



คำอธิบายและการวิเคราะห์  
ของฝ่ายจัดการ  
สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2559

ธนาคารกสิกรไทย  
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ

## บทสรุปผู้บริหารของรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2559

กลไกการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยที่ยังฟื้นตัวขึ้นไม่พร้อมเพรียงกัน จากความอ่อนแอของภาคการส่งออก และภาวะภัยแล้งที่ทวีความรุนแรงขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อกำลังซื้อในกลุ่มเกษตรกรและเพิ่มภาระหนี้ครัวเรือน ขณะที่การลงทุนภาคเอกชนยังรอความชัดเจนของสัญญาณการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจและการลงทุนภาครัฐ ทำให้เศรษฐกิจไทยในไตรมาสแรกมีทิศทางที่ชะลอตัว และอาจต่อเนื่องไปถึงไตรมาสที่สองของปีนี้

ท่ามกลางความไม่แน่นอนของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลก ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย จึงให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับการบริหารต้นทุนการดำเนินงาน และการบริหารจัดการคุณภาพสินทรัพย์ เพื่อให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างมีคุณภาพ และสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว ภายใต้ยุทธศาสตร์หลัก คือ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) และการเป็นธนาคารหลักของลูกค้า (Customers' Main Bank)

การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ดังกล่าว ส่งผลให้ในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ธนาคารและบริษัทย่อย มีกำไรสุทธิจำนวน 9,646 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 4,169 ล้านบาท หรือร้อยละ 76.13 ถึงแม้ว่าธนาคารได้ตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นจำนวน 2,466 ล้านบาท หรือร้อยละ 27.94 เพื่อรองรับภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทั้งนี้ กำไรจากการดำเนินงานก่อนหักค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และภาษีเงินได้ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 8,435 ล้านบาท หรือร้อยละ 51.05 ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน และรายได้จากการดำเนินงานเพิ่มขึ้น จากทั้งรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยและรายได้ดอกเบี้ยสุทธิที่เพิ่มขึ้นตามการเพิ่มของปริมาณเงินให้สินเชื่อ ในขณะที่ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยลดลง

ธนาคารยังสามารถรักษาอัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญได้ในระดับที่สอดคล้องกับภาพรวมเศรษฐกิจ และเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยยังคงรักษาระดับอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) ไว้ที่ระดับร้อยละ 3.62 และอัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) ที่ระดับร้อยละ 37.21 สำหรับอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพสินเชื่อ (Gross NPL) อยู่ที่ระดับร้อยละ 2.81 โดยมีอัตราส่วนค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ (Coverage Ratio) ที่ระดับร้อยละ 135.13 ขณะที่สถานะเงินกองทุนมีความแข็งแกร่งเพียงพอต่อการรองรับความเสี่ยงและอยู่ในระดับที่สูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กำหนด โดยอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย ตามหลักเกณฑ์ Basel III อยู่ที่ร้อยละ 18.36 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงอยู่ที่ร้อยละ 14.88

จากความพยายามและการดำเนินการทั้งหมด ส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดี โดยได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ ดังจะเห็นได้จากหลากหลายรางวัลที่ได้รับในไตรมาสที่ 1 ปี 2559

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทสรุปผู้บริหาร</b>	ก
<b>1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน</b>	1
1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลก และเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 และแนวโน้ม	1
1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน	2
<b>2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง</b>	4
2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต	4
2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด	4
2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง	4
<b>3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก</b>	6
3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ	6
3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ในไตรมาสที่ 1 ปี 2559	6
3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ	7
3.4 ช่องทางการให้บริการ	11
3.5 รางวัลเกียรติคุณ	13
<b>4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน</b>	15
4.1 ผลการดำเนินงาน	15
4.2 ฐานะทางการเงิน	21
4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก	23
4.4 การบริหารเงิน	26
4.5 เงินกองทุนตามกฎหมาย	26
4.6 อันดับความน่าเชื่อถือ	27
<b>5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ</b>	30
5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล	30
5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	31

# 1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน

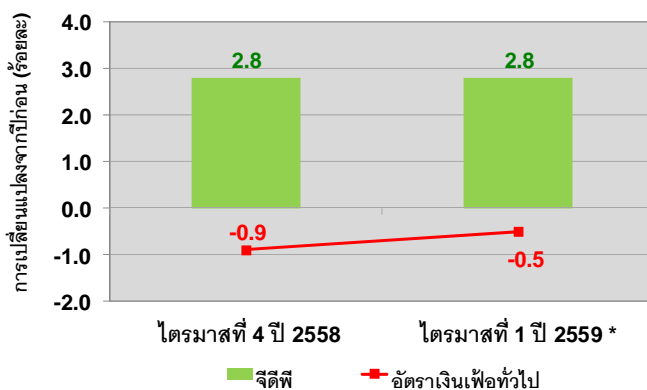
## 1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลก และเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 และแนวโน้ม

เศรษฐกิจโลกยังเผชิญความเสี่ยงต่อเนื่องจากความเสี่ยงในเอเชีย โดยเฉพาะเศรษฐกิจจีน ที่ถูกปรับลดแนวโน้มอันดับความน่าเชื่อถือลงจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือสแตนดาร์ดแอนด์ปัวร์ส และมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส ซึ่งอาจจุดให้เศรษฐกิจของประเทศกำลังพัฒนาในเอเชียชะลอตัวลงตามไปด้วย สอดคล้องกับการปรับลดตัวเลขคาดการณ์เศรษฐกิจโลกของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ในเดือนเมษายนที่ผ่านมา นอกจากนี้ อุปสงค์ในตลาดโลกที่ชะลอตัวยังส่งผลให้กิจกรรมในภาคการผลิตของญี่ปุ่นกลับมาหดตัวอีกครั้งในรอบกว่า 1 ปี ประกอบกับราคาน้ำมันในตลาดโลกยังคงเคลื่อนไหวในระดับต่ำ จากภาวะอุปทานน้ำมันล้นตลาดท่ามกลางแรงกดดันของเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัว โดยเฉพาะอุปสงค์ของจีนผู้นำเข้าน้ำมันรายใหญ่ที่ยังอ่อนแอต่อเนื่อง

ความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นเหล่านี้ ทำให้นักการกลางประเทศขนาดใหญ่หลายแห่ง ยังคงผ่อนคลายนโยบายการเงินในช่วงระยะที่ผ่านมา โดยธนาคารกลางสหรัฐฯ (เฟด) ส่งสัญญาณชะลอการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายเหลือเพียง 2 ครั้งในปีนี้ จากเดิม 4 ครั้ง และคงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 0.25-0.50 ในการประชุมคณะกรรมการนโยบายการเงิน (FOMC) รอบเดือนเมษายน 2559 ขณะที่ธนาคารกลางยุโรป (ECB) และธนาคารกลางญี่ปุ่น (BOJ) ยังคงจุดยืนเป็นเชิงผ่อนคลายนโยบายการเงินบางประเภทลงมาสู่ระดับแดนลบ

สำหรับประเทศไทย กลไกการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยังฟื้นตัวขึ้นไม่พร้อมเพรียงกัน เนื่องจากแรงกดดันของอุปสงค์ในตลาดโลกที่ส่งสัญญาณชะลอตัวต่อเนื่อง ประกอบกับแรงกดดันของภาวะภัยแล้งในประเทศที่มีความรุนแรง

อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจไทย



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงพาณิชย์ และ บจก. ศูนย์วิจัยกสิกรไทย  
หมายเหตุ: \*ข้อมูลประมาณการ ณ เมษายน 2559

มากขึ้น ส่งผลให้เครื่องชี้เศรษฐกิจหลักหลายตัวของไทยในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 สะท้อนความอ่อนแอ โดยมูลค่าการส่งออกที่ไม่นับรวมการส่งออกทองคำ หดตัวลงร้อยละ 2.7 จากระยะเดียวกันของปีก่อน หดตัวต่อเนื่องจากช่วงสองปีก่อนหน้า นอกจากนี้ การบริโภคภาคเอกชน ยังได้รับผลกระทบจากความอ่อนแอของกำลังซื้อในกลุ่มเกษตรกรและภาระหนี้ครัวเรือนที่ปรับตัวสูงขึ้น รวมถึงการลงทุนภาคเอกชน ที่ยังรอความชัดเจนของสัญญาณการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจและ

การลงทุนภาครัฐ ขณะที่อัตราเงินเฟ้อในประเทศยังคงมีค่าติดลบในช่วงไตรมาสแรก

ด้วยทิศทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวในไตรมาสแรก และอาจต่อเนื่องไปจนถึงไตรมาสที่สองของปีนี้ ประกอบกับปัจจัยลบทั้งจากภาวะภัยแล้ง และการส่งออกที่อ่อนแอ ทำให้ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ปรับลดการขยายตัวของเครื่องชี้เศรษฐกิจที่สำคัญหลายรายการ อาทิ การบริโภคและการลงทุนภาคเอกชน ตลอดจนการส่งออก อย่างไรก็ตาม แรงส่งจากการเร่งเบิกจ่ายงบประมาณภาครัฐ รวมถึงมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ อีกทั้งการฟื้น

ตัวอย่างต่อเนื่องของภาคการท่องเที่ยว น่าจะช่วยลดผลกระทบจากปัจจัยลบได้บางส่วน จึงคาดว่าเศรษฐกิจไทยในปีนี้น่าจะรักษาระดับการขยายตัวที่ประมาณร้อยละ 3.0 โดยมีกรอบคาดการณ์ที่ร้อยละ 2.5-3.5 ได้

อย่างไรก็ตาม ความไม่ชัดเจนของช่วงเวลาการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายของสหรัฐฯ ท่ามกลางความเสี่ยงของเศรษฐกิจโลกที่ยังมีอยู่ ประกอบกับการดำเนินนโยบายผ่อนคลายทางการเงินทั้งของธนาคารกลางประเทศขนาดใหญ่และหลายประเทศในภูมิภาค ยังคงกดดันให้ทิศทางค่าเงินบาทในระยะต่อไปมีความผันผวน ขณะเดียวกัน ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) มีมุมมองที่ระมัดระวังเกี่ยวกับการคาดการณ์แนวโน้มเศรษฐกิจในปีนี้อย่างยิ่งขึ้น อันอาจเพิ่มโอกาสที่คณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) จะปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายเพิ่มเติม จากระดับร้อยละ 1.50 ในการประชุมครั้งล่าสุดในเดือนมีนาคมที่ผ่านมา หากความเสี่ยงเศรษฐกิจทวีความรุนแรงขึ้น

## 1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน

### ● ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน

แม้ว่าสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจจะยังคงไม่ปรากฏสัญญาณการฟื้นตัวอย่างชัดเจนในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 แต่ระบบธนาคารพาณิชย์ไทยยังสามารถที่จะรักษาอัตราการเติบโตของกำไรสุทธิเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนไว้ได้ แม้ว่าจะปรับตัวลดลงจากช่วงเดียวกันปีก่อนอันเป็นผลมาจากการกันสำรองที่เพิ่มขึ้นก็ตาม ทั้งนี้ กำไรสุทธิที่เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน ปัจจัยสำคัญมาจากค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลง กอปรกับรายได้ดอกเบี้ยสุทธิขยายตัวเพิ่มขึ้นได้เล็กน้อย อันเป็นผลมาจากค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยที่ลดลง อย่างไรก็ตาม ด้วยภาวะเศรษฐกิจที่ยังไม่ฟื้นตัว ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสินเชื่อ โดยจำนวนสินเชื่อตกชั้นยังคงมีทิศทางเพิ่มขึ้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งมีการตั้งสำรองหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loans: NPLs) ของธนาคารพาณิชย์ที่ปรับตัวเพิ่มขึ้น น่าจะยังอยู่ในวิสัยที่สามารถจัดการดูแลได้ จากระดับการกันสำรองหนี้ที่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ผนวกกับการเพิ่มความระมัดระวังในการคัดกรองลูกค้าและขยายสินเชื่ออย่างเหมาะสม

