



# คำอธิบายและการวิเคราะห์ ของฝ่ายจัดการ

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2561

ธนาคารกสิกรไทย  
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ

## บทสรุปผู้บริหารของรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2561

เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ขยายตัวต่อเนื่องจากไตรมาสแรก สะท้อนภาพการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย จากแรงขับเคลื่อนหลักในภาคการส่งออกและการท่องเที่ยว ขณะที่การใช้จ่ายในประเทศและการลงทุนทยอยปรับตัวดีขึ้น อย่างไรก็ตาม การเติบโตดังกล่าวยังต้องใช้เวลาเพื่อให้มีการกระจายตัวอย่างทั่วถึง ขณะที่ภาคธุรกิจยังต้องเผชิญความท้าทายทั้งจากภาวะการแข่งขันในรูปแบบใหม่ที่เป็นผลของการเข้าสู่ยุคธุรกิจดิจิทัลที่เทคโนโลยีพัฒนาอย่างก้าวกระโดด และภาวะตลาดไร้พรมแดนหลังการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ท่ามกลางความไม่แน่นอนด้านเศรษฐกิจโลก จากแรงกดดันด้านสงครามการค้าระหว่างประเทศเศรษฐกิจหลัก รวมทั้งการดำเนินนโยบายการเงินที่อาจแตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความผันผวนของค่าเงินบาทและทิศทางอัตราดอกเบี้ย

นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าจากอิทธิพลความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การปรับตัวของหน่วยงานกำกับดูแลและเกณฑ์การกำกับต่าง ๆ ตลอดจนการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นจากคู่แข่งทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและไม่ใช่สถาบันการเงิน ทำให้นักการยังมุ่งเน้นกลยุทธ์เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อต่อยอดความเป็นผู้นำดิจิทัลแบงก์และสนับสนุนประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด โดยขยายความสามารถในการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าทำธุรกรรมผ่านช่องทางดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลดีต่อต้นทุนการบริหารจัดการเงินสดของธนาคารและลูกค้า รวมทั้งลดต้นทุนให้ระบบเศรษฐกิจในระยะยาว

ขณะเดียวกัน ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ยังมุ่งเน้นการสร้างขีดความสามารถในการเติบโต สร้างผลตอบแทนและคงความเป็นผู้นำธุรกิจที่ยั่งยืนในระยะยาว โดยดำเนินยุทธศาสตร์หลักในการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) พร้อมกำหนดเป้าหมายสู่การเป็นแพลตฟอร์มหนึ่งเดียวที่ลูกค้าเลือกเพื่อตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิต (Customers' Life Platform of Choice) เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” โดยประสานความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจทางการเงินและธุรกิจที่ไม่ใช่การเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยคำนึงถึงความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า การคุ้มครองผู้บริโภค และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ ภายใต้แนวทางการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ เพื่อรักษาความมั่นคงในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำ และสามารถรับมือกับความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจ ส่งผลให้ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 10,917 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 151 ล้านบาทจากไตรมาสก่อน หรือร้อยละ 1.40 อันเป็นผลมาจากรายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 671 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.83 โดยมีอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิอยู่ที่ระดับร้อยละ 3.39 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากไตรมาสก่อน และยังคงอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้ที่ร้อยละ 3.2-3.4 ขณะที่รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 1,125 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.45 แม้ว่ารายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิจะลดลงจากผลกระทบของการยกเลิกค่าธรรมเนียมการโอนเงินผ่านช่องทางดิจิทัลก็ตาม นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนจำนวน 686 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.29 แต่เป็นอัตราการเพิ่มที่น้อยกว่ารายได้รวมสุทธิ ทำให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) อยู่ที่ระดับร้อยละ 41.07 ปรับตัวลดลงจากไตรมาสก่อน และอยู่ในระดับที่ดีกว่าเป้าหมาย สำหรับการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญในไตรมาสนี้ ยังเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากไตรมาสก่อน ขณะที่สถานะเงินกองทุนมีความแข็งแกร่งเพียงพอสำหรับรองรับความเสี่ยงและอยู่ในระดับที่สูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยตามหลักเกณฑ์ Basel III อยู่ที่ร้อยละ 18.05 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงอยู่ที่ร้อยละ 15.57

จากการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ทั้งหมด ส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดี และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทสรุปผู้บริหาร</b>	ก
<b>1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน</b>	1
1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2561	1
1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน	2
1.3 การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน	2
<b>2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง</b>	5
2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต	5
2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด	5
2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง	6
2.4 ความเสี่ยงด้านไซเบอร์	6
<b>3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก</b>	7
3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ	7
3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย	7
3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ	8
3.4 ช่องทางการให้บริการ	12
3.5 รางวัลเกียรติคุณ	14
<b>4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน</b>	15
4.1 ผลการดำเนินงาน	15
4.2 ฐานะทางการเงิน	21
4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก	23
4.4 การบริหารเงิน	26
4.5 ผลการดำเนินงานของบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	28
4.6 เงินกองทุนตามกฎหมาย	29
4.7 อันดับความน่าเชื่อถือ	30
<b>5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ</b>	32
5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล	32
5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	34

# 1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน

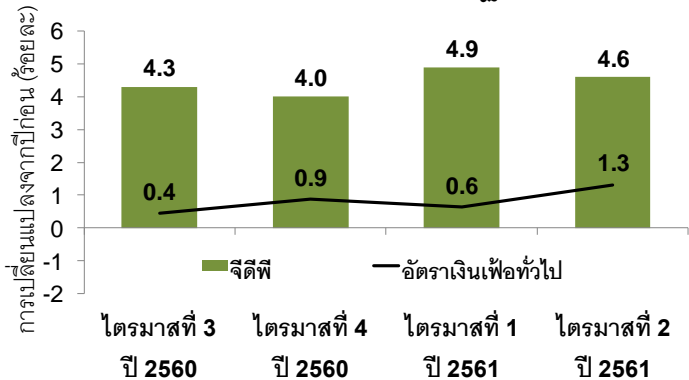
## 1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2561

ความไม่แน่นอนเกี่ยวกับมาตรการทางการค้าระหว่างสหรัฐฯ และคู่ค้าสำคัญโดยเฉพาะจีน ยังคงเป็นประเด็นที่ถูกจับตามองอย่างใกล้ชิดตลอดครึ่งแรกของปี 2561 แม้ว่ารายงานแนวโน้มเศรษฐกิจโลกของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ฉบับล่าสุด จะยังคงตัวเลขคาดการณ์อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกในปี 2561 ไว้ที่ร้อยละ 3.9 ดังเดิม เนื่องจากเศรษฐกิจสหรัฐฯ มีแนวโน้มที่จะได้รับแรงหนุนจากการปรับลดภาษีและการเพิ่มการใช้จ่ายของรัฐบาลสหรัฐฯ ขณะที่ประเทศที่พัฒนาแล้วหลายประเทศ อาทิ ยุโรป จีน ญี่ปุ่น และอังกฤษ อาจมีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ชะลอลง ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความไร้เสถียรภาพทางการเมือง นอกจากนี้ ความเสี่ยงจากความตึงเครียดของสถานการณ์การค้าโลกที่เพิ่มขึ้น อาจมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุน และกดดันแนวโน้มการฟื้นตัวในระยะกลางของเศรษฐกิจประเทศต่าง ๆ

สำหรับทิศทางการดำเนินนโยบายการเงินของธนาคารกลางชั้นนำของโลกนั้น ธนาคารกลางสหรัฐฯ อาจยังคงปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายอย่างค่อยเป็นค่อยไป ขณะที่ธนาคารกลางยุโรป และธนาคารกลางญี่ปุ่น อาจเริ่มปรับลดมาตรการผ่อนคลายทางการเงินเชิงปริมาณลง ซึ่งสะท้อนแรงกดดันของอัตราดอกเบี้ยในหลายประเทศทั่วโลกที่คงจะทยอยปรับตัวเข้าสู่ทิศทางขาขึ้นในระยะข้างหน้า อย่างไรก็ดี ความเสี่ยงต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจจากประเด็นความขัดแย้งทางการค้า อาจทำให้ธนาคารกลางของประเทศต่าง ๆ กำหนดท่าทีเชิงนโยบายการเงินอย่างระมัดระวัง ประกอบกับการดูแลผลกระทบจากความผันผวนของกระแสเงินทุนเคลื่อนย้ายระหว่างประเทศ ซึ่งคงมีผลต่อเนื่องมายังความเคลื่อนไหวของอัตราแลกเปลี่ยน ตลอดจนต้นทุนทางการเงินอื่น ๆ

สถานการณ์เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ขยายตัวจากช่วงเดียวกันปีก่อน ร้อยละ 4.6 ต่อเนื่องจากการขยายตัวร้อยละ 4.9 ในไตรมาสแรกของปี โดยมีภาคการส่งออกและการท่องเที่ยวที่ได้รับอานิสงส์จากการขยายตัวของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าและเศรษฐกิจโลกในภาพรวม เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญ ขณะที่การใช้จ่ายภายในประเทศ ทั้งในส่วนของบริโภคและการลงทุนของภาคเอกชน ตลอดจนการใช้จ่ายของภาครัฐ ต่างมีทิศทางการฟื้นตัวที่ชัดเจนมากขึ้นด้วยเช่นกัน สำหรับแนวโน้มของ

### อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจไทย



ที่มา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และกระทรวงพาณิชย์

เศรษฐกิจไทยในปี 2561 คาดว่า ภาพรวมของเศรษฐกิจอาจขยายตัวได้ที่ระดับร้อยละ 4.5 ขณะที่ค่าเฉลี่ยอัตราเงินเฟ้อทั่วไป คาดว่าจะอยู่ที่ร้อยละ 1.1 โดยอัตราดอกเบี้ยนโยบายของไทยอาจจะทรงตัวอยู่ที่ระดับร้อยละ 1.50 ในช่วงเวลาส่วนใหญ่ของปี 2561 เพื่อช่วยสนับสนุนการฟื้นตัวของกิจกรรมเศรษฐกิจภายในประเทศ

## 1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน

ธนาคารพาณิชย์มีกำไรสุทธิในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อนและไตรมาสก่อน โดยเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นเกิดจากธนาคารส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สูญ และหนี้สงสัยจะสูญลดลง ประกอบกับภาพรวมสินเชื่อที่เติบโตสูงขึ้น ทำให้รายได้ดอกเบี้ยสุทธิและอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิปรับตัวสูงขึ้น ส่วนรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์นั้น ปรับตัวลดลงจากการยกเลิกค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล ประกอบกับรายได้จากการรับประกันภัยชะลอตัวลง สำหรับสัดส่วนเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพต่อสินเชื่อรวมในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 นั้น ทรงตัวในระดับใกล้เคียงกับ ณ ไตรมาสที่ 1 ปี 2561 เนื่องจากธนาคารพาณิชย์มีการติดตามและบริหารจัดการคุณภาพสินทรัพย์เชิงรุก

ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2561 เงินให้สินเชื่อสุทธิของธนาคารพาณิชย์ไทย 14 แห่ง ขยายตัวร้อยละ 5.02 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน เติบโตขึ้นจากที่ขยายตัวร้อยละ 4.6 ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ขณะที่เงินฝากขยายตัวที่ร้อยละ 5.78 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน

สำหรับแนวโน้มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในช่วงที่เหลือของปี 2561 คาดว่า เงินให้สินเชื่ออาจเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีอานิสงส์จากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจในภาพรวม อย่างไรก็ตาม รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยจะยังเผชิญแรงกดดันต่อเนื่องจากการทยอยรับรู้ผลกระทบจากการปรับลดค่าธรรมเนียมธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารพาณิชย์ นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ยังคงต้องเตรียมความพร้อมอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานเงินกองทุนตาม Basel III ในปี 2562 รวมถึงมาตรฐานการรายงานทางการเงินใหม่ (IFRS 9) ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในระยะข้างหน้า โดยกฎเกณฑ์ดังกล่าว อาจมีผลต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ทั้งในประเด็นที่เกี่ยวกับการตั้งสำรอง การคำนวณความเสี่ยง และการดำรงเงินกองทุน รวมไปถึงรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ซึ่งส่วนหนึ่งจะเชื่อมโยงไปถึงความท้าทายที่กำลังเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีทางการเงิน อันเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงินเพิ่มมากขึ้น

## 1.3 การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน

กฎเกณฑ์และกฎหมายที่สำคัญในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย สรุปได้ดังนี้

- **พระราชกำหนดการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล พ.ศ. 2561 และพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 19) พ.ศ. 2561**

กฎหมายทั้งสองฉบับนี้กำหนดให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย โดยให้อำนาจคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ในการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และการกำกับควบคุมสินทรัพย์ดิจิทัลและผู้ประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล เพื่อประโยชน์ในการเป็นเครื่องมือระดมทุนโดยสุจริต และมีการคุ้มครองผู้ลงทุนไม่ให้ถูกฉ้อฉลหรือหลอกลวง รวมทั้งป้องกันการนำสินทรัพย์ดิจิทัลไปใช้สนับสนุนธุรกรรมที่ผิดกฎหมาย โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ดังสรุปสาระสำคัญต่อไปนี้

1. **กำหนดนิยามของสินทรัพย์ดิจิทัล:** โดยให้รวมถึงคริปโทเคอร์เรนซี (หน่วยข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน) และโทเคนดิจิทัล (หน่วยข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ร่วมลงทุนในโครงการ/กิจการ หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้า/บริการ/สิทธิอื่นใดที่เฉพาะเจาะจง) ทั้งนี้ หลักทรัพย์ตาม พ.ร.บ. หลักทรัพย์

และตลาดหลักทรัพย์ ที่แม้จะอยู่ในรูปของหน่วยข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไม่ให้เป็นคริปโทเคอร์เรนซี และ โทเคนดิจิทัล

2. **กำหนดหลักเกณฑ์การเสนอขายโทเคนดิจิทัลที่ออกใหม่ต่อประชาชน:** ผู้เสนอขายต้องเป็นบริษัท จำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดเท่านั้น โดยต้องยื่นแบบแสดงรายการข้อมูลและร่างหนังสือชี้ชวนให้สำนักงาน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์อนุญาต ซึ่งจะเสนอขายได้เฉพาะต่อผู้ลงทุนตาม ประเภทที่คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนด และต้องเสนอขายผ่านผู้ให้บริการ ระบบเสนอขายโทเคนดิจิทัล (Initial Coin Offering Portal) อีกทั้งภายหลังเสนอขายจะต้องจัดทำรายงาน และส่งรายงานเกี่ยวกับผลการดำเนินงานและฐานะการเงินต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์
3. **กำหนดหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล:** 3 ประเภท คือ (1) ศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล (2) นายหน้าซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล และ (3) ผู้ค้าสินทรัพย์ดิจิทัล โดยต้องได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงการคลัง สำหรับผู้ประกอบการเดิมต้องยื่นขออนุญาตภายใน 90 วัน เพื่อคงสถานะธุรกิจก่อน ได้รับการอนุญาตหรือไม่อนุญาต ทั้งนี้ การประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำกับ หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนด
4. **กำหนดหลักเกณฑ์เพื่อจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา:** โดยให้ผู้จ่ายเงินได้หักภาษี ณ ที่จ่ายในอัตราร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมิน ดังนี้ (1) เงินส่วนแบ่งกำไรหรือผลประโยชน์อื่นใดในลักษณะเดียวกันที่ได้จากการถือหรือครอบครองโทเคนดิจิทัล (2) ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนคริปโทเคอร์เรนซีและโทเคนดิจิทัล เฉพาะซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน

ทั้งนี้ การดำเนินงานในส่วนของธนาคารยังคงต้องถือปฏิบัติตามหนังสือธนาคารแห่งประเทศไทยที่ ธปท.ผนส. (23)ว.276/2561 เรื่อง ขอความร่วมมือสถาบันการเงินไม่ให้นำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับคริปโทเคอร์เรนซี ลงวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561 อย่างไรก็ดี ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ อยู่ระหว่างการออกประกาศเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายทั้งสองฉบับ ซึ่ง ธนาคารในฐานะสถาบันการเงินภายใต้การกำกับ คงต้องรอความชัดเจนของประกาศฉบับใหม่ของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อปฏิบัติตามแนวทางได้อย่างถูกต้อง

#### ● **หลักเกณฑ์ด้านธรรมาภิบาลของสถาบันการเงิน**

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศ ธปท. ที่ สนส. 10/2561 เรื่อง ธรรมาภิบาลของสถาบันการเงิน และ สนส. 11/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาให้ความเห็นชอบการแต่งตั้งกรรมการ ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการหรือที่ปรึกษาทางการเงิน มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 มิถุนายน 2561 สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1. กำหนดให้กรรมการและผู้บริหารระดับสูงอุทิศเวลาและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ธนาคารอย่างเต็มที่ เช่น กรรมการแต่ละคนต้องมีส่วนร่วมในการซักถามและแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการประชุมอย่างเต็มความสามารถ ผู้บริหารระดับสูงต้องไม่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานเต็มเวลาที่องค์กรอื่น ตลอดจนกำกับดูแลความเสี่ยงและเสริมสร้างธรรมาภิบาลในองค์กร เป็นต้น
2. ปรับเงื่อนไขให้กรรมการอิสระดำรงตำแหน่งต่อเนืองได้ไม่เกิน 9 ปี และให้มีกรรมการที่มีความรู้หรือประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อย 1 คน รวมทั้งให้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงเพื่อช่วยคณะกรรมการของธนาคารในการกำกับดูแลความเสี่ยง

3. ให้ขอความเห็นชอบผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดต่อธนาคารแห่งประเทศไทยทุก 4 ปี
  4. ให้เปิดเผยข้อมูลด้านธรรมาภิบาลเพิ่มเติม เช่น ข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับที่มีนัยสำคัญโดยธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการเตรียมความพร้อมเพื่อปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว

● **หลักเกณฑ์เกี่ยวกับแผนล่องหนารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา**

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศ ธปท. ที่ สนส. 16/2561 เรื่อง การกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์เตรียมแผนล่องหนารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 มิถุนายน 2561 สรุปสาระสำคัญดังนี้

1. ธนาคารต้องจัดทำแผนล่องหนารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา เพื่อให้มีกลไกการจัดการในกรณีที่ธนาคารหรือกลุ่มธุรกิจทางการเงินประสบภาวะวิกฤตทางการเงินไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ โดยต้องจัดทำแผนให้เหมาะสมกับลักษณะและความซับซ้อนของโครงสร้างและการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ปริมาณธุรกรรม และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง โดยมีการทบทวนแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งกำหนดให้ต้องติดตามและรายงานการจัดทำและการทบทวนแผนต่อคณะกรรมการธนาคารหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย
2. ต้องนำส่งแผนให้ธนาคารแห่งประเทศไทยภายใน 30 วันหลังจากที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของธนาคาร ภายในเดือนมิถุนายนของทุกปี โดยนำส่งครั้งแรกในเดือนมิถุนายน 2562

ธนาคารอยู่ระหว่างจัดให้มีกระบวนการรองรับหลักเกณฑ์ดังกล่าวซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จตามที่ทางการกำหนด



## 2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง

### 2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต

เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ขยายตัวต่อเนื่องจากไตรมาสแรก สะท้อนภาพการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย จากแรงขับเคลื่อนหลักในภาคการส่งออกและการท่องเที่ยว ขณะที่การใช้จ่ายในประเทศและการลงทุนทยอยปรับตัวดีขึ้น อย่างไรก็ตาม การเติบโตดังกล่าวอาจกระจุกตัวในบางกลุ่มธุรกิจและบางพื้นที่ อีกทั้งยังมีปัจจัยเสี่ยงจากความไม่แน่นอนของนโยบายการค้าและมาตรการกีดกันทางการค้าของประเทศเศรษฐกิจหลัก ประกอบกับทิศทางอัตราดอกเบี้ยขาขึ้น และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Digital Disruption) อาจมีผลต่อระดับรายได้และต้นทุนการทำธุรกิจของผู้ประกอบการบางกลุ่ม

สถานการณ์ดังกล่าว ธนาคารจึงยังคงดำเนินนโยบายการพิจารณาสินเชื่อพาณิชย์ในกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก และขนาดย่อมอย่างระมัดระวัง โดยจัดทำกลยุทธ์การปล่อยสินเชื่อเป็นรายพื้นที่ เนื่องจากการกระจายการฟื้นตัวของเศรษฐกิจยังไม่ทั่วถึง นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการประเมินความเสี่ยงด้วยการคัดกรองและติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด รวมทั้งมีการเฝ้าระวังความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน ได้มุ่งเน้นการปล่อยสินเชื่อในกลุ่มลูกค้าเดิมของธนาคารที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ดีหรือจัดอยู่ในกลุ่มความเสี่ยงต่ำ ทั้งนี้ ในภาพรวมธนาคารยังให้การสนับสนุนสินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์ และสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและการจัดหาพลังงานสะอาดทดแทน โดยยึดหลักการดำเนินการภายใต้แนวทางกำกับดูแลกิจการที่ดี

### 2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด

ภาพรวมความเคลื่อนไหวของอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ยทั้งในและต่างประเทศในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 มีความผันผวนสูง โดยสกุลเงินบาทปรับตัวอ่อนค่าลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงปลายไตรมาส ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับเงินสกุลอื่นส่วนใหญ่ในภูมิภาค เนื่องมาจากปัจจัยความกังวลต่อสงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯ และจีน ประกอบกับที่ประชุมคณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) มีมติอย่างไม่เป็นเอกฉันท์เป็นครั้งแรกในรอบ 22 ครั้ง ให้คงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 1.50 เช่นเดิม ซึ่งส่งผลให้ตลาดมีความกังวลต่อสัญญาณการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายของไทยเร็วกว่าที่คาด ขณะที่อัตราผลตอบแทนพันธบัตรสหรัฐฯ อายุ 10 ปี ปรับตัวเพิ่มขึ้นเหนือระดับร้อยละ 3.00 เป็นครั้งแรกในรอบ 4 ปี ตามเครื่องชี้เศรษฐกิจหลักของสหรัฐฯ ที่ปรับตัวดีขึ้น ส่งผลให้มีการขายสุทธิในตราสารหนี้ไทย โดยเฉพาะตราสารหนี้ระยะสั้น และเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดกระแสเงินทุนต่างชาติไหลออกจากตลาดไทย

อย่างไรก็ดี ด้วยปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจไทยที่ยังแข็งแกร่ง สะท้อนผ่านเครื่องชี้ต่าง ๆ อาทิ กิจกรรมทางเศรษฐกิจ อัตราเงินเฟ้อที่ปรับตัวสูงขึ้น ประกอบกับการเกินดุลบัญชีเดินสะพัด ยังคงเป็นปัจจัยที่จะสนับสนุนให้กระแสเงินทุนเคลื่อนย้ายหวนกลับสู่ประเทศไทยและอาจทำให้เงินบาทกลับมาแข็งค่าได้

ทั้งนี้ เพื่อรับมือกับความไม่แน่นอนของสถานการณ์เศรษฐกิจและการเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงกระแสการเคลื่อนย้ายเงินทุนที่อาจเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธนาคารจึงมีการติดตามสถานการณ์ ตลอดจนวิเคราะห์และประเมินผลกระทบ โดยให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดของสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด

## 2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

สภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์ไทยโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างทรงตัว โดยภาพรวมสินเชื่อและเงินฝากยังปรับตัวเพิ่มขึ้น ซึ่งธนาคารส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเงินฝากให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับความต้องการสินเชื่อ รวมทั้งมีการบริหารต้นทุนด้วยการเพิ่มสัดส่วนเงินฝากต้นทุนต่ำในประเภทบัญชีออมทรัพย์และกระแสรายวัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ทั้งนี้ ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์ วิเคราะห์ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ควบคู่ไปกับการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ตลอดจนกระบวนการติดตามสภาพคล่องของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและการปรับตัวอย่างรวดเร็วของราคาสินทรัพย์ทางการเงิน ภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดของสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร คณะอนุกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด นอกจากนี้ ยังติดตามและประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อปริมาณเงินรับฝากและสภาพคล่องของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อพิจารณากลยุทธ์การระดมเงินทุนที่เหมาะสมต่อไป

## 2.4 ความเสี่ยงด้านไซเบอร์

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงจากภัยคุกคามและความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์ ที่มีความรุนแรงและซับซ้อนอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร จึงกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัลและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้ง โดยมีการประเมินการจัดการและสถานะความเสี่ยงในปัจจุบัน รวมทั้งกำหนดเป้าหมายและแผนงานการจัดการความเสี่ยงประจำปี 2561 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน การควบคุม และการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเป็นไปตามนโยบายและแนวทางการปฏิบัติที่ดีของธนาคารแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ ภาพรวมผลการติดตามการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านดิจิทัลของธนาคารในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 เป็นไปตามเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงที่กำหนด และไม่พบประเด็นความเสี่ยงที่มีผลกระทบสำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคาร ขณะเดียวกัน ธนาคารยังดำเนินการพัฒนาศักยภาพในการจัดการและบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัล รวมทั้งได้ติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และแผนงานรวมของธนาคาร โดยครอบคลุมถึงการพัฒนาศักยภาพด้านไซเบอร์ใน 6 ด้าน ได้แก่ การระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ การป้องกันภัยคุกคามไซเบอร์สำคัญ การติดตามข้อมูลและตรวจจับภัยคุกคามแบบเชิงรุก การรับมือกับเหตุละเมิดความปลอดภัยและเหตุวิกฤตด้านไซเบอร์ การรักษาความปลอดภัยข้อมูล ตลอดจนการพัฒนาทักษะของพนักงานและสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการตระหนักรู้ถึงภัยไซเบอร์

### 3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก

#### 3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาเป็นหลักในการดำเนินงาน เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อการดำเนินงานของธนาคารในปัจจุบัน และเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับความเสี่ยงใหม่ๆ ที่ยากต่อการคาดเดาในอนาคต ขณะเดียวกัน ยังสามารถมองหาโอกาสทางธุรกิจให้แก่ธนาคารเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดให้ได้มากกว่าการตอบสนองของความคาดหวังขั้นพื้นฐานให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในระยะยาว

จากแนวคิดในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนนี้ ส่งผลให้ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้คัดเลือกให้ธนาคารอยู่ใน “รายชื่อหุ้นที่ยั่งยืน” (Thailand Sustainability Investment: THSI List) ประจำปี 2561 และเป็นหนึ่งใน 45 บริษัทที่ได้รับคัดเลือกอยู่ในดัชนีความยั่งยืน SET THSI Index ซึ่งจัดทำขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย นอกจากนี้ สถาบันไทยพัฒนา ยังคัดเลือกธนาคารให้อยู่ในรายชื่อบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) ประจำปี 2561 โดยเป็นหนึ่งในร้อยบริษัทจากจำนวนบริษัทจดทะเบียนทั้งสิ้น 683 บริษัท ซึ่งสะท้อนให้เห็นการยอมรับบทบาทของธนาคารที่มีความโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ตลอดจนฐานะการเงินที่แข็งแกร่งและสามารถตอบโจทย์ผู้มีส่วนได้เสีย

ขณะเดียวกัน ธนาคารเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างคุณค่าให้แก่กิจการ และเป็นกลไกสำคัญอันนำไปสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน นอกเหนือจากการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ในไตรมาสนี้ธนาคารจึงได้ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่มุ่งเน้นการนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ อาทิ จัดปฐมนิเทศกรรมการใหม่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและข้อกำหนดหน่วยงานทางการ จัดการบรรยายให้ความรู้แก่ผู้บริหารผ่านหลักสูตร Governance, Risk Management and Compliance (GRC) ดำเนินโครงการอบรมให้ความรู้และประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบผ่านระบบ e-Learning อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสื่อความนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และช่องทางในการรับแจ้งข้อมูล ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน ผ่านระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์และระบบสื่อสารโทรศัพท์วงจรมัลติมีเดียในองค์กร รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการและแนวปฏิบัติที่ดีแก่ฝ่ายงานและบริษัทของธนาคาร นอกจากนี้ ยังเข้ารับการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการจากหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ อีกด้วย

#### 3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ขยายตัวต่อเนื่องจากไตรมาสแรก สะท้อนภาพการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย จากแรงขับเคลื่อนหลักในภาคการส่งออกและการท่องเที่ยว ขณะที่การใช้จ่ายในประเทศและการลงทุนทยอยปรับตัวดีขึ้น อย่างไรก็ตาม การเติบโตดังกล่าวยังต้องใช้เวลาเพื่อให้มีการกระจายตัวอย่างทั่วถึง ขณะที่ภาคธุรกิจยังต้องเผชิญความท้าทายทั้งจากภาวะการแข่งขันในรูปแบบใหม่ รวมถึงภาวะตลาดไร้พรมแดนหลังการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และการเข้าสู่ยุคธุรกิจดิจิทัลที่เทคโนโลยีพัฒนาอย่างก้าวกระโดด ท่ามกลางความไม่แน่นอนด้านเศรษฐกิจและนโยบายการค้าโลก โดยเฉพาะแรงกดดันจากสงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯและจีน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความผันผวนของค่าเงินบาทและทิศทางอัตราดอกเบี้ย

ขณะเดียวกัน ยังมีปัจจัยสำคัญอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าที่ได้รับอิทธิพลจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การปรับตัวของหน่วยงานกำกับดูแลและเกณฑ์การ

กำกับต่าง ๆ ตลอดจนการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นจากคู่แข่งทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและไม่ใช่อินstitution ซึ่งในไตรมาสนี้ ธนาคารได้ดำเนินกลยุทธ์เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อตอกย้ำความเป็นผู้นำดิจิทัลแบงกิ้งและสนับสนุนประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ด้วยการประกาศยกเลิกค่าธรรมเนียมสำหรับบริการ “โอนเติม จ่าย” ผ่านช่องทางดิจิทัลแบงกิ้ง 4 ช่องทาง ได้แก่ K PLUS, K PLUS SME, K-Cyber และ K-Cyber SME อันเป็นบริการที่ธนาคารมีฐานลูกค้าทั้งรายย่อยและผู้ประกอบการอยู่สูงกว่า 15 ล้านราย ซึ่งจะกระตุ้นให้ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลขยายตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง และส่งผลดีต่อต้นทุนการบริหารจัดการเงินสดของธนาคารที่มีแนวโน้มลดลงในระยะยาว อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนให้ระบบเศรษฐกิจ

ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ยังมุ่งเน้นการสร้างขีดความสามารถในการเติบโตและสร้างผลตอบแทนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงความเป็นผู้นำธุรกิจที่ยั่งยืนในระยะยาว ภายใต้ยุทธศาสตร์หลัก ในการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) พร้อมกำหนดเป้าหมายการเป็นแพลตฟอร์มหนึ่งเดียวที่ลูกค้าเลือกเพื่อตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิต โดยพัฒนาจุดแข็งจากการเป็นอันดับหนึ่งในดิจิทัลแบงกิ้งผ่านกลยุทธ์การให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ การให้บริการที่เบ็ดเสร็จตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิตลูกค้า การเป็นผู้ให้บริการที่ได้รับความเชื่อมั่นไว้วางใจ และการให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทุกที่ทุกเวลา เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าตาม ปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” โดยประสานความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรที่กว้างขวาง ทั้งกับธุรกิจทางการเงินและธุรกิจที่ไม่ใช่การเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ (KASIKORNBANK and Beyond) เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าในระดับปัจเจกบุคคล (Segment of One) และสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้ารอบด้านเป็นรายบุคคล (Financial and Life Solution) โดยคำนึงถึงความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า การคุ้มครองผู้บริโภค และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ โดยกำหนดหลักการและนโยบายการบริหารความเสี่ยงทุกด้าน การบริหารจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างวัฒนธรรมให้ตระหนักถึงความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ทั้งนี้ เพื่อรักษาความมั่นคงในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำ และสามารถรับมือกับความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงที่ ตลอดจนมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

