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิในไตรมาสนี้ปรับตัวลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 4		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 1		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2561	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2561	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ย										
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	2,026	2,054	(28)	(1.36)	1,509	517	34.31			
เงินรับฝาก	236	289	(53)	(18.23)	251	(15)	(5.72)			
เงินให้สินเชื่อ (ไม่รวมธุรกรรมตลาดซื้อคืน)	156	144	12	8.42	72	84	117.84			
ธุรกรรมตลาดซื้อคืน	1,634	1,621	13	0.78	1,186	448	37.72			
เงินลงทุน	3,991	4,203	(212)	(5.05)	4,115	(124)	(3.01)			
เงินลงทุนเพื่อค้า	60	79	(19)	(24.34)	52	8	14.30			
เงินลงทุนเพื่อขาย	402	426	(24)	(5.59)	931	(529)	(56.83)			
เงินลงทุนที่จะถือจนครบกำหนด	3,529	3,698	(169)	(4.58)	3,132	397	12.69			
เงินให้สินเชื่อ	22,576	22,742	(166)	(0.73)	22,500	76	0.33			
สัญญาเช่าการเงิน	1,301	1,280	21	1.63	1,244	57	4.56			
อื่นๆ	3	4	(1)	(6.98)	3	-	9.05			
รวมรายได้ดอกเบี้ย	29,897	30,283	(386)	(1.28)	29,371	526	1.79			
รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	6,201	6,263	(62)	(0.99)	6,283	(82)	(1.31)			
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	23,696	24,020	(324)	(1.35)	23,088	608	2.63			
อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ (ร้อยละ)	4.26	4.40		(0.14)	4.34		(0.08)			
ต้นทุนทางการเงิน (ร้อยละ)	1.20	1.23		(0.03)	1.22		(0.02)			
ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (ร้อยละ)	3.37	3.49		(0.12)	3.41		(0.04)			

□ รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 จำนวน 15,112 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 336 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.28 ส่วนหนึ่งเกิดจากรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิที่เพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของฐานลูกค้ารายใหม่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง รวมถึงรายได้เงินปันผลที่เพิ่มขึ้น โดยในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 และไตรมาสก่อน ธนาคารและบริษัทย่อยมีสัดส่วนรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิเท่ากับร้อยละ 38.94 และร้อยละ 38.09 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคารที่มุ่งเน้นการสร้างรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับใกล้เคียงร้อยละ 40

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยลดลงจำนวน 405 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.61 ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยลดลง ในขณะที่รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.71 หลัก ๆ เกิดจากค่าธรรมเนียมรับจากการจัดการกองทุนและค่าธรรมเนียมรับจากบริการทำธุรกรรมผ่านธนาคาร

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 4	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 1	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2561	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ที่มีโชดอกเบี่ย							
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	13,470	13,268	202	1.52	12,604	866	6.87
ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	2,911	2,904	7	0.23	2,519	392	15.54
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	10,559	10,364	195	1.89	10,085	474	4.71
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตรา							
ต่างประเทศ	2,155	2,326	(171)	(7.36)	2,165	(10)	(0.45)
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	394	494	(100)	(20.26)	244	150	61.61
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	(2)	39	(41)	(106.37)	39	(41)	(106.27)
รายได้เงินปันผล	499	277	222	80.24	466	33	7.09
รายได้เบี่ยประกันภัยรับสุทธิ	24,730	23,843	887	3.72	26,427	(1,697)	(6.42)
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	411	370	41	11.11	377	34	8.88
หัก ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย	23,634	22,937	697	3.04	24,286	(652)	(2.68)
รวมรายได้ที่มีโชดอกเบี่ย	15,112	14,776	336	2.28	15,517	(405)	(2.61)
รายได้ที่มีโชดอกเบี่ยต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ร้อยละ)	2.05	2.05			2.18		(0.13)
รายได้ที่มีโชดอกเบี่ยต่อรายได้จากการ							
ดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	38.94	38.09		0.85	40.19		(1.25)
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการต่อรายได้จากการ							
ดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	27.21	26.71		0.50	26.12		1.09

□ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 จำนวน 15,989 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 2,970 ล้านบาท หรือร้อยละ 15.66 ซึ่งเป็นพฤติกรรมการใช้จ่ายที่ชะลอตัวตามปกติในช่วงไตรมาสแรกของปี ทำให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 41.20 ปรับตัวลดลงจากไตรมาสก่อน ที่อยู่ที่ร้อยละ 48.87 เนื่องจากค่าใช้จ่ายลดลง ในขณะที่รายได้สุทธิใกล้เคียงกับไตรมาสก่อน โดยอัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิยังอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้น 765 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.03 ส่วนหนึ่งเกิดจากค่าใช้จ่ายทางการตลาด จึงส่งผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ ในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 39.44

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 4		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 1		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2561	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	7,768	8,115	(347)	(4.28)	7,191	577	8.02			
ค่าตอบแทนกรรมการ	17	16	1	3.00	18	(1)	(5.13)			
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์	2,849	3,493	(644)	(18.41)	3,110	(261)	(8.36)			
ค่าภาษีอากร	1,208	1,203	5	0.45	1,065	143	13.46			
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	4,147	6,132	(1,985)	(32.37)	3,840	307	7.98			
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	15,989	18,959	(2,970)	(15.66)	15,224	765	5.03			
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ										
ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	41.20	48.87		(7.67)	39.44		1.76			

□ หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่าสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 จำนวน 7,819 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 3,827 ล้านบาท หรือร้อยละ 32.87 ซึ่งสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน ขณะเดียวกัน ค่าใช้จ่ายดังกล่าวยังลดลงเมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน โดยอัตราส่วนหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่าต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 1.72 ลดลงจากไตรมาสก่อนและไตรมาสเดียวกันของปีก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 2.62 และร้อยละ 2.15 ตามลำดับ

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 4		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 1		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2561	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า	7,819	11,646	(3,827)	(32.87)	9,133	(1,314)	(14.39)			
อัตราส่วนหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า ต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย (ร้อยละ)	1.72	2.62		(0.90)	2.15		(0.43)			

ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญและค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญและค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้จำนวน 106,459 ล้านบาท โดยคิดเป็นร้อยละ 272.43 ของค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

— เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพและการปรับโครงสร้างหนี้

เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ จำนวน 71,106 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.30 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ จำนวน 69,101 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.25 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่	31 มี.ค. 2561	31 ธ.ค. 2560
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคารและบริษัทย่อย	71,106	69,674
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	3.30	3.30
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคาร	69,101	67,624
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	3.25	3.25

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ จำนวน 39,088 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.84 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ จำนวน 38,457 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.83 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่	31 มี.ค. 2561	31 ธ.ค. 2560
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคารและบริษัทย่อย	39,088	38,570
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	1.84	1.85
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคาร	38,457	37,834
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	1.83	1.84

การปรับโครงสร้างหนี้

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดคงค้างสินเชื่อลูกหนี้ที่ปรับโครงสร้างหนี้เฉพาะรายที่มีขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้จำนวน 62,816 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ 4 ปี 2560 จำนวน 576 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 0.93