หากพิจารณาการเติบโตของรายได้ของธนาคารพาณิชย์ไทยในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 พบว่า แม้รายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้สินเชื่อจะหดตัวลงจากไตรมาสก่อนสอดคล้องกับทิศทางของสินเชื่อ แต่การที่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ยังคงสามารถบริหารจัดการต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จากการขยายตัวของเงินรับฝากที่เป็นไปอย่างจำกัด และส่วนใหญ่จะเป็นการเพิ่มในส่วนเงินรับฝากที่ต้นทุนดอกเบี้ยจ่ายอยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ เงินรับฝากออมทรัพย์และกระแสรายวัน ส่งผลให้รายได้ดอกเบี้ยสุทธิยังคงปรับตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนได้แม้ว่าจะเป็นอัตราที่ไม่สูงนัก โดยเงินให้สินเชื่อสุทธิของธนาคารพาณิชย์ไทย 14 แห่ง ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2559 หดตัวลงร้อยละ 0.66 จาก ณ สิ้นปี 2558 ขณะที่เงินรับฝาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2559 เติบโตที่ร้อยละ 0.74 จาก ณ สิ้นปี 2558 ด้วยสภาพดังกล่าวส่งผลให้สัดส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากของธนาคารพาณิชย์ไทยยังอยู่ในระดับที่ผ่อนคลายเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ในขณะที่อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) ปรับตัวลดลงเล็กน้อย

สำหรับแนวโน้มช่วงที่เหลือของปี 2559 คาดว่า ธนาคารพาณิชย์ไทยจะยังคงเผชิญกับปัจจัยท้าทายหลายด้าน ซึ่งอาจกระทบต่อทิศทางผลประกอบการในภาพรวม ไม่ว่าจะเป็นการฟื้นตัวของเศรษฐกิจในประเทศที่จะเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยหนุนนำความก้าวหน้าของเงินให้สินเชื่อ ในขณะที่การปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของ

หลายธนาคารในช่วงต้นไตรมาสที่ 2 ปี 2559 เพื่อช่วยเหลือลูกค้า อาจสร้างแรงกดดันต่อรายได้ดอกเบี้ย ซึ่งเป็นรายได้หลักของธนาคาร ทางด้านรายได้จากค่าธรรมเนียมบางรายการอาจจะเผชิญกับแรงกดดันทั้งจากนโยบายด้านการชำระหนี้ของภาครัฐ และจากการแข่งขันที่สูงขึ้นทั้งในกลุ่มของธนาคารพาณิชย์และกลุ่มที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ พร้อมกันนี้ สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่ยังอาจได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ คงทำให้คุณภาพสินทรัพย์ยังเป็นประเด็นสำคัญที่ธนาคารพาณิชย์ต้องดูแลอย่างใกล้ชิด นอกเหนือไปจากการติดตามผลกระทบจากการดำเนินนโยบายการเงินที่แตกต่างกันของประเทศเศรษฐกิจหลัก ซึ่งจะมีผลต่อสภาพคล่องของระบบการเงินไทย ตลอดจนสภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์ในระยะถัดไปได้เช่นกัน

## 2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง

### 2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงด้านเครดิต เกิดจากการที่คู่สัญญาหรือผู้กู้ยืมไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงในสัญญา หรือจงใจไม่ปฏิบัติตามสัญญา อันส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และกฎระเบียบของทางราชการ เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน และให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนอย่างเหมาะสม

ท่ามกลางความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจโลก และการชะลอตัวของเศรษฐกิจไทย ประกอบกับภาวะหนี้ครัวเรือนที่ยังอยู่ในระดับสูง และภาวะภัยแล้งที่มีแนวโน้มรุนแรงกว่าคาด ในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ธนาคารจึงมุ่งรักษาความสมดุลระหว่างการให้บริการลูกค้ากับการบริหารความเสี่ยงเครดิตในทุกกลุ่มลูกค้า ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยเพิ่มความระมัดระวังในการบริหารคุณภาพสินเชื่อ ทั้งสินเชื่อเพื่อธุรกิจและสินเชื่อเพื่อลูกค้ารายย่อย โดยเฉพาะกลุ่มสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และกลุ่มลูกค้าที่อาจได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ภัยแล้ง ซึ่งมีแนวโน้มความเสี่ยงเพิ่มขึ้น ด้วยการปรับหลักเกณฑ์การพิจารณาเครดิตให้เข้มงวดขึ้น พร้อมกับมุ่งเน้นขยายตลาดไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีความมั่นคงทางการเงิน และมีความสามารถในการชำระหนี้ที่แข็งแกร่ง รวมถึงปรับกระบวนการบริหารและติดตามความเสี่ยงเครดิตของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการบริหารให้มีค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพื่อรองรับความเสียหายในระดับที่เพียงพอและเหมาะสม

### 2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด

ในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ตลาดการเงินทั่วโลกมีความผันผวนสูง โดยในช่วงต้นไตรมาสแรก ปัญหาการชะลอตัวของเศรษฐกิจจีนเป็นปัจจัยหลักที่กดดันให้สกุลเงินในเอเชียส่วนใหญ่ปรับตัวอ่อนค่าลงตามค่าเงินหยวนของจีน อย่างไรก็ตาม ในช่วงเวลาต่อมาความกังวลที่เพิ่มขึ้นต่อฐานะของธนาคารพาณิชย์ในยุโรปและการที่ธนาคารกลางสหรัฐฯ ปรับลดประมาณการอัตราดอกเบี้ยในช่วงสิ้นปี 2559 ลง ทำให้กระแสเงินทุนไหลกลับเข้ามาสู่ภูมิภาคเอเชียเพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อทิศทางค่าเงินบาทให้กลับมาแข็งค่าขึ้นต่อเนื่อง ในขณะที่อัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลไทยปรับตัวลดลง จากแรงกดดันด้านแนวโน้มการชะลอการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารกลางสหรัฐฯ

ทั้งนี้ เพื่อรับมือกับความไม่แน่นอนต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและการเมืองทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงกระแสการเคลื่อนย้ายเงินทุนที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังกล่าว ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์ ตลอดจนวิเคราะห์และประเมินผลกระทบต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด โดยให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดของสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด

### 2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

สภาพคล่องโดยรวมของระบบการเงินไทยในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ปรับตัวเพิ่มขึ้น เนื่องจากความไม่แน่นอนด้านการเติบโตของเศรษฐกิจโลก ส่งผลให้การระดมทุนผ่านสินเชื่อและตราสารหนี้ของภาคธุรกิจชะลอตัวลง โดยปริมาณสินเชื่อใหม่เพิ่มขึ้นน้อยกว่าปริมาณการเพิ่มของเงินฝาก ในขณะเดียวกัน ปริมาณเงินทุนไหลเข้ามา

ถือครองตราสารหนี้ไทยจากนักลงทุนต่างชาติปรับตัวเพิ่มขึ้นในช่วงกลางและปลายไตรมาส หลังจากที่มีการส่งสัญญาณการปรับลดประมาณการอัตราดอกเบี้ยของธนาคารกลางสหรัฐฯ ในช่วงสิ้นปี 2559 ลง สอดคล้องกับทิศทางค่าเงินบาทที่กลับมาแข็งค่าต่อเนื่องมากขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของธนาคารในหลายมิติ ด้วยเหตุนี้ธนาคารจึงได้ติดตามสถานการณ์ วิเคราะห์ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ควบคู่ไปกับการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ตลอดจนกระบวนการติดตามสภาพคล่องของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ และการปรับตัวอย่างรวดเร็วของราคาสินทรัพย์ทางการเงิน ภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดของสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร คณะอนุกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด นอกจากนี้ ยังมีการติดตามและประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อปริมาณเงินรับฝากและสภาพคล่องของธนาคาร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อพิจารณากลยุทธ์การระดมเงินทุนที่เหมาะสมต่อไป



### 3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก

#### 3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารมีนโยบายที่มุ่งสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนภายในปี 2560 โดยได้กำหนดประเด็นสาระสำคัญ (Materiality) ตามแนวกรอบของการจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน (Global Reporting Initiative: GRI) ฉบับ G4 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกของธนาคาร โดยธนาคารมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแนวทางการประเมินด้านความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้สานต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งสู่ปณิธาน “กรีน ดีเอ็นเอ” เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน ด้วยจิตสำนึกที่หยิ่งลึกของพนักงานทุกคน เพื่อให้มีการปฏิบัติอยู่ในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร อันสะท้อนอัตลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยที่พร้อมสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนสืบไป

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งเน้นการรักษามาตรฐานควบคู่กับการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ตลอดจนสร้างให้การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลในทางปฏิบัติ ในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ธนาคารจึงดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการ ด้วยการส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามจรรยาบรรณของพนักงาน โดยให้ลงนามรับทราบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานประจำปี ดำเนินโครงการอบรมให้ความรู้และประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่ โดยมีขอบผ่านระบบ e-Learning อย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันยังได้สื่อความเพื่อเน้นย้ำแนวปฏิบัติในการรับของขวัญและรายงานการรับของขวัญไปยังผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งจัดปฐมนิเทศกรรมการใหม่ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการที่ดี” นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดบรรยายเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ (Anti-Corruption Policy) ให้แก่หน่วยงานภายนอกอีกด้วย

#### 3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ในไตรมาสที่ 1 ปี 2559

ท่ามกลางความไม่แน่นอนของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลก ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย จึงให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับการบริหารต้นทุนการดำเนินงาน และการบริหารจัดการคุณภาพสินทรัพย์ ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลและทันต่อภาวะการณ์ โดยมีมาตรการให้ความช่วยเหลือ เพื่อปรับระดับประคองธุรกิจและฐานะการเงินของลูกค้า ควบคู่กับการยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณภาพ ด้วยเป้าหมายให้ธุรกิจเติบโตอย่างต่อเนื่อง และสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว ภายใต้ยุทธศาสตร์หลัก คือ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และการเป็นธนาคารหลักของลูกค้า ผ่านการพัฒนาความสามารถในการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าทั้ง 8 กลุ่ม การสร้างนวัตกรรมและการบริหารผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตลอดจนการขายและการบริการอย่างดีเลิศ โดยคำนึงถึงการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นสำคัญ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าตามแนวคิด “บริการทุกระดับประทับใจ” ด้วยจุดยืนของการเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ทุ่มเท ร่วมสรรค์สร้าง

ทางเลือกเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและศักยภาพของลูกค้าให้ดีขึ้น โดยความร่วมมือกันระหว่างธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ตลอดจนการถือครองยุทธศาสตร์ในบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

นอกจากยุทธศาสตร์ทางด้านธุรกิจดังกล่าว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนางานสนับสนุนให้มีทิศทางที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจ ทั้งการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ การพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้า การปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในให้มีประสิทธิภาพด้านต้นทุนที่ดีขึ้น การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ การบริหารจัดการงานทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ และรักษาความเป็นผู้นำท่ามกลางการแข่งขันในรูปแบบใหม่ และตลาดการแข่งขันที่กว้างขึ้น ทั้งจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ

### 3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ

ในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ยังคงสานต่อยุทธศาสตร์ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยตระหนักถึงผลกระทบจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลก ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการปรับระดับประคองธุรกิจและฐานะการเงินของลูกค้า ควบคู่กับการสนับสนุนให้ลูกค้าเติบโตไปพร้อมกับโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ และปัจจัยแวดล้อมอื่น นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาธุรกิจ ทั้งในมิติของกลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการบริการทางการเงินอย่างครบวงจร ซึ่งจะทำให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยยังคงรักษาคุณภาพของพอร์ตให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

#### ■ สหบรรษัทธนกิจ

ในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 สถานการณ์การส่งออกที่ยังไม่ฟื้นตัวเต็มที่ ก่อปรกกับการชะลอตัวของการบริโภคในประเทศ ทำให้กลไกผลักดันเศรษฐกิจ ยังต้องพึ่งมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจต่าง ๆ และการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานภาครัฐ ซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจที่ธนาคารให้การสนับสนุนอยู่ ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสาธารณูปโภคพื้นฐาน ได้แก่ การก่อสร้าง การคมนาคมขนส่ง โทรคมนาคม รวมถึงกลุ่มลูกค้าภาครัฐ โดยธนาคารเน้นให้บริการด้านการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินเพื่อการระดมทุนรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสมกับลูกค้า ด้วยการประสานความร่วมมือระหว่างธนาคารกับบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ขณะเดียวกัน ในด้านการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ธนาคารได้เน้นการเพิ่มช่องทางการทำธุรกรรมและให้บริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทั้งธุรกรรมทางการเงินกับหน่วยงานภาครัฐ (อาทิ การจัดเก็บภาษี การประมูลงานภาครัฐ การให้บริการออกหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์) และธุรกรรมการเงินระหว่างภาคเอกชนด้วยกัน รวมไปถึงการพัฒนากระบวนการจัดการเงินให้ดียิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อการบริหารจัดการเงินภายในของกลุ่มบริษัทขนาดใหญ่ และการดูแลลูกค้าแบบครบวงจรทั้งห่วงโซ่ธุรกิจ

นอกจากนี้ ธนาคารยังพร้อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการไปลงทุนต่างประเทศ โดยเฉพาะในภูมิภาค AEC+3 ทั้งด้วยเครือข่ายของธนาคาร และการร่วมมือกับธนาคารพันธมิตร รวมไปถึงการให้บริการบริษัทต่างชาติที่เข้ามาลงทุนในไทย และการค้าขายในภูมิภาคที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นหลังการเข้าสู่ AEC เต็มรูปแบบ

## ■ บรรษัทภิบาล

ธนาคารตระหนักถึงความผันผวนทางเศรษฐกิจทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ จึงมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของลูกค้าในการบริหารจัดการความเสี่ยงทางด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย ซึ่งทางธนาคารได้ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอผ่านผู้ดูแลความสัมพันธ์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ รวมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์ป้องกันความเสี่ยง (Derivatives) ที่เหมาะสมกับสถานะตลาดในขณะนั้น (Market Timing) สำหรับปัญหาภัยแล้ง ยังเป็นปัจจัยกดดันผลประโยชน์ในเชิงรายได้ของลูกค้าในอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง อาทิ ปุ๋ยและเคมีภัณฑ์ ซึ่งธนาคารได้ดูแลอย่างใกล้ชิดและให้ความช่วยเหลือตามความเหมาะสม

นอกจากนี้ ธนาคารยังเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้กับลูกค้าที่ต้องการระดมทุนผ่านตลาดทุนในอนาคต โดยส่งเสริมให้ลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจในเรื่องโครงสร้างบริษัท การจัดการภาษี การบริหารกิจการครอบครัวให้มีความเป็นมืออาชีพและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสืบต่อธุรกิจจากรุ่นสู่รุ่น เพื่อให้สามารถเติบโตและแข่งขันในตลาดภูมิภาคได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งยังได้จัดให้มีกิจกรรมที่ให้องค์ความรู้แก่ลูกค้าในการบริหารจัดการธุรกิจครอบครัว อาทิ Professional Family Business Management และ Step Up to Professional Family Business

ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งเน้นการเชื่อมต่อกับลูกค้าและคู่ค้าในลักษณะ Value Chain เพื่อสร้างเครือข่ายทางธุรกิจให้เติบโตได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีลูกค้าในอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป ค้าปลีกค้าส่ง และบรรจุภัณฑ์ ให้ความสนใจและร่วมมือกับธนาคารเชื่อมต่อกับธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ ซึ่งธนาคารให้การสนับสนุนในส่วนของการหมุนเวียนธุรกิจ และการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี สำหรับการรับจ่ายเงินของลูกค้าและคู่ค้าให้มีความสะดวกและเป็นไปตามแนวนโยบายลดการใช้ธนบัตร (Cashless Society) ของ ธปท. และภาครัฐ

## ■ ผู้ประกอบการขนาดกลาง

ธนาคารดำเนินยุทธศาสตร์การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก ภายใต้นโยบาย “K SME ช่วยเต็มที่ SME มีแต่ได้” ด้วยการนำเสนอสินเชื่อและบริการจัดการทางการเงินเพื่อสนับสนุนกิจการลูกค้าในทุกช่วงอายุของธุรกิจให้สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ผ่านทีมผู้ดูแลลูกค้าที่มีคุณภาพ และที่ปรึกษาทางการเงินที่น่าเชื่อถือ ด้วยกลยุทธ์ Total Product Solutions ที่ให้บริการตลอดทั้งวงจรธุรกิจของลูกค้า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ โดยไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ธนาคารได้เข้าร่วม “โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อเป็นทุนหมุนเวียนแก่ผู้ประกอบการ SME (Soft Loan) ระยะที่ 2” ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารออมสินกับธนาคารพาณิชย์ ตามนโยบายของรัฐบาลในการจัดหาสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนให้ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังสานต่อนโยบายส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของลูกค้า ผ่านการส่งเสริมด้านองค์ความรู้ การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ รวมถึงการนำดิจิทัลเทคโนโลยีและความร่วมมือกับพันธมิตร เพื่อช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานของลูกค้า ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร ด้วยการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้ใช้เวลาน้อยลง และเพิ่มเวลาเข้าเยี่ยมลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพและทั่วถึงให้มากขึ้น นอกจากนี้ ยังร่วมมือกับที่ปรึกษาด้านภาษี บัญชี และระบบซอฟต์แวร์ ในการจัดสรรมาให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี เรื่องสิทธิประโยชน์และการวางแผนภาษีด้วยหลักการบัญชีเดียว เพื่อรองรับมาตรการของภาครัฐ

## ■ ผู้ประกอบการขนาดเล็กและย่อม

ธนาคารยังดำเนินกลยุทธ์ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลักตามแนวนโยบาย “K SME ช่วยเต็มที่ SME มีแต่ได้” ที่เน้นให้ความช่วยเหลือตามความต้องการและข้อจำกัดทางการเงินของลูกค้า ทั้งด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ บริการด้านการเงินอื่น ๆ องค์ความรู้ รวมถึงมาตรการช่วยเหลือที่เหมาะสมกับลูกค้า เพื่อเป็นการยกระดับความพึงพอใจและสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ประกอบการกับธนาคาร ภายใต้การดูแลความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ธนาคารนำเสนอสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการสำหรับลูกค้ารายใหม่ 2 โครงการ ได้แก่ โครงการ K-SME New Commercial Credit ที่ให้วงเงินสินเชื่อสูง 3 เท่าของมูลค่าหลักประกันและให้ระยะเวลาผ่อนนาน และโครงการความร่วมมือระหว่าง ธนาคารกสิกรไทยกับบริษัท เคพีเอ็น มิวสิก จำกัด สำหรับผู้ประกอบการที่เริ่มต้นธุรกิจแฟรนไชส์สถาบันดนตรีเคพีเอ็น โดยให้วงเงินสินเชื่อสูง สำหรับลูกค้าปัจจุบัน ธนาคารได้ร่วมกับบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ออกโครงการสินเชื่อเพื่อลูกค้าผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมเสี่ยง (K-SME Risky Industry credit with PG) ด้วยวงเงินสินเชื่อสูงเกินหลักประกัน ระยะเวลาผ่อนนาน และฟรีค่าธรรมเนียม ขณะเดียวกัน ธนาคารได้ปรับปรุงโครงการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการมีหลักประกันคุณภาพสูง (K-SME Jing Jai Credit) สำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอีทั้งรายปัจจุบันและรายใหม่ที่ค้าขายด้วยเงินสด โดยเพิ่มประเภทหลักประกัน และขยายเวลาผ่อนชำระให้นานขึ้น

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังออกแคมเปญการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ “สินเชื่อจิ๋วแต่แจ๋ว” (Micro Loan) ให้เป็นที่รู้จักแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากขึ้น รวมทั้งพัฒนาธุรกิจร้านค้ารับบัตรอย่างต่อเนื่อง โดยขยายไปยังกลุ่มร้านค้าที่เป็นการใช้จ่ายประจำวัน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับรูปแบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อาทิ บริการ K-PowerP@y (mPOS) โดยพัฒนาฟังก์ชัน SSO (Single Sign-on) สำหรับร้านค้าที่มีแอปพลิเคชันของตนเอง ทำให้ผู้ใช้งาน mPOS สามารถทำรายการชำระเงินที่ K-PowerPay ได้โดยไม่ต้องใส่รหัสเข้าระบบทุกครั้งที่ทำรายการ

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดหลักสูตรอบรมธุรกิจที่ให้ความรู้และสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ลูกค้าผู้ประกอบการ อาทิ สัมมนาออนไลน์ SME Webinar รายการวาไรตี้ “SME ตีแตก” ตลอดจนสร้างเครือข่ายธุรกิจที่แข็งแกร่งให้กับลูกค้าผ่านกิจกรรมจับคู่ธุรกิจ ด้วยกลยุทธ์การดูแลที่ดำเนินไปควบคู่ไปกับการส่งเสริมความรู้ด้านการเงินให้แก่ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าผู้ประกอบการจะได้รับคำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจอย่างทัน่วงที

## ■ บุคคลสินทรัพย์สูง

ธนาคารยังสานต่อความร่วมมือเป็นพันธมิตรกับธนาคารลอมบาร์ด โอเดียร์ ในการพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า โดยในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ได้ร่วมกันนำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวม K Strategic Global Multi-Assets (K-SGM) เพื่อเป็นทางเลือกในการลงทุนด้วยหลักการกระจายความเสี่ยงภายใต้การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ รวมทั้งจัดงานสัมมนา “Global Economic Outlook and Investment Recommendation 2016” ให้ความรู้แก่ลูกค้าไพรเวทแบงกิ้ง โดยมีวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากทั้งสองธนาคาร ขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้พัฒนารายงาน K-Alpha ที่รวมบทวิเคราะห์และคำแนะนำในการลงทุน โดยใช้ข้อมูลสนับสนุนของธนาคาร ลอมบาร์ด โอเดียร์ นอกจากนี้ ยังมีความร่วมมือด้านการศึกษาดูงานระหว่างธนาคาร เพื่อการวางรากฐานงานบริการ Wealth Planning Services สำหรับลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูงต่อไปในอนาคต

## ■ บุคคลพิเศษ

ธนาคารสานต่อกลยุทธ์หลักในการรักษาฐานลูกค้าปัจจุบัน และยกระดับคุณภาพของลูกค้า (Portfolio Quality Improvement) ควบคู่กับการขยายฐานลูกค้าใหม่ทั้งในจังหวัดใหญ่ของทุกภูมิภาค กลุ่มลูกค้าต่างชาติ และกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ โดยให้ความสำคัญกับการรักษาแบรนด์เดอะวิสดอม (THE WISDOM) ให้ครองความเป็นที่หนึ่งในตลาดลูกค้ากลุ่มบุคคลพิเศษ รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารเป็นธนาคารหลัก

โดยในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ธนาคารได้ดำเนินการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า พร้อมด้วยทีมงานผู้ดูแลความสัมพันธ์ที่ให้ความสำคัญด้านการลงทุนที่มีความซับซ้อน เพื่อเพิ่มโอกาสสร้างผลตอบแทนที่สูงขึ้น และมีเครื่องมือการลงทุนที่ช่วยให้สามารถบริหารเงินของลูกค้าได้ดี ซึ่งธนาคารได้ร่วมกับ บลจ.กสิกรไทย นำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวมทั้งสิ้น 24 กองทุน แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยในกลุ่มลูกค้าบุคคลพิเศษได้เสนอกองทุนเปิดเค เอ็นแชนซ์ ทรูสสารหนี้ ต่างประเทศ และกองทุนรวมต่างประเทศ (Foreign Investment Fund) ที่มีนโยบายการลงทุนหลากหลาย ทั้งการลงทุนในตราสารทุน อสังหาริมทรัพย์ และตราสารหนี้ พร้อมรายการส่งเสริมการขายเมื่อลูกค้าลงทุนตามเงื่อนไขขณะเดียวกัน ธนาคารได้เสนอโครงการเงินฝากประจำพิเศษ สำหรับรองรับเงินฝากที่ครบกำหนดอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับทางเลือกในการออมเงินด้วยผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต Pro Saving 410 Extra ที่ให้ความคุ้มครองชีวิตและให้ผลตอบแทนสูงในภาวะที่ดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ

ด้านการสร้างแบรนด์เดอะวิสดอมให้ครองความเป็นที่หนึ่งในตลาดของกลุ่มลูกค้าบุคคลพิเศษ ธนาคารมุ่งเสนอประสบการณ์สุดพิเศษแบบเหนือระดับในการให้บริการผ่านสาขาและทุกช่องทางของธนาคาร โดยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกในประเทศไทยที่จัดพื้นที่รับรองพิเศษแก่ผู้โดยสารที่สนามบินสุวรรณภูมิ (THE WISDOM Lounge @ Suvarnabhumi Airport) นอกจากนี้ ยังจัดกิจกรรมเอ็กซ์คลูซีฟต่าง ๆ ให้กับลูกค้าอีกด้วย

## ■ บุคคลระดับกลาง

ธนาคารดำเนินแผนยุทธศาสตร์ครองใจลูกค้า เพื่อให้เป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเป็นหลักในทุกธุรกรรมทางการเงิน ทั้งการฝากเงิน การลงทุน และผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ตลอดจนการทำธุรกรรมทางการเงินอื่นในทุกช่องทาง รวมถึงการสร้างแบรนด์ “เดอะพรีเมียร์กสิกรไทย” (THE PREMIER) สำหรับกลุ่มลูกค้าค่านู่นใหม่ที่มีเงินลงทุนตั้งแต่ 2-10 ล้านบาท ควบคู่กับการขยายฐานลูกค้าโดยเฉพาะในต่างจังหวัดอย่างต่อเนื่อง

ในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ธนาคารได้ติดตามและประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการปรับลดวงเงินคุ้มครองเงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์ ที่จะมีผลในเดือนสิงหาคมนี้ ควบคู่กับการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนช่องทางนำเสนอที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า โดยนอกจากผลิตภัณฑ์เงินฝากแล้ว ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต Pro Saving 510 Guarantee ที่เน้นขายลูกค้าที่ต้องการลดหย่อนภาษีเป็นหลักโดยไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ และผลิตภัณฑ์ประกันการเดินทางระหว่างประเทศ ที่ให้ความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล และกรณีเกิดความล่าช้าในการเดินทาง ซึ่งสามารถซื้อได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร นอกจากนี้ นำเสนอสิทธิพิเศษจากการใช้บริการธนาคารผ่านช่องทางดิจิทัล อาทิ “สิทธิพิเศษ REWARD PLUS” สำหรับลูกค้าที่ทำธุรกรรมการเงิน ด้านการโอนเงิน การจ่ายบิล และการชำระค่าสินค้าบริการ รวมถึง “สิทธิพิเศษจาก PAY PLUS” เมื่อชำระค่าสินค้าในหมวดบันเทิง (Entertainment) และสายการบินผ่าน K-MOBILE BANKING PLUS

สำหรับสถานการณ์เศรษฐกิจที่ยังชะลอตัว และภาวะหนี้ครัวเรือนที่ทรงตัวในระดับสูง ธนาคารจึงเพิ่มความระมัดระวังในการนำเสนอสินเชื่อต่าง ๆ ทั้งสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพทั้งในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑลและจังหวัดกลยุทธ์ทั่วประเทศ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน รวมถึงการรณรงค์ให้ลูกค้ามีวินัยในการชำระหนี้

ขณะเดียวกัน ธนาคารได้ร่วมกับพันธมิตรธุรกิจ นำเสนอผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตร่วม ตลอดจนจัดกิจกรรมการตลาด เพื่อส่งเสริมการขายฐานลูกค้าและการใช้บริการของธนาคาร อาทิ ออกบัตรเครดิตร่วมคิงเพาเวอร์-กสิกรไทย จัดแคมเปญบัตรเครดิตร่วมเมอร์เซเดสการ์ด แคมเปญศูนย์ความสุข 0% นาน 6 เดือน และแคมเปญบัตรเครดิตเงินสด K-Express Cash (สินเชื่อเงินสดทันทีกสิกรไทย) ดอกเบี้ยพิเศษร้อยละ 0 เป็นเวลา 3 เดือน ในวงเงินไม่เกิน 15,000 บาท นอกจากนี้ ยังออกแคมเปญพิเศษ “สินเชื่อบ้านตามใจชอบ” สนองนโยบายรัฐในการกระตุ้นภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พร้อมจัดทำโปรโมชั่นร่วมกับบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์รายใหม่ที่มีศักยภาพ รวมถึงกิจกรรมการตลาดผ่านช่องทางดิจิทัลด้วยแคมเปญ “สินเชื่อบ้านกสิกรไทยออนไลน์” และกิจกรรมประชาสัมพันธ์สินเชื่อบ้านกสิกรไทยทาง Line Official ของ KBank Live

### ▪ บุคคลทั่วไป

ธนาคารมีแผนยุทธศาสตร์ครองใจลูกค้า เพื่อเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ โดยตั้งเป้าหมายครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นลูกค้าบุคคลระดับกลางในอนาคต นอกจากนี้ ยังมุ่งขยายฐานลูกค้าในต่างจังหวัด ผ่านกิจกรรมการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ รวมถึงพัฒนาบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้ากับรูปแบบการใช้ชีวิตของกลุ่มลูกค้า

โดยในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ธนาคารนำเสนอบัตรเดบิตสโมสรฟุตบอลกสิกรไทย และ “K-DEBIT 7PURSE” (บัตรเดบิตกสิกรไทย เซเว่นเพิร์ส) พร้อมจัดหาสิทธิประโยชน์ของบัตรเดบิตประจำปี 2559 ที่ตรงกับการใช้ชีวิตของลูกค้า ทั้งด้านบันเทิง ซอออนไลน์ ความงาม และคะแนนสะสมจากการใช้จ่ายผ่านบัตร รวมถึงเตรียมเสนอบัตรเดบิตแบบชิปการ์ดที่มีความปลอดภัยสูงขึ้นในเดือนพฤษภาคมนี้ ขณะเดียวกัน ธนาคารได้ทำกิจกรรมการตลาดและประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธนาคาร ผ่านกลุ่มบริษัทชั้นนำของประเทศและกลุ่มมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างความสัมพันธ์ให้กลุ่มบุคลากรดังกล่าวเลือกทำธุรกรรมการเงินกับธนาคารเป็นหลัก อีกทั้งได้พัฒนาบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้ากับรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้า ควบคู่กับการสร้างความมั่นใจในการทำธุรกรรมการเงินอย่างปลอดภัย โดยเฉพาะช่องทาง K-MOBILE BANKING PLUS อาทิ การพัฒนาแอปพลิเคชันให้สามารถอายัดบัตรและปรับวงเงินการทำธุรกรรมในบัตรได้ นอกจากนี้ ยังร่วมมือกับไลน์ ประเทศไทย เสนอบริการเติมเงินเข้ากระเป๋าไลน์ เพย์ (LINE Pay) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และการผูกบัญชีออมทรัพย์ธนาคารกสิกรไทย พร้อมรายการส่งเสริมการตลาดพิเศษในช่วงแรกของการเปิดบริการ

### 3.4 ช่องทางการให้บริการ

ธนาคารกสิกรไทย ได้พัฒนารูปแบบและประสิทธิภาพของช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า และสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐที่ต้องการขับเคลื่อนประเทศไปสู่ความเป็นเศรษฐกิจดิจิทัลมากขึ้น โดยเฉพาะช่องทางบริการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งธนาคารมีนโยบายจะมุ่งเน้นการเพิ่มจำนวนลูกค้าที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมไปถึงการพัฒนาารูปแบบที่มีอยู่ให้มีคุณลักษณะการทำงานที่ครอบคลุมมากขึ้นด้วย ซึ่งนอกจากจะส่งเสริมแนวทางการ

ให้บริการในลักษณะ One-stop Service ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมของลูกค้า และยังช่วยลดค่าใช้จ่าย รวมทั้งลดข้อผิดพลาดและการทุจริต (Human Error and Fraud) จากการทำธุรกรรมทางการเงินลงได้บางส่วน โดยการดำเนินงานสำคัญในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 มีดังนี้

(1) **เครือข่ายสาขา** : การบริหารจัดการเครือข่ายสาขา ในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ที่สำคัญ ได้แก่

- **ในประเทศ**: เน้นการพัฒนาคุณภาพด้านการขายและการให้บริการของสาขาให้ดียิ่งขึ้น ด้วยเครือข่ายสาขาที่เพียงพอและตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีศักยภาพสูง สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่ยุทธศาสตร์ทั่วประเทศ ขณะเดียวกัน ธนาคารได้พัฒนาศักยภาพในช่องทางบริการอื่น เช่น ช่องทางดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป และรักษาการเป็นธนาคารหลักในการทำธุรกรรมของลูกค้า

- **ต่างประเทศ**: เปิดสำนักงานผู้แทนกรุงจาการ์ตา สาธารณรัฐอินโดนีเซีย โดยมีนโยบายเน้นการสร้างเครือข่ายฐานลูกค้าในประเทศ AEC + 3 เนื่องจากกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของธนาคารในปัจจุบัน มุ่งเน้นการเติบโตในภูมิภาคเอเชีย ที่ผ่านมามีการขายเครือข่ายสาขาและสำนักงานผู้แทนในประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อตอบสนองลูกค้าธนาคารที่มองหาโอกาสขยายธุรกิจไปอาเซียน รวมทั้งตอบโต้ทฤษฎีนโยบายระดับประเทศในการเปิดตัวสู่สังคมประชาคมอาเซียน

### สาขาและศูนย์ให้บริการทางการเงิน

(หน่วย: แห่ง)

สาขาและศูนย์ให้บริการทางการเงิน					
ในประเทศ	มี.ค. 2559	ปี 2558	ต่างประเทศ	มี.ค. 2559	ปี 2558
เครือข่ายสาขานานาชาติ	1,120	1,120	ธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียน	1	1
สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน	157	159	สาขา	6	6
ศูนย์บริการเดอะวิสดอม	105	105	สำนักงานผู้แทน	9	8
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท	8	8			
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ*	121	121			
ศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศ	58	58			
บริการจ่ายเช็ค	31	32			