### 3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ยังคงให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจและฐานะการเงินของลูกค้า ควบคู่กับการส่งเสริมโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐและปัจจัยแวดล้อมอื่น โดยดำเนินกลยุทธ์เพิ่มสัดส่วนลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารหลักภายใต้ยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ผ่านการพัฒนาธุรกิจทั้งในมิติของกลุ่มลูกค้า 8 กลุ่ม กลุ่มผลิตภัณฑ์ และช่องทางบริการที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการบริการทางการเงินอย่างครบวงจร ซึ่งจะทำให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ โดยยังคงรักษาคุณภาพของสินทรัพย์ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญมีดังนี้

#### ■ สหบรรษัทธนกิจ

ธนาคารมุ่งผลักดันกลยุทธ์ที่ตอบโจทย์ลูกค้าในยุคดิจิทัล และพัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่สนับสนุนสังคมไร้เงินสด เพื่อให้การทำธุรกรรมทางการเงินมีประสิทธิภาพและมีต้นทุนน้อยที่สุด โดยนำเสนอบริการรับชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด

ผ่านเครื่องรูดบัตรอีดีซี (Electronic Data Capture: EDC) ให้กับลูกค้าธุรกิจที่รับชำระเงินสดในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก อาทิ โรงพยาบาล สถานเสริมความงาม โรงแรม ร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อห้างสรรพสินค้า ร้านทอง ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ สายการบิน ท่าเรือ มหาวิทยาลัย และบริษัทประกันภัย

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้นำความเชี่ยวชาญจากการพัฒนาแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS) ของธนาคารที่มีฐานลูกค้าไว้วางใจใช้บริการมากถึง 8.4 ล้านราย มาเป็นแนวทางในการวางโครงสร้างเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ให้กับลูกค้าสหบรรษัทธุรกิจที่ต้องการเพิ่มทางเลือกให้ผู้บริโภคในการชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

#### ■ **บรรษัทธุรกิจ**

ธนาคารยังสานต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจรูปแบบธุรกิจและความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้าในยุค 4.0 และช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของลูกค้าให้รองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจในอนาคต ทั้งนี้ กลุ่มลูกค้าบรรษัทธุรกิจของธนาคารที่มีการปรับตัวอย่างเห็นได้ชัดในไตรมาสนี้ คือ มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของเทคโนโลยีที่มีบทบาทสูงขึ้น โดยนำเทคโนโลยีมาผสมผสานให้เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของนักศึกษาในแต่ละสถาบัน อาทิ แอปพลิเคชันที่ช่วยให้การเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสนับสนุนให้ร้านค้าในมหาวิทยาลัยและบริเวณใกล้เคียงทำธุรกรรมทางการเงินแบบไร้เงินสด นอกจากนี้ ธนาคารยังแบ่งปันองค์ความรู้ในเรื่องของสตาร์ทอัพให้กับนักศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ในการต่อยอดความคิดให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ต่อไป

#### ■ **ผู้ประกอบการขนาดกลาง**

ธนาคารมุ่งเน้นพัฒนานวัตกรรมทางการเงิน ด้วยการนำข้อมูลต่าง ๆ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถสนับสนุนลูกค้าได้อย่างทันที่และมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลขาเข้าขาจ่ายระหว่างคู่ค้า เพื่อขยายฐานลูกค้ากลุ่ม Value Chain ตามกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพในการเติบโต อาทิ ธุรกิจก่อสร้าง ธุรกิจยานยนต์และอะไหล่ ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ และธุรกิจสินค้าอุปโภคและบริโภค

นอกจากนี้ ธนาคารยังคงให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนลูกค้าแบบครบวงจรทั้งในเรื่องการให้สินเชื่อ และการบริหารจัดการรายรับรายจ่ายผ่านระบบการจัดการทางการเงินของธนาคารที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนสนับสนุนให้ลูกค้านำนวัตกรรมและเครื่องมือดิจิทัลที่เหมาะสมเข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ผ่านการให้คำปรึกษาและการให้องค์ความรู้เชิงลึกจากผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า ตลอดจนจัดงานสัมมนาให้ความรู้ในการบริหารจัดการแก่ลูกค้าในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการในการดำเนินธุรกิจของลูกค้าได้อย่างครบวงจร (Total Solution) และทำให้การดำเนินธุรกิจของลูกค้าเติบโตได้อย่างยั่งยืน

#### ■ **ผู้ประกอบการขนาดเล็กและย่อม**

ธนาคารวางระบบการนำข้อมูลลูกค้าเข้ามาประกอบในการพิจารณาสินเชื่อ ผ่านทางเจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการและช่องทางดิจิทัล โดยนำเสนอมิติใหม่ในการให้สินเชื่อผ่านเทคโนโลยี Machine Lending ด้วยการสร้างระบบการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าจากพฤติกรรมด้านการเงินและไลฟ์สไตล์ สำหรับนำเสนอสินเชื่อให้ลูกค้าเอสเอ็มอีผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินเชื่อตามที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ในวงเงินกู้สูงสุดถึง 1 ล้านบาท โดยไม่ใช้หลักประกัน ไม่ต้องยื่นเอกสาร และสามารถรับเงินได้ทันทีหลังจากจบกระบวนการ

สำหรับการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของลูกค้า ธนาคารได้ร่วมมือกับเทศบาลสตาร์ทอัพและผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ จัดงานสัมมนาและเวิร์คช็อป “K SME Good to Great” สำหรับกลุ่มธุรกิจร้านอาหาร กลุ่มธุรกิจ

ค้าปลีก และกลุ่มธุรกิจจิวเวลรี่ที่ช่วยให้คำปรึกษาครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตลอดจนการต่อยอดธุรกิจผ่านเครือข่ายและพันธมิตรของธนาคาร รวมไปถึงการให้คำปรึกษาในการใช้ระบบต่าง ๆ อาทิ POS (Point of Sale) เพื่อช่วยการบริหารจัดการให้ธุรกิจของลูกค้าดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนธุรกิจร้านค้ารับบัตร ธนาคารยังคงประชาสัมพันธ์และขยายฐานแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสำหรับร้านค้า (K PLUS SHOP) โดยพัฒนาฟีเจอร์ Social Payment บน K PLUS SHOP ในการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด และสามารถแจ้งสถานะการชำระเงินโดยอัตโนมัติให้กับผู้ขาย อีกทั้งยังสามารถรับชำระเงินผ่าน Alipay และ WeChat Pay เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจีน

## ■ บุคคลสินทรัพย์สูง

ธนาคารร่วมกับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต “The Ultimate Endowment 15/1” เพื่อเพิ่มทางเลือกในการวางแผนการบริหารและส่งต่อสินทรัพย์สู่ทายาท ซึ่งเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ไพรเวทแบงก์สากลนิยมใช้ สำหรับผลิตภัณฑ์มีจุดเด่นที่การได้รับเบี้ยประกันรายคืนเต็มจำนวนเมื่อสัญญาครบกำหนด พร้อมอัตราผลตอบแทนไม่น้อยกว่าร้อยละ 1.85 ทุกปี โดยปลอดภาวะภาษีและยังมีโอกาสรับผลตอบแทนที่สูงขึ้นตามการลงทุนในหลักทรัพย์และตราสารหนี้ของประเทศสหรัฐฯ รวมถึงให้ความคุ้มครองชีวิตร้อยละ 110 ของเบี้ยประกันตลอดสัญญา

นอกจากนี้ ธนาคารยังสานต่อความร่วมมือกับพันธมิตรต่าง ๆ อาทิ ร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน วรธน จำกัด จัดงาน UGG: Global Long-term Growth Opportunity among Innovative Economies เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนในตลาดสากล และร่วมกับลอมบาร์ด โอดีเยร์ (Lombard Odier) จัดงาน Navigating the World in Transition เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ระดับสากลผ่านนักเศรษฐศาสตร์ชั้นนำของลอมบาร์ด โอดีเยร์ โดยถ่ายทอดสดผ่านช่องทางดิจิทัล (Live) เพื่อให้เข้าถึงลูกค้าที่สนใจแต่ไม่สามารถมาร่วมงานได้ ขณะเดียวกัน ธนาคารยังสนับสนุนการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการไพรเวทแบงก์อย่างต่อเนื่องเป็นรุ่นที่ 4 ที่สำนักงานใหญ่ของลอมบาร์ด โอดีเยร์ ประเทศสวิตเซอร์แลนด์

## ■ บุคคลพิเศษ

ธนาคารสานต่อกลยุทธ์เพิ่มสัดส่วนลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารหลัก โดยมุ่งยกระดับการบริการอย่างครบวงจรจากความร่วมมือระหว่างสายงานธุรกิจ สาขา และผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า รวมทั้งนำฐานข้อมูลลูกค้า (Big Data) มาประมวลและวิเคราะห์เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการตลอดจนสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการได้อย่างครอบคลุมทั้งด้านการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การเงินทางธุรกิจอื่น ๆ อาทิ สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อบ้านสำหรับลูกค้ารายใหญ่ รวมทั้งการติดตั้งและค่าธรรมเนียมเครื่องอีดีซี ผลิตภัณฑ์สำหรับบัญชีเงินเดือนธนาคารกสิกรไทย (K-Payroll Benefits) ตลอดจนคู่มือทางในการทำธุรกิจ

โดยในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากและการลงทุนพิเศษ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อสะสมทรัพย์ และสัญญาเพิ่มเติมการประกันภัยสุขภาพ แบบอิลิท เฮลท์ พลัส (Elite Health Plus) สำหรับลูกค้าบุคคลพิเศษและครอบครัวโดยคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลในวงเงินสูงสุดถึง 100 ล้านบาท นอกจากนี้ ยังร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด นำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนที่กระจายการลงทุนในสินทรัพย์ประเภทต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์การลงทุนในแต่ละช่วงเวลา เพื่อลดความเสี่ยงจากภาวะตลาดที่ผันผวน อาทิ กองทุนเปิดเค Complex Return 3YA (KCR3YA-UI) และกองทุนเปิดเค ตราสารหนี้พิเศษ 6MA (KSF6MA-UI) ที่เน้นลงทุนในตราสารหนี้และ/หรือ

เงินฝากทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งอาจมีอันดับความน่าเชื่อถือต่ำกว่าที่สามารถลงทุนได้ (Non-Investment Grade) และที่ไม่ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือ (Unrated)

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังมุ่งยกระดับภาพลักษณ์ของเดอะวิสดอมควบคู่กับการรักษาความเป็นผู้นำตลาด ด้วยเอกลักษณ์พิเศษผ่านการให้บริการของสาขาและทุกช่องทางของธนาคาร รวมถึงกิจกรรมพิเศษ อาทิ เอ็กซ์คลูซีฟทริป “The Symbol of Your Journey ไตรมงคัลส์การะ” กิจกรรม Happening Holiday Season by PANPURI และจัดทำชุดของใช้สำหรับการเดินทางในโอกาสครบรอบ 10 ปีของเดอะวิสดอม เพื่อมอบเป็นของขวัญในช่วงเทศกาลวันหยุดยาว

#### ■ บุคคลระดับกลาง

ธนาคารสร้างภาพลักษณ์ของ “เดอะพีเอ็มเอชไทย” สำหรับกลุ่มลูกค้าคนรุ่นใหม่ที่มีเงินลงทุนตั้งแต่ 2-10 ล้านบาท โดยในไตรมาสนี้ได้จัดกิจกรรมพิเศษ THE PREMIER ADVISORY ที่ให้ความรู้และข้อมูลเชิงลึกทางด้านการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ ขณะเดียวกัน ธนาคารยังสานต่อนโยบายการมุ่งพัฒนาแพลตฟอร์มหนึ่งเดียวที่สามารถรองรับทุกความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยนำเสนอบริการชำระเงินออนไลน์ “Pay with K PLUS” สำหรับผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าหรือบริการผ่านสื่อโซเชียลเฟชบุ๊ก และประชาสัมพันธ์บริการเรียกเก็บเงิน “Request to Pay” ที่แจ้งเตือนเมื่อมีรายการการทำธุรกรรมผ่าน K PLUS รวมถึงออกแคมเปญกระตุ้นการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ธนาคารยังนำเสนอผลิตภัณฑ์การออมเพื่ออนาคตลูกผ่านการทำประกันชีวิตเพื่อสะสมทรัพย์ 1020 ที่ให้เงินคืนร้อยละ 3 ต่อปีพร้อมการประกันสุขภาพสำหรับเด็ก ส่วนผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ธนาคารยังคงนโยบายการให้สินเชื่ออย่างระมัดระวัง โดยคัดกรองกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพเพื่อรักษาคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อที่ดี ควบคู่ไปกับการออกแคมเปญกระตุ้นสินเชื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย ทั้งสินเชื่อบ้าน สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อบัตรเครดิตเงินสด รวมทั้งดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการสินเชื่อผ่านสื่อต่าง ๆ ของธนาคาร ทั้งบนหน้าจอเครื่องเอทีเอ็ม เว็บไซต์ธนาคาร และสื่อดิจิทัลอื่น อาทิ KBank Live และการสแกนคิวอาร์โค้ด ทั้งนี้ ธนาคารยังได้เพิ่มช่องทางการให้สินเชื่อส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS) โดยพัฒนาเทคโนโลยีที่ตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโรได้ทันที ซึ่งในกรณีที่ลูกค้ามีบัญชีเงินเดืออนกสิกรไทย จะสามารถรับข้อเสนอสินเชื่อและให้ความยินยอมออนไลน์ (e-Consent) โดยได้รับอนุมัติวงเงินและได้รับเงินเข้าบัญชีทันที

#### ■ บุคคลทั่วไป

ธนาคารยังคงดำเนินแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาลูกค้าที่มีศักยภาพขึ้นเป็นลูกค้าบุคคลระดับกลางในอนาคต โดยมุ่งเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ผ่านกลุ่มบริษัทพันธมิตรชั้นนำของประเทศ ด้วยการนำเสนอแพ็คเกจสิทธิประโยชน์แก่ผู้มีบัญชีเงินเดืออนกสิกรไทย (K-Payroll Benefits) ทั้งผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เงินฝาก การลงทุน และไลฟ์สไตล์ รวมทั้งมุ่งพัฒนาลูกค้ากลุ่มมหาวิทยาลัย เพื่อสานต่อความสัมพันธ์กับกลุ่มบุคลากรที่มีศักยภาพในการเลือกทำธุรกรรมการเงินกับธนาคารเป็นหลัก ทั้งการริเริ่มโครงการนำร่องที่ธนาคารมีส่วนร่วมในการพัฒนาและผลักดันให้เกิดคุณภาพทางการศึกษา โดยเฉพาะด้านทักษะและเทคโนโลยี อาทิ โครงการสนับสนุนการสร้างสตาร์ทอัพในสถาบันอุดมศึกษา ที่ร่วมกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) นอกจากนี้ ธนาคารยังคงกระตุ้นและชักชวนให้ลูกค้าใช้บริการและทำธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการทำธุรกรรมการเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS) ทั้งได้นำเสนอบัตรเดบิต Character ลายพิเศษใหม่ เพื่อกระตุ้นการสมัครบัตรเดบิตทางมือถือ พร้อมแคมเปญกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรอย่างต่อเนื่อง

