



KASIKORNTHAI

# คำอธิบายและการวิเคราะห์ ของฝ่ายจัดการ

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2560

ธนาคารกสิกรไทย  
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ

## บทสรุปผู้บริหารของรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2560

ภาวะเศรษฐกิจโลกในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 ยังสามารถประคองทิศทางการขยายตัวไว้ได้อย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับเครื่องชี้เศรษฐกิจหลักหลายตัวของไทยที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทั้งการส่งออกที่เติบโตสูง การใช้จ่ายภาครัฐ และการใช้จ่ายภาคเอกชนในการซื้อสินค้าคงทนบางรายการ ทำให้เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ขยายตัวดีขึ้นต่อเนื่องจากไตรมาสแรก อย่างไรก็ตาม ท่ามกลางการเติบโตของเศรษฐกิจที่ยังอยู่ในกรอบจำกัดและการกระจายตัวยังไม่ทั่วถึง ส่งผลต่อการดำเนินงานของธนาคารและลูกค้าธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม

โดยในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 8,986 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 1,185 ล้านบาท หรือร้อยละ 11.65 โดยมีสาเหตุหลักจากการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นจำนวน 1,493 ล้านบาท หรือร้อยละ 16.36 เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจ ขณะที่กำไรจากการดำเนินงานก่อนหักค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และภาษีเงินได้ เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากไตรมาสก่อน 78 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.33 จากการเพิ่มขึ้นของรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยจำนวน 450 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.90 และรายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 255 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.11 ตามการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยรับจากการลงทุน

สำหรับอัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ ธนาคารยังสามารถรักษาให้อยู่ในระดับที่สอดคล้องกับภาพรวมเศรษฐกิจ และอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin) อยู่ที่ร้อยละ 3.43 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนเล็กน้อย และอัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) อยู่ที่ร้อยละ 40.32 ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนเล็กน้อย แต่อยู่ในระดับที่ดีกว่าเป้าหมาย ขณะที่สถานะเงินกองทุนมีความแข็งแกร่งเพียงพอสำหรับรองรับความเสี่ยงและอยู่ในระดับที่สูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธนาคารกสิกรไทยตามหลักเกณฑ์ Basel III อยู่ที่ร้อยละ 17.63 และอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงขั้นที่ 1 อยู่ที่ร้อยละ 15.25

ทั้งนี้ ธนาคารกสิกรไทย ยังมุ่งประสานการทำงานร่วมกับบริษัทของธนาคารกสิกรไทย พันธมิตรหลักทางธุรกิจ และธุรกิจสตาร์ทอัพ เพื่อประคองขีดความสามารถในการเติบโต และรักษาความเป็นผู้นำธุรกิจที่ยั่งยืนในระยะยาว ภายใต้ยุทธศาสตร์หลักในยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) และการมุ่งเป็นธนาคารหลักของลูกค้า (Customers' Main Bank) ทั้ง 8 กลุ่ม ด้วยการสร้างนวัตกรรมและการบริหารผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตลอดจนการยกระดับคุณภาพการขายและการบริการ โดยคำนึงถึงการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นสำคัญ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าตามแนวคิด “บริการทุกระดับประทับใจ” ขณะเดียวกัน ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนางานสนับสนุนให้มีทิศทางที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจ ทั้งการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการที่มีประสิทธิผลและทันต่อสถานการณ์ การปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในให้มีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ

จากความพยายามและการดำเนินการทั้งหมด ซึ่งรวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี ส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดี และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ อันสะท้อนได้จากรางวัลแห่งความสำเร็จหลายรางวัลในไตรมาสนี้

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทสรุปผู้บริหาร</b>	ก
<b>1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน</b>	1
1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลก และเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2560	1
1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน	2
1.3 การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน	2
<b>2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง</b>	5
2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต	5
2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด	5
2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง	5
<b>3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก</b>	7
3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ	7
3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย	8
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)	27
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 ภาวะเศรษฐกิจโลก และเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2560

เศรษฐกิจโลกสามารถประคองทิศทางการขยายตัวไว้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดช่วงครึ่งแรกของปี 2560 แม้จะมีเหตุการณ์ทางการเมืองหลายเหตุการณ์ที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะสถานการณ์ทางการเมืองภายในสหรัฐอเมริกาที่ส่งผลให้การผลักดันมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจและการปฏิรูประบบภาษีดำเนินไปอย่างล่าช้า นอกจากนี้ ความไม่แน่นอนทางการเมืองยังมีผลกระทบต่อบรรยากาศทางเศรษฐกิจของสหราชอาณาจักร (อังกฤษ) โดยทำให้จังหวะเวลาและรูปแบบของการถอนตัวของอังกฤษออกจากสหภาพยุโรป ยังไม่มีความชัดเจน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยดังกล่าวยังไม่ส่งผลต่อภาพรวมเศรษฐกิจโลกมากนัก เนื่องจากมีแรงหนุนจากทิศทางการเติบโตของเศรษฐกิจทั้งในยุโรป จีน ญี่ปุ่น และเอเชีย ขณะที่รายงานแนวโน้มเศรษฐกิจโลกเดือนกรกฎาคม 2560 ของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ ประเมินการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกในปีนี้จะระดับประมาณร้อยละ 3.5

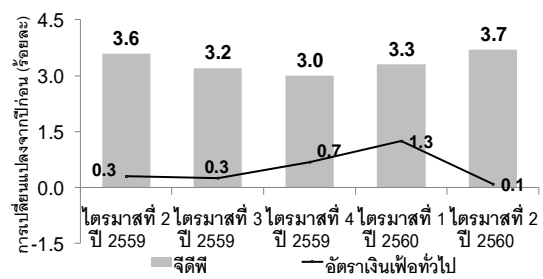
ขณะเดียวกัน ประเด็นทางการเมืองในสหรัฐฯ ยังเป็นปัจจัยที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิดในช่วงที่เหลือของปี ควบคู่ไปกับการส่งสัญญาณของธนาคารกลางสหรัฐฯ ต่อจังหวะเวลาการคุมเข้มนโยบายการเงิน ทั้งในส่วนของ การปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายและการปรับลดขนาดงบดุล ซึ่งคงจะดำเนินการผ่านการทยอยลดพันธบัตรรัฐบาลสหรัฐฯ และหลักทรัพย์ที่หนุนหลังด้วยสินเชื่อบางส่วน ที่ครบกำหนดไถ่ถอนแต่ไม่เกินเพดานสูงสุดที่กำหนดไว้ และนำเม็ดเงินส่วนที่เกินเพดานกลับเข้าซื้อตราสารตัวใหม่ไว้ในงบดุลอีกครั้ง เพื่อชะลอการปรับตัวของอัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลสหรัฐฯ และบรรเทาความผันผวนที่อาจเกิดขึ้นกับบรรยากาศตลาดเงินตลาดทุนทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงท้ายไตรมาสที่ 3 ของปี 2560 ที่อาจมีตัวแปรเพิ่มเติมให้ต้องติดตามจากแนวทางการปรับเปลี่ยนมาตรการซื้อสินทรัพย์ของธนาคารกลางยุโรปในปี 2561

สำหรับประเทศไทย เครื่องชี้เศรษฐกิจหลักหลายตัวในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 สะท้อนทิศทางที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับไตรมาสแรก นำโดย การส่งออก การใช้จ่ายของภาครัฐ และรายจ่ายในการซื้อสินค้าคงทนบางรายการ โดยจีดีพีประจำไตรมาสที่ 2 ขยายตัวที่ร้อยละ 3.7 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน สูงขึ้นจากที่ขยายตัวร้อยละ 3.3 ในไตรมาสแรก อย่างไรก็ตาม แนวโน้มการฟื้นตัวของเศรษฐกิจในช่วงครึ่งหลังของปี อาจจะเป็นไปในกรอบที่จำกัด เนื่องจากแนวโน้มราคาสินค้าโภคภัณฑ์ อาจส่งผลให้มูลค่าการส่งออกเติบโต

ในอัตราที่ต่ำกว่าในช่วงครึ่งปีแรก ขณะที่รายได้เกษตรกรอาจเริ่มชะลอลงจากผลผลิตที่ออกมาสู่ตลาดมากขึ้น

สำหรับภาพรวมทั้งปี 2560 นั้น คาดว่า เศรษฐกิจไทยจะขยายตัวที่ระดับประมาณร้อยละ 3.4 โดยนอกจากจะต้องติดตามแรงหนุนในการฟื้นตัวจากการใช้จ่ายและการลงทุนของภาครัฐแล้ว คงต้องติดตามประเด็นเชิงเศรษฐกิจ อาทิ ความผันผวนของค่าเงินบาท และ พ.ร.ก. บริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว ที่อาจจะมีผลกระทบต่อธุรกิจบางภาคส่วน ขณะที่ทิศทางการนโยบายการเงินของไทยนั้น คาดว่า อัตราดอกเบี้ยนโยบายของไทย น่าจะทรงตัวอยู่ในระดับต่ำที่ร้อยละ 1.50 ตลอดปี 2560 เพื่อสนับสนุนการฟื้นตัวของกิจกรรมเศรษฐกิจภายในประเทศ

อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจไทย



ที่มา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และกระทรวงพาณิชย์

## 1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน

ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 มีกำไรสุทธิที่ลดลงจากไตรมาสก่อน และระยะเดียวกันของปีก่อน โดยมีสาเหตุหลักมาจากค่าใช้จ่ายในการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญที่อยู่ในระดับสูงขึ้น สอดคล้องกับสัดส่วนเงินให้สินเชื่อโดยคุณภาพต่อสินเชื่อรวมที่ทรงตัวอยู่ในระดับสูง สำหรับธุรกิจหลักนั้น รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากไตรมาสก่อน และระยะเดียวกันของปีก่อน แม้ในช่วงระหว่างไตรมาส ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม แต่ก็ยังสามารถประคองระดับรายได้ดอกเบี้ยสุทธิให้เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนและระยะเดียวกันของปีก่อน เช่นเดียวกับอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) ที่ยังทรงตัวจากไตรมาสก่อน อันสะท้อนความพยายามของธนาคารพาณิชย์ในการบริหารต้นทุนอัตราดอกเบี้ยจ่าย อาทิ การรักษาสัดส่วนเงินฝากกระแสรายวันและเงินฝากออมทรัพย์ในระดับสูง และลดการแข่งขันด้านราคาลง ท่ามกลางเงินฝากที่ไหลจากช่องทางอื่น ๆ เข้ามาพักเพิ่มเติม กอปรกับการเติบโตของสินเชื่อเริ่มมีทิศทางที่ดีขึ้นในช่วงปลายไตรมาส โดยเฉพาะสินเชื่อธุรกิจที่ได้รับอานิสงส์จากการฟื้นตัวของการส่งออก รวมถึงสินเชื่อรายย่อยบางประเภท อันได้แก่ สินเชื่อเช่าซื้อ ที่เติบโตดีตามยอดขายรถยนต์ในประเทศหลัง สัญญาเช่าซื้อรถยนต์ในโครงการรถยนต์คันแรกทยอยครบกำหนด

ทั้งนี้ ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2560 เงินให้สินเชื่อสุทธิของธนาคารพาณิชย์ไทย 14 แห่ง ขยายตัวร้อยละ 2.38 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 1.75 ของ ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2560 และร้อยละ 1.26 ณ สิ้นปี 2559 ขณะที่เงินฝากเติบโตร้อยละ 3.78 เทียบกับร้อยละ 1.98 ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2560 และร้อยละ 1.46 ณ สิ้นปี 2559

สำหรับแนวโน้มธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ในงวดหลังของปี 2560 คาดว่าเงินให้สินเชื่อจะมีแนวโน้มเติบโตเร่งขึ้น จากแรงส่งของการลงทุนภาครัฐ ซึ่งน่าจะช่วยหนุนสินเชื่อธุรกิจ แต่การเติบโตของสินเชื่อรายย่อยยังเผชิญความท้าทาย โดยเฉพาะจากปัญหาความเชื่อมั่นในการใช้จ่ายและชำระหนี้ของครัวเรือน ที่จะจำกัดความต้องการสินเชื่อที่มีหลักประกัน อาทิ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ขณะเดียวกัน ปัญหาคุณภาพหนี้ยังเป็นประเด็นติดตามที่สำคัญ เนื่องจากมีความซับซ้อนในการบริหารจัดการ ทั้งการบริหารรายรับ-รายจ่ายของลูกค้า และกระบวนการของธนาคารพาณิชย์ อันทำให้การขยายตัวต่อเนื่องของเศรษฐกิจ ยังไม่ได้มีผลให้คุณภาพสินเชื่อดีขึ้นตามในทันที นอกจากนี้ มาตรการต่าง ๆ ของทางการ โดยเฉพาะการคุ้มครองผู้บริโภค และมาตรการดูแลสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลที่รวมถึงการปรับลดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตนั้น ยังอาจมีผลต่อการดำเนินงานและรายได้บางส่วน of ธนาคารพาณิชย์ด้วย

## 1.3 การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

กฎเกณฑ์และกฎหมายที่สำคัญ ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย สรุปได้ดังนี้

- **หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงิน และมาตรการป้องปรามการเก็งกำไรค่าเงินบาท**

ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกประกาศเจ้าพนักงานควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงิน (ฉบับที่ 24) และหนังสือเวียนที่ ธปท.ผก. (21) ว.834/2560 เรื่อง การปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติมาตรการป้องปรามการเก็งกำไรค่าเงินบาท ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 มิถุนายน 2560 โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร ดังนี้