ทรัพย์สินรอการขาย

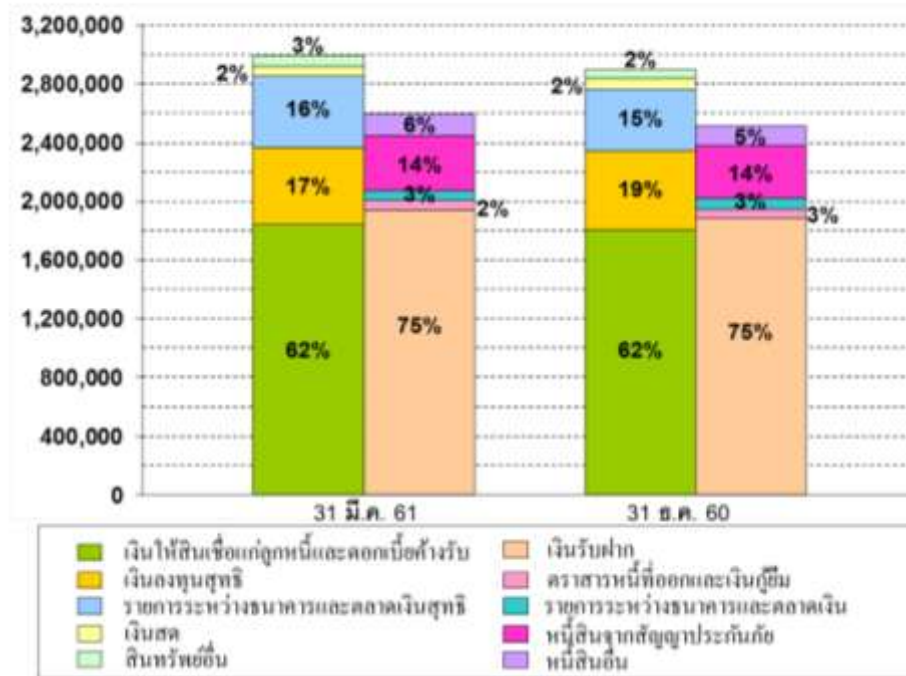
ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินรอการขายตามราคาต้นทุนจำนวน 20,219 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.68 ของสินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อการด้อยค่าสำหรับทรัพย์สินรอการขายจำนวน 2,193 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10.85 ของมูลค่าตามราคาต้นทุน ซึ่งเพียงพอที่จะรองรับค่าใช้จ่ายในการถือครอง ค่าใช้จ่ายในการขาย และขาดทุนจากการขายทรัพย์สินรอการขาย

4.2 สถานะทางการเงิน

โครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สิน

(หน่วย: ล้านบาท)



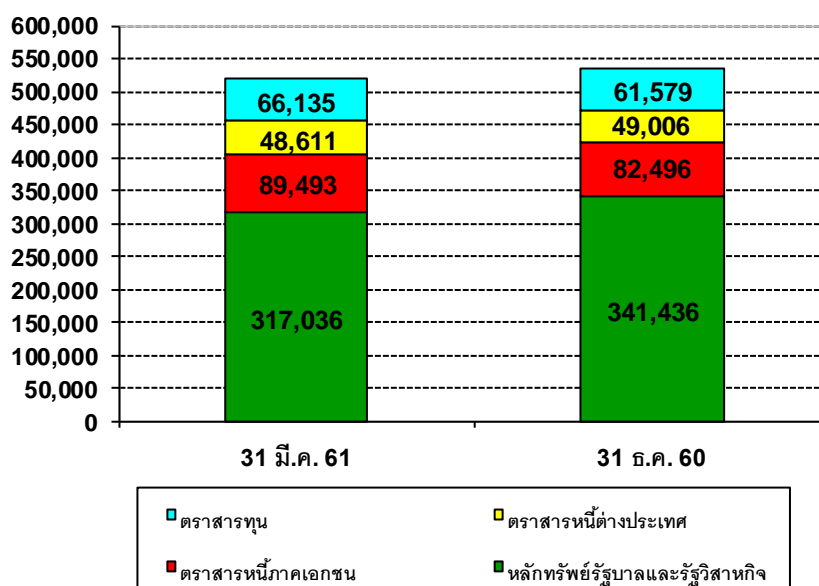
□ สินทรัพย์

สินทรัพย์รวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีจำนวน 2,994,485 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2560 จำนวน 93,644 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.23 ทั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) และเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ ในขณะที่เงินลงทุนสุทธิลดลง โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีจำนวน 487,752 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2560 จำนวน 61,660 ล้านบาท หรือร้อยละ 14.47 ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร
- เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ (หักรายได้รอตัดบัญชี) ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีจำนวน 1,839,892 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2560 จำนวน 37,109 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.06 โดยส่วนใหญ่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของเงินให้สินเชื่อประเภทเงินทุนหมุนเวียน และเงินให้สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ โดยธนาคารมีปริมาณเงินให้สินเชื่อสูงเป็นอันดับ 4 ในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย
- เงินลงทุนสุทธิ ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีจำนวน 522,270 ล้านบาท ลดลงจาก ณ สิ้นปี 2560 จำนวน 13,290 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.48 ส่วนใหญ่เป็นการลดลงของเงินลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล

เงินลงทุนในหลักทรัพย์

(หน่วย: ล้านบาท)



□ หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น

หนี้สินรวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีจำนวน 2,593,730 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 80,711 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.21 จาก ณ สิ้นปี 2560 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝาก และหนี้สินจากสัญญาประกันภัย ในขณะที่ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมลดลง โดยรายการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ มีดังนี้

- เงินรับฝาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีจำนวน 1,938,171 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2560 จำนวน 59,499 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.17 ส่วนใหญ่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝากออมทรัพย์ โดยธนาคารมีปริมาณเงินรับฝากสูงเป็นอันดับ 4 ในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย
- หนี้สินจากสัญญาประกันภัย ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีจำนวน 377,046 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2560 จำนวน 13,531 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.72 ตามการเติบโตของธุรกิจประกันชีวิต
- ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีจำนวน 65,835 ล้านบาท ลดลงจาก ณ สิ้นปี 2560 จำนวน 4,740 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.72

ทั้งนี้ ส่วนของผู้ถือหุ้น (เฉพาะส่วนของผู้ถือหุ้น) ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีจำนวน 360,635 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 12,010 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.45 จาก ณ สิ้นปี 2560 โดยส่วนใหญ่เกิดจากการกำไรสุทธิจากการดำเนินงานในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 จำนวน 10,766 ล้านบาท

□ ความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561 โครงสร้างเงินทุนตามงบการเงินรวม ประกอบด้วย หนี้สินจำนวน 2,593,730 ล้านบาท และส่วนของผู้ถือหุ้นจำนวน 400,755 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 6.47 เท่า โดยองค์ประกอบของแหล่งเงินทุนด้านหนี้สินที่สำคัญ ได้แก่ เงินรับฝาก ซึ่ง ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561 มีจำนวน 1,938,171

ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 64.72 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด สำหรับรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมนั้นมีสัดส่วนร้อยละ 2.24 และร้อยละ 2.20 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมดตามลำดับ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีแหล่งใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อหักรายได้รอดตัดบัญชี ซึ่ง ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561 มีจำนวน 1,839,892 ล้านบาท ทำให้อัตราส่วนของเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 94.93 สำหรับสภาพคล่องส่วนที่เหลือ ธนาคารนำไปลงทุนในสินทรัพย์สภาพคล่องต่าง ๆ อันได้แก่ รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งเงินลงทุนในหลักทรัพย์