หมายเหตุ: \* ไม่รวมศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศ และจำนวนศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการอาจมีมากกว่า 1 ศูนย์ใน 1 สาขา

(2) **เครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์** ประกอบด้วย

- **บริการ K-ATM และ K-CDM** : เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยย้ายจุดติดตั้งให้อยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม ถอดถอนเครื่องที่หมดอายุ และพัฒนาศักยภาพของเครื่องให้มีความพร้อมรองรับการใช้บัตรชิปการ์ดตามนโยบายของ ธปท. ควบคู่กับการแนะนำและกระตุ้นให้ลูกค้าทดลองทำธุรกรรมการเงินประเภทต่าง ๆ ด้วยตนเองที่เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ธนาคารใช้หน้าจอบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์บริการ และแคมเปญที่ร่วมกับพันธมิตรธุรกิจ เพื่อเสนอสิทธิประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า ซึ่งถือเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับพันธมิตรอีกทางหนึ่ง ขณะเดียวกัน กลุ่มลูกค้าต่างชาติสามารถทำธุรกรรมการเงินได้สะดวกที่เครื่อง K-My ATM ด้วยภาษาที่แตกต่างกันถึง 12 ภาษา

## บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์

(หน่วย: เครื่อง)

บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์	มี.ค. 2559	ปี 2558
Self-Service Channel (K-ATM และ K-CDM)	12,006	12,055
K-ATM (เครื่องเอทีเอ็มกสิกรไทย)	9,306	9,349
K-CDM (เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกสิกรไทย)	2,700	2,706
K-PUM (เครื่องปรับรายการสมุดเงินรับฝากอัตโนมัติ)	1,272	1,273

- บริการดิจิทัลแบงกิ้ง : พัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ควบคู่กับการนำเสนอแคมเปญที่สอดคล้องกับการใช้ชีวิตของลูกค้าใน 3 บริการหลัก คือ บริการ K-Cyber Banking บริการ K-MOBILE BANKING PLUS และบริการ K-Payment Gateway

1) K-Cyber Banking การสานต่อโครงการ “สิทธิพิเศษ REWARD PLUS” และเพิ่มร้านค้าพันธมิตรที่นำเสนอสิทธิพิเศษที่ตรงกับความต้องการลูกค้า เมื่อสมัครและทำธุรกรรมผ่านบริการ K-Cyber Banking และ K-MOBILE BANKING PLUS รวมถึงการออกสื่อประชาสัมพันธ์ ตอกย้ำความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้งจากจำนวนยอดธุรกรรมการโอนเงินสูงสุดและการรับรองความปลอดภัยในการทำธุรกรรมด้วยระบบรักษาข้อมูลสูงสุดระดับมาตรฐานโลก ISO 27001:2013

2) K-MOBILE BANKING PLUS การพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานใหม่ ด้วยการปรับเปลี่ยนวงเงินโอนและวงเงินถอนต่อวันของบัตรเดบิตได้ด้วยตนเอง อีกทั้งยังสามารถอายัดบัตรได้ทันทีกรณีบัตรหายโดยไม่ต้องติดต่อ K-Contact Center รวมถึงการออกสติ๊กเกอร์ไลน์ “Fin for Fun” สติ๊กเกอร์การเงิน พร้อมเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ บริการ “แซท” ให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านมือถือได้ตลอด 24 ชม. ตลอดจนการติดตามโปรโมชั่นและข้อคิดทางการเงิน (ทิปส์การเงิน) ได้ที่ KBank Live : LINE Official Account

3) K-Payment Gateway การพัฒนาฟีเจอร์การตั้งเวลา Time of Session สำหรับร้านค้าออนไลน์ที่ขายตัวต่าง ๆ ให้ตรงกับช่วงเวลาที่ยี่ร้านค้ากำหนด ซึ่งช่วยลดการปรับปรุงรายการขายระหว่างร้านค้าและธนาคารได้ ในกรณีที่ผู้ถือบัตรชำระเงินเข้ามาหลังจากรายการจอตู้ถูกยกเลิกไปแล้ว

- บริการ K-Contact Center : เน้นการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า โดยพัฒนาศักยภาพของช่องทางบริการให้ครอบคลุม เพื่อเพิ่มความสะดวกรบายให้กับลูกค้าในการติดต่อใช้บริการต่าง ๆ รวมถึงสร้างความประทับใจและส่งมอบบริการที่เป็นเลิศ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

### 3.5 รางวัลเกียรติคุณ

จากความพยายามและการดำเนินการทั้งหมด นอกจากจะส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดีขึ้นแล้ว ยังทำให้ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ ดังจะเห็นได้จากหลากหลายรางวัลที่ได้รับในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ที่สำคัญ ได้แก่



### รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

- 2 รางวัล ได้แก่ รางวัล Best Disclosure and Transparency in Thailand และ รางวัล Best for Investor Relations in Thailand จากงาน 2015 Corporate Governance Poll จัดโดยนิตยสาร Asiamoney
- รางวัล Best Bank in Thailand จากงาน Corporate Treasurer Awards จัดโดยนิตยสาร CT Magazine
- รางวัล Best Retail Bank in Thailand เป็นปีที่ 7 ติดต่อกัน จากงาน The Asian Banker Excellence in Retail Financial Services International Awards 2016 จัดโดยวารสาร The Asian Banker
- รางวัล Best Private Banking Services Overall in Thailand จากสถาบัน Euromoney Private Banking 2016 สำหรับความเป็นเลิศในบริการ Investment Banking Capabilities และบริการ High Net Worth Specific services
- รางวัล Best Wealth Management Provider – Thailand ติดต่อกันเป็นปีที่สอง จาก World Finance Wealth Management Awards
- รางวัลบัตรเครดิตที่น่าเชื่อถือที่สุด ประจำปี 2016 จากผลการสำรวจและวิจัย Thailand's Most Admired Brand ปีที่ 16 จัดโดยนิตยสาร BrandAge ร่วมกับมหาวิทยาลัยชั้นนำ 5 แห่ง
- 2 รางวัล ได้แก่ รางวัล The Best Service Strategy Contact Center (รางวัลกลยุทธ์การบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ยอดเยี่ยม) และ รางวัล The Best Effective Software Contact Center (รางวัลนวัตกรรมการบริการข้อมูลภาคเอกชนยอดเยี่ยม) จากงาน TCCTA Contact Center Award 2015 จัดโดย สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (Thai Contact Center Trade Association: TCCTA)
- รางวัล “องค์กรธุรกิจของอาเซียนที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในจีน ประจำปี 2558” (2015 Successful ASEAN Enterprise Entering China) จากงาน 2016 China-ASEAN Celebrating New Year & Enhancing Cooperation Activity” จัดโดย สมาคมธุรกิจจีน-อาเซียน (China-ASEAN Business Council: CABC)
- รางวัลตราสารหนี้ยอดเยี่ยม 2015 ประจำปีภูมิภาคเอเชีย จากการออกพันธบัตรสกุลเงินบาทของกระทรวงการคลัง สปป.ลาว ในประเทศไทย จากงาน The Asset Triple A Country Awards 2015 จัดขึ้นโดย นิตยสาร The Asset
- 2 รางวัล ได้แก่ รางวัล Best Bond House 2015 ติดต่อกันเป็นปีที่ 9 และ รางวัล Best Sales Staff of the Year 2015 จาก สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย (ThaiBMA)
- รางวัล Thailand Bond House 2015 จากนิตยสาร IFR Asia
- รางวัล Best Bank in Thailand จากงาน Corporate Treasurer จัดโดย นิตยสารและสื่อออนไลน์ในเครือ Haymarket Financial Media

### รางวัลสำหรับ บลจ.กสิกรไทย

- รางวัลกองทุนตราสารหนี้ยอดเยี่ยมแห่งปี 2015 ประเภทกองทุนตราสารหนี้ระยะปานกลางถึงยาว (Mid/Long Term Bond) เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน จากมอร์นิ่งสตาร์ รีเสิร์ช (ประเทศไทย)
- 2 รางวัล ได้แก่ รางวัล Best Fund House (Thailand) เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน และ รางวัล Best Pension Fund Manager (Thailand) จากวารสาร Asia Asset Management

## 4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน

### 4.1 ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 9,646 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 4,169 ล้านบาท หรือร้อยละ 76.13 ถึงแม้ว่าธนาคารได้ตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นจำนวน 2,466 ล้านบาท หรือร้อยละ 27.94 เพื่อรองรับภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทั้งนี้ กำไรจากการดำเนินงานก่อนหักค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และภาษีเงินได้ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 8,435 ล้านบาท หรือร้อยละ 51.05 ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน 5,039 ล้านบาท หรือร้อยละ 25.41 เนื่องจากในไตรมาสก่อนธนาคารมีค่าใช้จ่ายพิเศษ (Extraordinary Expense) จากการตั้งสำรองการด้อยค่าโปรแกรมคอมพิวเตอร์และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2,314 ล้านบาท และเป็นปกติตามพฤติกรรมการใช้จ่ายที่ชะลอตัวในช่วงไตรมาสแรกของปี ทั้งนี้ อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) ปรับตัวลดลงจากไตรมาสก่อนมาอยู่ที่ระดับร้อยละ 37.21 และอยู่ในระดับที่ดีกว่าเป้าหมาย

สำหรับรายได้จากการดำเนินงานเพิ่มขึ้น 3,396 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.34 มาจากทั้งรายได้ที่มีใช้ ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจำนวน 3,020 ล้านบาท หรือร้อยละ 20.79 ตามการเพิ่มขึ้นของรายได้เบี้ยประกันภัยรับสุทธิหลังหักค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย กำไรสุทธิจากเงินลงทุน กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ และรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 376 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.72 ตามการเพิ่มของปริมาณเงินให้สินเชื่อ ในขณะที่ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยลดลง สำหรับอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.62 ซึ่งลดลงจากไตรมาสก่อน แต่ยังคงอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้ที่ร้อยละ 3.4 – 3.6

### สรุปผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1 ปี 2559

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 1 ปี 2559	ไตรมาสที่ 4 ปี 2558	การเปลี่ยนแปลง เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ไตรมาสที่ 1 ปี 2558	การเปลี่ยนแปลง เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	22,200	21,824	376	1.72	20,975	1,225	5.84
รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	17,551	14,531	3,020	20.79	15,284	2,267	14.84
รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	39,751	36,355	3,396	9.34	36,259	3,492	9.63
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุน	14,793	19,832	(5,039)	(25.41)	15,417	(624)	(4.04)
จากการด้อยค่า	11,293	8,827	2,466	27.94	4,006	7,287	181.86
กำไรสุทธิ (ส่วนที่เป็นของธนาคาร)	9,646	5,477	4,169	76.13	12,401	(2,755)	(22.22)
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน (บาท)	4.03	2.29	1.74	75.98	5.18	(1.15)	(22.20)

เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน กำไรสุทธิลดลงจำนวน 2,755 ล้านบาท หรือร้อยละ 22.22 เป็นผลมาจากการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นจำนวน 7,287 ล้านบาท หรือร้อยละ 181.86 เพื่อรองรับภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว อย่างไรก็ตาม กำไรจากการดำเนินงานก่อนหักค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ

และภาษีเงินได้ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน 4,116 ล้านบาท หรือร้อยละ 19.75 จากการเพิ่มขึ้นของทั้งรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย โดยรายได้ดอกเบี้ยสุทธิส่วนใหญ่เกิดจากการขายตัวของสินเชื่อและการลดลงของอัตราดอกเบี้ยเงินรับฝากเฉลี่ย ส่วนรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย เพิ่มขึ้นจากรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ กำไรสุทธิจากเงินลงทุน และรายได้เบี่ยประกันภัยรับสุทธิหลังหักค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย ในขณะที่ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน

สำหรับอัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญซึ่งสะท้อนความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทย่อยในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน และไตรมาสเดียวกันของปีก่อน มีรายการที่สำคัญดังนี้

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนทางการเงิน	ไตรมาสที่ 1 ปี 2559	ไตรมาสที่ 4 ปี 2558	เพิ่ม (ลด)	ไตรมาสที่ 1 ปี 2558	เพิ่ม (ลด)
กำไรสุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ROA) <sup>1)</sup>	1.48	0.86	0.62	2.04	(0.56)
กำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROE) <sup>1)</sup>	13.41	7.73	5.68	18.84	(5.43)
ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (NIM) <sup>1)</sup>	3.62	3.66	(0.04)	3.67	(0.05)
รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย ต่อสินทรัพย์เฉลี่ย <sup>1)</sup>	2.70	2.28	0.42	2.51	0.19
รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	44.15	39.97	4.18	42.15	2.00
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	37.21	54.55	(17.34)	42.52	(5.31)

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

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนทางการเงิน	31 มี.ค. 2559	31 ธ.ค. 2558	เพิ่ม (ลด)	31 มี.ค. 2558	เพิ่ม (ลด)
เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพสุทธิต่อเงินให้สินเชื่อ	1.48	1.36	0.12	0.99	0.49
เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อ	2.81	2.70	0.11	2.26	0.55
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ	135.13	129.96	5.17	139.74	(4.61)
เงินให้สินเชื่อ <sup>2)</sup> ต่อเงินรับฝาก	92.33	94.40	(2.07)	93.64	(1.31)
เงินให้สินเชื่อ <sup>2)</sup> ต่อเงินรับฝากและตัวแลกเปลี่ยน	91.83	94.15	(2.32)	93.23	(1.40)
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น <sup>3)</sup>	18.36	18.00	0.36	17.01	1.35
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 <sup>3)</sup>	14.88	14.53	0.35	13.20	1.68

<sup>2)</sup> เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้าที่หักรายได้รอดตัดบัญชี

<sup>3)</sup> อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย

## □ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2559 จำนวน 22,200 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 376 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.72 จากไตรมาสก่อน ตามการเพิ่มของปริมาณเงินให้สินเชื่อ ในขณะที่ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยลดลง โดยอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2559 อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.62 ลดลงจากไตรมาสก่อน ซึ่งยังคงอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้ที่ร้อยละ 3.4 – 3.6

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ดอกเบี้ยสุทธิปรับตัวเพิ่มขึ้น จำนวน 1,225 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.84 ส่วนใหญ่เกิดจากค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยที่ลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ตามการลดลงของอัตราดอกเบี้ยเงินรับฝากเฉลี่ย ในขณะที่รายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้น ตามการเพิ่มของ

ปริมาณเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย รวมถึงรายได้ดอกเบี้ยรับจากรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ตามส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิในไตรมาสนี้ ปรับตัวลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 4	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 1	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2559	ปี 2558	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2558	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
<b>รายได้ดอกเบี้ย</b>							
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	1,401	1,213	188	15.49	752	649	86.28
เงินฝาก	41	124	(83)	(67.24)	165	(124)	(75.29)
เงินให้สินเชื่อ (ไม่รวมธุรกรรมตลาดซื้อคืน)	188	209	(21)	(9.83)	84	104	122.27
ธุรกรรมตลาดซื้อคืน	1,172	880	292	33.17	503	669	133.21
<b>เงินลงทุน</b>	<b>3,451</b>	<b>3,447</b>	<b>4</b>	<b>0.11</b>	<b>3,982</b>	<b>(531)</b>	<b>(13.33)</b>
เงินลงทุนเพื่อค้า	62	74	(12)	(15.05)	88	(26)	(29.04)
เงินลงทุนเพื่อขาย	628	646	(18)	(2.89)	1,580	(952)	(60.27)
เงินลงทุนที่จะถือจนครบกำหนด	2,761	2,727	34	1.23	2,314	447	19.30
<b>เงินให้สินเชื่อ</b>	<b>22,669</b>	<b>22,713</b>	<b>(44)</b>	<b>(0.19)</b>	<b>22,512</b>	<b>157</b>	<b>0.70</b>
<b>สัญญาเช่าการเงิน</b>	<b>1,263</b>	<b>1,269</b>	<b>(6)</b>	<b>(0.51)</b>	<b>1,285</b>	<b>(22)</b>	<b>(1.74)</b>
<b>อื่นๆ</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>(2)</b>	<b>(42.65)</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>
<b>รวมรายได้ดอกเบี้ย</b>	<b>28,787</b>	<b>28,647</b>	<b>140</b>	<b>0.49</b>	<b>28,531</b>	<b>256</b>	<b>0.90</b>
<b>รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย</b>	<b>6,587</b>	<b>6,823</b>	<b>(236)</b>	<b>(3.46)</b>	<b>7,556</b>	<b>(969)</b>	<b>(12.82)</b>
<b>รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ</b>	<b>22,200</b>	<b>21,824</b>	<b>376</b>	<b>1.72</b>	<b>20,975</b>	<b>1,225</b>	<b>5.84</b>
อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ (ร้อยละ)	4.70	4.81	(0.11)		4.99	(0.29)	
ต้นทุนทางการเงิน (ร้อยละ)	1.38	1.45	(0.07)		1.64	(0.26)	
ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (ร้อยละ)	3.62	3.66	(0.04)		3.67	(0.05)	

#### □ รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2559 จำนวน 17,551 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 3,020 ล้านบาท หรือร้อยละ 20.79 โดยเป็นผลหลักจากรายได้เบี่ยประกันภัยรับสุทธิหลังหักค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย กำไรสุทธิจากเงินลงทุน กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและบริหารตราต่างประเทศ และรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิที่เพิ่มขึ้น ตามการขยายตัวของฐานลูกค้ารายใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 และไตรมาสก่อน ธนาคารและบริษัทย่อยมีสัดส่วนรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิเท่ากับร้อยละ 44.15 และร้อยละ 39.97 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคารที่มุ่งเน้นการสร้างรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับใกล้เคียงร้อยละ 40

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจำนวน 2,267 ล้านบาท หรือร้อยละ 14.84 อันเป็นผลจากรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิที่เพิ่มขึ้น ตามการขยายตัวของฐานลูกค้ารายใหม่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง รวมถึงการเพิ่มขึ้นของกำไรสุทธิจากเงินลงทุน และรายได้เบี่ยประกันภัยรับสุทธิหลังหักค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 4	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 1	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2559	ปี 2558	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2558	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
<b>รายได้ที่มีโชดอกเบี่ย</b>							
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	12,087	11,966	121	1.02	11,273	814	7.23
ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	2,366	2,421	(55)	(2.23)	2,240	126	5.65
<b>รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ</b>	<b>9,721</b>	<b>9,545</b>	<b>176</b>	<b>1.84</b>	<b>9,033</b>	<b>688</b>	<b>7.62</b>
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตรา							
ต่างประเทศ	2,129	1,767	362	20.47	2,187	(58)	(2.68)
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	926	81	845	1,035.54	287	639	222.86
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	32	22	10	48.94	27	5	21.30
รายได้เงินปันผล	434	135	299	223.07	433	1	0.37
รายได้เบี่ยประกันภัยรับสุทธิ	26,226	21,634	4,592	21.23	22,822	3,404	14.91
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	898	578	320	55.21	347	551	158.47
หัก ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย	22,815	19,231	3,584	18.63	19,852	2,963	14.92
<b>รวมรายได้ที่มีโชดอกเบี่ย</b>	<b>17,551</b>	<b>14,531</b>	<b>3,020</b>	<b>20.79</b>	<b>15,284</b>	<b>2,267</b>	<b>14.84</b>
<b>รายได้ที่มีโชดอกเบี่ยต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ร้อยละ)</b>	<b>2.70</b>	<b>2.28</b>	<b>0.42</b>		<b>2.51</b>	<b>0.19</b>	
<b>รายได้ที่มีโชดอกเบี่ยต่อรายได้จากการ</b>							
ดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	44.15	39.97	4.18		42.15	2.00	
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการต่อรายได้จากการ							
ดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	24.45	26.25	(1.80)		24.91	(0.46)	

#### □ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 จำนวน 14,793 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 5,039 ล้านบาท หรือร้อยละ 25.41 เนื่องจากในไตรมาสก่อนธนาคารมีค่าใช้จ่ายพิเศษจากการตั้งสำรองการด้อยค่าโปรแกรมคอมพิวเตอร์และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2,314 ล้านบาท และเป็นปกติตามพฤติกรรมการใช้จ่ายที่ชะลอตัวในช่วงไตรมาสแรกของปี โดยมีอัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ อยู่ที่ร้อยละ 37.21 ปรับตัวลดลงจากไตรมาสก่อน ที่อยู่ที่ร้อยละ 54.55 เนื่องจากรายได้สุทธิที่เติบโตมากกว่าค่าใช้จ่าย ซึ่งอัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิยังอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ลดลง 624 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.04 โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายอื่น และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ จึงส่งผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ ในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ปรับตัวลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ที่อยู่ที่ร้อยละ 42.52

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 4		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 1		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2559	ปี 2558	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2558	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ			
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	7,458	7,475	(17)	(0.23)	7,141	317	4.43			
ค่าตอบแทนกรรมการ	17	17	-	(0.94)	16	1	12.96			
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์	2,760	3,519	(759)	(21.57)	3,186	(426)	(13.37)			
ค่าภาษีอากร	1,103	1,109	(6)	(0.56)	1,050	53	5.02			
การด้อยค่าโปรแกรมคอมพิวเตอร์	-	2,314	(2,314)	(100.00)	-	-	-			
อื่นๆ	3,455	5,398	(1,943)	(35.98)	4,024	(569)	(14.13)			
<b>รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ</b>	<b>14,793</b>	<b>19,832</b>	<b>(5,039)</b>	<b>(25.41)</b>	<b>15,417</b>	<b>(624)</b>	<b>(4.04)</b>			
<b>อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น</b>										
ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	37.21	54.55	(17.34)		42.52	(5.31)				

#### □ หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2559 จำนวน 11,293 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 2,466 ล้านบาท หรือร้อยละ 27.94 และเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อนเช่นกัน เนื่องจากในไตรมาสนี้ ธนาคารได้ตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว โดยอัตราส่วนหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า ต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2559 อยู่ที่ร้อยละ 2.80 สูงขึ้นจากไตรมาสก่อนที่อยู่ 2.22 และไตรมาสเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ร้อยละ 1.04

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 4		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 1		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2559	ปี 2558	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2558	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ			
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า	11,293	8,827	2,466	27.94	4,006	7,287	181.86			
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า ต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย	2.80	2.22	0.58		1.04	1.76				

#### — เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพและการปรับโครงสร้างหนี้

##### เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2559 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ จำนวน 52,927 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.81 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ จำนวน 51,064 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.72 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

##### เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

(หน่วย: ล้านบาท)

	31 มี.ค. 2559	31 ธ.ค. 2558
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคารและบริษัทย่อย	52,927	49,490
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	2.81	2.70
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคาร	51,064	47,645
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	2.72	2.61

### เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2559 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ จำนวน 27,535 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.48 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ จำนวน 26,698 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.44 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

### เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

(หน่วย: ล้านบาท)

	31 มี.ค. 2559	31 ธ.ค. 2558
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคารและบริษัทย่อย	27,535	24,586
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	1.48	1.36
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคาร	26,698	23,679
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	1.44	1.31

### การปรับโครงสร้างหนี้

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2559 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อที่ปรับโครงสร้างหนี้ก่อนนำไปตัดสูญ จำนวน 45,880 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสที่ 4 ปี 2558 จำนวน 22,968 ล้านบาท โดยมีส่วนสูญเสียจากการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 856 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.87 ของยอดเงินให้สินเชื่อที่ปรับโครงสร้างหนี้ทั้งหมด ซึ่งลดลงเป็นจำนวน 1,172 ล้านบาท จาก 2,028 ล้านบาท ในไตรมาสที่ 4 ปี 2558

### ทรัพย์สินรอการขาย

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2559 ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินรอการขายตามราคาต้นทุน จำนวน 16,599 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.63 ของสินทรัพย์รวม และมีค่าเผื่อการด้อยค่าสำหรับทรัพย์สินรอการขาย จำนวน 1,844 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 11.11 ของมูลค่าตามราคาต้นทุน ซึ่งเพียงพอที่จะรองรับค่าใช้จ่ายในการถือครองค่าใช้จ่ายในการขาย และขาดทุนจากการขายทรัพย์สินรอการขาย

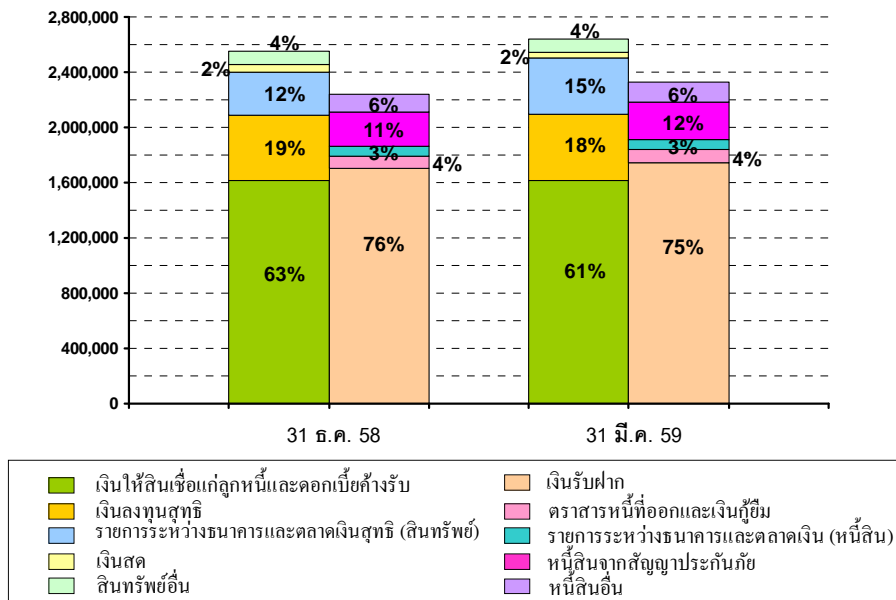
### ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ และค่าเผื่อการด้อยค่าของสินทรัพย์

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2559 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ และค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 71,519 ล้านบาท โดยคิดเป็นร้อยละ 210.53 ของค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของ ธปท.

## 4.2 ฐานะทางการเงิน

### โครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สิน

(หน่วย: ล้านบาท)



#### □ สินทรัพย์

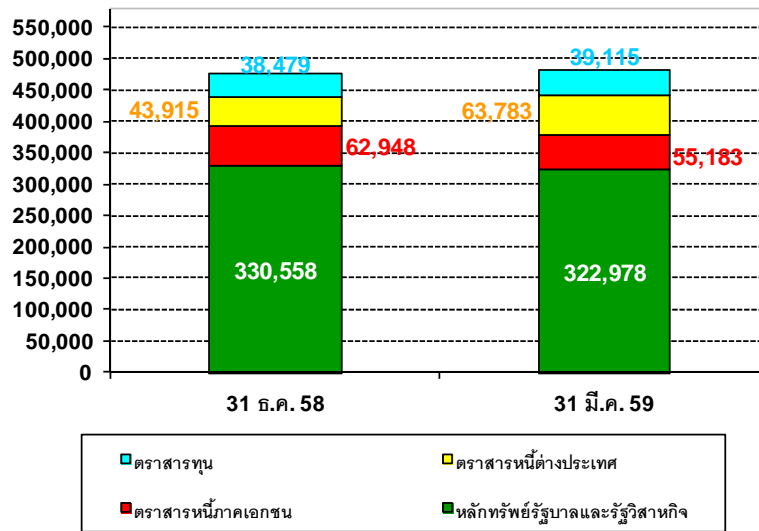
สินทรัพย์รวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2559 มีจำนวน 2,643,709 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2558 จำนวน 88,404 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.46 ทั้งนี้ สินทรัพย์รวมที่เพิ่มขึ้น ส่วนมากมาจากการเพิ่มขึ้นของรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) เงินลงทุนสุทธิ และเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2559 มีจำนวน 402,744 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2558 จำนวน 94,000 ล้านบาท หรือร้อยละ 30.45 ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร
- เงินลงทุนสุทธิ ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2559 มีจำนวน 482,344 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2558 จำนวน 5,144 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.08 ส่วนใหญ่เกิดจากตราสารหนี้ต่างประเทศที่เพิ่มขึ้น
- เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ (หักรายได้รอดตัดบัญชี) ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2559 มีจำนวน 1,613,577 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2558 จำนวน 3,690 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.23 ซึ่งเพิ่มขึ้นในอัตราที่ชะลอลงตามสถานะเศรษฐกิจ โดยส่วนหนึ่งเกิดจากการเพิ่มขึ้นของเงินให้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ และเงินให้สินเชื่อประเภทเงินทุนหมุนเวียน โดยธนาคารมีปริมาณเงินให้สินเชื่อสูงเป็นอันดับ 4 ในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย



## เงินลงทุนในหลักทรัพย์

(หน่วย: ล้านบาท)



### □ หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น

หนี้สินรวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2559 มีจำนวน 2,325,310 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 82,218 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.67 จาก ณ สิ้นปี 2558 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝาก หนี้สินจากสัญญาประกันภัย รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) และตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม โดยรายการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ มีดังนี้

- เงินรับฝาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2559 มีจำนวน 1,747,634 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2558 จำนวน 42,255 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.48 ส่วนใหญ่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝากออมทรัพย์ โดยธนาคารมีปริมาณเงินรับฝากสูงเป็นอันดับ 4 ในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย
- หนี้สินจากสัญญาประกันภัย ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2559 มีจำนวน 267,629 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2558 จำนวน 16,182 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.44 ตามการเติบโตของธุรกิจประกันชีวิต
- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2559 มีจำนวน 76,070 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2558 จำนวน 4,604 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.44 ซึ่งเกิดจากการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร

ทั้งนี้ ส่วนของผู้ถือหุ้น (เฉพาะส่วนของผู้ถือหุ้น) ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2559 มีจำนวน 289,720 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 3,920 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.37 จาก ณ สิ้นปี 2558 โดยส่วนใหญ่เกิดจากการกำไรสุทธิจากการดำเนินงานในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 จำนวน 9,646 ล้านบาท แต่ได้อนุมัติการจ่ายปันผลจากการกำไรสุทธิปี 2558 จำนวน 8,376 ล้านบาท ในเดือนมีนาคม 2559

### □ ความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2559 โครงสร้างเงินทุนตามงบการเงินรวม ประกอบด้วย หนี้สินจำนวน 2,325,310 ล้านบาท และส่วนของผู้ถือหุ้นจำนวน 318,399 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 7.30 เท่า โดยองค์ประกอบของแหล่งเงินทุนด้านหนี้สินที่สำคัญ ได้แก่ เงินรับฝาก ซึ่ง ณ วันที่ 31 มีนาคม 2559 มีจำนวน

1,747,634 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 66.11 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด สำหรับรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมนั้น มีสัดส่วนร้อยละ 2.88 และร้อยละ 3.39 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมดตามลำดับ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีแหล่งใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อหักรายได้รอดตัดบัญชี ซึ่ง ณ วันที่ 31 มีนาคม 2559 มีจำนวน 1,613,577 ล้านบาท ทำให้อัตราส่วนของเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 92.33 และอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากรวมตัวแลกเงินคิดเป็นร้อยละ 91.83 สำหรับสภาพคล่องส่วนที่เหลือ ธนาคารนำไปลงทุนในสินทรัพย์สภาพคล่องต่าง ๆ อันได้แก่ รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งเงินลงทุนในหลักทรัพย์

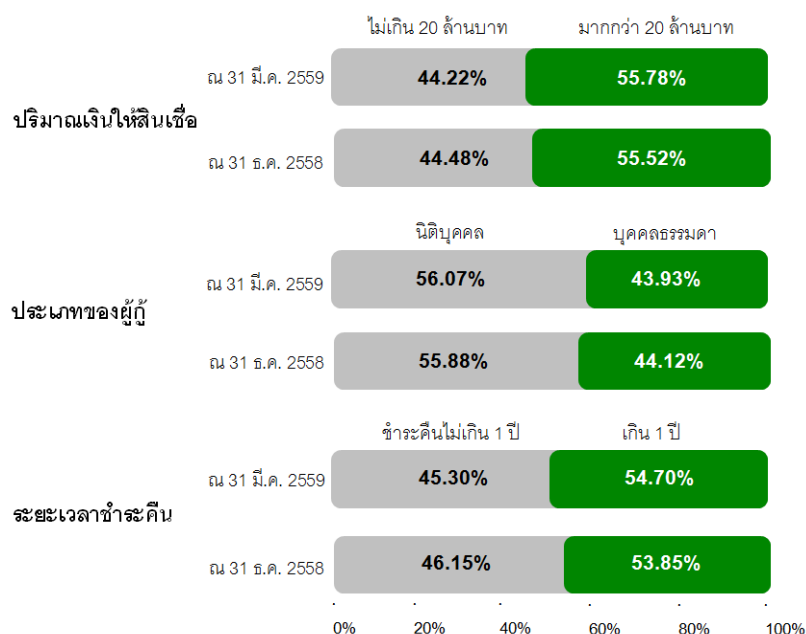
### 4.3. เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก

#### □ เงินให้สินเชื่อ

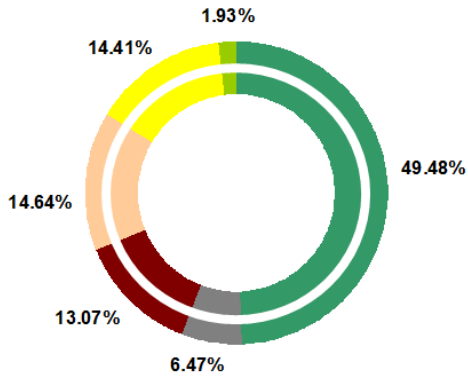
ณ วันที่ 31 มีนาคม 2559 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อ ตามงบการเงินรวมของธนาคารจำนวน 1,613,577 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 3,690 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.23 จากยอดสินเชื่อจำนวน 1,609,887 ล้านบาท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558