- ลูกค้าสามารถชำระค่าสินค้าที่ไม่ใช่ทองคำ ที่ซื้อจากบุคคลที่มีถิ่นที่อยู่ต่างประเทศ (Non-Resident: NR) โดยไม่ต้องนำสินค้าเข้าประเทศหรือรับมอบในประเทศได้
- ลดการเรียกเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการโอนเงินออกนอกประเทศในบางวัตถุประสงค์ และผ่อนคลายเป็นให้เรียกเอกสารหลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้
- บุคคลรายย่อยสามารถทำสัญญาซื้อขายล่วงหน้าในประเทศอ้างอิงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทองคำได้
- ธนาคารพาณิชย์สามารถให้สินเชื่อสกุลเงินบาทแก่ NR ที่เป็นนิติบุคคลได้ตามเงื่อนไข
- ธนาคารพาณิชย์สามารถรับรองหรือค้ำประกันการทำธุรกรรมของ NR ซึ่งมีผลให้ธนาคารพาณิชย์อาจต้องจ่ายเงินบาทให้แก่ผู้ยื่นแทน NR ในอนาคตได้ โดยไม่จำเป็นต้องมี Standby Letter of Credit ในลักษณะ back-to-back จากสถาบันการเงินในต่างประเทศของ NR เพื่อเป็นหลักประกัน

ธนาคารได้จัดให้มีกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อรองรับหลักเกณฑ์ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ซึ่งรวมถึงการเตรียมการรองรับแนวทางผ่อนคลายเป็นเรื่องอื่น ๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทย อาทิ การยกเลิกแบบการทำธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ ที่คาดว่าจะมีผลบังคับใช้ภายในปีนี้ด้วย

### ● หลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินจำนวน 5 ฉบับ โดยปรับปรุงให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน เทคโนโลยี กฎหมายและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการและหน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะอื่นที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 6 มิถุนายน 2560 โดยมีสาระสำคัญดังนี้

- ขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจทางการเงินและธุรกิจสนับสนุนให้ครอบคลุมธุรกิจอื่นเพิ่มเติม
- ปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับธุรกิจเงินร่วมลงทุน (Venture Capital) อาทิ กำหนดอัตราส่วนการลงทุนในธุรกิจเทคโนโลยีการเงิน (Financial Technology: FinTech) รวมถึงขยายระยะเวลาการร่วมลงทุนให้ยาวขึ้น
- ปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อ ทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ หรือประกันหนี้แก่กรรมการผู้มีอำนาจในการจัดการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินในระดับ Solo Consolidation (ธนาคารและบริษัทลูกในกลุ่มที่ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อ) และปรับปรุงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ของสถาบันการเงิน

ธนาคารอยู่ระหว่างดำเนินการเตรียมความพร้อมกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อรองรับหลักเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงใหม่ดังกล่าว

### ● แนวปฏิบัติในการให้บริการพร้อมเพย์ สำหรับบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)

ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกหนังสือเวียนที่ ธปท.ผตส.ว. 987/2560 เรื่อง แนวปฏิบัติในการให้บริการพร้อมเพย์ สำหรับบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน 2560 โดยกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการให้บริการ ตามหลักการพิสูจน์ตัวตนอย่างรัดกุมและการสร้างความน่าเชื่อถือในการทำธุรกรรม เพื่อให้การรับลงทะเบียนและการให้บริการทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ สำหรับบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีความรัดกุมปลอดภัย ถูกต้องเชื่อถือได้ และมีมาตรฐาน อาทิ จัดให้มีการรับลงทะเบียนอย่างรัดกุม ทั้งด้วยการแสดงตน การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการพิสูจน์ตัวตนของผู้ลงทะเบียน ตลอดจนมีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารประกอบกระบวนการดังกล่าว รวมถึงมีการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติดังกล่าวจะช่วยลดความเสี่ยงในการให้บริการ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ธนาคาร อยู่ระหว่างดำเนินการเตรียมความพร้อมกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อรองรับหลักเกณฑ์ดังกล่าว

- **พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์**

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2560 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2560 โดยกฎหมายดังกล่าว มีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคาร เกี่ยวกับกรณีการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ในลักษณะก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสามารถบอกเลิกหรือปฏิเสธการตอบรับได้โดยง่าย มีโทษปรับไม่เกิน 2 แสนบาท

ปัจจุบัน อยู่ระหว่างรอการออกกฎกระทรวงและประกาศ ที่กำหนดลักษณะและวิธีการส่ง รวมทั้งลักษณะและปริมาณของข้อมูล ซึ่งไม่เป็นการเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้รับ ตลอดจนลักษณะการบอกเลิกหรือแจ้งความประสงค์เพื่อปฏิเสธการตอบรับได้โดยง่าย ซึ่งธนาคารจะนำมาเป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดส่งข้อมูลให้ลูกค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อป้องกันความผิดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ต่อไป

## 2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง

### 2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต

แม้เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 จะมีทิศทางเติบโตได้ต่อเนื่องจากไตรมาสแรก แต่การฟื้นตัวยังไม่กระจายไปอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะการลงทุนภาคเอกชนที่ยังรอความชัดเจนของนโยบายเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศ ขณะที่อำนาจซื้อและศักยภาพการชำระหนี้ของครัวเรือนยังไม่ปรับตัวดีขึ้น ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าว มีผลให้ธนาคารยังจำเป็นต้องดำเนินนโยบายระมัดระวังในการพิจารณาสินเชื่อเพื่อธุรกิจ และติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็กและย่อม ขณะเดียวกัน ธนาคารยังคงเฝ้าระวังความเสี่ยงจากสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคในกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการพิจารณาสินเชื่อให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีประวัติการชำระเงินที่ดี หรือเป็นลูกค้าเดิมของธนาคารที่มีระดับความเสี่ยงต่ำ

### 2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 ความเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ยนโยบายทั้งไทยและสหรัฐฯ เป็นไปตามที่ตลาดคาดการณ์ กล่าวคือ อัตราดอกเบี้ยนโยบายของไทยยังคงทรงตัวที่ร้อยละ 1.50 ขณะที่ธนาคารกลางสหรัฐฯ ประกาศปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายร้อยละ 0.25 มาอยู่ที่ร้อยละ 1.00-1.25 ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่ออัตราดอกเบี้ยในตลาดเงินทั้งสกุลบาทและสกุลดอลลาร์สหรัฐฯ อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยเสี่ยงอื่นที่ส่งผลให้ค่าเงินบาทผันผวนและมีแนวโน้มแข็งค่าเมื่อเทียบกับค่าเงินดอลลาร์สหรัฐฯ รวมถึงทำให้ทิศทางอัตราดอกเบี้ยมีความผันผวนและปรับตัวลดลง เช่น ความไม่แน่นอนของนโยบายเศรษฐกิจและการเมืองของสหรัฐฯ ความตึงเครียดทางการเมืองระหว่างเกาหลีเหนือและสหรัฐฯ ปัญหาการกีดกันความสัมพันธ์ทางการทูตของประเทศคาตาร์ และการประกาศใช้ค่าเงินหยวนอ้างอิงแบบใหม่ของการเงิน ซึ่งมีผลให้เงินหยวนแข็งค่าขึ้นและค่าเงินอื่นในภูมิภาคเอเชียปรับตัวแข็งค่าตาม เป็นต้น

สำหรับกรณีที่สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) ให้นักลงทุนนำพันธบัตรรัฐบาลที่ถือครองมาแลกเปลี่ยนพันธบัตรรัฐบาลรุ่นที่กระทรวงการคลังกำหนด (Bond Switching) ในช่วงปลายเดือนมิถุนายนที่ผ่านมา โดยมีผู้สนใจแลกเปลี่ยนพันธบัตรรัฐบาลตามวงเงินที่กำหนด 90,000 ล้านบาทนั้น ไม่ได้ส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญ โดยในภาพรวมทั้งไตรมาส ทิศทางอัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลยังคงปรับตัวลดลง

ทั้งนี้ เพื่อรับมือกับความไม่แน่นอนของสถานการณ์เศรษฐกิจและการเมืองทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงกระแสการเคลื่อนย้ายเงินทุนที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์ ตลอดจนวิเคราะห์และประเมินผลกระทบต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด โดยให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดของสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด

### 2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ภาพรวมสภาพคล่องของระบบธนาคารในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 ดีขึ้นเล็กน้อย ตามการขยายตัวของเงินให้สินเชื่อในอัตราที่สูงกว่าเงินรับฝาก อย่างไรก็ตาม สภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์โดยรวมยังอยู่ในระดับที่เพียงพอ ทำให้ไม่มีสัญญาณการแข่งขันด้านเงินฝากที่รุนแรง อีกทั้งยังคงมีแนวโน้มเงินทุนไหลเข้าจากต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของธนาคารในหลายมิติ



ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงได้ติดตามสถานการณ์ วิเคราะห์ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ควบคู่ไปกับการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ตลอดจนกระบวนการติดตามสภาพคล่องของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางเศรษฐกิจ และการปรับตัวอย่างรวดเร็วของราคาสินทรัพย์ทางการเงิน ภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดของสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร คณะอนุกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด นอกจากนี้ ยังมีการติดตามและประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อปริมาณเงินรับฝากและสภาพคล่องของธนาคารทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อพิจารณากลยุทธ์การระดมเงินทุนที่เหมาะสมต่อไป

### 3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก

#### 3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 ธนาคารได้รายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้ง 3 มิติ ดังนี้

- **มิติเศรษฐกิจ:** ธนาคารประกาศแนวทางในการสร้างความร่วมมือทางธุรกิจกับองค์กรภาคีเครือข่ายต่าง ๆ (Contribution for Partnerships) อาทิ ภาครัฐ ภาคเอกชน สมาคม หอการค้าต่าง ๆ องค์กรไม่แสวงผลกำไร สถาบันการศึกษา และผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารจะบรรลุเป้าหมายและสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

- **มิติสิ่งแวดล้อม:** ธนาคารประกาศนโยบายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน (Environmental and Energy Conservation Policy) ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้ธนาคารมีส่วนร่วมในการช่วยบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ด้วยการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานลง และสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยสนับสนุนธุรกิจหรือโครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยบูรณาการระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานให้เป็นส่วนหนึ่งในหน้าที่ของการปฏิบัติงาน

- **มิติสังคม:** ธนาคารประกาศแนวทางการบริหารความแตกต่างหลากหลาย (Diversity Management) โดยให้ความสำคัญกับการยอมรับและเข้าใจในความแตกต่างของพนักงานทุกกลุ่ม ทั้งในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา เชื้อชาติ และวัฒนธรรม ตลอดจนส่งเสริมความเสมอภาคในสิทธิขั้นพื้นฐานของพนักงานทุกกลุ่ม ทุกระดับ ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร เพื่อเปิดโอกาสอย่างเท่าเทียมกันตลอดทั้งกระบวนการบริหารงานบุคคล

ทั้งนี้ ธนาคารเชื่อมั่นว่า การดำเนินธุรกิจโดยนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มาเป็นหลักในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย อันนำไปสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนของสังคมและประเทศชาติ

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังให้ความสำคัญด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการรักษามาตรฐานควบคู่กับการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้ไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ตลอดจนสร้างให้การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลในทางปฏิบัติ โดยไตรมาสที่ 2 ปี 2560 มีการดำเนินกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้

- จัดปฐมนิเทศกรรมการและผู้บริหารใหม่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและข้อกำหนดหน่วยงานทางการ
- ดำเนินโครงการอบรมให้ความรู้และประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบผ่านระบบ e-Learning อย่างต่อเนื่อง
- สื่อความนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และช่องทางในการรับแจ้งข้อมูลข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในธนาคาร ได้แก่ Office 365 และ KASIKORNTV
- ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการ และกฎเกณฑ์ของหน่วยงานทางการ แก่ฝ่ายงานและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย
- จัดบรรยายให้ความรู้ด้านการกำกับดูแลกิจการแก่ผู้บริหารของธนาคาร
- ทบทวนการดำเนินงานของธนาคาร ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการทั้งในและต่างประเทศ เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้เป็นที่ไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- เข้ารับการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการจากหน่วยงานภายนอก โดยได้รับคะแนนเต็ม 100 คะแนน จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2560 ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย

### 3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

สถานการณ์เศรษฐกิจไทยในไตรมาส 2 ปี 2560 ขยายตัวดีขึ้นจากไตรมาสแรก จากการส่งออกและการใช้จ่ายของภาครัฐเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ภาคธุรกิจยังคงต้องเผชิญความไม่แน่นอน ทั้งจากภาวะการแข่งขันในรูปแบบใหม่ ๆ และตลาดการแข่งขันที่กว้างขึ้น หลังการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และยุคธุรกิจดิจิทัล ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ทั้งความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจโลก ความผันผวนของค่าเงินบาท และทิศทางอัตราดอกเบี้ย ตลอดจนผลกระทบของการปรับปรุงกฎระเบียบทางการและแนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) รวมถึงเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดด และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคารและลูกค้าธนาคาร ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ธนาคารกสิกรไทย จึงมุ่งประสานการทำงานร่วมกับบริษัทของธนาคารกสิกรไทย พันธมิตรหลักทางธุรกิจ และธุรกิจสตาร์ทอัพ เพื่อประคองขีดความสามารถในการเติบโต และรักษาความเป็นผู้นำธุรกิจที่ยั่งยืนในระยะยาว ภายใต้ยุทธศาสตร์หลักในยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) และการมุ่งเป็นธนาคารหลักของลูกค้า (Customers' Main Bank) ทั้ง 8 กลุ่ม ด้วยการสร้างนวัตกรรมและการบริหารผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตลอดจนการยกระดับคุณภาพการขายและการบริการ โดยคำนึงถึงการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นสำคัญ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าตามแนวคิด “บริการทุกระดับประทับใจ”

นอกจากยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจดังกล่าว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนางานสนับสนุนให้มีทิศทางที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจ ทั้งการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการที่มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ การพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้า การปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในให้มีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านการบริหารต้นทุนการดำเนินงาน การบริหารจัดการคุณภาพสินทรัพย์ การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ

### 3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ยังคงสานต่อยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยตระหนักถึงผลกระทบจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลก ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้ลูกค้าเติบโตไปพร้อมกับโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ และปัจจัยแวดล้อมอื่น นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาธุรกิจ ทั้งในมิติของกลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้า ให้ตอบสนองของความต้องการบริการทางการเงินอย่างครบวงจร เพื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการของธนาคารเป็นธนาคารหลัก ซึ่งจะทำให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยยังคงรักษาคุณภาพของสินทรัพย์ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