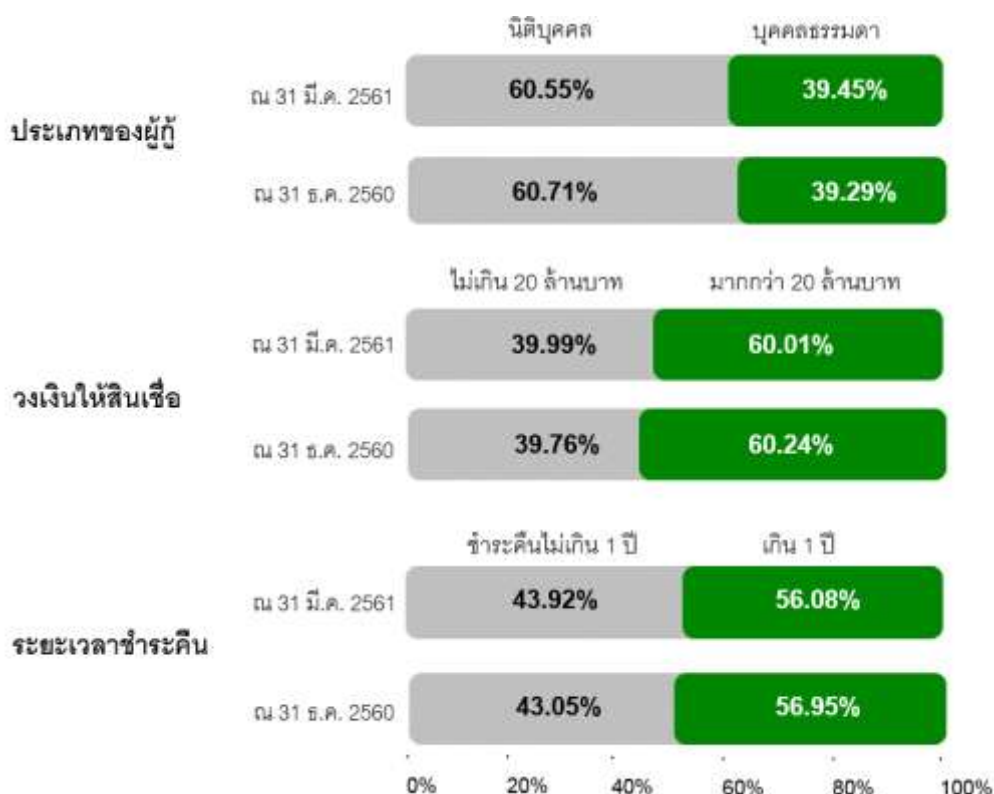
4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก

□ เงินให้สินเชื่อ

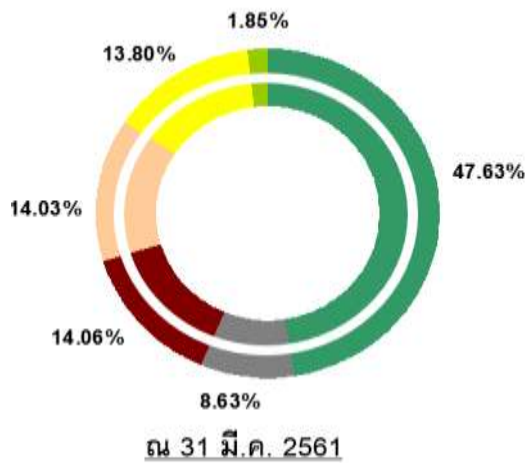
ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อตามงบการเงินรวมของธนาคาร จำนวน 1,839,892 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 37,109 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.06 จากยอดสินเชื่อจำนวน 1,802,783 ล้านบาท ณ ปี 2560

เงินให้สินเชื่อตามงบการเงินเฉพาะของธนาคาร ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561 ส่วนใหญ่หรือคิดเป็นร้อยละ 60.55 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด เป็นลูกค้าประเภทนิติบุคคล และหากพิจารณาตามลักษณะการให้กู้ยืม ลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่เป็นการกู้ยืมมากกว่า 20 ล้านบาท จำนวน 1,079,631 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 60.01 ขณะที่สัดส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 39.99 เป็นการกู้ยืมที่น้อยกว่า 20 ล้านบาท สำหรับเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาการชำระคืนไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.92 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด

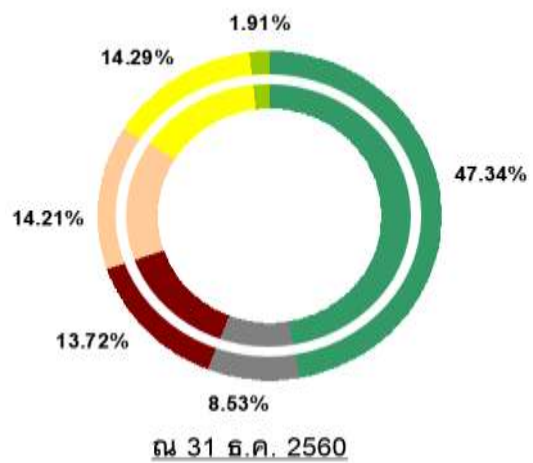
เงินให้สินเชื่อจำแนกตามประเภทผู้กู้ วงเงินให้สินเชื่อ และระยะเวลาการชำระคืน
(งบการเงินเฉพาะธนาคาร)



เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย



- การเกษตรและเหมืองแร่
- อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์
- ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง
- การสาธารณสุขโรคและบริการ
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- อื่นๆ



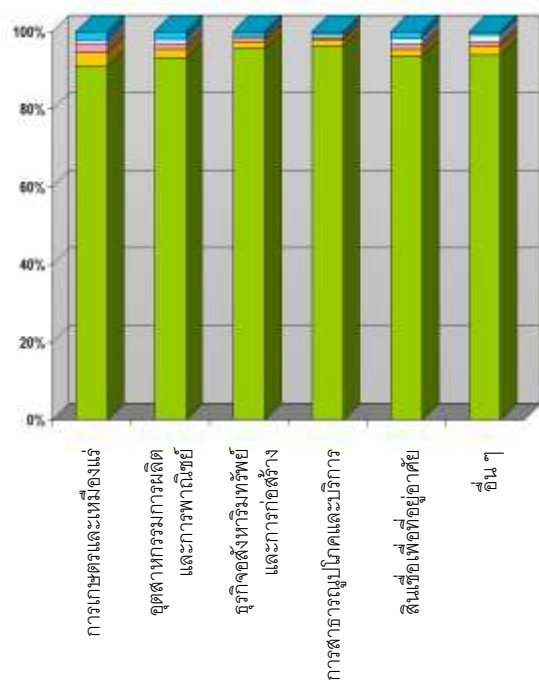
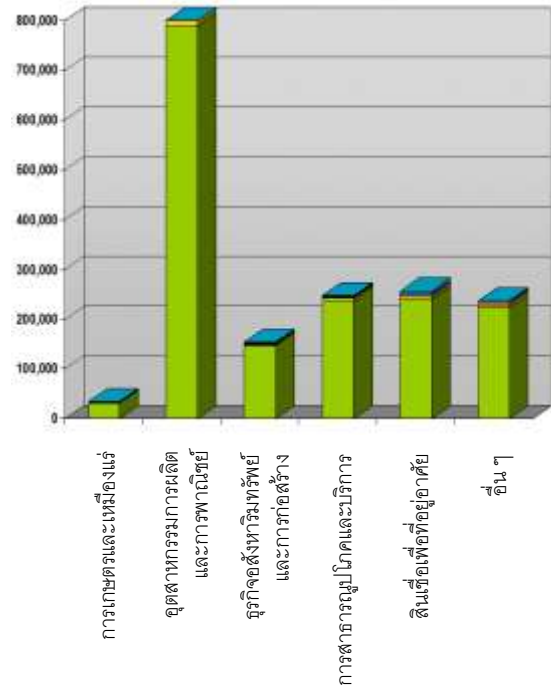
- การเกษตรและเหมืองแร่
- อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์
- ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง
- การสาธารณสุขโรคและบริการ
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- อื่นๆ

ณ 31 มี.ค. 2561

มูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย
จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น