### 3.4 ช่องทางการให้บริการ

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ธนาคารมุ่งพัฒนาช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงลูกค้า และส่งมอบประสบการณ์จากการใช้บริการอันน่าประทับใจ ควบคู่กับการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

#### (1) เครือข่ายสาขา: ประกอบด้วย

- **ในประเทศ:** ธนาคารเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและบริหารจัดการช่องทางบริการ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไปใช้บริการทำธุรกรรมการเงินทางดิจิทัลแบบกึ่งแทนการเดินทางไปสาขา โดยดำเนินนโยบายควบรวมสาขาที่มีปริมาณผู้ใช้บริการน้อยต่อเนื่อง และเปิดสาขาในพื้นที่ใหม่เพื่อเข้าถึงลูกค้าศักยภาพโดยเฉพาะในพื้นที่ต่างจังหวัดรอบนอก รวมถึงการเปิดสาขาย่อย (Mini Branch) ในร้านบานาน่าซึ่งเป็นพันธมิตรในธุรกิจค้าปลีกสินค้าไอทีรายใหญ่ ทั้งนี้ จำนวนสาขาธนาคารที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันนับว่าครอบคลุมทุกพื้นที่และเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

นอกจากนี้ ธนาคารได้บริหารจัดการสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินให้เหมาะสม โดยปิดบริการในบางพื้นที่และเปิดเพิ่มเติมในพื้นที่ยุทธศาสตร์ของสนามบินและแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ รวมถึงนำเสนอแคมเปญรูดแลกเงินด้วยบัตรเครดิตกสิกรไทยที่ให้แบ่งชำระได้นาน 4 เดือน โดยไม่เรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

- **ต่างประเทศ:** ธนาคารยังคงสานต่อยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3 (The Bank of AEC+3) โดยมุ่งขยายเครือข่ายและยกระดับการให้บริการในแต่ละประเทศ เพื่อตอบสนองของลูกค้าธนาคารที่มองหาโอกาสขยายธุรกิจไปยังภูมิภาคอาเซียน สำหรับธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) หลังได้รับอนุมัติจัดตั้งเป็นธนาคารท้องถิ่นจดทะเบียน มีแผนการดำเนินการขออนุมัติการทำธุรกิจเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเต็มรูปแบบมากขึ้น

#### สาขาและศูนย์ให้บริการทางการเงิน

สาขาและศูนย์ให้บริการทางการเงินในประเทศ	จำนวน (แห่ง)		เครือข่ายการให้บริการในต่างประเทศ	จำนวน (แห่ง)		
	มิ.ย. 2561	มี.ค. 2561		มิ.ย. 2561	มี.ค. 2561	
เครือข่ายสาขานาคาร <sup>1)</sup>	1,032	1,031	<b>สาขาและเครือข่ายบริการในต่างประเทศ</b>	17	17	
สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน	144	149	สาขาของธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียนในต่างประเทศ			
ศูนย์บริการเคอะวิสคอม	108	108	บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (ใน สปป.ลาว)	2	2	
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท	0	0	บริษัท ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด	4	4	
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ <sup>2)</sup>	121	121	สาขา	3	3	
ศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศ	58	58	สำนักงานผู้แทน	8	8	
บริการจ่ายเช็ค	33	33	<b>บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์</b>	<b>จำนวน (เครื่อง)</b>		
				มิ.ย. 2561	มี.ค. 2561	
				Self-Service Channel (K-ATM และ K-CDM)	11,806	11,868
				K-ATM (เครื่องเอทีเอ็มกสิกรไทย)	9,191	9,270
				K-CDM (เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกสิกรไทย)	2,615	2,598
			K-PUM (เครื่องปรับรายการสมุดเงินรับฝากอัตโนมัติ)	1,131	1,118	

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> ไม่รวมสาขาทั่วไปในรูปแบบอื่นตามเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย 10 แห่ง

<sup>2)</sup> ไม่รวมศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศและจำนวนศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการอาจมีมากกว่า 1 ศูนย์ ใน 1 สาขา



## (2) เครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

- **บริการ K-ATM และ K-CDM:** เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องฝากถอนโอน ให้มีความพร้อมรองรับการทำธุรกรรมการเงินตลอด 24 ชั่วโมง มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ควบคู่กับการกระตุ้นให้ลูกค้าทดลองทำธุรกรรมการเงินประเภทต่าง ๆ ด้วยตนเองที่เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีภาษาที่แตกต่างกันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าชาวต่างประเทศ ขณะเดียวกัน มีการบริหารจัดการจำนวนเครื่องฝากถอนโอน ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ศักยภาพและรองรับความต้องการลูกค้าที่เพิ่มขึ้นได้อย่างทั่วถึง ด้วยการติดตั้งเครื่องใหม่ การย้ายจุดติดตั้งไปอยู่ในพื้นที่เหมาะสม และการถอดถอนเครื่องที่หมดอายุ นอกจากนี้ ยังได้ประชาสัมพันธ์โครงการใหม่ของพันธมิตรธุรกิจต่าง ๆ บนหน้าจอเอทีเอ็ม เพื่อเสนอสิทธิประโยชน์สูงสุดให้แก่ลูกค้า

- **บริการดิจิทัลแบงกิ้ง:** เน้นสถานะความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้ง โดยมุ่งพัฒนานวัตกรรมบริการด้านดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่ดีที่สุด ตอบโจทย์รูปแบบการดำเนินชีวิตของลูกค้า โดยร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจ การพัฒนาพีเจอาร์ และการเสนอช่องทางชำระเงินใหม่ เพื่อกระตุ้นการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลแบงกิ้งให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ภายหลังการประกาศฟรีค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมออนไลน์ เติมนำร่องช่องทางดิจิทัล สำหรับการดำเนินงานที่สำคัญมีดังนี้

- 1) **K PLUS:** นำเสนอบริการชำระเงินออนไลน์ Pay with K PLUS สำหรับการชำระเงินบนเฟซบุ๊ก ซึ่งผู้ขายจะได้รับสิทธิยืนยันการชำระเงินอัตโนมัติ นอกจากนี้ ยังนำเสนอพีเจอาร์บัตรสมาชิกสำหรับผู้ใช้แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS) ที่สามารถลงทะเบียนเพิ่มบัตรสะสมแต้มของร้านค้าต่าง ๆ ได้ โดยบัตรแรกที่รองรับ คือ บัตร PTT Blue Card โดยมีระบบจัดเก็บข้อมูลการสะสมแต้มเมื่อมีการใช้จ่ายผ่านคิวอาร์โค้ด ณ ร้าน K PLUS SHOP ที่ร่วมรายการให้แต้มสะสมในรูปแบบ e-Stamp
- 2) **K-Cyber:** ธนาคารยังคงรักษาเสถียรภาพของระบบ และสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมการเงินของทุกช่องทางดิจิทัลแบงกิ้ง ด้วยระบบรักษาข้อมูลสูงสุดระดับมาตรฐานโลก ISO 27001:2013
- 3) **K-Payment Gateway:** พัฒนาบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการแบบออนไลน์ผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิตให้มีประสิทธิภาพต่อเนื่อง รวมถึงมีระบบป้องกันความเสี่ยงที่สร้างความมั่นใจให้แก่ร้านค้า พร้อมกับกระบวนการดำเนินงานต่างๆ ที่ง่าย สะดวก และครบถ้วนในการดำเนินธุรกิจ

- **บริการ K-Contact Center:** มุ่งยกระดับคุณภาพการให้บริการผ่านการปรับกระบวนการสำคัญ 3 ด้าน คือ

- 1) **Accessibility** บริการที่รวดเร็ว มีการบริหารจัดการคิวการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) **Fulfillment** บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ด้วยกระบวนการฝึกอบรมพนักงานอย่างเป็นระบบ และ
- 3) **Effort** บริการที่อำนวยความสะดวกในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยการติดตามกระบวนการที่สำคัญต่าง ๆ ของลูกค้าอย่างใกล้ชิด

นอกจากนี้ ยังร่วมมือกับบริษัท เนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด สมาคมธนาคารไทย และธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อผลักดันการจัดทำแผนรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินและภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นจากระบบการบริหารจัดการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธนาคาร โดยกำหนดเกณฑ์ระดับความรุนแรงของปัญหาที่เป็นรูปธรรม กำหนดแนวทางการตอบสนอง การแก้ปัญหา การเยียวยาลูกค้า และการสื่อสาร รวมถึงแต่งตั้งผู้ประสานงานภาวะวิกฤต เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเหตุการณ์และผลกระทบที่เกิดขึ้น รวมทั้งป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

### 3.5 รางวัลเกียรติคุณ

จากความพยายามและการดำเนินการทั้งหมด นอกจากจะส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดีขึ้นแล้ว ยังทำให้ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังจะเห็นได้จากหลากหลายรางวัลที่ได้รับในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ที่สำคัญ ได้แก่

#### รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

##### รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย

- รางวัล Best Cash Management Bank in Thailand จากนิตยสาร Alpha Southeast Asia
- 3 รางวัล จากนิตยสาร The Asset ได้แก่ รางวัล ผู้ให้บริการจัดการด้านการเงินที่ดีที่สุดในประเทศไทย (Best Service Provider-Cash Management) เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน รางวัล ผู้ให้บริการระบบบริหารจัดการด้านการเงินที่ดีที่สุดในประเทศไทยในประเภท E-Solutions Partner (Best Service Provider- E-Solutions Partner) และรางวัล การบริหารเงินและเงินทุนหมุนเวียนที่ดีที่สุดประเภทบริษัทจำกัด (Best in Treasury and Working Capital-LLCs)
- รางวัล The Best Cash Management Bank in Thailand จากวารสาร The Asian Banker
- รางวัล Best DCM House in Thailand จากนิตยสาร FinanceAsia
- 5 รางวัลแบรนด์ยอดเยี่ยมอันดับ 1 (No. 1 Brand Thailand 2017-2018) จากนิตยสาร Marketeer ได้แก่ รางวัล **ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต** เป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน รางวัล **ผลิตภัณฑ์เงินฝาก & บัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็ม** (2 รางวัล) เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน และรางวัล **โมบายแบงกิ้ง & อินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง** (2 รางวัล) ในการสำรวจประจำปีแรก
- 2 รางวัลหนึ่งโฆษณา K PLUS เรื่อง Friendshi(t)p จาก D&AD (Design and Art Direction) ได้แก่ รางวัล **ดินสอสีเทา** ในสาขา Film Advertising Crafts/ Direction for Film Advertising/ 2018 และรางวัล **ดินสอไม้** ในสาขา Branded Content Entertainment/ Fiction Film 5-30 mins/ 2018
- ธนาคารได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อ “**หุ้นยั่งยืน**” (Thailand Sustainability Investment: THSI List) ประจำปี 2561 และอยู่ใน “**ดัชนีความยั่งยืน**” (SET THSI Index) ซึ่งจัดทำขึ้นเป็นครั้งแรก โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- ธนาคารได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อ “**บริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล**” (Environment, Social and Governance: ESG) ประจำปี 2561 จากสถาบันไทยพัฒน์

##### รางวัลสำหรับบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

- รางวัล **แบรนด์ยอดเยี่ยมอันดับ 1 ครองใจผู้บริโภค** (No. 1 Brand Thailand 2017-2018) ในหมวดธุรกิจกองทุนรวม ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 จากนิตยสาร Marketeer

## 4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน

### 4.1 ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 10,917 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากไตรมาสก่อนจำนวน 151 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.40 และกำไรจากการดำเนินงานก่อนหักค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และภาษีเงินได้ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 1,110 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.86 จากการเพิ่มขึ้นของรายได้รวมสุทธิที่เพิ่มขึ้นจำนวน 1,796 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.63 ขณะที่ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจำนวน 686 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.29 ซึ่งเป็นอัตราการเพิ่มที่น้อยกว่ารายได้รวมสุทธิ ส่งผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) ในไตรมาสนี้ อยู่ที่ระดับร้อยละ 41.07 ปรับตัวลดลงจากไตรมาสก่อนและอยู่ในระดับที่ดีกว่าเป้าหมาย

สำหรับรายได้จากการดำเนินงานสุทธิเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 1,796 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.63 โดยรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจำนวน 1,125 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.45 ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากรายได้จากผลิตภัณฑ์ตลาดทุนจากรายการเพียงครั้งเดียวในการจำหน่ายหลักทรัพย์ รายได้สุทธิจากการรับประกันภัย และรายได้เงินปันผล ในขณะที่รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิลดลง เนื่องจากผลกระทบของการยกเลิกค่าธรรมเนียมการโอนเงินผ่านช่องทางดิจิทัล สำหรับรายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 671 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.83 โดยมีอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิอยู่ที่ระดับร้อยละ 3.39 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากไตรมาสก่อน และยังคงอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้ที่ร้อยละ 3.2-3.4

#### สรุปผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 2 ปี 2561

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 2		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 2		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2561	ปี 2561	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	24,367	23,696	671	2.83	23,343	1,024	4.38	
รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	16,237	15,112	1,125	7.45	15,967	270	1.69	
รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	40,604	38,808	1,796	4.63	39,310	1,294	3.29	
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	16,675	15,989	686	4.29	15,851	824	5.20	
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุน								
จากการด้อยค่า	7,995	7,819	176	2.26	10,626	(2,631)	(24.76)	
กำไรสุทธิ (ส่วนที่เป็นของธนาคาร)	10,917	10,766	151	1.40	8,986	1,931	21.49	
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน (บาท)	4.56	4.50	0.06	1.40	3.75	0.81	21.49	

เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน กำไรสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 1,931 ล้านบาท หรือร้อยละ 21.49 เป็นผลมาจากการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญลดลงจำนวน 2,631 ล้านบาท หรือร้อยละ 24.76 และกำไรจากการดำเนินงานก่อนหักค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และภาษีเงินได้ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนจำนวน 470 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.00 จากการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 1,024 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.38 ส่วนใหญ่เกิดจากรายได้ดอกเบี้ยรับของเงินให้สินเชื่อ และเงินให้กู้ยืมตามธุรกรรมซื้อคืน สำหรับรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจำนวน 270 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.69 แม้จะได้รับผลกระทบจากการยกเลิกค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางดิจิทัล โดยส่วนใหญ่เกิดจากรายได้จากผลิตภัณฑ์ตลาดทุนที่เพิ่มขึ้นจากรายการเพียงครั้งเดียวในการจำหน่ายหลักทรัพย์ และกำไร

สุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและการบริหารตราต่างประเทศ สำหรับค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนจำนวน 824 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.20

อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญซึ่งสะท้อนความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทย่อยในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน และไตรมาสเดียวกันของปีก่อน มีรายการที่สำคัญดังนี้

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนทางการเงิน	ไตรมาสที่ 2 ปี 2561	ไตรมาสที่ 1 ปี 2561	เพิ่ม (ลด)	ไตรมาสที่ 2 ปี 2560	เพิ่ม (ลด)
กำไรสุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ROA) <sup>1)</sup>	1.45	1.46	(0.01)	1.26	0.19
กำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROE) <sup>1)</sup>	12.10	12.14	(0.04)	10.78	1.32
ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (NIM) <sup>1)</sup>	3.39	3.37	0.02	3.43	(0.04)
รายได้ที่มีโชดอกเบี่ย ต่อสินทรัพย์เฉลี่ย <sup>1)</sup>	2.16	2.05	0.11	2.24	(0.08)
รายได้ที่มีโชดอกเบี่ย ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	39.99	38.94	1.05	40.62	(0.63)
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	41.07	41.20	(0.13)	40.32	0.75