#### ■ สหบรรษัทธนกิจ

เศรษฐกิจไทยได้รับผลดีจากสัญญาณการฟื้นตัวที่ชัดเจนขึ้นของเศรษฐกิจโลก ประกอบกับโครงการลงทุนขนาดใหญ่ของภาครัฐมีความคืบหน้าขึ้นเป็นลำดับ ทำให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการสินเชื่อและคุณภาพสินทรัพย์ให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ ท่ามกลางความผันผวนของค่าเงินบาท ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจบางภาคส่วน

โดยในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนกลุ่มลูกค้ารายใหญ่อย่างต่อเนื่อง ในการเข้าร่วมประมูลโครงการภาครัฐต่าง ๆ โดยเฉพาะการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้เตรียมการพัฒนา

ผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment โดยศึกษาการนำนวัตกรรม บล็อกเชนมาเพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า

นอกจากนี้ ธนาคารยังตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินกลยุทธ์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ให้กับลูกค้า โดยมุ่งให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมแก่ลูกค้า ภายใต้ภาวะความผันผวนของเศรษฐกิจ ตลอดจนสนับสนุนการระดมทุนผ่านตลาดทุน เพื่อเป็นทางเลือกในการระดมเงินทุนสำหรับการขยายกิจการ อีกทั้งยังเป็นพี่เลี้ยงทางการเงินเฉพาะด้านเพื่อตอบโจทย์ทางธุรกิจให้กับลูกค้ารายใหญ่ด้วย

#### ■ บรรษัทภิบาล

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างมากกับการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเพื่อการดูแลและให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าและสถานะตลาด โดยเร่งพัฒนาบุคลากร และกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ให้พร้อมรองรับการขยายการเชื่อมต่อธุรกิจระหว่างลูกค้าและคู่ค้าในลักษณะ Value Chain อันจะนำไปสู่การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป ค้าปลีกค้าส่ง และบรรษัท อีกทั้งยังจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจของลูกค้า โดยในไตรมาสนี้ ได้จัดหลักสูตร “การบริหารธุรกิจครอบครัวอย่างมืออาชีพ รุ่นที่ 17 (Professional Family Business Management)” เพื่อให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารรุ่นใหม่ในการต่อยอดธุรกิจต่อไป

นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนโครงการภาครัฐต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการ National e-Payment ด้วยตระหนักถึงประโยชน์ในด้านการอำนวยความสะดวกสำหรับการทำธุรกรรมและสร้างความแข็งแกร่งทางธุรกิจ ให้กับลูกค้าทั้งในและนอกประเทศ

#### ■ ผู้ประกอบการขนาดกลาง

ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนลูกค้าในทุกช่วงอายุของธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจของลูกค้าสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยมุ่งเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างครบถ้วน (Total Solutions) ตลอดทั้งวงจรธุรกิจ ตามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ในรูปแบบที่ง่าย สะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งจัดให้มีการสนับสนุนด้านองค์ความรู้เพื่อต่อยอดและสร้างโอกาสทางธุรกิจ ผ่านเครือข่ายและพันธมิตรที่เข้มแข็ง ภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านคุณภาพสินเชื่อให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

โดยในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับสำหรับลูกค้าในอุตสาหกรรมที่มีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น โครงการสินเชื่อเพื่อธุรกิจทางการแพทย์สิทธิกรไทย โครงการสินเชื่อเพื่อผู้ซื้อสิทธิกรไทยสำหรับกลุ่ม Sub Dealer และโครงการสินเชื่อส่วนเพิ่มสำหรับเช่าซื้อรถยนต์ เป็นต้น รวมทั้งขยายระยะเวลาโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการมีเงินทุนสำหรับขยายกิจการและเสริมสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจอีกด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดสัมมนาในหัวข้อต่าง ๆ อาทิ “ไขประตูการค้า บุกตลาดเมียนมา กัมพูชา” เพื่อให้ความรู้และแนวทางในการทำธุรกิจแก่ผู้ประกอบการที่สนใจลงทุนในประเทศเมียนมา และกัมพูชา “วางแผน Design ภาชนะน้อยลง” และ “บริหารงบดี จัดการธุรกิจได้ชัด” เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนและบริหารจัดการธุรกิจของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### ■ ผู้ประกอบการขนาดเล็กและย่อม

ธนาคารมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกให้ธุรกิจของลูกค้าผู้ประกอบการมีความทันสมัย และรวดเร็ว รวมทั้งเพิ่มความสามารถในตลาดที่มีการแข่งขันสูง โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารได้พัฒนาบริการ K PLUS

SME ที่ตอบใจกับความต้องการของลูกค้าทั้งในการตรวจสอบธุรกรรมการเงินบัญชี วงเงินสินเชื่อที่ได้รับและยอดวงเงินสินเชื่อคงเหลือ ผ่านโทรศัพท์มือถือ พร้อมการตรวจสอบสถานะเช็คทั้งการรับและจ่าย รวมทั้งระบบการเตือนล่วงหน้าก่อนเช็คจะถูกคืน

นอกจากนี้ ธนาคารร่วมกับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และธุรกิจเทคโนโลยี 2 ราย ได้แก่ Food Story และ FlowAccount ในการพัฒนาบริการ “Food Solution” เพื่อเป็นช่องทางการค้ารูปแบบใหม่ (Digital Solution) ซึ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการสั่งอาหารพร้อมผู้กระบบบัญชีผ่าน K PLUS SME โดยธนาคารมีโครงการจะขยายการสนับสนุนไปยังผู้ประกอบการในธุรกิจอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อจิ๋วแต่แจ๋ว (Micro Loan) ในไตรมาสนี้ ธนาคารได้นำเสนอสินเชื่อที่เข้าถึงความต้องการของผู้ประกอบการในแต่ละกลุ่มธุรกิจมากยิ่งขึ้น อาทิ โครงการสินเชื่อร้านอาหาร (K-SME Restaurant Micro Credit) และโครงการสินเชื่อเพื่อธุรกิจทางการแพทย์ศิริไทย (K-SME Medical Micro Credit) ทั้งเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ และเพื่อขยายธุรกิจ

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังมุ่งขยายการติดตั้งเครื่อง ضبطเครดิต (Electronic Data Capture: EDC) สำหรับร้านค้ารับบัตรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment โดยนำเสนอสิทธิพิเศษในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายให้แก่ร้านค้าที่ติดตั้งเครื่อง EDC ภายในปีนี้ด้วย

#### ■ บุคคลสินทรัพย์สูง

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้างประสบการณ์ชั้นเลิศในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาสถานะความเป็นผู้นำในธุรกิจ ซึ่งในไตรมาสนี้ได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับรองรับการดำเนินธุรกรรมการลงทุนของกลุ่มลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูง โดยจัดตั้งทีมงานสนับสนุนที่กำหนดบทบาทให้เป็นเอกเทศอย่างชัดเจน 2 ทีม คือ 1. ทีมจัดการคุณภาพระบบปฏิบัติการไพรเวทแบงก์ (Quality Assurance Unit) ซึ่งจะตรวจสอบและยืนยันการทำรายการกับลูกค้า เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้ามีความต้องการทำรายการจริง และสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ลูกค้ารับได้ และ 2. ทีมปฏิบัติการธุรกรรมลูกค้าไพรเวทแบงก์ (Settlement Unit) ที่ทำหน้าที่ดำเนินธุรกรรมให้กับลูกค้า ซึ่งทั้งสองทีมจะทำงานร่วมกับผู้ให้คำแนะนำและนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนให้กับลูกค้า หรือ Private Banker เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยมีการควบคุมคุณภาพ ความถูกต้อง และการป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งกับลูกค้าและธนาคาร

#### ■ บุคคลพิเศษ

ธนาคารนำจุดแข็งด้านเครือข่ายต่างประเทศมาใช้ในการขยายฐานลูกค้าบุคคลพิเศษภายใต้แบรนด์ THE WISDOM เพื่อให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าที่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ AEC+3 และทำธุรกิจร่วมกับธนาคาร โดยมุ่งพัฒนารูปแบบการให้ข้อมูลและคำแนะนำให้ตรงกับความต้องการด้านการบริหารความมั่งคั่งส่วนบุคคลและธุรกิจ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งทีมงานผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าซึ่งมีความเชี่ยวชาญ และจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์รายเดือน “THE WISDOM ONWARD” รวมถึงการจัดกิจกรรมสัมมนาเป็นประจำทุกไตรมาส

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังร่วมกับ บลจ. กสิกรไทย นำเสนอผลิตภัณฑ์การออมและการลงทุนที่หลากหลายผ่านกองทุนรวมประเภทต่าง ๆ พร้อมบริการลงทุนเป็นรายงวด (K-Saving Plan) เพื่อส่งเสริมวินัยการลงทุน โดยให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ลงทุนผ่านบริการ K-Saving Plan เป็นครั้งแรก นอกจากนี้ ยังร่วมกับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ออกผลิตภัณฑ์ “ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองตลอดชีพ 99/1 (มีเงินคืน)” เพื่อให้ผู้ลงทุนส่งต่อมรดกให้แก่ทายาทโดยไม่ต้องเสียภาษีมรดก

ทั้งนี้ เพื่อยกระดับแบรนด์ THE WISDOM ให้ทรงความเป็นที่หนึ่งในตลาด ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาประสบการณ์สุดพิเศษสำหรับลูกค้า ทั้งด้านการเงินและด้านไลฟ์สไตล์ โดยเปิดบริการ “THE WISDOM Lane” เพิ่มเติมในสาขาของธนาคารบางแห่งที่มีลูกค้า THE WISDOM มาใช้บริการจำนวนมาก เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงินให้รวดเร็วขึ้น และจัดกิจกรรมที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล

## ■ บุคคลระดับกลาง

ธนาคารเปิดบริการให้คำปรึกษาและวางแผนการเงินส่วนบุคคลและธุรกิจ สำหรับลูกค้าบัตรเครดิตพรีเมียร์กสิกรไทย (THE PREMIER ADVISORY) เพื่อสร้างแบรนด์ THE PREMIER สำหรับกลุ่มลูกค้าคนรุ่นใหม่ที่มีเงินลงทุนตั้งแต่ 2-10 ล้านบาท โดยในไตรมาสนี้ได้จัดกิจกรรมสัมมนา “THE PREMIER ADVISORY: 8 ชั่วโมง รวย 8 หลัก” เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการจัดการและวางแผนการเงินการลงทุนแบบครบวงจร

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังสานต่อการสนับสนุนการออม การวางแผนเกษียณอายุ และการให้ความคุ้มครองชีวิตพร้อมสิทธิประโยชน์ด้านภาษี ผ่านโครงการ “เงินฝากทวีทรัพย์ เอ็กซ์ตรา” ซึ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากระยะยาวปลอดภาษี 24 เดือน คู่กับผลิตภัณฑ์ “ประกันชีวิตเพื่อสะสมทรัพย์ 615 การ์วันดี” หรือผลิตภัณฑ์ “ประกันชีวิตเพื่อการเกษียณ 60/5” และผลิตภัณฑ์ “ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองตลอดชีพ 99/5”

สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการคัดกรองกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพ ตามนโยบายเครดิตที่ระมัดระวัง เพื่อรักษาคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อ ธนาคารจึงร่วมกับพันธมิตรธุรกิจจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดให้กับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ทั้งสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับลูกค้าที่ซื้อบ้านใหม่/บ้านมือสอง และสินเชื่อเพื่อรีไฟแนนซ์ ด้วยอัตราดอกเบี้ยคงที่ระยะยาว และอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ในเงื่อนไขการผ่อนชำระต่อเดือนที่ต่ำเป็นพิเศษ

ในส่วนของผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ธนาคารเปิดตัวบัตรเครดิต เจซีบี-กสิกรไทย เพื่อขยายฐานลูกค้ากลุ่มไลฟ์สไตล์ญี่ปุ่น และจัดโครงการกระตุ้นการสมัครบัตรใหม่ควบคู่กับการใช้จ่ายผ่านบัตร ตามกลยุทธ์ “บัตรใบเดียวใช้ได้ทุกวัน” ผ่านแคมเปญการตลาดต่าง ๆ อาทิ แคมเปญ “รู้ค่าประสบการณ์สุดพีคซีกโลกได้” “กิน เที่ยว ช้อป เติมความสดใสรับซัมเมอร์” รวมถึงแคมเปญกระตุ้นการใช้จ่ายในสกุลเงินต่างประเทศ นอกจากนี้ ในส่วนของสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีการแข่งขันสูง ธนาคารได้เล็งเห็นความสำคัญของการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าบางกลุ่ม พร้อมนำเสนออัตราดอกเบี้ยต่อวันที่แตกต่างจากคู่แข่งในตลาด อาทิ สินเชื่อส่วนบุคคลกสิกรไทย (K-Personal Loan) ที่ให้ดอกเบี้ยพิเศษสำหรับลูกค้าผู้มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารกสิกรไทย เพียงหมื่นละ 2.34 บาทต่อวัน หรือร้อยละ 16 ต่อปีตามเงื่อนไขกำหนด

## ■ บุคคลทั่วไป

ธนาคารมีแผนยุทธศาสตร์ครองใจลูกค้า ตั้งเป้าครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นลูกค้าบุคคลระดับกลางในอนาคต โดยมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่ตรงความต้องการของลูกค้า ขณะเดียวกันยังเพิ่มโอกาสในการร่วมทำธุรกิจกับพันธมิตรด้วย โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารได้เพิ่มช่องทางสมัครบัตรเดบิตด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS โดยไม่ต้องเดินทางไปสาขา พร้อมออกบัตรเดบิตลายใหม่ “วันพีซ” ซึ่งเป็นการต่อยอดจากอะนิเมะชื่อดังของญี่ปุ่นเฉพาะช่องทางการสมัครดังกล่าว รวมทั้งจัดทำแคมเปญกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตกสิกรไทย เสริมจากแคมเปญของภาครัฐที่มุ่งกระตุ้นการใช้จ่ายจากบัตรเดบิตภายใต้แผน National e-Payment