ร้อยละของเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย
จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น

หน่วย: ล้านบาท



- ชั้นปกติ
- ชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ
- ชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน
- ชั้นสงสัย
- ชั้นสงสัยจะสูญ

เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 94.14 ของสินเชื่อทั้งหมด และเมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์มีส่วนสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.62 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด โดยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 93.43 ของสินเชื่อในธุรกิจดังกล่าว

สินเชื่อแยกตามกลุ่มธุรกิจลูกค้า

(หน่วย: ล้านบาท)

	31 มี.ค. 2561		31 ธ.ค. 2560	
	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ¹⁾	กลุ่มลูกค้าบุคคล ²⁾	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ¹⁾	กลุ่มลูกค้าบุคคล ²⁾
เงินให้สินเชื่อ	1,314,782	441,874	1,271,411	443,779

หมายเหตุ: ¹⁾ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ประกอบด้วย ลูกค้าผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจในนามบริษัทจดทะเบียนและในนามบุคคลธรรมดา รวมถึงรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ สถาบันการเงิน ฯลฯ โดยธนาคารให้บริการทางการเงิน ได้แก่ เงินกู้ระยะยาว เงินทุนหมุนเวียน การออกหนังสือค้ำประกัน บริการธุรกรรมระหว่างประเทศ การร่วมให้สินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น (Syndicated Loan) การจัดการสภาพคล่องแบบครบวงจร (Cash Management Solution) รวมไปถึงการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ (Value Chain Solution)

²⁾ กลุ่มลูกค้าบุคคล ได้แก่ ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ได้แก่ บัญชีเงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาด้านการลงทุน รวมถึงบริการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ของปี 2561 สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจลูกค้าบริษัทและธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ) ขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยกลุ่มธุรกิจลูกค้าบริษัทที่มีความต้องการสินเชื่อเพิ่มขึ้นนั้น ส่วนใหญ่อยู่ในภาคอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกเป็นหลัก อาทิ อุตสาหกรรมการเกษตร อุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป รวมถึงสินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับโครงการก่อสร้างของภาครัฐ ได้แก่ อุตสาหกรรมก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง ขณะเดียวกัน ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการในไตรมาสนี้มีการเติบโตตามภาวะเศรษฐกิจที่ปรับตัวดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมก่อสร้างและค้าวัสดุก่อสร้าง อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม และอุตสาหกรรมโรงแรมและภัตตาคาร

สำหรับสินเชื่อกลุ่มลูกค้าบุคคล ด้วยการให้ความสำคัญกับการรักษาคุณภาพสินเชื่อที่ดี ควบคู่กับการเป็นผู้นำในผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลัก ธนาคารจึงดำเนินนโยบายสินเชื่ออย่างระมัดระวัง โดยดูแลให้อัตรากារเติบโตของสินเชื่ออยู่ในระดับที่สอดคล้องกับตลาดและภาวะเศรษฐกิจ ท่ามกลางภาวะอัตราดอกเบี้ยที่ยังอยู่ในระดับต่ำ โดยในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 สินเชื่อกลุ่มลูกค้าบุคคลปรับตัวลดลงเล็กน้อยจาก ณ สิ้นปี 2560 อันเป็นผลจากการชำระคืนยอดสินเชื่อบัตรเครดิตที่ซื้อกองทุนเพื่อลดหย่อนภาษีในช่วงปลายปี สำหรับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นพอร์ตสินเชื่อหลักนั้น ธนาคารยังสานต่อความร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจและผู้เชี่ยวชาญเรื่องบ้าน นำเสนอแคมเปญดอกเบี้ยพิเศษ และจัดกิจกรรมการตลาดในพื้นที่กรุงเทพฯและจังหวัดยุทธศาสตร์ รวมถึงบริการเรื่องบ้านครบวงจรผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ ขณะที่ในส่วนของสินเชื่อส่วนบุคคล ธนาคารได้นำเสนอแคมเปญที่มุ่งรณรงค์ความมีวินัยในการชำระหนี้ให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ทั้งประเภทสินเชื่อบุคคลกสิกรไทยและสินเชื่อเงินสดทันใจกสิกรไทยอย่างต่อเนื่อง

□ เงินรับฝาก

เงินรับฝากแยกตามประเภทบัญชี

(หน่วย: ล้านบาท)

	สัดส่วน (ร้อยละ)	ยอดเงินรับฝาก		การเปลี่ยนแปลง	
		31 มี.ค. 2561	31 ธ.ค. 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
เงินรับฝากรวม	100.00	1,938,171	1,878,672	59,499	3.17
เงินรับฝากกระแสรายวัน	5.38	104,311	108,468	(4,157)	(3.83)
เงินรับฝากออมทรัพย์	73.69	1,428,118	1,372,947	55,171	4.02
เงินรับฝากประจำ	20.93	405,742	397,257	8,485	2.14

ในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ยอดเงินรับฝากรวมของกลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคลเพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2560 จำนวน 59,499 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.17 โดยหลักเป็นการเพิ่มขึ้นของเงินฝากออมทรัพย์จากการบริหารจัดการเงินฝากให้อยู่ในระดับเหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจ สามารถแข่งขันได้ และรักษาสัดส่วนเงินฝากออมทรัพย์ให้สูงที่สุดอย่างต่อเนื่อง โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากที่ตอบโจทย์ความต้องการออมเงิน การอำนวยความสะดวกสบายในการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน K PLUS รวมถึงนำเสนอการลงทุนอื่นในรูปแบบประกันชีวิตและกองทุนรวมที่หลากหลาย ให้ผลตอบแทนที่ดีเหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้ เพื่อทดแทนเงินฝากประจำบางส่วนที่ทยอยครบกำหนด

4.4 การบริหารเงิน

□ แนวทางการบริหารเงิน

ธุรกรรมการกู้ยืมระหว่างธนาคารประเภทข้ามคืนในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 มีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 1.46 ต่อปี ซึ่งเป็นระดับที่สอดคล้องกับมติคณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2561 และวันที่ 28 มีนาคม 2561 ที่ให้คงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ระดับร้อยละ 1.50 ต่อปี

ธนาคารมีแนวทางการบริหารพอร์ตการลงทุนที่คำนึงถึงความเพียงพอของสภาพคล่องสำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจของธนาคารเป็นเป้าหมายหลัก โดยกำหนดกลยุทธ์การลงทุนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจ และความเคลื่อนไหวของตลาดเงินตลาดทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ธนาคารสามารถบริหารสภาพคล่องได้อย่างเหมาะสมและสร้างรายได้ส่วนเพิ่มจากการลงทุนอย่างต่อเนื่อง ผ่านการนำสภาพคล่องส่วนเกินไปลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลระยะยาวเมื่อผลตอบแทนในตลาดอยู่ในระดับที่เหมาะสม และลดการถือครองพันธบัตรรัฐบาลระยะสั้นที่อัตราผลตอบแทนอยู่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยนโยบาย นอกจากนี้ ยังลงทุนในพันธบัตรต่างประเทศระยะสั้นที่มีระดับความน่าเชื่อถือที่สูง เพื่อได้รับผลตอบแทนที่ดีกว่าผลตอบแทนจากพันธบัตรรัฐบาลไทย ภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้

รายได้หลักจากการบริหารเงิน

(หน่วย: ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้หลักจากการบริหารเงิน (สำหรับบัญชีเพื่อการธนาคาร)	สัดส่วน (ร้อยละ)	ไตรมาสที่ 1 ปี 2561	ไตรมาสที่ 4 ปี 2560	การเปลี่ยนแปลง	
				เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ยรับ¹⁾					
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน ²⁾	80.81	1,836	1,862	(26)	(1.40)
เงินลงทุน	19.19	436	513	(77)	(15.01)
รวม	100.00	2,272	2,375	(103)	(4.34)