<sup>1)</sup> อัตราส่วนคำนวณเป็นรายปี (Annualized)

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนทางการเงิน	30 มิ.ย. 2561	31 มี.ค. 2561	เพิ่ม (ลด)	30 มิ.ย. 2560	เพิ่ม (ลด)
เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพสุทธิต่อเงินให้สินเชื่อ	1.93	1.84	0.09	1.87	0.06
เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อ	3.29	3.30	(0.01)	3.31	(0.02)
ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ	150.08	149.72	0.36	141.17	8.91
เงินให้สินเชื่อ <sup>2)</sup> ต่อเงินรับฝาก	96.63	94.93	1.70	95.28	1.35
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น <sup>3)</sup>	18.05	17.70	0.35	17.63	0.42
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 <sup>3)</sup>	15.57	15.41	0.16	15.25	0.32

<sup>2)</sup> เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ หักรายได้รอดตัดบัญชี

<sup>3)</sup> อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย

## □ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2561 จำนวน 24,367 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 671 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.83 จากไตรมาสก่อน โดยเป็นผลจากรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อที่เพิ่มขึ้น ส่วนหนึ่งจากการเพิ่มขึ้นของปริมาณเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย และรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินลงทุนที่เพิ่มขึ้นตามการเพิ่มขึ้นของปริมาณเงินลงทุนเฉลี่ย สำหรับอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2561 อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.39 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากไตรมาสก่อน และอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้ที่ร้อยละ 3.2-3.4

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ดอกเบี้ยสุทธิปรับตัวเพิ่มขึ้นจำนวน 1,024 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.38 ส่วนใหญ่เกิดจากรายได้ดอกเบี้ยรับของเงินให้สินเชื่อ และเงินกู้ยืมตามธุรกรรมซื้อคืนที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิในไตรมาสนี้ ปรับตัวลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 1		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 2		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2561	ปี 2561	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
<b>รายได้ดอกเบี้ย</b>										
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	1,975	2,026	(51)	(2.53)	1,601	374	23.35			
เงินรับฝาก	162	236	(74)	(31.48)	275	(113)	(41.08)			
เงินให้สินเชื่อ (ไม่รวมธุรกรรมตลาดซื้อคืน)	153	156	(3)	(2.00)	121	32	26.15			
ธุรกรรมตลาดซื้อคืน	1,660	1,634	26	1.60	1,205	455	37.76			
<b>เงินลงทุน</b>	<b>4,352</b>	<b>3,991</b>	<b>361</b>	<b>9.06</b>	<b>4,342</b>	<b>10</b>	<b>0.25</b>			
เงินลงทุนเพื่อค้า	67	60	7	12.40	67	-	1.06			
เงินลงทุนเพื่อขาย	570	402	168	41.83	868	(298)	(34.33)			
เงินลงทุนที่จะถือจนครบกำหนด	3,715	3,529	186	5.27	3,407	308	9.04			
<b>เงินให้สินเชื่อ</b>	<b>23,137</b>	<b>22,576</b>	<b>561</b>	<b>2.48</b>	<b>22,529</b>	<b>608</b>	<b>2.70</b>			
<b>สัญญาเช่าการเงิน</b>	<b>1,287</b>	<b>1,301</b>	<b>(14)</b>	<b>(1.07)</b>	<b>1,252</b>	<b>35</b>	<b>2.82</b>			
<b>อื่นๆ</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7.06</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>13.37</b>			
<b>รวมรายได้ดอกเบี้ย</b>	<b>30,755</b>	<b>29,897</b>	<b>858</b>	<b>2.87</b>	<b>29,727</b>	<b>1,028</b>	<b>3.46</b>			
<b>รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย</b>	<b>6,388</b>	<b>6,201</b>	<b>187</b>	<b>3.01</b>	<b>6,384</b>	<b>4</b>	<b>0.07</b>			
<b>รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ</b>	<b>24,367</b>	<b>23,696</b>	<b>671</b>	<b>2.83</b>	<b>23,343</b>	<b>1,024</b>	<b>4.38</b>			
อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ (ร้อยละ)	4.28	4.26		0.02	4.36		(0.08)			
ต้นทุนทางการเงิน (ร้อยละ)	1.21	1.20		0.01	1.25		(0.04)			
ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (ร้อยละ)	3.39	3.37		0.02	3.43		(0.04)			

#### □ รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2561 จำนวน 16,237 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 1,125 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.45 ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากรายได้จากผลิตภัณฑ์ตลาดทุนจากรายการเพียงครั้งเดียวในการจำหน่ายหลักทรัพย์ รายได้สุทธิจากการรับประกันภัย และรายได้เงินปันผล ในขณะที่รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิลดลง เนื่องจากผลกระทบของการยกเลิกค่าธรรมเนียมการโอนเงินผ่านช่องทางดิจิทัล รวมทั้งค่าธรรมเนียมรับจากธุรกิจจัดการกองทุนรวม และค่านายหน้าจากการซื้อขายหลักทรัพย์ลดลง โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารและบริษัทย่อยมีสัดส่วนรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิเท่ากับร้อยละ 39.99 และไตรมาสก่อน อยู่ที่ร้อยละ 38.94 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคารที่มุ่งเน้นการสร้างรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับใกล้เคียงร้อยละ 40

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจำนวน 270 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.69 ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากรายได้จากผลิตภัณฑ์ตลาดทุนเพิ่มขึ้นจากรายการเพียงครั้งเดียวในการจำหน่ายหลักทรัพย์ และกำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและการบริหารตราต่างประเทศ ในขณะที่รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิลดลงร้อยละ 9.74 เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการยกเลิกค่าธรรมเนียมการโอนเงินผ่านช่องทางดิจิทัล

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 1	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 2	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2561	ปี 2561	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
<b>รายได้ที่มีเช็คดอกเบี้ย</b>							
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	12,491	13,470	(979)	(7.27)	12,705	(214)	(1.69)
ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	3,271	2,911	360	12.37	2,490	781	31.34
<b>รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ</b>	<b>9,220</b>	<b>10,559</b>	<b>(1,339)</b>	<b>(12.68)</b>	<b>10,215</b>	<b>(995)</b>	<b>(9.74)</b>
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปรัวรรตเงินตรา							
ต่างประเทศ	2,675	2,155	520	24.10	2,209	466	21.10
ขาดทุนสุทธิจากหนี้สินทางการเงินที่กำหนดให้แสดง							
ด้วยมูลค่ายุติธรรม	-	-	-	-	1	(1)	(612.60)
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	1,355	394	961	243.99	577	778	134.74
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	26	(2)	28	1,140.36	32	(6)	(18.94)
รายได้เงินปันผล	831	499	332	66.46	773	58	7.52
รายได้เบี้ยประกันภัยรับสุทธิ	24,445	24,730	(285)	(1.15)	29,727	(5,282)	(17.77)
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	368	411	(43)	(10.30)	365	3	0.93
หัก ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย	22,683	23,634	(951)	(4.02)	27,932	(5,249)	(18.79)
<b>รวมรายได้ที่มีเช็คดอกเบี้ย</b>	<b>16,237</b>	<b>15,112</b>	<b>1,125</b>	<b>7.45</b>	<b>15,967</b>	<b>270</b>	<b>1.69</b>
<b>รายได้ที่มีเช็คดอกเบี้ยต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ร้อยละ)</b>	<b>2.16</b>	<b>2.05</b>		<b>0.11</b>	<b>2.24</b>		<b>(0.08)</b>
<b>รายได้ที่มีเช็คดอกเบี้ยต่อรายได้จากการ</b>							
ดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	39.99	38.94		1.05	40.62		(0.63)
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการต่อรายได้จากการ							
ดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	22.71	27.21		(4.50)	25.99		(3.28)

#### □ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 จำนวน 16,675 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 686 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.29 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ โดยมีอัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 41.07 ปรับตัวลดลงเล็กน้อยจากไตรมาสก่อนที่อยู่ที่ร้อยละ 41.20 ส่วนใหญ่เกิดจากการสร้างรายได้รวมที่เติบโตมากกว่าการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิยังอยู่ในระดับที่ดีกว่าเป้าหมาย

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้น 824 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.20 ส่วนหนึ่งเกิดจากค่าใช้จ่ายทางการตลาด และค่าใช้จ่ายพนักงาน ที่เพิ่มตามการปรับขึ้นเงินเดือนพนักงาน จึงส่งผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิในไตรมาสนี้ ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ที่ร้อยละ 40.32

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 1		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 2		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2561	ปี 2561	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ			
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	7,677	7,768	(91)	(1.16)	7,462	215	2.88			
ค่าตอบแทนกรรมการ	85	17	68	401.13	83	2	2.41			
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์	3,155	2,849	306	10.73	3,300	(145)	(4.39)			
ค่าภาษีอากร	1,231	1,208	23	1.89	1,130	101	8.94			
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	4,527	4,147	380	9.15	3,876	651	16.80			
<b>รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ</b>	<b>16,675</b>	<b>15,989</b>	<b>686</b>	<b>4.29</b>	<b>15,851</b>	<b>824</b>	<b>5.20</b>			
<b>อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ</b>										
ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	41.07	41.20		(0.13)	40.32		0.75			

#### □ หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่าสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2561 จำนวน 7,995 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 176 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.26 อย่างไรก็ตาม ค่าใช้จ่ายดังกล่าวลดลงเมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน โดยอัตราส่วนหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่าต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 1.74 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากไตรมาสก่อนที่อยู่ร้อยละ 1.72 แต่ปรับลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ร้อยละ 2.46

#### ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 1		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 2		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2561	ปี 2561	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ			
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า	7,995	7,819	176	2.26	10,626	(2,631)	(24.76)			
อัตราส่วนหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า ต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย (ร้อยละ)	1.74	1.72		0.02	2.46		(0.72)			

#### ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญและค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ และค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 108,730 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 289.90 ของค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

#### — เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพและการปรับโครงสร้างหนี้

##### เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพจำนวน 72,446 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.29 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพจำนวน 70,451 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.24 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

## เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่	30 มิ.ย. 2561	31 มี.ค. 2561
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคารและบริษัทย่อย	72,446	71,106
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	3.29	3.30
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคาร	70,451	69,101
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	3.24	3.25

### เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิจำนวน 41,895 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.93 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิจำนวน 41,248 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.92 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

### เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่	30 มิ.ย. 2561	31 มี.ค. 2561
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคารและบริษัทย่อย	41,895	39,088
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	1.93	1.84
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคาร	41,248	38,457
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	1.92	1.83

### การปรับโครงสร้างหนี้

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดคงค้างสินเชื่อลูกหนี้ที่ปรับโครงสร้างหนี้เฉพาะรายที่มีขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 61,690 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 1,126 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตราการลดลงร้อยละ 1.79

### ทรัพย์สินรอการขาย

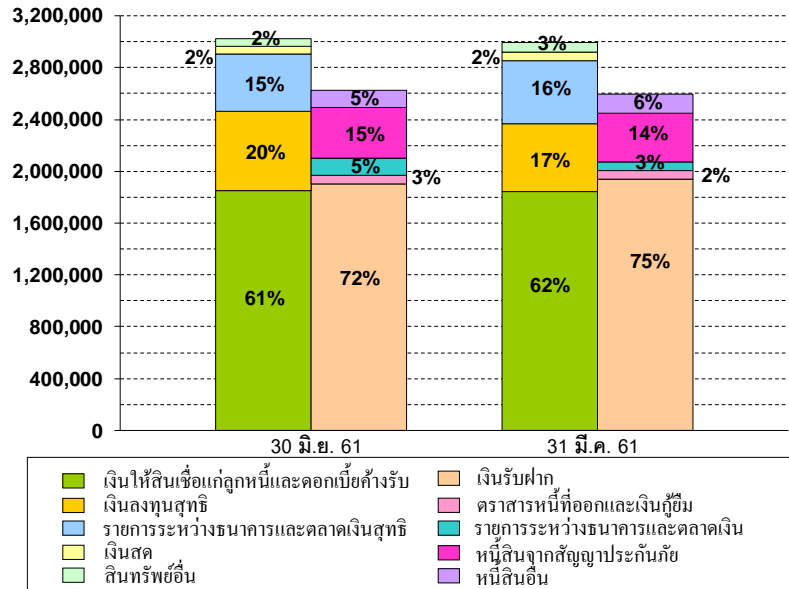
ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินรอการขายตามราคาต้นทุน จำนวน 22,053 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.73 ของสินทรัพย์รวม โดยมีค่าเผื่อการด้อยค่าสำหรับทรัพย์สินรอการขาย จำนวน 2,446 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 11.09 ของมูลค่าตามราคาต้นทุน ซึ่งเพียงพอที่จะรองรับค่าใช้จ่ายในการถือครอง ค่าใช้จ่ายในการขาย และขาดทุนจากการขายทรัพย์สินรอการขาย



## 4.2 ฐานะทางการเงิน

### โครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สิน

(หน่วย: ล้านบาท)

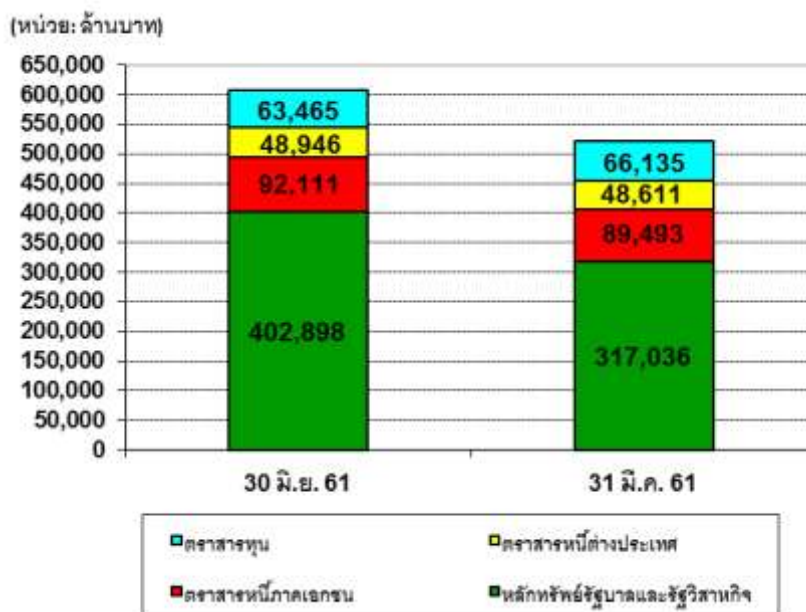


#### □ สินทรัพย์

สินทรัพย์รวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2561 มีจำนวน 3,025,197 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 30,712 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.03 ทั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินลงทุนสุทธิ ในขณะที่รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) และเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ลดลง โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

- เงินลงทุนสุทธิจำนวน 608,385 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 86,115 ล้านบาท หรือร้อยละ 16.49 ส่วนใหญ่เกิดจากการลงทุนเพิ่มขึ้นในพันธบัตรรัฐบาล
- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) จำนวน 443,228 ล้านบาท ลดลงจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 44,524 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.13 ส่วนใหญ่เกิดจากการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร
- เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ (หักรายได้รอดตัดบัญชี) จำนวน 1,838,402 ล้านบาท ลดลงเล็กน้อยจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 1,490 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.08 โดยธนาคารมีปริมาณเงินให้สินเชื่อสูงเป็นอันดับ 4 ในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย

## เงินลงทุนในหลักทรัพย์



### □ หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น

หนี้สินรวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2561 มีจำนวน 2,624,010 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 30,280 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.17 จาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (หนี้สิน) และหนี้สินจากสัญญาประกันภัย ในขณะที่เงินรับฝากลดลง โดยรายการที่เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ มีดังนี้

- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (หนี้สิน) จำนวน 133,604 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 66,520 ล้านบาท หรือร้อยละ 99.16 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินกู้ยืมตามธุรกรรมซื้อคืนภาคเอกชน
- หนี้สินจากสัญญาประกันภัย จำนวน 389,953 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 12,907 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.42 ตามการเติบโตของธุรกิจประกันชีวิต
- เงินรับฝาก จำนวน 1,902,535 ล้านบาท ลดลงจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 35,636 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.84 ส่วนใหญ่เป็นการลดลงของเงินรับฝากออมทรัพย์ โดยธนาคารมีปริมาณเงินรับฝากสูงเป็นอันดับ 4 ในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย

ทั้งนี้ ส่วนของผู้ถือหุ้น (เฉพาะส่วนของผู้ถือหุ้น) ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2561 มีจำนวน 361,247 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 612 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.17 จาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน โดยส่วนใหญ่เกิดจากการกำไรสุทธิจากการดำเนินงานในไตรมาสนี้ จำนวน 10,917 ล้านบาท แต่ได้อนุมัติการจ่ายปันผลจากการกำไรสุทธิปี 2560 จำนวน 8,376 ล้านบาท ในเดือนเมษายน 2561

### □ ความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2561 โครงสร้างเงินทุนตามงบการเงินรวม ประกอบด้วย หนี้สินจำนวน 2,624,010 ล้านบาท และส่วนของผู้ถือหุ้นจำนวน 401,187 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 6.54 เท่า โดย

องค์ประกอบของแหล่งเงินทุนด้านหนี้สินที่สำคัญ ได้แก่ เงินรับฝาก ซึ่ง ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2561 มีจำนวน 1,902,535 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 62.89 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด สำหรับรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมนั้น มีสัดส่วนร้อยละ 4.42 และร้อยละ 2.25 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมดตามลำดับ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีแหล่งใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อหักรายได้รอดตัดบัญชี ซึ่ง ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2561 มีจำนวน 1,838,402 ล้านบาท ทำให้อัตราส่วนของเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 96.63 สำหรับสภาพคล่องส่วนที่เหลือ ธนาคารนำไปลงทุนในสินทรัพย์สภาพคล่องต่าง ๆ อันได้แก่ รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งเงินลงทุนในหลักทรัพย์

#### แหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญของธนาคารและบริษัทย่อย

(หน่วย: ล้านบาท)

ระยะเวลา	เงินรับฝาก				เงินให้สินเชื่อ			
	30 มิ.ย. 61	ร้อยละ	31 ธ.ค. 60	ร้อยละ	30 มิ.ย. 61	ร้อยละ	31 ธ.ค. 60	ร้อยละ
≤ 1 ปี	1,879,198	98.77	1,858,490	98.93	814,602	44.31	786,318	43.61
> 1 - 5 ปี	23,337	1.23	20,182	1.07	486,980	26.49	479,836	26.62
> 5 ปี	-	-	-	-	536,820	29.20	536,629	29.77
<b>รวม</b>	<b>1,902,535</b>	<b>100.00</b>	<b>1,878,672</b>	<b>100.00</b>	<b>1,838,402</b>	<b>100.00</b>	<b>1,802,783</b>	<b>100.00</b>

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2561 เงินรับฝากที่มีระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี มีจำนวนมากกว่าเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี ซึ่งถือว่าเป็นปกติของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ทั่วไปในประเทศไทย ที่จะมีการระดมทุนระยะสั้นเพื่อการปล่อยสินเชื่อหรือลงทุนในระยะยาวเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม เงินรับฝากของธนาคารโดยส่วนใหญ่จะมีการต่ออายุอย่างต่อเนื่องเมื่อครบกำหนดตามสัญญา จึงมีแนวโน้มว่าเงินรับฝากดังกล่าวจะอยู่กับธนาคารเป็นเวลานานกว่าระยะเวลาตามสัญญา ทำให้ธนาคารสามารถใช้เป็นแหล่งเงินสนับสนุนการให้สินเชื่อได้

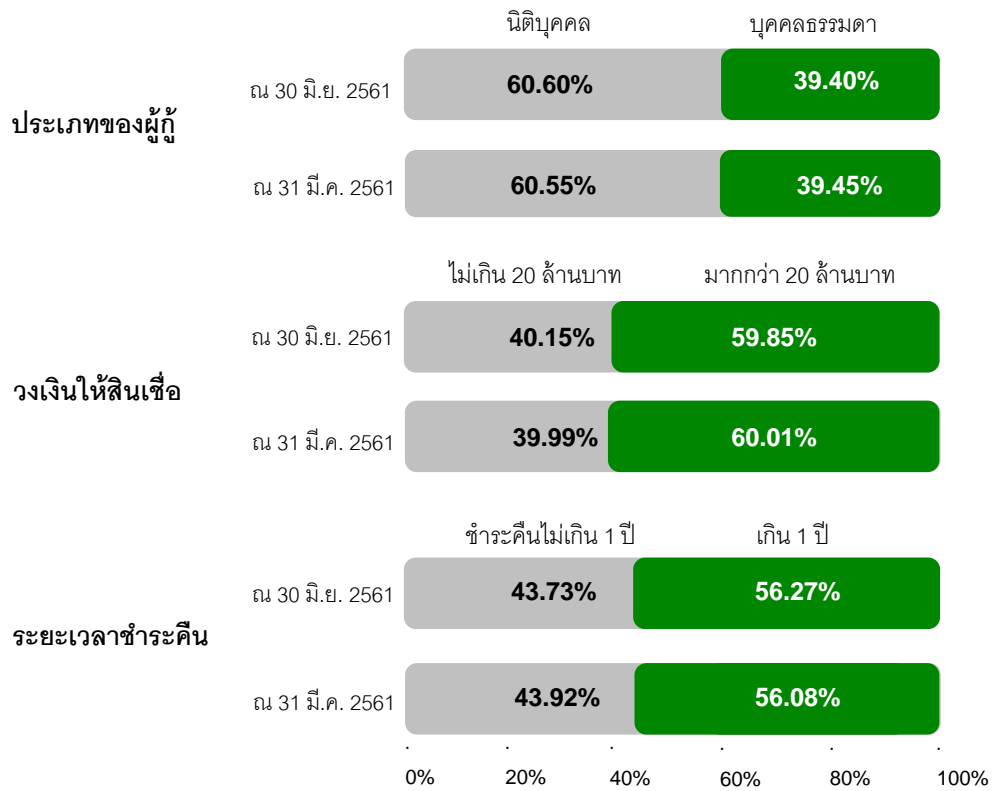
### 4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก

#### □ เงินให้สินเชื่อ

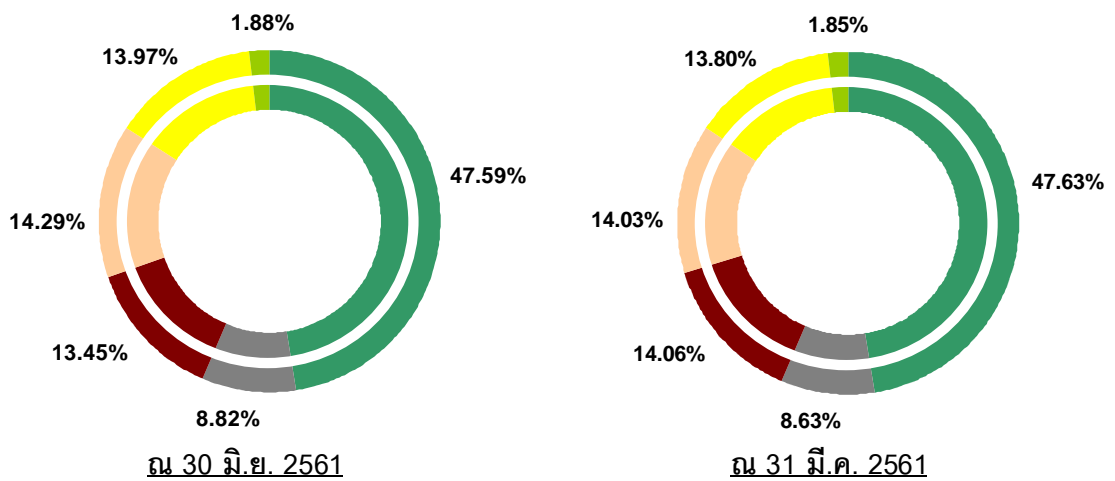
ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อตามงบการเงินรวมของธนาคาร จำนวน 1,838,402 ล้านบาท ลดลงจำนวน 1,490 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.08 จากยอดสินเชื่อจำนวน 1,839,892 ล้านบาท ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2561

เงินให้สินเชื่อตามงบการเงินเฉพาะของธนาคาร ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2561 ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 60.60 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด เป็นลูกค้าประเภทนิติบุคคล และหากพิจารณาตามวงเงินให้สินเชื่อ ส่วนใหญ่เป็นการให้กู้ยืมมากกว่า 20 ล้านบาท จำนวน 1,074,805 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 59.85 ขณะที่สัดส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 40.15 เป็นการกู้ยืมที่น้อยกว่า 20 ล้านบาท สำหรับเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาการชำระคืนไม่เกิน 1 ปี มีสัดส่วนที่ร้อยละ 43.73 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด

เงินให้สินเชื่อจำแนกตามปริมาณเงินให้สินเชื่อ ประเภทผู้กู้ และระยะเวลาการชำระคืน



เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย



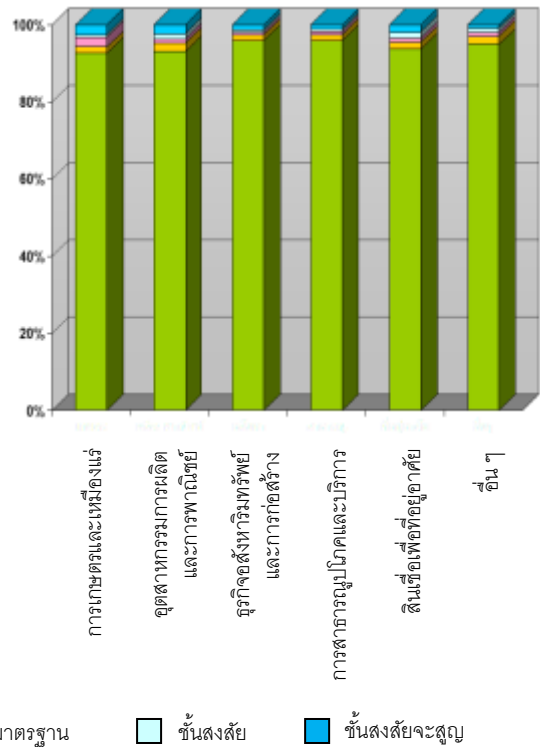
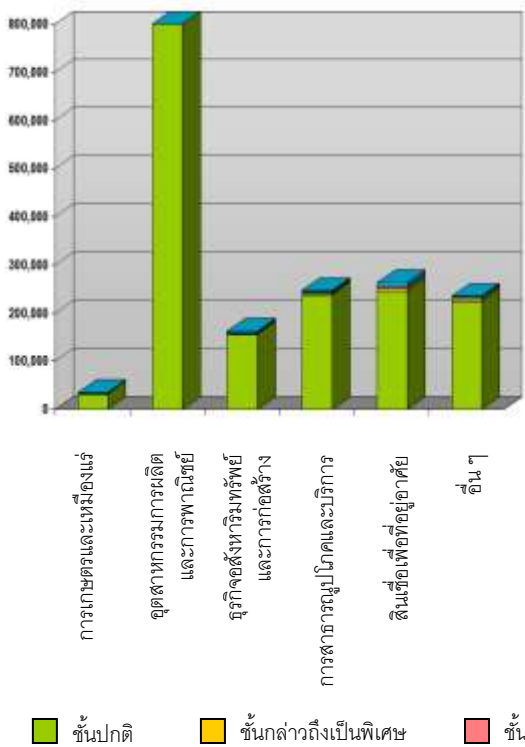
- การเกษตรและเหมืองแร่
- อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์
- ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง
- การสาธารณสุขและบริกา
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- อื่นๆ

- การเกษตรและเหมืองแร่
- อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์
- ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง
- การสาธารณสุขและบริกา
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- อื่นๆ

มูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย  
จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น

ร้อยละของเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย  
จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น

หน่วย: ล้านบาท



■ ชั้นปกติ    
 ■ ชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ    
 ■ ชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน    
 ■ ชั้นสงสัย    
 ■ ชั้นสงสัยจะสูญ

เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 94.02 ของสินเชื่อทั้งหมด และเมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์มีส่วนสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.59 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด โดยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 93.06 ของสินเชื่อในธุรกิจดังกล่าว

สินเชื่อแยกตามกลุ่มธุรกิจลูกค้า

(หน่วย: ล้านบาท)

	30 มิ.ย. 2561		31 มี.ค. 2561	
	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ <sup>1)</sup>	กลุ่มลูกค้าบุคคล <sup>2)</sup>	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ <sup>1)</sup>	กลุ่มลูกค้าบุคคล <sup>2)</sup>
เงินให้สินเชื่อ	1,306,864	447,411	1,314,782	441,874

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

<sup>2)</sup> กลุ่มลูกค้าบุคคล ได้แก่ ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ได้แก่ บัญชีเงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาด้านการลงทุน รวมถึงบริการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2561 สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจลูกค้าบรรษัทและธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ) ปรับตัวลดลงเล็กน้อยจากไตรมาสก่อน ตามการลดลงของสินเชื่อธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการจากการชำระคืนสินเชื่อ ขณะที่สินเชื่อของธุรกิจลูกค้าบรรษัทยังเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมค้าปลีกและอุตสาหกรรมก่อสร้าง ตามแรงหนุนจากภาคส่งออกและการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐ

สำหรับสินเชื่อกลุ่มลูกค้าบุคคล ขยายตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับภาพรวมตลาดและภาวะเศรษฐกิจ รวมถึงการดำเนินนโยบายสินเชื่ออย่างระมัดระวังเพื่อรักษาคุณภาพสินเชื่อ และคงความเป็นผู้นำในผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลัก โดยในส่วนของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นพอร์ตสินเชื่อหลักนั้น ธนาคารยังเน้นความร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจในการนำเสนอแคมเปญสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้แก่ลูกค้าทั้งบ้านใหม่ บ้านสร้าง และกลุ่มลูกค้ารีไฟแนนซ์ รวมทั้งจัดกิจกรรมการตลาดในพื้นที่ยุทธศาสตร์ และเสนอบริการเรื่องบ้านครบวงจรผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ ส่วนสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อเงินสดทันใจ ยังคงมุ่งรณรงค์ความมีวินัยในการชำระหนี้ ควบคู่กับการนำเสนอสินเชื่อผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS) ด้วยกลยุทธ์การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าด้วย Machine Learning Program ที่ช่วยให้ธนาคารปล่อยสินเชื่อได้อย่างเหมาะสมและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าผู้ใช้บริการ

## □ เงินรับฝาก

### เงินรับฝากแยกตามประเภทบัญชี

(หน่วย: ล้านบาท)

	สัดส่วน (ร้อยละ)	ยอดเงินรับฝาก		การเปลี่ยนแปลง	
		30 มิ.ย. 2561	31 มี.ค. 2561	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
<b>เงินรับฝากรวม</b>	100.00	1,902,535	1,938,171	(35,636)	(1.84)
เงินรับฝากกระแสรายวัน	5.46	103,940	104,311	(371)	(0.36)
เงินรับฝากออมทรัพย์	71.92	1,368,229	1,428,118	(59,889)	(4.19)
เงินรับฝากประจำ	22.62	430,366	405,742	24,624	6.07