นอกจากนี้ ธนาคารได้ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่เสนอขายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้เข้าใจง่าย ราคาไม่แพงและสะดวกในการซื้อ ได้แก่ ประกันการเดินทางระหว่างประเทศ (Travel Protection) ที่ขายผ่านช่องทาง K PLUS และเว็บไซต์ธนาคาร และแผนประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (PA365) ที่ขายผ่านช่องทางเอทีเอ็ม

ทั้งนี้ ธนาคารยังสานต่อโครงการกิจกรรมการตลาด และประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธนาคาร ผ่านกลุ่มบริษัทชั้นนำของประเทศและกลุ่มมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างการรับรู้และสานต่อความสัมพันธ์ให้กลุ่มบุคลากรที่มีศักยภาพดังกล่าวเลือกทำธุรกรรมการเงินกับธนาคารเป็นหลัก

### 3.4 ช่องทางการให้บริการ

ธนาคารมุ่งพัฒนารูปแบบและประสิทธิภาพของช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า และส่งมอบประสบการณ์จากการใช้บริการอันน่าประทับใจ ดังนี้

(1) **เครือข่ายสาขา:** การบริหารจัดการเครือข่ายสาขาที่สำคัญในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 มีดังนี้

- **ในประเทศ:** ธนาคารเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และบริหารจัดการช่องทางบริการที่มีอยู่ให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไปใช้ช่องทางการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ โดยเฉพาะผ่านช่องทาง Mobile Banking แทนการทำธุรกรรมที่สาขา ธนาคารจึงดำเนินนโยบายควบรวมสาขาที่มีปริมาณผู้ใช้บริการน้อย และขยายสาขาเพิ่มในพื้นที่ที่มีศักยภาพสูง

นอกจากนี้ ธนาคารได้บริหารจัดการสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินบางพื้นที่ ให้มีจำนวนให้บริการอยู่ในระดับที่เหมาะสมในพื้นที่ศักยภาพ รวมถึงปรับเปลี่ยนเวลาการให้บริการในแต่ละจุดให้สอดคล้องกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่นั้น

- **ต่างประเทศ:** ธนาคารมีนโยบายสร้างเครือข่ายฐานลูกค้าในประเทศ AEC+3 ตามกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการเติบโตในภูมิภาคเอเชีย ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการขยายเครือข่ายสาขาและสำนักงานผู้แทน เพื่อตอบสนองของลูกค้าธนาคารที่มองหาโอกาสขยายธุรกิจไปอาเซียน รวมทั้งตอบโจทย์นโยบายระดับประเทศในการเปิดตัวสู่สังคมประชาคมอาเซียน

#### สาขาและศูนย์ให้บริการทางการเงิน

สาขาและศูนย์ให้บริการทางการเงินในประเทศ	จำนวน (แห่ง)		เครือข่ายการให้บริการในต่างประเทศ	จำนวน (แห่ง)	
	มี.ย. 2560	มี.ค. 2560		มี.ย. 2560	มี.ค. 2560
เครือข่ายสาขาธนาคาร <sup>1)</sup>	1,056	1,081	<b>สาขาและเครือข่ายบริการในต่างประเทศ</b>	16	16
สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน	142	144	ธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียน	1	1
ศูนย์บริการเดอะวิสดอม	105	105	สาขา	6	6
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท	8	8	สำนักงานผู้แทน	9	9
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ <sup>2)</sup>	121	121	<b>บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์</b>	<b>จำนวน (เครื่อง)</b>	
ศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศ	58	58		มี.ย. 2560	มี.ค. 2560
บริการจ่ายเช็ค	31	31	Self-Service Channel (K-ATM และ K-CDM)	11,652	11,696
			K-ATM (เครื่องเอทีเอ็มกสิกรไทย)	9,026	9,037
			K-CDM (เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกสิกรไทย)	2,626	2,659
			K-PUM (เครื่องปรับรายการสมุดเงินรับฝากอัตโนมัติ)	1,152	1,174

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 และมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ควบคู่กับการกระตุ้นให้ลูกค้าทดลองทำธุรกรรมการเงินประเภทต่างๆ ด้วยตนเองที่เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งมีการบริหารจัดการเครื่องฝากถอนโอนอย่างต่อเนื่อง ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่รองรับความต้องการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง

- **บริการดิจิทัลแบงกิ้ง:** มุ่งต่อยอดย้ำความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้งและการเป็นธนาคารบนมือถือ โดยเปลี่ยนชื่อและโลโก้ของแอปพลิเคชันจาก “K-MOBILE BANKING PLUS” เป็น “K PLUS” เพื่อให้ง่ายต่อการจดจำ พร้อมออกโฆษณาภายใต้แนวคิด “เปลี่ยนเพื่อให้อะไรง่ายขึ้น” รวมถึงการพัฒนาระบบต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา สำหรับการดำเนินงานในไตรมาส 2 ปี 2560 ได้แก่

1) **K PLUS:** พัฒนาฟังก์ชันการใช้งานใหม่เพิ่มเติมที่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าดำเนินการได้ด้วยตนเอง ได้แก่ การสมัครบัตรเครดิตได้ด้วยตนเอง การเพิ่มบัญชีธนาคารของตนเองได้โดยกรอกเพียงหมายเลขบัญชีและยอดเงินคงเหลือล่าสุด และการจ่ายบิลบัตรเครดิตโดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ตามเงื่อนไขที่กำหนด)

นอกจากนี้ ธนาคารได้เปิดตัวแอปพลิเคชัน K PLUS SME บนโทรศัพท์มือถือเป็นครั้งแรก ซึ่งเป็นช่องทางในการทำธุรกรรมออนไลน์ใหม่สำหรับลูกค้าเอสเอ็มอีโดยเฉพาะ โดยมีฟีเจอร์สำคัญที่ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริหารจัดการการเงินและธุรกิจได้ด้วยตนเอง

2) **K-Cyber:** ธนาคารยังคงนโยบายรักษาเสถียรภาพของระบบ และสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลแบงกิ้ง ด้วยระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสูงสุดในระดับมาตรฐานโลก ISO 27001:2013 เพื่อรองรับการขยายตัวอย่างต่อเนื่องจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมลูกค้ามาใช้บริการธุรกรรมออนไลน์

3) **K-Payment Gateway:** พัฒนาศักยภาพรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ด้วยบัตรเครดิตและบัตรเครดิตให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีระบบป้องกันความเสี่ยงที่สร้างความมั่นใจให้แก่ร้านค้า ด้วยกระบวนการดำเนินงานที่ง่าย สะดวก และครบถ้วน สำหรับรองรับการดำเนินธุรกิจของลูกค้า

- **บริการ K-Contact Center:** พัฒนาศักยภาพของช่องทางบริการให้หลากหลายและครอบคลุม เพื่อเพิ่มความสะดวกรบายให้กับลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ โดยสานต่อโครงการ Customer Feedback Management เพื่อรับทราบความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของลูกค้าจากการใช้บริการที่สาขาและ K-Contact Center เพื่อนำมายกระดับบริการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุด รวมถึงแนะนำบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการบน K PLUS เพื่อลูกค้าทำธุรกรรมได้สะดวกสบายมากขึ้น



### 3.5 รางวัลเกียรติคุณ

จากความพยายามและการดำเนินการทั้งหมด นอกจากจะส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดีขึ้นแล้ว ยังทำให้ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ ดังจะเห็นได้จากหลากหลายรางวัลที่ได้รับในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 ที่สำคัญ ได้แก่

#### รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

##### รางวัลของธนาคารกสิกรไทย

- 2 รางวัล ได้แก่ รางวัล **ผู้ให้บริการจัดการด้านการเงินที่ดีที่สุดในประเทศไทย** (Best Service Provider-Cash Management Thailand) และรางวัล **บริการจัดการด้านการเงินยอดเยี่ยมสำหรับบริษัท ไทยยูเนียน โพรเซสส์** (Best Cash Management Solution, Thailand for Thai Union) จากนิตยสาร The Asset
- รางวัล **Best DCM House in Thailand** จากนิตยสาร FinanceAsia
- รางวัล **Highly Commended: Best Customer Experience - Wealth Management** จาก Private Banker International and Retail Banker International
- รางวัล **แบรนด์ยอดเยี่ยมด้านบัตรเครดิต** (ได้รับเป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน) **บัตรเดบิตและเงินฝาก** (ได้รับเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน) และ**ธนาคารเพื่อลูกค้าผู้ประกอบการเอสเอ็มอี** จาก วิดีโอรีเสิร์ช อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และนิตยสาร Marketeer

##### รางวัลสำหรับ บลจ.กสิกรไทย

- รางวัล **Fund House of the year (Thailand)** ได้รับเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน จากนิตยสาร AsianInvestor
- รางวัล **แบรนด์ยอดเยี่ยม ด้านกองทุนรวม** ได้รับเป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน จากวิดีโอรีเสิร์ช อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และนิตยสาร Marketeer

## 4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน

### 4.1 ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2560 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 8,986 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 1,185 ล้านบาท หรือร้อยละ 11.65 โดยมีสาเหตุหลักจากการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นจำนวน 1,493 ล้านบาท หรือร้อยละ 16.36 เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจ ทั้งนี้ กำไรจากการดำเนินงานก่อนหักค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และภาษีเงินได้ เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากไตรมาสก่อนจำนวน 78 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.33 ส่วนใหญ่เกิดจากรายได้จากการดำเนินงานสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 705 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.83 จากทั้งรายได้ที่มีโชดอกเบี่ยและรายได้ดอกเบี่ยสุทธิ โดยรายได้ที่มีโชดอกเบี่ยเพิ่มขึ้นจำนวน 450 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.90 ส่วนใหญ่มาจากรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ และรายได้จากผลิตภัณฑ์ตลาดทุนที่เพิ่มขึ้น สำหรับรายได้ดอกเบี่ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 255 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.11 จากรายได้ดอกเบี่ยรับจากเงินลงทุนที่เพิ่มขึ้น อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.43 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนเล็กน้อย และยังคงอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้ที่ร้อยละ 3.3-3.5

ในขณะที่ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจำนวน 627 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.12 ส่วนหนึ่งเกิดจากการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ ทั้งนี้ อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนเล็กน้อยมาอยู่ที่ระดับร้อยละ 40.32 และอยู่ในระดับที่ดีกว่าเป้าหมาย

#### สรุปผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 2 ปี 2560

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 1	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 2	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2560	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2559	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี่ยสุทธิ	23,343	23,088	255	1.11	22,123	1,220	5.52
รายได้ที่มีโชดอกเบี่ย	15,967	15,517	450	2.90	15,547	420	2.70
รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	39,310	38,605	705	1.83	37,670	1,640	4.35
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	15,851	15,224	627	4.12	15,647	204	1.31
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุน							
จากการด้อยค่า	10,626	9,133	1,493	16.36	8,721	1,905	21.85
กำไรสุทธิ (ส่วนที่เป็นของธนาคาร)	8,986	10,171	(1,185)	(11.65)	9,428	(442)	(4.68)
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน (บาท)	3.75	4.25	(0.50)	(11.65)	3.94	(0.19)	(4.68)

เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน กำไรสุทธิลดลงจำนวน 442 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.68 เป็นผลมาจากการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นจำนวน 1,905 ล้านบาท หรือร้อยละ 21.85 ในขณะที่กำไรจากการดำเนินงานก่อนหักค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และภาษีเงินได้ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนจำนวน 1,436 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.52 จากการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี่ยสุทธิจำนวน 1,220 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.52 ส่วนใหญ่จากรายได้ดอกเบี่ยรับจากเงินลงทุนที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่ค่าใช้จ่ายดอกเบี่ยลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน จากการไถ่ถอนหุ้นกู้ด้อยสิทธิ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ครั้งที่ 1/2555 ก่อนครบกำหนดในไตรมาสที่

1 ปี 2560 และการลดลงของอัตราดอกเบี้ยเงินรับฝากเฉลี่ย สำหรับรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจำนวน 420 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.70 ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ และรายได้จากผลิตภัณฑ์ตลาดทุนที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจาก ไตรมาสเดียวกันของปีก่อนจำนวน 204 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.31

อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญซึ่งสะท้อนความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทย่อยในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน และไตรมาสเดียวกันของปีก่อน มีรายการที่สำคัญดังนี้

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนทางการเงิน	ไตรมาสที่ 2 ปี 2560	ไตรมาสที่ 1 ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ไตรมาสที่ 2 ปี 2559	เพิ่ม (ลด)
กำไรสุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ROA) <sup>1)</sup>	1.26	1.43	(0.17)	1.41	(0.15)
กำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROE) <sup>1)</sup>	10.78	12.44	(1.66)	12.79	(2.01)
ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (NIM) <sup>1)</sup>	3.43	3.41	0.02	3.49	(0.06)
รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย ต่อสินทรัพย์เฉลี่ย <sup>1)</sup>	2.24	2.18	0.06	2.33	(0.09)
รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	40.62	40.19	0.43	41.27	(0.65)
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	40.32	39.44	0.88	41.54	(1.22)

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

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนทางการเงิน	30 มิ.ย. 2560	31 มี.ค. 2560	เพิ่ม (ลด)	30 มิ.ย. 2559	เพิ่ม (ลด)
เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพสุทธิต่อเงินให้สินเชื่อ	1.87	1.80	0.07	1.54	0.33
เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อ	3.31	3.31	-	2.89	0.42
ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ	141.17	134.94	6.23	136.21	4.96
เงินให้สินเชื่อ <sup>2)</sup> ต่อเงินรับฝาก	95.28	94.80	0.48	95.51	(0.23)
เงินให้สินเชื่อ <sup>2)</sup> ต่อเงินรับฝากและตัวแลกเปลี่ยน	95.28	94.80	0.48	95.50	(0.22)
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น <sup>3)</sup>	17.63	17.51	0.12	18.12	(0.49)
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 <sup>3)</sup>	15.25	15.03	0.22	14.69	0.56