หมายเหตุ: ¹⁾ เป็นตัวเลขในเชิงการจัดการ

²⁾ รวมรายการเงินให้สินเชื่อ

สำหรับรายได้ดอกเบี้ยรับจากการบริหารเงินในไตรมาสแรกปี 2561 มีจำนวนรวม 2,272 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 103 ล้านบาท เนื่องจากธนาคารมีสภาพคล่องลดลง จึงพยายามปรับพอร์ตการลงทุนให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ

4.5 เงินกองทุนตามกฎหมาย

ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ธนาคารมีเงินกองทุนตามกฎหมายตามหลักเกณฑ์ Basel III ทั้งสิ้น จำนวน 325,751 ล้านบาท แบ่งเป็น เงินกองทุนชั้นที่ 1 จำนวน 276,351 ล้านบาท และเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 49,400 ล้านบาท โดยมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงรวมเท่ากับร้อยละ 16.95 ซึ่งสูงกว่าอัตราขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 9.75 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง¹⁾

● กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย²⁾

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุน ตามกฎหมาย	Basel III						
	ขั้นต่ำและส่วน เพิ่ม ⁴⁾ ตามที่ ธปท. กำหนด	31 มี.ค. 2561	ขั้นต่ำและส่วน เพิ่ม ⁴⁾ ตามที่ ธปท. กำหนด	31 ธ.ค. 2560	30 ก.ย. 2560	30 มิ.ย. 2560	31 มี.ค. 2560
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ³⁾	7.875	15.41	7.25	15.66	15.91	15.25	15.03
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	6.375	15.41	5.75	15.66	15.91	15.25	15.03
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	2.29	-	2.30	2.32	2.38	2.48
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น	10.375	17.70	9.75	17.96	18.23	17.63	17.51

• งบการเงินเฉพาะธนาคาร

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุน ตามกฎหมาย	Basel III						
	ขั้นต่ำและส่วน เพิ่ม ⁴⁾ ตามที่ รพท. กำหนด	31 มี.ค. 2561	ขั้นต่ำและส่วน เพิ่ม ⁴⁾ ตามที่ รพท. กำหนด	31 ธ.ค. 2560	30 ก.ย. 2560	30 มิ.ย. 2560	31 มี.ค. 2560
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ³⁾	7.875	14.38	7.25	14.62	14.81	14.25	14.17
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของ	6.375	14.38	5.75	14.62	14.81	14.25	14.17
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	2.57	-	2.58	2.59	2.62	2.68
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น	10.375	16.95	9.75	17.20	17.40	16.87	16.85

- หมายเหตุ: ¹⁾ ไม่นับรวมกำไรสุทธิของแต่ละงวด โดยธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้รวมกำไรสุทธิของงวดครึ่งปีแรกเป็นเงินกองทุน หลังจากผ่านการประชุมคณะกรรมการธนาคารตามข้อบังคับของธนาคาร และรวมกำไรสุทธิของงวดครึ่งปีหลังเข้าเป็นเงินกองทุน หลังจากผ่านมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ยกเว้นกรณีมีผลขาดทุนสุทธิจะต้องนำไปหักจากเงินกองทุนทันที ณ วันสิ้นงวดบัญชี
- ²⁾ กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย หมายถึง กลุ่มธุรกิจทางการเงินตามการกำกับแบบรวมกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย บริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย บบส. เพทาย และบริษัทอื่น ๆ ที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
- ³⁾ ตามหลักเกณฑ์ Basel III เงินกองทุนชั้นที่ 1 มีรายการทยอยนับเข้าหรือหักออกร้อยละ 20 ต่อปี ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2557 เป็นต้นไป จนครบร้อยละ 100 ในปี 2561
- ⁴⁾ อัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่ม เพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤต (Conservation Buffer) โดยให้ธนาคารพาณิชย์ดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของเพิ่มเติมจากการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำอีกปีละร้อยละ 0.625 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 เป็นต้นไป จนครบร้อยละ 2.50 ในปี 2562

4.6 อันดับความน่าเชื่อถือ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2561 อันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส (Moody's Investors Service) สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือสแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ (Standard & Poor's) และสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือฟิทช์ เรตติ้งส์ (Fitch Ratings) ยังคงไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับ ณ สิ้นปี 2560 รายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นดังนี้

รายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นดังนี้

อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารกสิกรไทย

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ	31 มี.ค. 2561
มูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส ¹⁾	
สกุลเงินต่างประเทศ	
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว – ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ	Baa1
- เงินฝาก	Baa1
- การประเมินความเสี่ยงของคู่สัญญา (CR Assessments)	Baa1(cr)
ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / เงินฝาก	P-2
- การประเมินความเสี่ยงของคู่สัญญา (CR Assessments)	P-2(cr)
ฐานอันดับความน่าเชื่อถือ (Baseline Credit Assessment)	Baa2

สกุลเงินในประเทศ

แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว – เงินฝาก	Baa1
ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / เงินฝาก	P-2

สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์^{1), 2)}**อันดับความน่าเชื่อถือสากล**

แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว	BBB+
บัตรเงินฝากระยะยาว	BBB+
ระยะสั้น	A-2
บัตรเงินฝากระยะสั้น	A-2
ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ (สกุลเงินต่างประเทศ)	BBB+

ฟิทช์ เรตติ้งส์¹⁾**อันดับความน่าเชื่อถือสากล (สกุลเงินต่างประเทศ)**

แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว	BBB+
ระยะสั้น	F2
ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ	BBB+
ความแข็งแกร่งทางการเงิน (Viability)	bbb+
สนับสนุน	2
สนับสนุนขั้นต่ำ	BBB-

อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ

แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว	AA+(tha)
ระยะสั้น	F1+(tha)
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 ตามเกณฑ์ Basel III	AA(thai)

หมายเหตุ: ¹⁾ อันดับความน่าเชื่อถือระยะยาว ซึ่งถือเป็นระดับที่นำลงทุน (Investment Grade) สำหรับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ และฟิทช์ เรตติ้งส์ คือ ระดับตั้งแต่ Baa3 BBB- และ BBB- ตามลำดับ ขณะที่ในกรณีของอันดับความน่าเชื่อถือระยะสั้นนั้น ระดับที่นำลงทุนสำหรับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ และฟิทช์ เรตติ้งส์ จะได้แก่ระดับตั้งแต่ P-3 A-3 และ F3 ตามลำดับ

²⁾ ในเดือนกันยายน 2560 สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือสแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ ได้ยกเลิกอันดับความน่าเชื่อถือในภูมิภาคอาเซียนของธนาคารไทยทุกแห่ง รวมทั้งของธนาคารกสิกรไทยด้วย

5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ

5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล

ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดการงานทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตามองค์ประกอบ 4 ส่วนหลัก โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. การจัดการงานทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ของธนาคารสู่ดิจิทัล แบงกิ้ง และ Data-Driven Bank

ธนาคารมีแผนขับเคลื่อนความรู้ความสามารถและวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานทั้งองค์กร ให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรในยุคดิจิทัล ผ่านหน่วยงาน KBank Digital Academy โดยกำหนดระดับความเข้มข้นของการพัฒนาสำหรับกลุ่มเป้าหมาย 3 ระดับ ได้แก่