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ยอดเงินรับฝากรวมของกลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคลปรับตัวลดลงจากไตรมาสก่อน ตามการโยกย้ายเงินฝากของลูกค้ารัฐวิสาหกิจและธุรกิจ ขณะที่ฐานเงินฝากรายย่อยยังปรับตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากไตรมาสก่อน โดยธนาคารยังคงนำเสนอการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS) และออกผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำพิเศษเพื่อตอบโจทย์ความต้องการออมเงิน ควบคู่กับเสนอการลงทุนอื่นในรูปแบบประกันชีวิตและกองทุนรวมที่หลากหลาย ซึ่งให้ผลตอบแทนที่ดีเหมาะสมกับระดับความเสี่ยง เพื่อทดแทนเงินฝากประจำบางส่วนที่ทยอยครบกำหนด

## 4.4 การบริหารเงิน

### □ แนวทางการบริหารเงิน

ธุรกิจกรมการผู้ยืมระหว่างธนาคารประเภทข้ามคืนในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 อยู่ในระดับทรงตัวที่อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยร้อยละ 1.46 ต่อปี สอดคล้องกับมติคณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2561 และวันที่ 20 มิถุนายน 2561 ที่ให้คงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ระดับร้อยละ 1.50 ต่อปี

ธนาคารมีแนวทางในการบริหารพอร์ตการลงทุน ซึ่งคำนึงถึงสภาพคล่องของธนาคารเป็นเป้าหมายหลัก โดยดำรงสภาพคล่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงมีการกำหนดกลยุทธ์การลงทุนให้สอดคล้องกับการ

เปลี่ยนแปลงของสภาวะเศรษฐกิจ และความเคลื่อนไหวของตลาดเงินตลาดทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ธนาคารสามารถบริหารสภาพคล่องได้เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจและสถานการณ์ตลาดเงินตลาดทุน รวมทั้งสร้างรายได้ส่วนเพิ่มจากการลงทุนได้อย่างต่อเนื่อง จากการนำสภาพคล่องส่วนเกินไปลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลไทยระยะสั้นเมื่อผลตอบแทนในตลาดปรับตัวสูงขึ้นถึงระดับอัตราดอกเบี้ยนโยบายหรือสูงกว่า แต่ลดการถือครองพันธบัตรรัฐบาลไทยระยะสั้น เมื่ออัตราผลตอบแทนในตลาดลดลงต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยนโยบาย นอกจากนี้ธนาคารยังได้ลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลไทยระยะยาวที่ให้ผลตอบแทนในระดับที่เหมาะสม

### รายได้หลักจากการบริหารเงิน

(หน่วย: ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้หลักจากการบริหารเงิน (สำหรับบัญชีเพื่อการธนาคาร)	สัดส่วน (ร้อยละ)	ไตรมาสที่ 2 ปี 2561	ไตรมาสที่ 1 ปี 2561	การเปลี่ยนแปลง	
				เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
<b>รายได้ดอกเบี้ยรับ<sup>1)</sup></b>					
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน <sup>2)</sup>	74.64	1,795	1,836	(41)	(2.29)
เงินลงทุน	25.36	610	436	174	39.91
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	<b>2,405</b>	<b>2,272</b>	<b>133</b>	<b>5.85</b>

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> เป็นตัวเลขในเชิงการจัดการ

<sup>2)</sup> รวมรายการเงินให้สินเชื่อ

สำหรับรายได้ดอกเบี้ยรับจากการบริหารเงินในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 รวมเป็นจำนวน 2,405 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 133 ล้านบาท เนื่องจากมีการปรับพอร์ตการลงทุนในรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน ไปยังเงินลงทุน เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะเศรษฐกิจ

### □ อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่อง

ธนาคารดำรงเงินฝากกระแสรายวันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดโดยเฉลี่ยรายบัญชีแล้วไม่ต่ำกว่าร้อยละ 1.00 ของยอดเงินฝากและเงินกู้ยืมบางประเภท โดยเฉลี่ยของบัญชีวันที่ 30 มิถุนายน 2561 ธนาคารมีเงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและเงินสดที่ศูนย์เงินสด รวมเป็นจำนวน 26,645 ล้านบาท

## 4.5 ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย<sup>1)</sup>  
และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(หน่วย: ล้านบาท)

ผลการดำเนินงาน	งวดแรก	งวดแรก	ปี 2560	
	ปี 2561	ปี 2560		
บจก.หลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย	สินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการ	1,312,048	1,255,372	1,302,686
	ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	18.96	19.08	18.72
บมจ.หลักทรัพย์กสิกรไทย	ปริมาณการซื้อขาย	417,328	394,102	811,883
	ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	2.98	3.87	3.71
บจก.ลีสซิ่งกสิกรไทย	ยอดคงค้างสินเชื่อ	100,126	92,993	97,055
บจก.แฟคเตอร์ แอนด์ อีควิเมนต์ กสิกรไทย	ยอดคงค้างสินเชื่อ	18,498	16,628	17,633
บมจ.เมืองไทยประกันชีวิต	เบี้ยประกันชีวิตรับรวม	50,602	57,895	102,681
	ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	16.19	19.45	17.06

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> ไม่รวม บจก. ศูนย์วิจัยกสิกรไทย เนื่องจากเป็นบริษัทที่ไม่ได้ประกอบธุรกิจทางการเงิน

ในงวดแรกปี 2561 บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีภาพรวมผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจ ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อันเนื่องมาจากการร่วมแรงร่วมใจของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด มีสินทรัพย์ภายใต้การจัดการเป็นอันดับ 1 ในประเภทธุรกิจจัดการกองทุนรวม ด้วยส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 20.22 และสินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการทั้งหมด มีส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 18.96 อันเป็นผลจากความร่วมมือเป็นอย่างดีกับธนาคารในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยนำเสนอกองทุนใหม่ได้แก่ K-EUSMALL เพื่อเพิ่มทางเลือกในการลงทุนในกลุ่มหุ้นขนาดเล็กในทวีปยุโรป พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางบริการลูกค้าด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือชื่อ K-My Funds อย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมและสื่อสารกับลูกค้าได้สะดวกยิ่งขึ้น รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการเลือกลงทุนในพอร์ตการลงทุนที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ด้วยจุดเด่นในการแสดงผลตอบแทนการลงทุนที่ชัดเจน และนำเสนอเครื่องมือช่วยในการลงทุนสำหรับลูกค้า ทั้งเครื่องมือ My Port Simulator สำหรับการวางแผนพอร์ตการลงทุนตามความเสี่ยงที่ลูกค้ารับได้ และเครื่องมือใหม่ Fund Story สำหรับค้นหาข้อมูลกองทุนเพื่อช่วยในการตัดสินใจและติดตามความเคลื่อนไหวราคาและผลตอบแทนย้อนหลังของกองทุน รวมถึง My Message เพื่อให้ลูกค้าไม่พลาดทุกการลงทุนและลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังพัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือชื่อ K-My PVD เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในการวางแผนเกษียณอายุและติดตามผลตอบแทน

บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ทั้งในด้านงานวิจัย การให้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ อนุพันธ์ และงานวาณิชธนกิจ เพื่อตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์การลงทุนของลูกค้า โดยให้ข้อมูลบทวิเคราะห์ที่รวดเร็ว เจาะลึกและครอบคลุมทุกอุตสาหกรรม ควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการลงทุนเพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมของนักลงทุนในโลกดิจิทัล อาทิ 1) KS Super Stock Mobile Application ซึ่งได้พัฒนาฟังก์ชันใหม่ให้สามารถคัดกรองหุ้นตามแนวคิดนักลงทุนระดับโลก และเพิ่มฟังก์ชันวิเคราะห์ผลการลงทุนตามหุ้นรายตัวที่เคยซื้อขาย



ย้อนหลัง 3 ปี 2) KS Super Portfolio ฟังก์ชันวิเคราะห์และตรวจสอบประสิทธิภาพการลงทุนที่สมบูรณ์แบบที่สุด พร้อมแนะนำแนวทางการปรับพอร์ตลงทุนผ่านคอมพิวเตอร์ 3) KS Stock Plus แอปพลิเคชันใหม่ที่จะอัปเดตข่าว ข้อมูลการลงทุนของหุ้นรายตัวแบบเรียลไทม์พร้อมแจ้งเตือนทุกความเคลื่อนไหว ส่งผลให้ในครึ่งปีแรกของ 2561 บริษัทมีส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 2.98

บริษัท ลีส์ซิงกสิกรไทย จำกัด มียอดคงค้างเงินให้สินเชื่อขยายตัวที่ร้อยละ 7.67 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2560 ซึ่งสอดคล้องกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศ ทั้งนี้ ปริมาณสินเชื่อใหม่ที่เติบโตดี ส่วนใหญ่มาจากสินเชื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ ขณะเดียวกัน บริษัทยังสามารถดูแลคุณภาพสินทรัพย์ให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี สะท้อนจากสัดส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่อยู่ในระดับร้อยละ 1.42 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย นอกจากนี้ บริษัทยังปรับปรุงการให้บริการและออกแคมเปญต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งบุคคลและธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

บริษัท แฟคเตอร์ี แอนด์ อีควิปเมนต์ กสิกรไทย จำกัด เป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการให้สินเชื่อและเช่าซื้อเครื่องจักร มียอดสินเชื่อขยายตัวร้อยละ 11.25 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2560 ซึ่งเป็นอัตราการเติบโตที่สูงกว่าเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ โดยกระจายตัวในทุกกลุ่มอุตสาหกรรมและครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นสร้างพันธมิตรกับกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้จำหน่ายเครื่องจักรอย่างต่อเนื่อง และขยายไปยังผู้จำหน่ายเครื่องจักรในอุตสาหกรรมใหม่ ได้แก่ อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ และเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งทำงานร่วมกับผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าของธนาคารอย่างใกล้ชิด เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพที่ระดับความพึงพอใจสูงสุด

บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ยังรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจประกันชีวิต โดยมีส่วนแบ่งการตลาดเบี้ยประกันชีวิตรับรวมร้อยละ 16.19 เป็นอันดับที่ 2 ของระบบ อันเป็นผลจากความร่วมมือกับธนาคารกสิกรไทยในการพัฒนารูปแบบกรรมธรรมที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ซึ่งส่งผลให้บริษัทยังสามารถรักษาอันดับ 1 ในการขายผ่านช่องทางธนาคารอีกด้วย

#### 4.6 เงินกองทุนตามกฎหมาย

ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ธนาคารมีเงินกองทุนตามกฎหมายตามหลักเกณฑ์ Basel III ทั้งสิ้น จำนวน 328,415 ล้านบาท แบ่งเป็น เงินกองทุนชั้นที่ 1 จำนวน 278,910 ล้านบาท และเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 49,505 ล้านบาท โดยมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงรวมเท่ากับร้อยละ 16.99 ซึ่งสูงกว่าอัตราขั้นต่ำและส่วนเพิ่มตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 10.375 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

## อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง<sup>1)</sup>

- กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย<sup>2)</sup>

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุน ตามกฎหมาย	Basel III						
	ขั้นต่ำและส่วน เพิ่ม <sup>4)</sup> ตามที่ ธปท. กำหนด	30 มิ.ย. 2561	31 มี.ค. 2561	ขั้นต่ำและส่วน เพิ่ม <sup>4)</sup> ตามที่ ธปท. กำหนด	31 ธ.ค. 2560	30 ก.ย. 2560	30 มิ.ย. 2560
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 <sup>3)</sup>	7.875	15.57	15.41	7.25	15.66	15.91	15.25
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	6.375	15.57	15.41	5.75	15.66	15.91	15.25
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	2.48	2.29	-	2.30	2.32	2.38
<b>อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น</b>	<b>10.375</b>	<b>18.05</b>	<b>17.70</b>	<b>9.75</b>	<b>17.96</b>	<b>18.23</b>	<b>17.63</b>

- งบการเงินเฉพาะธนาคาร

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุน ตามกฎหมาย	Basel III						
	ขั้นต่ำและส่วน เพิ่ม <sup>4)</sup> ตามที่ ธปท. กำหนด	30 มิ.ย. 2561	31 มี.ค. 2561	ขั้นต่ำและส่วน เพิ่ม <sup>4)</sup> ตามที่ ธปท. กำหนด	31 ธ.ค. 2560	30 ก.ย. 2560	30 มิ.ย. 2560
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 <sup>3)</sup>	7.875	14.43	14.38	7.25	14.62	14.81	14.25
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	6.375	14.43	14.38	5.75	14.62	14.81	14.25
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	2.56	2.57	-	2.58	2.59	2.62
<b>อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น</b>	<b>10.375</b>	<b>16.99</b>	<b>16.95</b>	<b>9.75</b>	<b>17.20</b>	<b>17.40</b>	<b>16.87</b>

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> ไม่นับรวมกำไรสุทธิของแต่ละงวด โดยธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้รวมกำไรสุทธิของงวดครึ่งปีแรกเป็นเงินกองทุน หลังจากผ่านการประชุมคณะกรรมการธนาคารตามข้อบังคับของธนาคาร และรวมกำไรสุทธิของงวดครึ่งปีหลังเข้าเป็นเงินกองทุน หลังจากผ่านมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ยกเว้นกรณีมีผลขาดทุนสุทธิจะต้องนำไปหักจากเงินกองทุนทันที ณ วันสิ้นงวดบัญชี

<sup>2)</sup> กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย หมายถึง กลุ่มธุรกิจทางการเงินตามการกำกับแบบรวมกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย บริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย บบส.เพทไทย และบริษัทอื่น ๆ ที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

<sup>3)</sup> ตามหลักเกณฑ์ Basel III เงินกองทุนชั้นที่ 1 มีรายการทยอยนับเข้าหรือหักออกร้อยละ 20 ต่อปี ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2557 เป็นต้นไป จนครบร้อยละ 100 ในปี 2561

<sup>4)</sup> อัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่ม เพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤต (Conservation Buffer) โดยให้ธนาคารพาณิชย์ดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นเพิ่มเติมจากการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำอีกปีละร้อยละ 0.625 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 เป็นต้นไป จนครบร้อยละ 2.50 ในปี 2562

## 4.7 อันดับความน่าเชื่อถือ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2561 อันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส (Moody's Investors Service) สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือสแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ (Standard & Poor's) และสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือฟิทช์ เรตติ้งส์ (Fitch Ratings) ยังคงไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับ ณ ไตรมาสที่ 1 ปี 2561 รายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นดังนี้

รายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นดังนี้

อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารกสิกรไทย

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ

30 มิ.ย. 2561

**มูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส<sup>1)</sup>**

**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<sup>1)</sup>**

**อันดับความน่าเชื่อถือสากล**

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

**ฟิทช์ เรตติ้งส์<sup>1)</sup>**

**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: <sup>1)</sup> 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

## 5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ

### 5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล

ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดการงานทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตามองค์ประกอบ 4 ส่วนหลัก โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

#### 1. การจัดการงานทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ของธนาคารสู่ดิจิทัล แบงกิ้ง และ Data-Driven Bank

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ธนาคารได้ปรับโครงสร้างโดยยกระดับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ขึ้นเป็นฝ่ายงานภายใต้สายงานบริหารยุทธศาสตร์องค์กร จำนวน 2 ฝ่าย ได้แก่ 1) Enterprise Data Analytics Department ทำหน้าที่สนับสนุนการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลให้กับทุกหน่วยงานในธนาคาร เพื่อตอบโจทย์ทางธุรกิจที่หลากหลาย และ 2) Digital Lending Department ที่เน้นการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาประกอบการพิจารณาเพื่อเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้กับลูกค้าผ่านทางช่องทางดิจิทัล

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ร่วมมือกับ SkillLane สตาร์ทอัพแพลตฟอร์มคอร์สเรียนออนไลน์ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรของธนาคารเข้าร่วมพัฒนาทักษะและศักยภาพผ่านการเรียนรู้ด้วยตัวเองแบบไร้ขีดจำกัดทุกที่ทุกเวลาอย่างเสมอภาค เพื่อขับเคลื่อนความรู้ความสามารถและวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานทั้งองค์กรกว่า 21,000 คน ให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรในยุคดิจิทัล

สำหรับการพัฒนาความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลและทำงานได้จากทุกที่ทุกเวลาผ่านโครงการ Digital Workplace นั้น ธนาคารได้สื่อความการใช้เครื่องมือการทำงานรูปแบบใหม่ต่อผู้บริหาร และผลักดันกิจกรรมบริหารความเปลี่ยนแปลงในองค์กร โดยจัดการอบรม “Transformation with O365” แก่ตัวแทนฝ่ายงานเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปปรับใช้ภายในฝ่ายงานต่อไป

#### 2. การจัดการงานทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการขยายธุรกิจในกลุ่มประเทศ AEC+3

ธนาคารยังคงมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรใน AEC+3 อย่างต่อเนื่อง โดยปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจในยุทธศาสตร์ของธนาคาร ตลอดจนพัฒนานโยบาย เครื่องมือ และกระบวนการด้านทรัพยากรบุคคลต่าง ๆ อาทิ การจัดปฐมนิเทศเบื้องต้นก่อนเริ่มงาน การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับเป้าหมายและยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ การทำแผนพัฒนาพนักงานศักยภาพสำหรับพนักงานตามตำแหน่งงานและรายบุคคล รวมถึงการวางแผนพัฒนาเส้นทางอาชีพให้กับพนักงาน เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและเพิ่มระดับความผูกพันให้กับพนักงานทั้งพนักงานต่างชาติ (Expatriate) และพนักงานท้องถิ่นตั้งแต่วันแรกในการทำงาน รวมถึงเพิ่มศักยภาพให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงานปัจจุบันและงานที่จะได้รับมอบหมายในอนาคต

สำหรับการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในฐานธนาคารท้องถิ่นจดทะเบียนในสาธารณรัฐประชาชนจีนนั้น ได้มีการปรับแผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมุ่งเน้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างความพร้อมขององค์กรในการมุ่งสู่ดิจิทัลแบงกิ้งอย่างเต็มรูปแบบ ทั้งในด้านการพัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนรู้ทางออนไลน์ การปรับโครงสร้างการบริหารงานภายใน รวมถึงการปรับปรุงนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคาร

### 3. การจัดการงานทรัพยากรบุคคลเพื่อ กสิกร-บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG)

KBTG ได้ดำเนินโครงการความร่วมมือกับทั้งภาครัฐและเอกชนในการเสริมสร้างขีดความสามารถทางด้านเทคโนโลยีและบุคลากรร่วมกัน โดยจัดกิจกรรมสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้แก่หน่วยงานทั่วไปและสาธารณะเพื่อเพิ่มความเป็นผู้ในด้านเทคโนโลยีในการสร้างธนาคารแห่งอนาคตแบบดิจิทัลที่สมบูรณ์แบบ การดำเนินงานสำคัญ อาทิ

- จัดการประชุม Digital University Forum เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยีให้กับคณะผู้บริหารระดับสูงด้านสารสนเทศจากสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำในประเทศกว่า 17 แห่ง
- ร่วมพัฒนากลุ่มนักเขียนทุนจากสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.)
- ร่วมเป็นคณะกรรมการตัดสินในงานสัมมนาวิชาการระดับปริญญาตรี (Senior Project)
- จัดงาน Open House ให้กับคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยชั้นนำต่าง ๆ
- เป็นพันธมิตรหลักจัดงาน Google I/O Extended Bangkok 2018 และ Android Conference BKK 2018
- เป็นวิทยากรในงานสัมมนาด้านเทคโนโลยีที่จัดโดยภาครัฐและเอกชน
- จัดโครงการ K Talent Engagement and Networking ขึ้นที่เมืองซีแอตเทิล ซานฟรานซิสโก และเซาท์เบย์ (ซิลิคอนวัลเลย์) ในประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อพูดคุยวิสัยทัศน์ของธนาคารกสิกรไทย และ KBTG กับ Tech-Talent และนักศึกษาไทย

### 4. การดำเนินงานอื่นๆ ในการจัดการงานด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคาร

- **ด้านการรับสมัครบุคลากร:** เน้นจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพ และดำเนินโครงการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคาร อาทิ งาน Career Day เพื่อค้นหาผู้มีความสามารถด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า และเจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ตลอดจนเข้าร่วมกิจกรรม Job Fair และ Campus Roadshow กับมหาวิทยาลัยกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับอาจารย์และพูดคุยกิจกรรมที่จะดำเนินการร่วมกันในระยะยาว รวมทั้งการเป็นส่วนหนึ่งในหลักสูตรการเรียนการสอนเน้นให้ความรู้เชิงปฏิบัติ
- **ด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงาน:** ดำเนินการพัฒนาภาวะผู้นำผ่านโครงการ K-Coaching Academy อย่างต่อเนื่อง โดยจัดหลักสูตรพัฒนาทักษะการโค้ชตามมาตรฐานสากล (International Coaching Federation: ICF) แก่กลุ่มผู้บริหาร ในขณะเดียวกัน ยังจัดโปรแกรม “พี่อยากโค้ช น้องอยากคุย” โดยเปิดโอกาสให้กลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพสูง และพนักงานทั่วทั้งธนาคารมีโอกาสได้เลือกผู้บริหารในระดับผู้บริหารฝ่ายและผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการมาเป็นโค้ชของตนเอง นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมและสื่อต่าง ๆ ในการส่งเสริมให้เกิดการโค้ชอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร
- **ด้านการสร้างประสบการณ์ที่ดีของพนักงานและความผูกพันกับองค์กร:** โดยวิเคราะห์ผลสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และจัดทำแผนพัฒนาและส่งเสริมความผูกพันของพนักงานในระดับธนาคารและระดับสาขางาน เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน สำหรับแผนงานในระดับธนาคารจะประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อปรับเปลี่ยนสถานที่ทำงานให้สอดคล้องกับการทำงานในรูปแบบของ Smart Workplace อาทิ การประชุมผ่านระบบ Skype การจัดสถานที่ทำงานในรูปแบบ Co-working Space เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีแผนงานที่จะจัดสรรรับ-ส่งพนักงานตามจุดจอตลอดในบริเวณใกล้เคียงธนาคาร พร้อมทั้งประสานงานกับสถานที่จอตลอดดังกล่าวเพื่อติดตั้งกล่องวงจรปิดโดยรอบเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยให้พนักงาน

- **ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กร:** จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้บริหารตำแหน่งรองผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า ของธนาคารและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ผ่านกิจกรรมภายใต้ชื่อ “VP Retreat: K-Unity “Become Data Driven Bank” ซึ่งจัดต่อเนื่องจากปี 2560 ที่ผ่านมา เพื่อส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสิ่งใหม่ และความร่วมมือร่วมใจกันตามค่านิยมหลักของธนาคาร
- **ด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการ:** จัดการประชุมคณะกรรมการลูกจ้างในระบบบทวิภาคิระหว่างผู้บริหารของธนาคารกับคณะกรรมการลูกจ้าง ครั้งที่ 2 ประจำปี 2561 เพื่อเปิดโอกาสให้มีการปรึกษาหารือและแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับธนาคาร ขณะเดียวกัน ยังจัดให้มีการประชุมร่วมกับสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทย และสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทย เพื่อแก้ไขปัญหาการกระทำความผิดของพนักงานเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ของหน่วยงานทางราชการ ซึ่งถือเป็นโจทย์ที่ต้องร่วมกันแก้ไขเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด อันเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานสามารถส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และลดความเสี่ยงหรือความเสียหายจากการปฏิบัติงานลงได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังได้ให้คำปรึกษาแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานของประเทศในกลุ่ม AEC และสาธารณรัฐประชาชนจีน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติตามข้อกำหนดของแต่ละประเทศอีกด้วย
- **ด้านการสื่อสารเพื่อสร้างความยั่งยืนต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้ปณิธาน “กรีนดีเอ็นเอ”:** จัดกิจกรรมสร้างความยั่งยืนให้แก่นักเรียนระดับมัธยมปลายจังหวัดน่าน ในด้านความรู้ทางการเงินอย่างสร้างสรรค์และมีวินัย ภายใต้โครงการ AFTERKLASS ดำเนินการรณรงค์โครงการทำดี ทำได้ 100,000 ชั่วโมง อย่างต่อเนื่อง โดยในครึ่งปีแรกสามารถสะสมชั่วโมงความดีของพนักงานกสิกรไทยได้แล้วถึง 52,558 ชั่วโมง

## 5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 กลุ่มบริษัท KBTG ได้ดำเนินการศึกษาและพัฒนาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้ตอบโจทย์กลยุทธ์ของธนาคารในการรักษาความสามารถด้านการแข่งขันและเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลแบงกิ้ง ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของพฤติกรรมผู้บริโภคและความท้าทายจากการแข่งขันที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวนำ โดยการดำเนินงานที่สำคัญมีดังนี้

- **K PLUS Platform:** แพลตฟอร์มบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย ประกอบด้วย 3 บริการ ได้แก่
  1. แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS): ซึ่งมีการดำเนินงานที่สำคัญ อาทิ
    - 1.1 นำเสนอสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อเอสเอ็มอีผ่านเมนู Life K PLUS ในแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS) ด้วยการใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) มาวิเคราะห์หาลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย
    - 1.2 เพิ่มฟีเจอร์การจ่ายเงิน Pay with K PLUS บนเฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นช่องทางการชำระเงินแบบใหม่ที่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS) ได้โดยไม่ต้องออกจากแอปพลิเคชันแมสเซนเจอร์ ทำให้ไม่ต้องจดจำเลขที่บัญชีและไม่โอนผิดบัญชี รวมทั้งยังส่งเสริมยืนยันการชำระเงินให้ผู้ขายอัตโนมัติ
    - 1.3 เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน CU Nex ในการออกบัตรเดบิตให้แก่นิสิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยไม่ต้องไปติดต่อที่สาขาธนาคาร

2. แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือเพื่อธุรกิจลูกค้าเอสเอ็มอี (K PLUS SME): อยู่ระหว่างศึกษาพฤติกรรมลูกค้าเพื่อนำผลตอบรับมาปรับปรุงและวางแผนพัฒนาฟีเจอร์ในอนาคต
3. แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสำหรับร้านค้า (K PLUS SHOP): พัฒนาเพิ่มฟังก์ชันการเปิด K PLUS SHOP เป็นรายสาขา เพื่อให้เหมาะสมกับกิจการที่มีเจ้าของรายเดียวแต่มีเครือข่ายสาขาจำนวนมาก โดยจะบันทึกธุรกรรมการเงินไปรวมที่บัญชีบริษัทแม่บัญชีเดียว และมีการออกรายงานให้ลูกค้าสามารถเห็นรายการจากสาขาต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ ยังมีฟังก์ชันให้ร้านค้าสาขาสามารถสร้างคิวอาร์โค้ดของตนเองและแยกรับการแจ้งเตือน (Notification) เพื่อลดความสับสนขณะรับเงินได้ โดยที่เจ้าของกิจการสามารถเห็นรายการแจ้งเตือนของทุกสาขา

ขณะเดียวกัน ในส่วนของ K PLUS LIFESTYLE ได้มีการขยายการเสนอสิทธิพิเศษให้ลูกค้า K PLUS โดยเพิ่มดีลสินค้าพิเศษที่มีคุณภาพในหมวดต่าง ๆ ทั้งสินค้าดิจิทัลและสินค้าทั่วไป และยังได้พัฒนาระบบเพื่อรองรับฟังก์ชันสำหรับให้ K PLUS SHOP เสนอขายสินค้าบน K PLUS LIFESTYLE ได้

- **K PLUS Beacon:** แอปพลิเคชันแรกของไทยที่ช่วยเพิ่มศักยภาพให้กับผู้ปกครองทางการมองเห็น โดยร่วมกับบริษัท บีคอน อินเทอร์เน็ต จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทฟินเทคสตาร์ทอัพภายใต้การร่วมทุนของธนาคารกสิกรไทย พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับผู้ปกครองทางการมองเห็นและผู้สูงอายุ รวมไปถึงคนทั่วไป ให้สามารถทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือได้ด้วยตนเองอย่างมั่นใจ โดยไม่ต้องมองเห็นจอ ความเป็นส่วนตัว สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย โดยบริการหลักบนแอปพลิเคชัน ประกอบด้วย การถายทอด โอนเงิน เติมเงิน และจ่ายบิล ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัยมาตรฐานเดียวกับธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS) ซึ่งผ่านการทดลองให้บริการแล้วและอยู่ระหว่างจัดทำแผนพัฒนาสำหรับนำไปใช้งานจริง

- **ศึกษาและพัฒนาระบบ Application Programming Interface (API) Manager** ขยายการใช้งานของ Open API โดยร่วมมือกับเพชบุรีในการเชื่อมต่อเพื่อให้ผู้ประกอบการบนเพชบุรีสามารถรับชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS) ส่วน K PLUS SHOP common API ได้เปิดให้ลูกค้าสามารถต่อเชื่อมเพื่อสร้างคิวอาร์โค้ดสำหรับรับชำระเงินจากโมบายแบงก์ต่าง ๆ โดยขยายขอบข่ายลูกค้าอย่างครบวงจรตั้งแต่บริษัทที่ผลิต POS System บริษัทขนส่งสินค้า และผู้ขายสินค้าอัตโนมัติ

- **พัฒนาเทคโนโลยีในการนำ Machine Learning มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจของธนาคาร** โดยนำเสนอสินเชื่อบุคคลผ่านแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Machine Lending) ด้วยการนำเทคโนโลยี AI มาสร้างโมเดลอัจฉริยะสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าทั้งพฤติกรรมด้านการเงินและความต้องการ ก่อนนำเสนอสินเชื่อให้กับลูกค้าบุคคลและลูกค้าเอสเอ็มอีผ่านเมนู Life PLUS ในแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS) โดยมีขั้นตอนการขอรับสินเชื่อเพียง 3 ขั้นตอน คือ 1) เลือกขอเสนอ 2) ธนาคารพิจารณาอนุมัติ 3) คลิกตกลงรับสินเชื่อ จากนั้นเงินจะโอนเข้าบัญชีลูกค้าทันที ไม่ต้องใช้หลักประกันและไม่ต้องยื่นเอกสาร

- **พัฒนาฟังก์ชันการใช้งานเทคโนโลยีด้านการบันทึกข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน (Blockchain) เพื่อให้อบจักษ์ธุรกิจมากขึ้น** โดยขยายการพัฒนาไฮเปอร์เลจเจอร์ (Hyperledger) สำหรับธุรกรรมออกหนังสือค้ำประกันบน Blockchain เพิ่มเติมจากที่ให้บริการกับลูกค้าสหบรรษัทธุรกิจบางรายไปก่อนหน้านี้ นอกจากนี้ ยังอยู่ระหว่างการเก็บข้อมูลการใช้งานและความต้องการของลูกค้า เพื่อกำหนดมาตรฐานเอกสารบน Blockchain สำหรับใช้งานและพัฒนาระบบร่วมกับธนาคารพาณิชย์อื่น

- พัฒนาเทคโนโลยีการรู้จักลูกค้าด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (National Digital Identity) โดยร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และธนาคารพาณิชย์อื่น ในการจัดตั้งคณะทำงานออกแบบและพัฒนาการให้ข้อมูลระหว่างธนาคาร เพื่อสร้างระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับรองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยคาดว่าจะเริ่มทดลองใช้งานกับธุรกรรมการเปิดบัญชีแบบออนไลน์ได้ในไตรมาสที่ 3 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 vertical line on the left and curves outwards to the right, ending in a rounded tip. It occupies the upper and middle portions of the page.

[www.kasikornbank.com](http://www.kasikornbank.com)  
K-Contact Center 02-8888888