<sup>2)</sup> เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้าหนี้ หักรายได้รอดัตถบัญญัติ

<sup>3)</sup> อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย

## □ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2560 จำนวน 23,343 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 255 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.11 จากไตรมาสก่อน โดยเป็นผลหลักจากรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินลงทุนที่เพิ่มขึ้น สำหรับอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.43 เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน และยังคงอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้ที่ร้อยละ 3.3-3.5

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ดอกเบี้ยสุทธิปรับตัวเพิ่มขึ้นจำนวน 1,220 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.52 ส่วนใหญ่เกิดจากรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินลงทุนที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยลดลง จากการไถ่ถอนหุ้นกู้ด้อยสิทธิ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ครั้งที่ 1/2555 ก่อนครบกำหนดในไตรมาสที่ 1 ปี 2560 และการลดลง

ของอัตราดอกเบี้ยเงินรับฝากเฉลี่ย อย่างไรก็ตาม อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิในไตรมาสนี้ปรับตัวลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 1	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 2	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2560	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2559	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
<b>รายได้ดอกเบี้ย</b>							
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	1,601	1,509	92	6.13	1,579	22	1.40
เงินรับฝาก	275	251	24	9.64	80	195	242.82
เงินให้สินเชื่อ (ไม่รวมธุรกรรมตลาดซื้อคืน)	121	72	49	69.23	107	14	12.91
ธุรกรรมตลาดซื้อคืน	1,205	1,186	19	1.58	1,392	(187)	(13.39)
<b>เงินลงทุน</b>	<b>4,342</b>	<b>4,115</b>	<b>227</b>	<b>5.51</b>	<b>3,382</b>	<b>960</b>	<b>28.37</b>
เงินลงทุนเพื่อค้า	67	52	15	27.13	68	(1)	(1.12)
เงินลงทุนเพื่อขาย	868	931	(63)	(6.75)	519	349	66.98
เงินลงทุนที่จะถือจนครบกำหนด	3,407	3,132	275	8.80	2,795	612	21.90
<b>เงินให้สินเชื่อ</b>	<b>22,529</b>	<b>22,500</b>	<b>29</b>	<b>0.13</b>	<b>22,407</b>	<b>122</b>	<b>0.54</b>
<b>สัญญาเช่าการเงิน</b>	<b>1,252</b>	<b>1,244</b>	<b>8</b>	<b>0.61</b>	<b>1,242</b>	<b>10</b>	<b>0.83</b>
อื่น ๆ	3	3	-	2.98	3	-	(2.88)
<b>รวมรายได้ดอกเบี้ย</b>	<b>29,727</b>	<b>29,371</b>	<b>356</b>	<b>1.21</b>	<b>28,613</b>	<b>1,114</b>	<b>3.89</b>
<b>รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย</b>	<b>6,384</b>	<b>6,283</b>	<b>101</b>	<b>1.60</b>	<b>6,490</b>	<b>(106)</b>	<b>(1.65)</b>
<b>รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ</b>	<b>23,343</b>	<b>23,088</b>	<b>255</b>	<b>1.11</b>	<b>22,123</b>	<b>1,220</b>	<b>5.52</b>
อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ (ร้อยละ)	4.36	4.34		0.02	4.51		(0.15)
ต้นทุนทางการเงิน (ร้อยละ)	1.25	1.22		0.03	1.32		(0.07)
<b>ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (ร้อยละ)</b>	<b>3.43</b>	<b>3.41</b>		<b>0.02</b>	<b>3.49</b>		<b>(0.06)</b>

#### □ รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2560 จำนวน 15,967 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 450 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.90 โดยเป็นผลหลักจากรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ และรายได้จากผลิตภัณฑ์ตลาดทุนที่เพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของฐานลูกค้ารายใหม่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 และไตรมาสก่อน ธนาคารและบริษัทย่อยมีส่วนรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิเท่ากับร้อยละ 40.62 และร้อยละ 40.19 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคารที่มุ่งเน้นการสร้างรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับใกล้เคียงร้อยละ 40

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจำนวน 420 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.70 ตามการเพิ่มขึ้นของรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและบริหารตราต่างประเทศ และรายได้จากผลิตภัณฑ์ตลาดทุน

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 1	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 2	การเปลี่ยนแปลง		
	ปี 2560	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2559	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	
<b>รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย</b>								
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	12,705	12,604	101	0.80	11,814	891	7.54	
ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	2,490	2,519	(29)	(1.15)	2,403	87	3.61	
<b>รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ</b>	<b>10,215</b>	<b>10,085</b>	<b>130</b>	<b>1.29</b>	<b>9,411</b>	<b>804</b>	<b>8.55</b>	
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตรา								
ต่างประเทศ	2,209	2,165	44	2.03	1,624	585	35.96	
ขาดทุนสุทธิจากหนี้สินทางการเงินที่กำหนดให้แสดง								
ด้วยมูลค่ายุติธรรม	1	-	1	612.60	(1)	2	588.06	
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	577	244	333	136.83	147	430	292.34	
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	32	39	(7)	(19.56)	24	8	31.76	
รายได้เงินปันผล	773	466	307	65.79	601	172	28.78	
รายได้เบี่ยประกันภัยรับสุทธิ	29,727	26,427	3,300	12.49	23,796	5,931	24.92	
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	365	377	(12)	(3.23)	424	(59)	(13.80)	
หัก ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย	27,932	24,286	3,646	15.01	20,479	7,453	36.39	
<b>รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย</b>	<b>15,967</b>	<b>15,517</b>	<b>450</b>	<b>2.90</b>	<b>15,547</b>	<b>420</b>	<b>2.70</b>	
<b>รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ร้อยละ)</b>	<b>2.24</b>	<b>2.18</b>		<b>0.06</b>	<b>2.33</b>		<b>(0.09)</b>	
<b>รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยต่อรายได้จากการ</b>								
<b>ดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)</b>	<b>40.62</b>	<b>40.19</b>		<b>0.43</b>	<b>41.27</b>		<b>(0.65)</b>	
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการต่อรายได้จากการ								
ดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	25.99	26.12		(0.13)	24.98		1.01	

#### □ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 จำนวน 15,851 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 627 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.12 ส่วนหนึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ ซึ่งเป็นปกติตามฤดูกาล โดยมีอัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ อยู่ที่ร้อยละ 40.32 ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน ที่อยู่ที่ร้อยละ 39.44 และอยู่ในระดับที่ดีกว่าเป้าหมาย

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจำนวน 204 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.31 อย่างไรก็ตาม อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ ในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 ปรับตัวลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ที่อยู่ที่ร้อยละ 41.54

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 1	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 2	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2560	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2559	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	7,462	7,191	271	3.77	7,073	389	5.51
ค่าตอบแทนกรรมการ	83	18	65	364.66	81	2	3.66
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์	3,300	3,110	190	6.11	3,210	90	2.78
ค่าภาษีอากร	1,130	1,065	65	6.10	1,100	30	2.65
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	3,876	3,840	36	0.93	4,183	(307)	(7.33)
<b>รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ</b>	<b>15,851</b>	<b>15,224</b>	<b>627</b>	<b>4.12</b>	<b>15,647</b>	<b>204</b>	<b>1.31</b>
<b>อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ</b>							
ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	40.32	39.44		0.88	41.54		(1.22)

#### □ หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่าสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2560 จำนวน 10,626 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 1,493 ล้านบาท หรือร้อยละ 16.36 และเพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนจำนวน 1,905 ล้านบาท หรือร้อยละ 21.85 เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจ โดยอัตราส่วนหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า ต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2560 อยู่ที่ร้อยละ 2.46 สูงขึ้นจากไตรมาสก่อนและจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ที่ร้อยละ 2.15 และร้อยละ 2.13 ตามลำดับ

#### ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 1	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 2	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2560	ปี 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2559	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า	10,626	9,133	1,493	16.36	8,721	1,905	21.85
อัตราส่วนหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า ต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย (ร้อยละ)	2.46	2.15		0.31	2.13		0.33

#### ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ และค่าเผื่อการด้อยค่าของสินทรัพย์

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ และค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 94,363 ล้านบาท โดยคิดเป็นร้อยละ 250.69 ของค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

#### – เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพและการปรับโครงสร้างหนี้

##### เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ จำนวน 66,843 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.31 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ จำนวน 64,866 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.22 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

## เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่	30 มิ.ย. 2560	31 มี.ค. 2560
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคารและบริษัทย่อย	66,843	65,393
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	3.31	3.31
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคาร	64,866	63,381
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	3.22	3.22

## เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ จำนวน 37,290 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.87 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ จำนวน 36,572 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.84 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

## เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่	30 มิ.ย. 2560	31 มี.ค. 2560
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคารและบริษัทย่อย	37,290	35,051
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	1.87	1.80
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคาร	36,572	34,305
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	1.84	1.77

## การปรับโครงสร้างหนี้

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดคงค้างสินเชื่อลูกหนี้ที่ปรับโครงสร้างหนี้เฉพาะราย ที่มีผลขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 57,115 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ ไตรมาสที่ 1 ปี 2560 จำนวน 1,103 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นอัตราเพิ่มร้อยละ 1.97

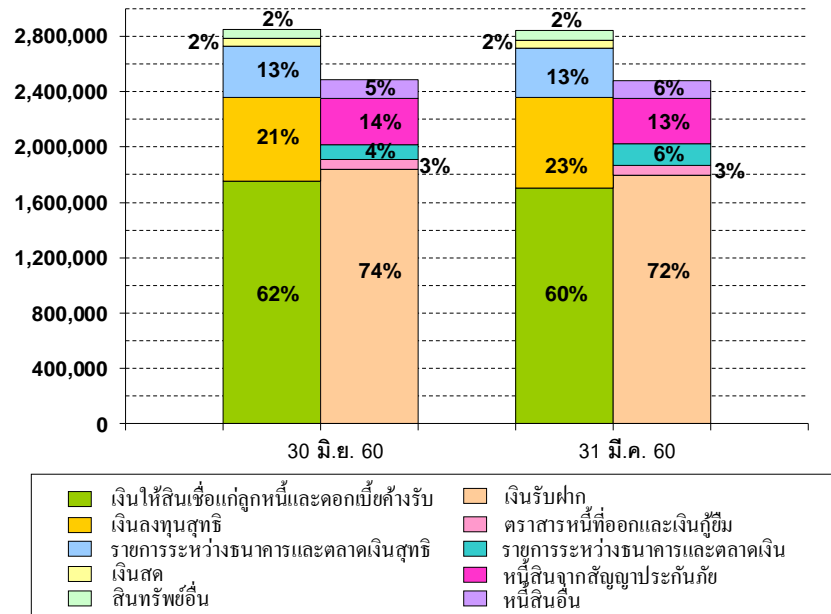
## ทรัพย์สินรอการขาย

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินรอการขายตามราคาต้นทุน จำนวน 19,180 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.67 ของสินทรัพย์รวม โดยมีค่าเผื่อการด้อยค่าสำหรับทรัพย์สินรอการขาย จำนวน 2,151 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 11.21 ของมูลค่าตามราคาต้นทุน ซึ่งเพียงพอที่จะรองรับค่าใช้จ่ายในการถือครอง ค่าใช้จ่ายในการขาย และขาดทุนจากการขายทรัพย์สินรอการขาย

## 4.2 สถานะทางการเงิน

### โครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สิน

(หน่วย: ล้านบาท)



#### □ สินทรัพย์

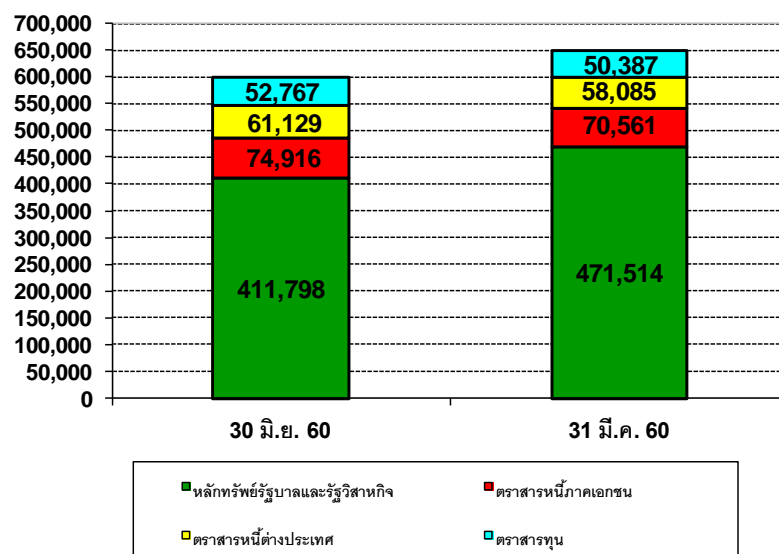
สินทรัพย์รวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2560 มีจำนวน 2,853,339 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2560 จำนวน 6,135 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.22 ทั้งนี้ ส่วนมากมาจากการเพิ่มขึ้นของเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ และรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) ในขณะที่เงินลงทุนสุทธิลดลง โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

- เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ (หักรายได้รอดตัดบัญชี) มีจำนวน 1,752,227 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 50,552 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.97 ส่วนใหญ่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของเงินให้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ เงินให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และเงินให้สินเชื่อประเภทเงินทุนหมุนเวียน โดยธนาคารมีปริมาณเงินให้สินเชื่อสูงเป็นอันดับ 4 ในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย
- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) มีจำนวน 373,990 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 13,469 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.74 ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร
- เงินลงทุนสุทธิ มีจำนวน 601,711 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 49,908 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.66 ส่วนใหญ่เกิดจากการขายพันธบัตรรัฐบาล



## เงินลงทุนในหลักทรัพย์

(หน่วย: ล้านบาท)