1.1 Live Digital: มีกลุ่มเป้าหมายเป็นพนักงานทั้งองค์กร โดยจัดให้มีการเรียนรู้ผ่านระบบ KDwise (KBank Online Learning Platform) ซึ่งรวบรวมหลักสูตรการอบรมมากกว่า 100 หลักสูตร ที่จะช่วยปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของพนักงานในแต่ละวันให้มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทุกรูปแบบได้อย่างราบรื่น อาทิ หลักสูตรอบรมด้านการใช้เครื่องมือดิจิทัลเป็นสื่อในการประสานการทำงาน (Digital Collaboration Tools) และหลักสูตรอบรมทักษะด้านดิจิทัล (Digital Competency) ที่จำเป็น

1.2 Execute Digital: มีกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นทีมงานด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ในช่องทางดิจิทัล โดยมุ่งเน้นให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงาน มีแนวทางการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ (Best Practice) และมีการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ที่เข้มข้น ซึ่งในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ธนาคารได้จัดการสัมมนาเรื่อง KBank Data Analytics Series ให้กับพนักงานกลุ่มงาน Data Scientist และความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) เพื่อกระตุ้นให้เกิดการคิดค้นในการนำข้อมูลของธนาคารที่มีอยู่ไปต่อยอดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.3 Lead Digital: มีกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นผู้บริหารของธนาคาร ซึ่งมีความสำคัญในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามกลยุทธ์ของธนาคาร โดยจัดให้มีการเรียนรู้ในโครงการ Digital Leadership Program

นอกจากนี้ ธนาคารยังดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้พนักงานธนาคารและบริษัทของธนาคารสามารถเข้าถึงข้อมูลและทำงานได้จากทุกที่ทุกเวลา ผ่านโครงการ Digital Workplace โดยเน้นการเตรียมการยกระดับฐานข้อมูลที่เป็นในการทำงานสำหรับกลุ่มบริษัทของธนาคารกสิกรไทยให้เข้าถึงได้ง่าย อีกทั้งขยายขอบเขตการปรับปรุงระบบการบริการด้านทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรเพิ่มเติม รวมถึงดำเนินการกระตุ้นให้พนักงานมีความเข้าใจในการนำเครื่องมือการทำงานรูปแบบใหม่มาปรับใช้ให้เกิดประสพการณ์ทำงานที่ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับรูปแบบการทำงานของคนรุ่นใหม่บนโลกดิจิทัล

2. การจัดการงานทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการขยายธุรกิจในกลุ่มประเทศ AEC+3

ธนาคารได้ศึกษารูปแบบนโยบายและกระบวนการทางด้านทรัพยากรบุคคลของกลุ่มประเทศ AEC+3 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและรองรับการเติบโตของธุรกิจธนาคารในภูมิภาค โดยวางแผนการคัดเลือกสรรหา การหมุนเวียนงาน การพัฒนาพนักงาน การวางแผนและพัฒนาเส้นทางอาชีพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ ซึ่งธนาคารได้ทบทวนแผนพัฒนาศักยภาพสำหรับพนักงานตามตำแหน่งงาน รวมถึงแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคลสำหรับ

พนักงานท้องถิ่นและพนักงาน Expatriate ในกลุ่มประเทศ CLMVI (กัมพูชา สปป.ลาว เวียดนาม และอินโดนีเซีย) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานจะมีความพร้อมในการปฏิบัติงานปัจจุบันและงานที่จะได้รับมอบหมายในอนาคต อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันของพนักงาน โดยได้มีการกำหนดแผนงานในประเทศต่าง ๆ เพื่อพัฒนาระดับความผูกพันของพนักงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์การดำเนินธุรกิจในแต่ละประเทศ

สำหรับการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในฐานะธนาคารท้องถิ่นจดทะเบียนในสาธารณรัฐประชาชนจีนนั้น ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างรากฐานที่มั่นคงในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องกับทิศทางธุรกิจ โดยต่อยอดโมเดลสมรรถนะการทำงาน (Competency Model) ซึ่งในระยะแรกนำมาประยุกต์ใช้ในการสรรหาบุคลากรเพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณภาพ และจะมีการประยุกต์ใช้กับการประเมินผลงานและพัฒนาศักยภาพของพนักงานในระยะต่อไป อีกทั้งยังได้จัดหาและพัฒนาช่องทางการเรียนรู้ดิจิทัล (e-Learning) ทั้งในและนอกองค์กร เพื่อตอบโจทย์การพัฒนาบุคลากรที่พนักงานจะสามารถเรียนรู้ได้ในทุกที่ทุกเวลา

3. การจัดการงานทรัพยากรบุคคลเพื่อ กลิกร-บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG)

KBTG ให้ความสำคัญในการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรเข้าร่วมงานอย่างเข้มข้นและต่อเนื่อง โดยจัดกิจกรรมเพื่อเข้าถึงกลุ่มนิสิต นักศึกษา และผู้มีประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ การจัดงาน Open House ร่วมกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ การจัดงาน KBTG CAREER DAY การให้ทุนการศึกษาแก่บุคคลภายนอกภายใต้โครงการ Young Tech Scholarship 2018 และการจัดกิจกรรม KBTG Intensive Program 2018 เพื่อให้บัณฑิตนักศึกษาจบใหม่มีโอกาสร่วมฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญของ KBTG นอกจากนี้ ยังจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพและเรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ผ่านโปรแกรมการฝึกงาน Data Engineer Bootcamp 2018 และ Developer Bootcamp 2018

สำหรับกิจกรรมเพื่อพัฒนาและสร้างความผูกพันของพนักงาน KBTG นั้น มุ่งเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานแบบครอบครัว โดยเน้นกิจกรรมสร้างความเป็นกันเองระหว่างผู้บริหารระดับสูงของ KBTG กับพนักงาน เพื่อให้องค์กรสามารถเติบโตอย่างเข้มแข็งท่ามกลางการแข่งขันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคปัจจุบัน

4. การดำเนินงานอื่น ๆ ในการจัดการงานด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคาร

- 4.1 ด้านการรับสมัครบุคลากร: เน้นจัดกิจกรรมพิเศษเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพในกลุ่มงานที่ธนาคารให้ความสำคัญ และดำเนินโครงการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคาร (Branding) อาทิ กิจกรรม Move Your Digital Career Forward เพื่อสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่สำหรับงานดิจิทัลแบงก์ กิจกรรม KBank Private Banking Open House เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจงานไพรเวทแบงก์ กิจกรรม Young Credit Analyst Program เพื่อรับสมัครนิสิตนักศึกษาเข้าร่วมงานด้านการวิเคราะห์เครดิตแบบ Fast Track กิจกรรม K SME Career Day
- 4.2 ด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงาน: เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำและสร้างโอกาสการเติบโตคู่ไปกับองค์กร โดยจัดเส้นทางการเรียนรู้ผ่านโครงการ Management Development Program (MDP) และสนับสนุนการเข้าร่วมหลักสูตรการเรียนรู้กับสถาบันภายนอก ขณะเดียวกัน ธนาคารยังดำเนินโครงการ K-Coaching Academy อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาทักษะการโค้ชแก่กลุ่มผู้บริหารตามมาตรฐานสากล (International Coaching Federation: ICF) ให้สามารถให้คำแนะนำปรึกษาและสามารถดึงศักยภาพของพนักงานออกมาได้อย่างเต็มที่ รวมถึงยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและพนักงานอีกด้วย นอกจากนี้ ยังจัดโปรแกรม “พี่อยากโค้ช น้องอยากคุย” ที่เปิดโอกาสให้พนักงานกลุ่มที่มีความสามารถพิเศษ (Talent) และพนักงานทั่วไป มีโอกาสเลือกเข้ารับการโค้ชจากผู้บริหารฝ่ายและผู้ช่วยกรรมการ