### □ หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น

หนี้สินรวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2560 มีจำนวน 2,484,352 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 3,629 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.15 จาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2560 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝาก และหนี้สินจากสัญญาประกันภัย ในขณะที่รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) ลดลง โดยรายการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ มีดังนี้

- เงินรับฝาก มีจำนวน 1,839,068 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน จำนวน 43,996 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.45 โดยธนาคารมีปริมาณเงินรับฝากสูงเป็นอันดับ 4 ในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย
- หนี้สินจากสัญญาประกันภัย มีจำนวน 340,908 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน จำนวน 19,090 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.93 ตามการเติบโตของธุรกิจประกันชีวิต
- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) มีจำนวน 102,345 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อน จำนวน 57,539 ล้านบาท หรือร้อยละ 35.99 ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของเงินกู้ยืมตามธุรกรรมซื้อคืนภาคเอกชน

ทั้งนี้ ส่วนของผู้ถือหุ้น (เฉพาะส่วนของผู้ถือหุ้น) ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2560 มีจำนวน 334,158 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน จำนวน 1,527 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.46 โดยมาจากกำไรสุทธิจากการดำเนินงานในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 ที่มีจำนวน 8,986 ล้านบาท แต่ได้อนุมัติการจ่ายปันผลจากกำไรสุทธิปี 2559 จำนวน 8,376 ล้านบาท ในเดือนเมษายน 2560

### □ ความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 โครงสร้างเงินทุนตามงบการเงินรวม ประกอบด้วย หนี้สินจำนวน 2,484,352 ล้านบาท และส่วนของผู้ถือหุ้นจำนวน 368,987 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 6.73 เท่า

โดยองค์ประกอบของแหล่งเงินทุนด้านหนี้สินที่สำคัญ ได้แก่ เงินรับฝาก ซึ่ง ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 มีจำนวน 1,839,068 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 64.45 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด สำหรับรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมนั้น มีสัดส่วนร้อยละ 3.59 และร้อยละ 2.53 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมดตามลำดับ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีแหล่งใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อหักรายได้รอดตัดบัญชี ซึ่ง ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 มีจำนวน 1,752,227 ล้านบาท ทำให้อัตราส่วนของเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝาก และอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากรวมตัวแลกเปลี่ยนของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 95.28 สำหรับสภาพคล่องส่วนที่เหลือ ธนาคารนำไปลงทุนในสินทรัพย์สภาพคล่องต่าง ๆ อันได้แก่ รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งเงินลงทุนในหลักทรัพย์

### แหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญของธนาคารและบริษัทย่อย

(หน่วย: ล้านบาท)

ระยะเวลา	เงินรับฝาก				เงินให้สินเชื่อ			
	30 มิ.ย. 60	ร้อยละ	31 ธ.ค. 59	ร้อยละ	30 มิ.ย. 60	ร้อยละ	31 ธ.ค. 59	ร้อยละ
≤ 1 ปี	1,815,863	98.74	1,783,984	99.40	807,794	46.10	772,897	45.53
> 1 - 5 ปี	23,205	1.26	10,851	0.60	423,375	24.16	415,263	24.46
> 5 ปี	-	-	-	-	521,058	29.74	509,421	30.01
<b>รวม</b>	<b>1,839,068</b>	<b>100.00</b>	<b>1,794,835</b>	<b>100.00</b>	<b>1,752,227</b>	<b>100.00</b>	<b>1,697,581</b>	<b>100.00</b>

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 เงินรับฝากที่มีระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี มีจำนวนมากกว่าเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี ซึ่งถือว่าเป็นปกติของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ทั่วไปในประเทศไทย ที่จะมีการระดมทุนระยะสั้นเพื่อการปล่อยสินเชื่อหรือลงทุนในระยะยาวเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม เงินรับฝากของธนาคารโดยส่วนใหญ่ จะมีการต่ออายุอย่างต่อเนื่องเมื่อครบกำหนดตามสัญญา จึงมีแนวโน้มว่าเงินรับฝากดังกล่าวจะอยู่กับธนาคารเป็นเวลานานกว่าระยะเวลาตามสัญญา ทำให้ธนาคารสามารถใช้เป็นแหล่งเงินสนับสนุนการให้สินเชื่อได้

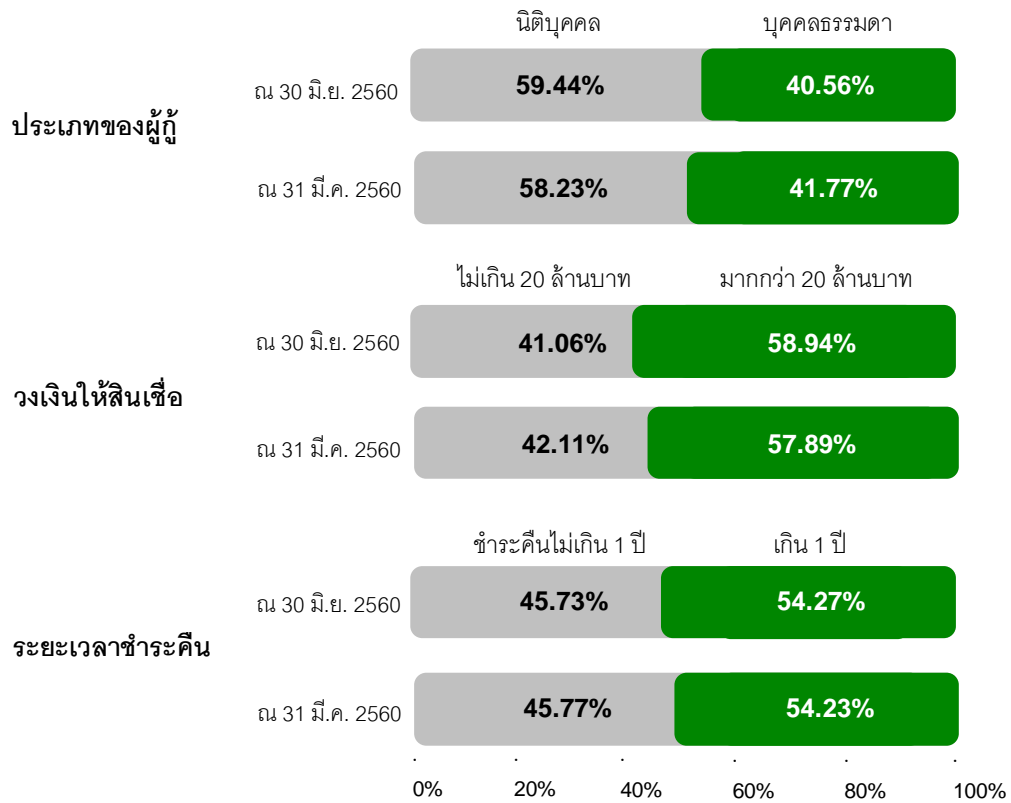
## 4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก

### □ เงินให้สินเชื่อ

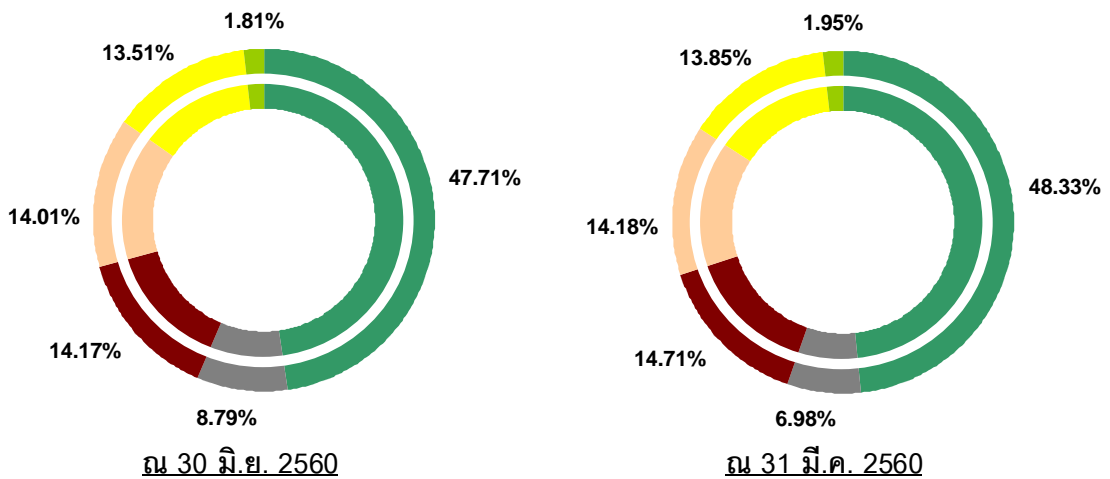
ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อตามงบการเงินรวมของธนาคารจำนวน 1,752,227 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 50,552 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.97 จากยอดสินเชื่อจำนวน 1,701,675 ล้านบาท ณ ไตรมาสที่ 1 ปี 2560

เงินให้สินเชื่อตามงบการเงินเฉพาะของธนาคาร ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 ส่วนใหญ่หรือคิดเป็นร้อยละ 59.44 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด เป็นลูกค้าประเภทนิติบุคคล และหากพิจารณาตามวงเงินให้สินเชื่อ ลูกค้ำของธนาคารส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 20 ล้านบาท จำนวน 1,016,621 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 58.94 ขณะที่สัดส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 41.06 มีวงเงินสินเชื่อที่น้อยกว่า 20 ล้านบาท สำหรับเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาการชำระคืนไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.73 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด

เงินให้สินเชื่อจำแนกตามประเภทผู้กู้ วงเงินให้สินเชื่อ และระยะเวลาชำระคืน



เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย



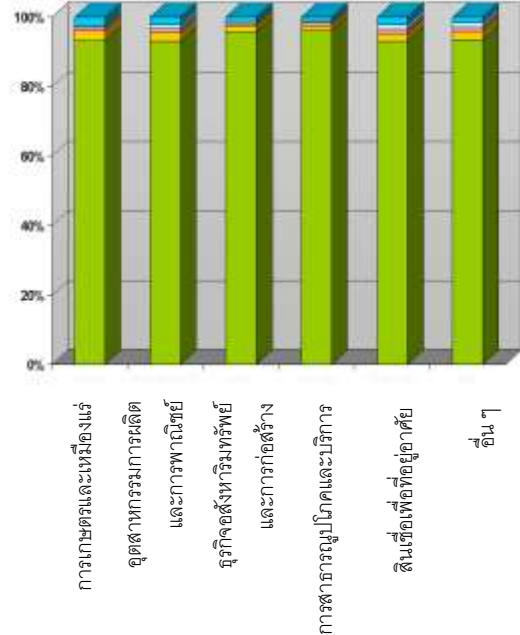
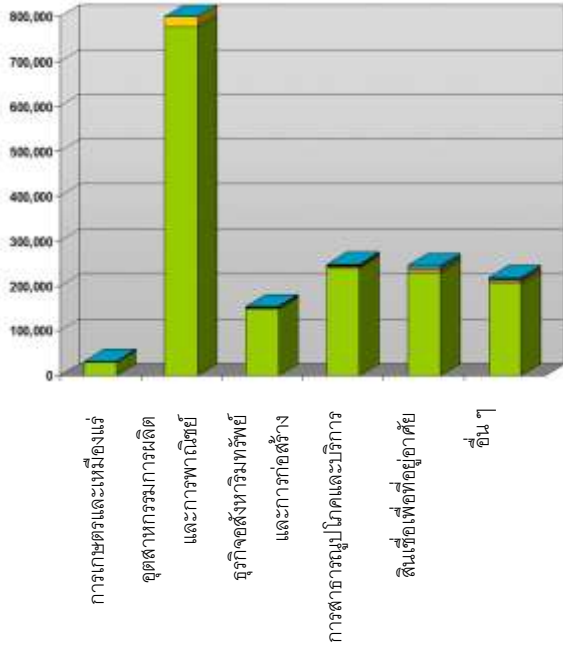
- การเกษตรและเหมืองแร่
- อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์
- ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง
- การสาธารณสุขโรคและบริการ
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- อื่น ๆ

ณ 30 มิ.ย. 2560

มูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย  
จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น

ร้อยละของเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย  
จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น

หน่วย: ล้านบาท



■ ชั้นปกติ    
 ■ ชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ    
 ■ ชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน    
 ■ ชั้นสงสัย    
 ■ ชั้นสงสัยจะสูญ

เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 93.75 ของสินเชื่อทั้งหมด และเมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์มีส่วนสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.71 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด โดยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 92.99 ของสินเชื่อในธุรกิจดังกล่าว

สินเชื่อแยกตามกลุ่มธุรกิจลูกค้า

(หน่วย: ล้านบาท)

	30 มิ.ย. 2560		31 มี.ค. 2560	
	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ <sup>1)</sup>	กลุ่มลูกค้าบุคคล <sup>2)</sup>	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ <sup>1)</sup>	กลุ่มลูกค้าบุคคล <sup>2)</sup>
เงินให้สินเชื่อ	1,235,521	423,229	1,186,850	419,346

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ประกอบด้วย ลูกค้าผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจในนามบริษัทจดทะเบียน และในนามบุคคลธรรมดา 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 สินเชื่อที่อยู่อาศัย บริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาด้านการลงทุน รวมถึงบริการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2560 สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจลูกค้าบริษัทและธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ) เพิ่มขึ้นจำนวน 48,671 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.10 จากสิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2560 อันเป็นผลจากการดำเนินงานที่ดีของ

ลูกค้า ทำให้มีความต้องการทางการเงินอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ บริการ และ อุตสาหกรรมเกษตร ประกอบกับธนาคารมีนโยบายที่มุ่งสนับสนุนความแข็งแกร่งทางธุรกิจให้กับลูกค้าทั้งในและ ต่างประเทศ ด้วยการช่วยเหลือให้ผู้ประกอบการมีเงินทุนสำหรับขยายกิจการและเสริมสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ โดยในไตรมาสที่ธนาคารได้ขยายระยะเวลาโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและเพิ่มประสิทธิภาพ การผลิตให้กับลูกค้าผู้ประกอบการ รวมทั้งสานต่อการสนับสนุนโครงการภาครัฐต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการ National e-Payment ที่มีประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกด้านการทำธุรกรรมทางการเงินให้กับลูกค้า

สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลนั้น ธนาคารยังคงนโยบายการขยายสินเชื่ออย่างระมัดระวังและมีความสอดคล้องกับ ภาพรวมตลาด เพื่อให้สามารถรักษาคุณภาพสินเชื่อที่ดี ควบคู่ไปกับการรักษาความเป็นผู้นำในผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลัก ได้อย่างต่อเนื่อง โดยในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 ยอดคงค้างสินเชื่อกลุ่มลูกค้าบุคคลปรับตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อยที่ร้อยละ 0.93 จาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2560 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่ดำเนินกลยุทธ์ในการสร้างความสัมพันธ์ อันดีกับพันธมิตรธุรกิจทั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและส่วนภูมิภาค รวมทั้งการจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อตอบสนอง ต้องการสำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ขณะที่สินเชื่อผู้บริโภค เพิ่มขึ้นจากสินเชื่อบุคคลอื่น ท่ามกลางการคัดเลือกลูกค้าที่มี คุณภาพเป็นหลัก

## □ เงินรับฝาก

### เงินรับฝากแยกตามประเภทบัญชี

(หน่วย: ล้านบาท)

	สัดส่วน (ร้อยละ)	ยอดเงินรับฝาก		การเปลี่ยนแปลง	
		30 มิ.ย. 2560	31 มี.ค. 2560	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
<b>เงินรับฝากรวม</b>	100.00	1,839,068	1,795,072	43,996	2.45
เงินรับฝากกระแสรายวัน	5.34	98,106	94,633	3,473	3.67
เงินรับฝากออมทรัพย์	72.60	1,335,246	1,293,854	41,392	3.20
เงินรับฝากประจำ	22.06	405,716	406,585	(869)	(0.21)

ยอดเงินรับฝากรวม ณ ไตรมาสที่ 2 ปี 2560 เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.45 จากไตรมาสที่ 1 ปี 2560 จากเงินรับฝาก ออมทรัพย์และกระแสรายวัน ตามการบริหารจัดการเงินฝากให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจ และสามารถ แข่งขันได้ นอกจากนี้ ธนาคารได้สานต่อโครงการผลิตภัณฑ์เงินฝากที่ตอบโจทย์ความต้องการออมเงินและความ คุ่มครองประกันชีวิต รวมถึงทางเลือกลงทุนอื่นที่มีผลตอบแทนสูงกว่าในระดับความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้ เพื่อทดแทน เงินฝากประจำบางส่วนที่ย่อยครบกำหนด

## 4.4 การบริหารเงิน

### □ แนวทางการบริหารเงิน

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารประเภทข้ามคืน ทรงตัวต่อเนื่องจากไตรมาส สุดท้ายปีก่อนที่ระดับร้อยละ 1.40 ต่อปี ซึ่งเป็นทิศทางที่สอดคล้องกับมติที่ประชุมคณะกรรมการนโยบายการเงิน เมื่อ วันที่ 24 พฤษภาคม 2560 ที่ประกาศให้คงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 1.50 ต่อปี โดยยอดคงค้างของธุรกรรมเงิน กู้ยืมระหว่างธนาคารในไตรมาสนี้ ปรับเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนเล็กน้อย

ขณะที่ผลตอบแทนในตลาดพันธบัตรระยะสั้น อายุไม่เกิน 1 ปี ในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 ปรับตัวลดลงต่ำกว่า อัตราดอกเบี้ยนโยบาย ธนาคารจึงขายพันธบัตรระยะสั้นออกจากพอร์ตการลงทุนเพื่อลงทุนในตลาดเงิน และเข้าลงทุน เพิ่มในพันธบัตรระยะยาวอายุประมาณ 10 ปี เพื่อปรับผลตอบแทนจากการลงทุนให้เพิ่มขึ้น ท่ามกลางแนวโน้มอัตรา ผลตอบแทนในตลาดที่ปรับตัวลดลง

### รายได้หลักจากการบริหารเงิน

(หน่วย: ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้หลักจากการบริหารเงิน (สำหรับบัญชีเพื่อการธนาคาร)	สัดส่วน (ร้อยละ)	ไตรมาสที่ 2 ปี 2560	ไตรมาสที่ 1 ปี 2560	การเปลี่ยนแปลง	
				เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
<b>รายได้ดอกเบี้ยรับ</b>					
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน <sup>1)</sup>	58.97	1,420	1,339	81	6.05
เงินลงทุน	41.03	988	1,040	(52)	(5.00)
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	<b>2,408</b>	<b>2,379</b>	<b>29</b>	<b>1.22</b>

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

สำหรับรายได้ดอกเบี้ยในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 รวมเป็นจำนวน 2,408 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนเล็กน้อย จำนวน 29 ล้านบาท จากการปรับพอร์ตการลงทุนดังที่กล่าวข้างต้น

#### □ อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่อง

ธนาคารดำรงเงินฝากกระแสรายวันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดโดยเฉลี่ยรายบัญชีแล้วไม่ต่ำกว่าร้อยละ 1.00 ของยอดเงินฝากและเงินกู้ยืมบางประเภท โดยเฉลี่ยของบัญชีวันที่ 30 มิถุนายน 2560 ธนาคารมีเงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและเงินสดที่ศูนย์เงินสด รวมเป็นจำนวน 22,657 ล้านบาท

## 4.5 ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

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

(หน่วย: ล้านบาท)

ผลการดำเนินงาน	งวดแรก ปี 2560	งวดแรก ปี 2559	ปี 2559
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด			
สินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการ	1,255,372	1,223,596	1,240,206
ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	19.08	20.22	19.47
บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)			
ปริมาณการซื้อขาย	394,102	371,217	868,068
ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	3.87	3.72	3.78
บริษัท ลีตซิงกสิกรไทย จำกัด			
เงินให้สินเชื่อ	92,993	89,346	90,696
บริษัท แฟคเตอร์ แอนด์ อีควิเมนต์ กสิกรไทย จำกัด			
เงินให้สินเชื่อ	16,628	13,715	14,798
บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)			
เบี้ยประกันชีวิตรับรวม	57,895	51,783	97,013
ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	19.45	18.59	17.07

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

ในงวดแรกปี 2560 บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีภาพรวมผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจ ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อันเนื่องมาจากการร่วมแรงร่วมใจของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด ยังคงรักษาอันดับ 1 ในธุรกิจจัดการกองทุนประเภทกองทุนรวม ด้วยส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 20.42 และสินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการทั้งหมด มีส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 19.08 อันเป็นผลจากความร่วมมือเป็นอย่างดีกับธนาคารในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อาทิ 1) กองทุนเปิดเค ตราสารหนี้เอเชีย (K-AFIXED) ซึ่งรองรับการเติบโตของภูมิภาคเอเชีย 2) My Port Simulator เครื่องมือช่วยวิเคราะห์และวางแผนพอร์ตการลงทุนตามความเสี่ยงที่ลูกค้ารับได้ และ 3) Fund Navigator เครื่องมือช่วยเลือกกองทุนตามเป้าหมายการลงทุน รวมทั้งการพัฒนาช่องทางบริการอิเล็กทรอนิกส์ และการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ทั้งในด้านงานวิจัย การให้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ อนุพันธ์ และงานวาณิชธนกิจ เพื่อตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์การลงทุนของลูกค้า โดยให้ข้อมูลบทวิเคราะห์ที่รวดเร็ว เจาะลึกและครอบคลุมทุกอุตสาหกรรม ควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการลงทุนเพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมของนักลงทุนในโลกดิจิทัล อาทิ 1) KS Super Stock Mobile Application ซึ่งได้พัฒนาฟังก์ชันใหม่ให้สามารถคัดกรองหุ้นตามแนวคิดนักลงทุนระดับโลก และเพิ่มฟังก์ชันวิเคราะห์ผลการลงทุนตามหุ้นรายตัวที่เคยซื้อขายย้อนหลัง 3 ปี 2) KS Super Portfolio ฟังก์ชันวิเคราะห์และตรวจสอบประสิทธิภาพการลงทุนที่สมบูรณ์แบบที่สุด พร้อมแนะนำแนวทางการปรับพอร์ตลงทุนผ่านคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้ในงวดแรกปี 2560 บริษัทยังรักษาความเป็นผู้นำตลาดได้ โดยมีส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 3.87

บริษัท ลิสซิ่งกสิกรไทย จำกัด สามารถรักษายอดคงค้างเงินให้สินเชื่อได้ในระดับใกล้เคียงกับช่วงเดียวกันของปี 2559 โดยมีอัตราการเติบโตที่ร้อยละ 4.08 สอดคล้องกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศ ทั้งนี้ปริมาณสินเชื่อใหม่ที่เติบโตดี ส่วนใหญ่มาจากสินเชื่อเช่าซื้อรายย่อย ขณะเดียวกัน บริษัทยังสามารถดูแลคุณภาพสินทรัพย์ให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี สะท้อนจากสัดส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่อยู่ในระดับร้อยละ 1.50 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย นอกจากนี้ บริษัทยังปรับปรุงการให้บริการและออกแคมเปญต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งบุคคลและธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

บริษัท แฟคเตอร์ี แอนด์ อีควิปเมนต์ กสิกรไทย จำกัด มียอดสินเชื่อขยายตัวร้อยละ 21.24 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2559 ซึ่งเป็นอัตราการเติบโตที่สูงกว่าเป้าหมาย โดยกระจายตัวในทุกกลุ่มอุตสาหกรรม และครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ อันเป็นผลของการมุ่งเน้นสร้างพันธมิตรกับกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้จำหน่ายเครื่องจักรอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังเป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการให้ลิสซิ่งและเช่าซื้อเครื่องจักร โดยบริษัทได้ทำงานร่วมกับผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าของธนาคารอย่างใกล้ชิด เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพที่ระดับความพึงพอใจสูงสุด

บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ยังรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจประกันชีวิต โดยมีส่วนแบ่งการตลาดเบี้ยประกันชีวิตรับใหม่อยู่ที่ร้อยละ 23.05 เป็นอันดับ 1 ของระบบ และเบี้ยประกันชีวิตรับรวมร้อยละ 19.45 เป็นอันดับที่ 1 ของระบบ อันเป็นผลจากความร่วมมือกับธนาคารกสิกรไทยในการพัฒนารูปแบบกรมธรรม์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ซึ่งส่งผลให้บริษัทยังสามารถรักษาอันดับ 1 ในการขายผ่านช่องทางธนาคารอีกด้วย

#### 4.6 เงินกองทุนตามกฎหมาย<sup>1)</sup>

ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2560 ธนาคารมีเงินกองทุนตามกฎหมายตามหลักเกณฑ์ Basel III ทั้งสิ้น จำนวน 313,263 ล้านบาท แบ่งเป็น เงินกองทุนชั้นที่ 1 จำนวน 264,634 ล้านบาท และเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 48,629 ล้านบาท โดยมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงรวมเท่ากับร้อยละ 16.87 ซึ่งสูงกว่าอัตราขั้นต่ำและส่วนเพิ่มตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 9.75 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

##### อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง

- งบการเงินเฉพาะธนาคาร

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมาย	Basel III						
	ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม <sup>4)</sup> ตามที่ ธปท. กำหนด	30 มิ.ย. 2560	31 มี.ค. 2560	ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม <sup>4)</sup> ตามที่ ธปท. กำหนด	31 ธ.ค. 2559	30 ก.ย. 2559	30 มิ.ย. 2559
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 <sup>3)</sup>	7.25	14.25	14.17	6.625	14.27	14.78	13.84
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	5.75	14.25	14.17	5.125	14.27	14.78	13.84
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	2.62	2.68	-	3.90	4.00	3.56
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น	9.75	16.87	16.85	9.125	18.17	18.78	17.40

- กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย<sup>2)</sup>

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมาย	Basel III						
	ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม <sup>4)</sup> ตามที่ ธปท. กำหนด	30 มิ.ย. 2560	31 มี.ค. 2560	ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม <sup>4)</sup> ตามที่ ธปท. กำหนด	31 ธ.ค. 2559	30 ก.ย. 2559	30 มิ.ย. 2559
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 <sup>3)</sup>	7.25	15.25	15.03	6.625	15.16	15.69	14.69
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	5.75	15.25	15.03	5.125	15.16	15.69	14.69
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	2.38	2.48	-	3.68	3.77	3.43
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น	9.75	17.63	17.51	9.125	18.84	19.46	18.12

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

<sup>2)</sup> กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย หมายถึง กลุ่มธุรกิจทางการเงินตามการกำกับแบบรวมกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย บริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย บบส. เพทาย 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 2560 อันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส (Moody's Investors Service) สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือสแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ (Standard & Poor's) และสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือฟิทช์ เรตติ้งส์ (Fitch Ratings) ยังคงไม่เปลี่ยนแปลง เมื่อเทียบกับ ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2560

รายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นดังนี้

### อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารกสิกรไทย

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ		30 มิ.ย. 2560
<b>มูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส <sup>1)</sup></b>		
<b>สกุลเงินต่างประเทศ</b>		
แนวโน้ม		มีเสถียรภาพ
ระยะยาว – ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ		Baa1
- เงินฝาก		Baa1
- การประเมินความเสี่ยงของคู่สัญญา (CR Assessments)		Baa1(cr)
ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / เงินฝาก		P-2
- การประเมินความเสี่ยงของคู่สัญญา (CR Assessments)		P-2(cr)
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ		Baa3
ฐานอันดับความน่าเชื่อถือ (Baseline Credit Assessment)		Baa2
<b>สกุลเงินในประเทศ</b>		
แนวโน้ม		มีเสถียรภาพ
ระยะยาว – เงินฝาก		Baa1
ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / เงินฝาก		P-2
<b>สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ <sup>1)</sup></b>		
<b>อันดับความน่าเชื่อถือสากล</b>		
แนวโน้ม		มีเสถียรภาพ
ระยะยาว		BBB+
บัตรเงินฝากระยะยาว		BBB+
ระยะสั้น		A-2
บัตรเงินฝากระยะสั้น		A-2
ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ (สกุลเงินต่างประเทศ)		BBB+
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ (สกุลเงินต่างประเทศ)		BBB
<b>อันดับความน่าเชื่อถือภูมิภาคอาเซียน</b>		
ระยะยาว		axA+
ระยะสั้น		axA-1
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ		axA

ฟิทช์ เรทติ้งส์<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 II	AA(th)
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 ตามเกณฑ์ Basel III	AA(th)

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> อันดับความน่าเชื่อถือระยะยาว ซึ่งถือเป็นระดับที่นำลงทุน (Investment Grade) สำหรับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ และฟิทช์ เรทติ้งส์ คือ ระดับตั้งแต่ Baa3 BBB- และ BBB- ตามลำดับ ขณะที่ ในกรณีของอันดับความน่าเชื่อถือระยะสั้นนั้น ระดับที่นำลงทุนสำหรับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ และฟิทช์ เรทติ้งส์ จะได้แก่ ระดับตั้งแต่ P-3 A-3 และ F3 ตามลำดับ

## 5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ

### 5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล

ธนาคารให้ความสำคัญกับจัดการงานทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานใน 3 ส่วนหลัก ได้แก่ กลุ่มบริษัทจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (KASIKORN BUSINESS-TECHNOLOGY GROUP: KBTG) กลุ่มประเทศ AEC+3 และการดำเนินงานอื่น ๆ เพื่อจัดการงานด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคารให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

- **การจัดการงานทรัพยากรบุคคล KBTG**

ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจการเงินและธุรกิจด้านดิจิทัล KBTG จึงดำเนินนโยบายสรรหาคนดี คนเก่ง อย่างต่อเนื่อง เพื่อเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนธนาคารดิจิทัลไทยให้ก้าวสู่การเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี ธนาคารดิจิทัลแห่งอนาคตที่สมบูรณ์แบบ และตอบสนองการใช้ชีวิตในยุคสื่อสังคมออนไลน์ (Mobile and Online Society) ได้อย่างไร้ขีดจำกัด

โดยในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 KBTG มุ่งสร้างกิจกรรมประชาสัมพันธ์องค์กรอย่างต่อเนื่อง อาทิ กิจกรรม Career Day ภายใต้ธีม Smart Career with Digital Life และกิจกรรม IT Career Talk โดยมีผู้บริหารให้ความรู้เกี่ยวกับสายอาชีพทางเทคโนโลยีในธุรกิจธนาคารแก่กลุ่มนิสิตนักศึกษาคณะวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ในมหาวิทยาลัยของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังจัดโครงการ New Hire Bootcamp สำหรับพนักงานใหม่ เพื่อให้เรียนรู้วัฒนธรรมและการทำงานของ KBTG ด้านการสื่อสารและสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ผ่านกิจกรรม Comnovation (ชุมชนนักปฏิบัติ - Community of Practice: CoP) เพื่อต่อยอดค่านิยมขององค์กร ได้แก่ การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Creation) เกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ (Innovation) บนกระบวนการทำงานที่ทำอย่างรวดเร็ว (Agility) ขณะเดียวกัน ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพผู้นำ (Leadership Development Program) ที่เน้นการคัดเลือกและพัฒนากลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent Pool) อย่างเฉพาะเจาะจงและแข่งขันได้ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการยกระดับสายอาชีพของพนักงาน ตลอดจนดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงของตำแหน่งงานสำคัญให้มีความเพียงพอและต่อเนื่อง สำหรับรองรับการเติบโตทางธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต

- **การจัดการงานทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการขยายธุรกิจในกลุ่มประเทศ AEC+3**

ธนาคารดำเนินการศึกษาและออกแบบโครงสร้างองค์กร รวมทั้งกำหนดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจ (Service Model) ในกลุ่มประเทศ AEC+3 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและรองรับการเติบโตของธุรกิจธนาคารในภูมิภาค โดยในไตรมาสที่ 2 ธนาคารได้จัดทำหลักสูตรการพัฒนาเส้นทางอาชีพสำหรับพนักงาน อาทิ หลักสูตร AEC Development Program เพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงาน และหลักสูตร KBanker Academy สำหรับพนักงานกลุ่มงานขาย (Frontline) ทั้งในประเทศไทย จีน และกลุ่มประเทศ AEC นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดปฐมนิเทศให้กับพนักงานที่ย้ายถิ่นไปต่างแดน (Expatriate) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจได้อย่างเหมาะสม ทันทีที่และแข่งขันได้ในตลาดแรงงานท้องถิ่น ควบคู่ไปกับการพัฒนาพนักงานท้องถิ่นอีกด้วย

สำหรับการสนับสนุนธุรกิจในสาธารณรัฐประชาชนจีน ธนาคารได้เตรียมความพร้อมในการจัดตั้งธนาคารท้องถิ่น (Local Incorporated Institute: LII) และการเปิดสาขาเชิงรุก โดยสรรหาและอบรมพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ รวมถึงการจัดโครงการ Competency to Career เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะในการทำงาน (Competency Model) และสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้กับพนักงาน เป็นต้น

- **การดำเนินงานอื่น ๆ ในการจัดการงานด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคาร**

- **ด้านการรับสมัครบุคลากร:** เน้นจัดกิจกรรมเชิงรุกเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพ และดำเนินโครงการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคาร (Branding) อาทิ โครงการ KBANK Campus Roadshow ที่ผู้บริหารธนาคาร และศิษย์เก่าของสถาบัน มาเป็นผู้บรรยายให้ความรู้ และบอกเล่าประสบการณ์การทำงานในธนาคารกสิกรไทย กิจกรรม Get Inspired by K-Expert โดยมีวิทยากรให้ความรู้และแนะนำวิธีการลงทุนให้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม กิจกรรม SME Career Day เน้นรับสมัครนิสิต นักศึกษา และผู้มีประสบการณ์ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อเข้าร่วมงานกับธนาคาร และกิจกรรม K SME Open House: Light up your career ที่เปิดประสบการณ์การเรียนรู้กับผู้เชี่ยวชาญด้านสินเชื่อของธนาคาร พร้อมเทคนิคในการวิเคราะห์สินเชื่อ
- **ด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงาน:** เริ่มดำเนินโครงการ Coaching Academy ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการสอนงานในระดับมืออาชีพให้แก่ผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ทักษะการสอนในการดึงศักยภาพของพนักงานออกมาอย่างเต็มที่และช่วยให้ทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีผลงานดี มีแรงจูงใจในการทำงาน และยังเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน รวมถึงเป็นการพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้สอนงานและผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดอีกด้วย นอกจากนี้ ยังมีการรณรงค์ผ่านกิจกรรมและสื่อต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องขึ้นในองค์กร
- **ด้านการส่งเสริมและรักษาความผูกพันของพนักงาน:** ธนาคารจัดงาน You are K Heroes เพื่อส่งเสริมการชื่นชมยินดีให้แก่พนักงานที่มีความสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ทั้งประเภททีมและรายบุคคล และจัดกิจกรรมสื่อความและออกอากาศ Series-K LOVE DIY เพื่อกระตุ้นและเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อหัวหน้างานและต่อองค์กร โดยใช้หลักการ “ให้ใจให้รู้ ให้เกียรติ ให้โต”
- **ด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการ:** จัดการประชุมคณะกรรมการลูกจ้างในระบบทวิภาคีกับผู้บริหารธนาคาร ครั้งที่ 2 ประจำปี 2560 เพื่อเปิดโอกาสให้มีการปรึกษาหารือและแก้ไขปัญหาอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับธนาคาร นอกจากนี้ ยังจัดการประชุมเพื่อเจรจาเกี่ยวกับข้อเรียกร้องของสหภาพแรงงานตามหลักแรงงานสัมพันธ์ที่ดี โดยหารือถึงการปรับปรุงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของพนักงานให้สอดคล้องกับสภาวะปัจจุบัน และสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้ อีกทั้งได้ร่วมกับสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทย และสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทย ในการแก้ไขปัญหาการกระทำผิดของพนักงานเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ของหน่วยงานทางราชการ โดยถือเป็นโจทย์ที่ต้องร่วมกันแก้ไข เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานสามารถส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และลดความเสี่ยงหรือความเสียหายจากการปฏิบัติงานลงได้อย่างมีนัยสำคัญ
- **ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กร:** จัดกิจกรรม “VP Retreat: ONE FOR ALL, AND ALL FOR ONE” เพื่อส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสิ่งใหม่ และความร่วมมือร่วมใจกันตามค่านิยมหลักของธนาคารให้แก่กลุ่มผู้บริหารของธนาคารและบริษัทของธนาคาร ในตำแหน่งระดับรองผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่องจากปลายปีที่ผ่านมาที่จัดให้แก่ผู้บริหารในระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป
- **ด้านการบริหารสื่อความเพื่อสร้างความยั่งยืนต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้ปณิธาน “กรีน ดีเอ็นเอ”:** รณรงค์ส่งเสริมให้พนักงานร่วมสะสมชั่วโมงความดี ในโครงการกรีน ดีเอ็นเอ

ปี 2560 อย่างต่อเนื่อง ซึ่งในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 พนักงานร่วมสะสมชั่วโมงความดีได้ประมาณ 13,000 ชั่วโมง จากเป้าหมาย 50,000 ชั่วโมงในปี

## 5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2560 กลุ่มบริษัท KBTG ได้ดำเนินการศึกษาและพัฒนาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ รูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้ตอบโจทย์กลยุทธ์ของธนาคาร ในการรักษาความสามารถด้านการแข่งขัน และเป็นผู้นำการให้บริการดิจิทัลแบบกึ่ง ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของพฤติกรรมผู้บริโภค และความท้าทายจากการแข่งขันที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวนำ โดยการดำเนินงานที่สำคัญมีดังนี้

- **พัฒนาฟังก์ชันการใช้งานของระบบการชำระเงินที่ไม่ใช้เงินสด (Cashless Payment) ผ่าน แอปพลิเคชัน K+ Wallet** เพื่อให้ตอบสนองความต้องการใช้งานทั้งในมุมของร้านค้าและลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยร่วมกับ กลุ่มบริษัทคาราบายาว สร้างนวัตกรรมใหม่ในการให้สินเชื่อแก่ร้านค้ารายย่อยที่ซื้อสินค้าจากกลุ่มบริษัทคาราบายาว ซึ่งกลุ่มบริษัทคาราบายาวเป็นผู้ค้าประกันเงินกู้ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ โดยอยู่ระหว่างการวางแผนขยายการใช้งานไปยังกลุ่มร้านค้ารายย่อยอื่น ๆ รวมถึงเตรียมนำ K+ Wallet ไปรวมบนแพลตฟอร์มของ K PLUS เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้บนแอปพลิเคชันเดียว ด้วยการ Scan QR Code ของ K PLUS Merchant เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ
- **ศึกษาและพัฒนาระบบ Application Programming Interface (API) Manager** โดยอยู่ระหว่างการรวบรวม ข้อมูลและกลยุทธ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของธุรกิจฟินเทค นอกเหนือจากการเปิดบริการเชื่อมต่อ API กับบริษัท Flow Account บนแอปพลิเคชัน K PLUS SME
- **ศึกษาการทำงานและเทคโนโลยีในการนำ Machine Learning มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจของธนาคาร** โดยเริ่มทดลองนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้า ผ่านช่องทาง SMS อีเมล และแอปพลิเคชัน Mobile Life Plus ให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- **พัฒนาฟังก์ชันการใช้งานเทคโนโลยีด้านการบันทึกข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน (Blockchain) เพื่อให้ตอบโจทย์ธุรกิจมากขึ้น** หลังจากที่ได้พัฒนา “ไฮเปอร์เลจเจอร์ (Hyperledger)” สำหรับธุรกรรมการออกหนังสือค้ำประกันให้กับลูกค้าสหบรรษัทบน Blockchain ไปแล้ว
- **ศึกษาและพัฒนาเทคโนโลยีการรู้จักลูกค้าด้วยวิถีอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer: e-KYC)** โดยเปิดใช้งานระบบการยืนยันตัวตนของลูกค้าใหม่ที่ลงทะเบียนใช้บริการ K+ Wallet ด้วยข้อมูลหน้าบัตรประชาชนของลูกค้า
- **พัฒนาความสามารถของแอปพลิเคชัน K PLUS** ซึ่งเป็นบริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ โดยเพิ่มฟังก์ชันการชวนเพื่อนมาสมัครใช้บริการ K PLUS (Member Get Member) การเพิ่มบัญชีเงินฝากได้ด้วยตนเอง และนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายผ่าน Action Feed ในเมนู Life PLUS อีกทั้งยังมีโครงการนำร่องภายในธนาคาร โดยเปิดช่องทางขายสินค้าเกษตรเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรในโครงการพรวนฝัน ซึ่งในอนาคตอาจขยายไปยังผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ด้วย
- **พัฒนาแอปพลิเคชันการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนให้ผู้บกพร่องทางการมองเห็น (Visually Impaired)** โดยบริษัท บิคคอน อินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นบริษัทฟินเทคสตาร์ทอัพภายใต้การร่วมทุนของธนาคารกสิกรไทย คาดว่าการปรับปรุงและพัฒนาฟีเจอร์ต่าง ๆ สำหรับนำมาใช้งานจริงจะแล้วเสร็จในไตรมาสที่ 3 นี้

## Disclaimer

---

บทความบางบทความที่ปรากฏอยู่ในฉบับนี้เป็นบทความคาดการณ์ในอนาคต (Forward-Looking Statement) เกี่ยวกับฐานะทางการเงินและการดำเนินงานของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) ที่ซึ่งธนาคารได้จัดทำบทความดังกล่าวโดยอาศัยสมมติฐานหลายประการ 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 resembles a stylized leaf or a curved arrow pointing downwards and to the right. It starts with a sharp point at the top left and curves smoothly towards the bottom right, ending in a vertical edge.

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