ผู้จัดการ รวมถึงเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากองค์กรภายนอกมาแลกเปลี่ยนมุมมอง แนวคิดและประสบการณ์ด้านการได้แก่ผู้บริหารของธนาคาร ตลอดจนจัดการรณรงค์ผ่านกิจกรรมและสื่อต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการได้ข้ออย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร

- 4.3 ด้านการส่งเสริมและรักษาความผูกพันของพนักงาน: ดำเนินการวิเคราะห์ผลสำรวจความผูกพันของพนักงานประจำปี 2560 และจัดทำแผนพัฒนาและส่งเสริมความผูกพันของพนักงานให้เพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืน ทั้งในระดับสายงานและระดับธนาคาร โดยให้ความสำคัญกับ 3 ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการเพิ่มความผูกพันในองค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และทรัพยากรในการทำงาน โดยมีแนวทางการปรับเปลี่ยนรูปแบบและสถานที่การทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในทุกกลุ่มช่วงอายุ พร้อมทั้งมีการติดตามความคืบหน้าของผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี
- 4.4 ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กร: ส่งเสริมพฤติกรรมของพนักงานตามค่านิยมหลักของธนาคาร ภายใต้แนวคิด “The Happenings: ฉีกทุกกรอบ ตอบความต่าง สร้างความสุข” และสอดคล้องกับกลยุทธ์ “ความเป็นไปได้ใหม่ ๆ เริ่มต้นจากการทำไม่เหมือนเดิม” โดยในไตรมาสนี้ได้จัดกิจกรรมทำเค้ก “The Happenings: Bake the Happiness” โดยเชิญตัวแทน K-Culture ของทุกสายงานและบริษัทของธนาคาร มาร่วมประสบการณ์การทำงานร่วมกัน เพื่อเปิดมุมมองและสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างจากเดิม
- 4.5 ด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการ: ธนาคารบรรลุข้อตกลงสภาพการจ้างกับสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทย และสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทย ในเรื่องการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือนประจำปีให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและการแข่งขันในปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังจัดการประชุมคณะกรรมการลูกจ้างในระบบทวิภาคีระหว่างผู้บริหารของธนาคารกับคณะกรรมการลูกจ้าง ครั้งที่ 1 ประจำปี 2561 เพื่อเปิดโอกาสให้มีการปรึกษาหารือและแก้ไขปัญหาอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับธนาคาร รวมทั้งจัดการประชุมร่วมกับสหภาพแรงงานทั้งสองแห่ง เพื่อแก้ไขปัญหาการกระทำผิดของพนักงานเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ของหน่วยงานทางราชการ โดยกำหนดแนวปฏิบัติในการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าอย่างถูกต้อง และลดความเสี่ยงหรือความเสียหายจากการปฏิบัติงานลงอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานของประเทศในกลุ่ม AEC รวมทั้งสาธารณรัฐประชาชนจีน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของแต่ละประเทศ
- 4.6 ด้านการบริหารสื่อความเพื่อสร้างความยั่งยืนต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้ปณิธาน กรีน ดี เอ็นเอ: โดยเปิดตัวโครงการ “100,000 ชั่วโมง ชวนกัน ทำดี ทำได้” ที่สนับสนุนให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย กลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานแก่ธนาคารกสิกรไทย และกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป สามารถลงงานไปทำกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ได้คนละ 1 วัน รวมทั้งจัดโครงการความปลอดภัยในอาคาร เข้าร่วมรณรงค์ส่งเสริมโครงการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม พร้อมแนะนำเส้นทางกรีนไฟฟของอาคารเพื่อตอบโจทย์การดูแลพนักงานในที่ทำงานให้ปลอดภัย
- 4.7 ด้านการส่งเสริมการสื่อความสนับสนุนธุรกิจ: จัดโครงการสนับสนุนยุทธศาสตร์ของธนาคารสู่การเป็น “Customers’ Life Platform of Choice” หรือแพลตฟอร์มหนึ่งเดียวที่ถูกคัดเลือกเพื่อตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิต ผ่านกิจกรรมที่ให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และฟังก์ชัน Quick Pay QR Code และแนะนำแอปพลิเคชัน K PLUS SHOP ให้พนักงานมีความเข้าใจการใช้งานในฐานะลูกค้าและเจ้าของร้านค้า เพื่อให้สามารถแนะนำพร้อมส่งมอบประสบการณ์ที่สะดวกสบายแก่ลูกค้าและคนใกล้ชิด รวมทั้งจัดการ

ส่งเสริมภาพยนตร์โฆษณา “K PLUS เธอๆ” เพื่อสนับสนุนเป้าหมายจำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชัน K PLUS เพิ่มขึ้นเป็น 10.8 ล้านรายในปี 2561

นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดโครงการ Market Conduct ส่งเสริมการให้บริการทางการเงินอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรมกับลูกค้า ภายใต้โครงการคนกสิกรไทย หัวใจสุจริต โดยมีรับผิดชอบ โปร่งใส ไม่เอาเปรียบลูกค้า และโครงการ Cyber Risk Awareness ที่ส่งเสริมพฤติกรรมเพื่อความปลอดภัยของข้อมูล โดยให้ความรู้ความเข้าใจภัยคุกคามทางไซเบอร์ใกล้ตัวที่ควรระวัง ข้อควรสังเกตและพฤติกรรมที่ควรปฏิบัติ เพื่อป้องกันความเสียหายจากภัยไซเบอร์ และตอบโต้ภัยการก้าวสู่โลกดิจิทัลอย่างยั่งยืน

5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในไตรมาสที่ 1 ปี 2561 กลุ่มบริษัท KBTG ได้ดำเนินการศึกษาและพัฒนาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้ตอบโจทย์กลยุทธ์ของธนาคารในการรักษาความสามารถด้านการแข่งขันและเป็นผู้นำการให้บริการดิจิทัลแบงกิ้ง ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของพฤติกรรมผู้บริโภคและความท้าทายจากการแข่งขันที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวนำ โดยการดำเนินงานที่สำคัญมีดังนี้

- **พัฒนา “เกด” (K PLUS AI-Driven Experience: KADE):** นวัตกรรมทางการเงินที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) โดยนำประสบการณ์ทางการเงินของธนาคารกสิกรไทย มาผสานกับความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีและการออกแบบของ KBTG ในการนำกลไกอัจฉริยะ (Machine Intelligence) ของเทคโนโลยี AI มาเป็นตัวจักรสำคัญเพื่อสร้างความฉลาดให้กับบริการผ่านช่องทางดิจิทัลใน KPLUS ภายใต้แนวคิด “From Digital to Intelligence” โดยเน้นความเชื่อมโยงการทำงานของระบบเพื่อให้สามารถเข้าใจและเข้าถึงความต้องการของลูกค้า รวมทั้งเปลี่ยนจากบริการ K PLUS เดิม ให้เป็น K PLUS Intelligence Platform ที่รวบรวมการให้บริการรูปแบบต่าง ๆ ไว้ในที่เดียวกัน ดังนี้

1. แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS): มีการดำเนินงานที่สำคัญ อาทิ
 - 1.1 เพิ่มฟังก์ชัน Request to pay ในการเรียกเก็บเงินตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการพร้อมเพย์ ซึ่งเป็นบริการที่สามารถส่งเรียกเก็บเงินจากผู้ที่มีบัญชีเงินฝากผูกกับบริการพร้อมเพย์เพื่อขอให้ชำระเงินได้ สำหรับลูกค้า K PLUS ได้พัฒนาเพิ่มความสามารถให้ผู้ใช้ K PLUS สามารถเรียกเก็บเงินจากผู้มี K PLUS เหมือนกันโดยไม่ต้องผูกกับบริการพร้อมเพย์
 - 1.2 นำเสนอขายดอกไม้ในช่วงเทศกาลวันวาเลนไทน์ผ่านช่องทาง Life PLUS โดยทดลองใช้ Machine Learning ในการเลือกนำเสนอร้านค้าดอกไม้กับพนักงานกสิกรไทย ซึ่งจะนำผลลัพธ์ที่ได้มาวิเคราะห์และศึกษาพฤติกรรม เพื่อนำไปกำหนดรูปแบบและแนวทางการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าที่มีพฤติกรรมใกล้เคียงกัน
2. แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสำหรับร้านค้า (K PLUS SHOP): พัฒนาเพิ่มฟังก์ชันในการทำ Loyalty Platform บน K PLUS Lifestyle “บัตรสมาชิก” โดยลูกค้าสามารถเพิ่มบัตรสมาชิกและสะสมคะแนนได้ใน K PLUS ซึ่งในอนาคตจะสามารถแสดงคะแนนสะสมได้อีกด้วย ปัจจุบันได้เริ่มเชื่อมต่อกับบัตรสมาชิก Blue Card ในเครือ ปตท. แล้ว อีกทั้งมีการเปิดตัว “โปรโดนใจ” ที่เสนอสิทธิพิเศษให้กับลูกค้า โดยเริ่มจาก Digital Deal กับ 3 ราย ได้แก่ จำหน่ายบัตรเข้าชม Motor Show, JOOK และ Okbee ในราคาพิเศษ

- **K PLUS Beacon:** แอปพลิเคชันแรกของไทยที่ช่วยเพิ่มศักยภาพให้กับผู้ประกอบการมองเห็น โดยร่วมกับ บริษัท บีคอน อินเทอร์เน็ต จำกัด พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับคนตาบอด ผู้มีสายตาเลือนราง และผู้สูงอายุ รวมถึงบุคคลทั่วไป ให้สามารถทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือได้ด้วยตนเองอย่างมั่นใจโดยไม่ต้องมองหน้าจอ มีความเป็นส่วนตัว สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย โดยบริการหลักบนแอปพลิเคชัน ประกอบด้วย การถามยอด โอนเงิน เติมเงิน และจ่ายบิล ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัยมาตรฐานเดียวกับ K PLUS ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งได้เปิดให้ทดลองใช้งานกับอาสาสมัครจาก 4 กลุ่ม ได้แก่ คนตาบอด ผู้มีสายตาเลือนราง ผู้สูงอายุ และบุคคลทั่วไป จำนวน 300 คน และอยู่ระหว่างนำไปพัฒนาปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยคาดว่าจะสามารถใช้งานจริงได้ในไตรมาส 2 ปี 2561

- **ศึกษาและพัฒนาระบบ Application Programming Interface (API) Manager:** โดย Open API อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลและกลยุทธ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของธุรกิจฟินเทค ในเบื้องต้นได้พัฒนาโครงสร้างระบบไว้เพื่อรอการเชื่อมต่อ ซึ่งต้องพิจารณาเรื่องความเหมาะสมและความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ในส่วนของ K PLUS SHOP API นั้นได้มีการเชื่อมต่อกับคู่ค้าให้สามารถรับชำระด้วย QR Payment บนแอปพลิเคชันของคู่ค้าได้

- **พัฒนาเทคโนโลยีในการนำ Machine Learning มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจของธนาคาร** โดยใช้ Machine Learning นำเสนอสินเชื่อบุคคลผ่านแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Machine Lending) ที่เป็นการนำ Machine Intelligence มาเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนขนาดเล็ก (Micro Finance) ให้กับผู้ค้ารายย่อย โดย KBTG ได้นำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการค้นหาลูกค้าที่น่าจะได้รับประโยชน์จากสินเชื่อส่วนบุคคลขนาดเล็ก และนำเสนอบริการดังกล่าวโดยตรงสู่ลูกค้าผ่านทาง K PLUS ที่หากลูกค้าสนใจรับบริการจะได้รับการอนุมัติและรับเงินเข้าบัญชีทันทีในเวลาไม่เกิน 1 นาที โดยทั้งนี้ได้เริ่มทดลองให้บริการมาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2560 และพบว่าการเสนอสินเชื่อในรูปแบบใหม่ด้วย Machine Intelligence นี้ทำให้มีลูกค้าตอบรับบริการในอัตราที่เพิ่มขึ้นจำนวนมากเมื่อเทียบกับวิธีการแบบเดิม

- **พัฒนาฟังก์ชันการใช้งานเทคโนโลยีด้านการบันทึกข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน (Blockchain)** เพื่อให้ตอบโจทย์ธุรกิจมากขึ้น โดยขยายการพัฒนาไฮเปอร์เลดเจอร์ (Hyperledger) สำหรับธุรกรรมการออกหนังสือค้ำประกันบน Blockchain เพิ่มเติมจากที่ให้บริการกับลูกค้าสหกรณ์ธุรกิจบางรายไปก่อนหน้านี้ นอกจากนี้ ยังอยู่ระหว่างการออกแบบระบบร่วมกับธนาคารพาณิชย์อื่นเพื่อสร้างมาตรฐานเอกสารบน Blockchain สำหรับใช้งานร่วมกัน

- **พัฒนาเทคโนโลยีการรู้จักลูกค้าด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (National Digital Identity)** โดยร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และธนาคารพาณิชย์อื่น ในการจัดตั้งคณะทำงานออกแบบและพัฒนาการให้ข้อมูลระหว่างธนาคาร เพื่อสร้าง Digital Identity Platform ให้รองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับแต่ละธนาคารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ปัจจุบันอยู่ระหว่างการพัฒนาซึ่งคาดว่าจะเริ่มทดลองใช้จริงได้ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561

Disclaimer

บทความบางบทความที่ปรากฏอยู่ในฉบับนี้เป็นบทความคาดการณ์ในอนาคต (Forward-Looking Statement) เกี่ยวกับฐานะทางการเงินและการดำเนินงานของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) ที่ซึ่ง ธนาคารได้จัดทำบทความดังกล่าวโดยอาศัยสมมติฐานหลายประการ รวมทั้งอาศัยข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่น ๆ ที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลภายนอกเท่าที่มีอยู่ ณ วันที่ที่บทความดังกล่าวได้ถูกจัดทำขึ้น บทความที่มีคำเช่นว่า “คาดว่า” “เชื่อว่า” “ประมาณว่า” เป็นต้น นั้นจัดเป็นบทความคาดการณ์ในอนาคตซึ่งอาจมีความไม่แน่นอนและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาเนื่องมาจากเหตุการณ์ในอนาคตต่าง ๆ รวมถึงแต่ไม่จำกัดอยู่เพียง การเปลี่ยนแปลงในภาวะเศรษฐกิจ การเมือง หรือภาวะภัยระดับโลกหรือระดับประเทศ ธนาคารไม่จำเป็นต้องปรับปรุงบทความคาดการณ์ในอนาคตเพื่อให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน ดังนั้น ผู้รับข้อมูลจึงต้องศึกษาบทความด้วยความระมัดระวังและใช้วิจารณญาณของตนเองก่อนการตัดสินใจลงทุนหรือเข้าทำธุรกรรม

A large, solid green abstract shape that starts as a thin point at the top left and curves downwards and to the right, ending in a thick vertical bar on the right side. The shape is smooth and organic in form.

www.kasikornbank.com
K-Contact Center 02-8888888