เงินให้สินเชื่อตามงบการเงินเฉพาะของธนาคาร ณ วันที่ 31 มีนาคม 2559 ส่วนใหญ่หรือคิดเป็นร้อยละ 56.07 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด เป็นลูกค้าประเภทนิติบุคคล และหากพิจารณาตามลักษณะการให้กู้ยืม ลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่มีการกู้ยืมมากกว่า 20 ล้านบาท จำนวน 887,135 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 55.78 ขณะที่สัดส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 44.22 เป็นการกู้ยืมที่น้อยกว่า 20 ล้านบาท สำหรับเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาการชำระคืนไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.30 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด

#### เงินให้สินเชื่อจำแนกตามปริมาณเงินให้สินเชื่อ ประเภทผู้กู้ และระยะเวลาการชำระคืน

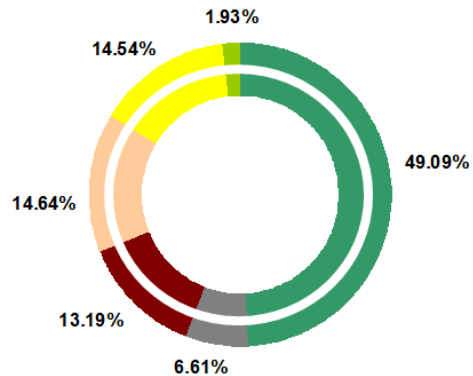


### เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย



ณ 31 มี.ค. 2559

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



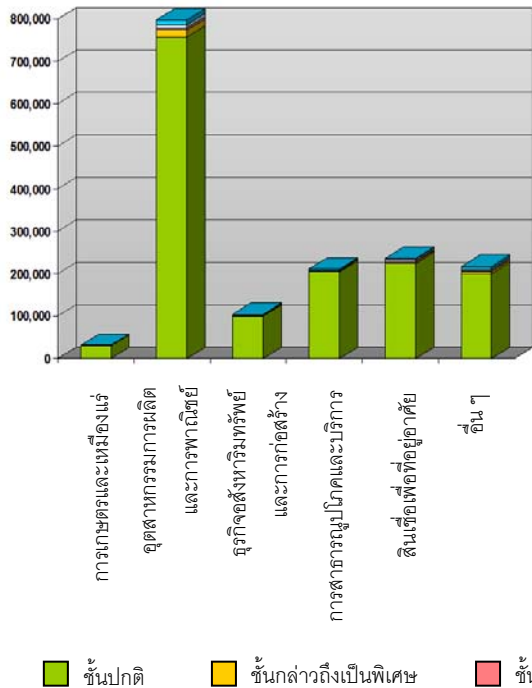
ณ 31 ธ.ค. 2558

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

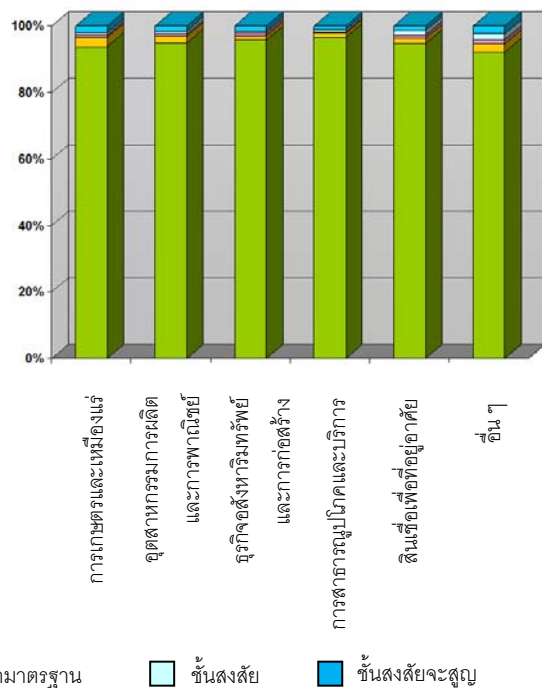
ณ 31 มี.ค. 2559

### มูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น

หน่วย: ล้านบาท



### ร้อยละของเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น



เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 94.79 ของสินเชื่อทั้งหมด และเมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์มีสัดส่วนสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 49.48 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด โดยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 94.96 ของสินเชื่อในธุรกิจดังกล่าว

### สินเชื่อแยกตามกลุ่มธุรกิจลูกค้า

(หน่วย: ล้านบาท)

	31 มี.ค. 2559		31 ธ.ค. 2558	
	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ*	กลุ่มลูกค้าบุคคล**	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ*	กลุ่มลูกค้าบุคคล**
เงินให้สินเชื่อ	1,092,260	416,471	1,085,646	422,400

หมายเหตุ: \* 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)

\*\* กลุ่มลูกค้าบุคคล ได้แก่ ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ได้แก่ บัญชีเงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาด้านการลงทุน รวมถึงบริการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2559 สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ลูกค้าบริษัทและลูกค้าผู้ประกอบการ) เพิ่มขึ้นจำนวน 6,614 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.61 จาก ณ สิ้นปี 2558 โดยส่วนใหญ่มาจากการขยายตัวของสินเชื่อระยะยาว โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม กลุ่มสถาบันการเงิน และกลุ่มโรงแรมและร้านอาหาร ทั้งนี้ แม้ว่าด้วยสถานการณ์เศรษฐกิจไทยที่ยังไม่ฟื้นตัว ทำให้ธนาคารมุ่งความสำคัญด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง การบริหารต้นทุนและสภาพคล่องให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาความแข็งแกร่งทางการเงินก็ตาม

ขณะที่สินเชื่อกลุ่มลูกค้าบุคคลในไตรมาสนี้ ปรับลดลงจำนวน 5,929 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.40 จาก ณ สิ้นปี 2558 โดยส่วนใหญ่มาจากการชำระคืนสินเชื่อบัตรเครดิตเพื่อซื้อกองทุนประหยัดภาษีในช่วงปลายปีก่อน ส่วนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ยังเติบโตได้จากความร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจในการจัดกิจกรรมการตลาด และนำเสนอแคมเปญที่สอดคล้องกับมาตรการกระตุ้นธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของภาครัฐ ทำให้ธนาคารสามารถรักษาความเป็นผู้นำในผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลัก ควบคู่ไปกับการรักษาคุณภาพสินเชื่อที่ต่อเนื่องต่อนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารยังนำเสนอสินเชื่อเงินสดทันใจสิกรไทยเพื่อเป็นวงเงินเผื่อฉุกเฉิน ร่วมกับการมุ่งรณรงค์ความมีวินัยในการชำระหนี้ ตามแนวนโยบายสินเชื่อที่เติบโตอย่างระมัดระวังและสอดคล้องกับภาพรวมตลาด

## □ เงินรับฝาก

### เงินรับฝากแยกตามประเภทบัญชี

(หน่วย: ล้านบาท)

	สัดส่วน (ร้อยละ)	ยอดเงินรับฝาก		การเปลี่ยนแปลง	
		31 มี.ค. 2559	31 ธ.ค. 2558	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
เงินรับฝากรวม	100.00	1,747,634	1,705,379	42,255	2.48
เงินรับฝากกระแสรายวัน	5.44	95,059	94,038	1,021	1.09
เงินรับฝากออมทรัพย์	68.92	1,204,472	1,142,204	62,268	5.45
เงินรับฝากประจำ	25.64	448,103	469,137	(21,034)	(4.48)

ในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ยอดเงินรับฝากรวม ซึ่งมาจากเงินรับฝากของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ และกลุ่มลูกค้าบุคคล เพิ่มขึ้นจำนวน 42,255 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.48 จาก ณ สิ้นปี 2558 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากเงินรับฝากออมทรัพย์ โดยธนาคารสามารถบริหารจัดการเงินฝากให้อยู่ในระดับเหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจและแข่งขันได้ รวมทั้งรักษาสัดส่วนเงินฝากออมทรัพย์สูงที่สุดอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำพิเศษควบคู่กับเสนอทางเลือกลงทุนอื่นที่มีผลตอบแทนสูงกว่าในระดับความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้เพื่อทดแทนเงินฝากประจำบางส่วนที่ทยอยครบกำหนด

#### 4.4. การบริหารเงิน

ในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารประเภทข้ามคืน ทรงตัวต่อเนื่องจากไตรมาสสุดท้ายของปีก่อนที่ระดับร้อยละ 1.40 ต่อปี ซึ่งเป็นทิศทางที่สอดคล้องกับมติที่ประชุม กนง. เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2559 ที่ประกาศให้คงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 1.50 ต่อปี สำหรับยอดคงค้างของธุรกรรมเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารปรับเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนเพียงเล็กน้อย

สำหรับการจัดการสภาพคล่องและพอร์ตการลงทุนในไตรมาสนี้ ธนาคารเน้นการลงทุนในพันธบัตรระยะสั้นอายุประมาณ 1 ปี ซึ่งได้รับผลกระทบน้อยหากอัตราดอกเบี้ยนโยบายของสหรัฐฯ ปรับขึ้นในช่วงครึ่งหลังของปี อย่างไรก็ตาม ในการลงทุนพันธบัตรมีสัดส่วนลดลง เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยในปัจจุบันสะท้อนการปรับลดดอกเบี้ยนโยบายไปแล้วค่อนข้างมาก โดยธนาคารได้เพิ่มการลงทุนในพันธบัตรต่างประเทศโดยเฉพาะตราสารหนี้ที่มีความเสี่ยงต่ำและให้ผลตอบแทนดีกว่าดอกเบี้ยนโยบายของไทย

#### รายได้หลักจากการบริหารเงิน

(หน่วย: ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้หลักจากการบริหารเงิน (สำหรับบัญชีเพื่อธนาคาร)	สัดส่วน (ร้อยละ)	ไตรมาสที่ 1 ปี 2559	ไตรมาสที่ 4 ปี 2558	การเปลี่ยนแปลง	
				เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
<b>รายได้ดอกเบี้ยรับ*</b>					
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน**	64.29	1,350	1,109	241	21.73
เงินลงทุน	35.71	750	672	78	11.61
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	<b>2,100</b>	<b>1,781</b>	<b>319</b>	<b>17.91</b>

หมายเหตุ: \* เป็นตัวเลขในเชิงการจัดการ

\*\* รวมรายการเงินให้สินเชื่อ

รายได้ดอกเบี้ยไตรมาสที่ 1 ปี 2559 รวมเป็นจำนวน 2,100 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน จำนวน 319 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 17.91 โดยมีสาเหตุหลักจากปริมาณสภาพคล่องที่เพิ่มขึ้นมาก

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

ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ธนาคารมีเงินกองทุนตามกฎหมายตามหลักเกณฑ์ Basel III ทั้งสิ้น จำนวน 298,062 ล้านบาท แบ่งเป็น เงินกองทุนชั้นที่ 1 จำนวน 236,821 ล้านบาท และเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 61,241 ล้านบาท โดยมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงรวมเท่ากับร้อยละ 17.62 ซึ่งสูงกว่าอัตราขั้นต่ำและส่วนเพิ่มตามที่ ธปท. กำหนดไว้ที่ร้อยละ 9.125 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

## อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง

- งบการเงินเฉพาะธนาคาร

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมาย	Basel III						
	ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม <sup>4)</sup> ตามที่ ธปท. กำหนด	31 มี.ค. 2559	ขั้นต่ำตามที่ ธปท. กำหนด	31 ธ.ค. 2558	30 ก.ย. 2558	30 มิ.ย. 2558	31 มี.ค. 2558
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 <sup>3)</sup>	6.625	14.00	6.00	13.79	13.84	13.10	12.61
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	5.125	14.00	4.50	13.79	13.84	13.10	12.61
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	3.62	-	3.60	3.23	3.73	3.88
<b>อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น</b>	<b>9.125</b>	<b>17.62</b>	<b>8.50</b>	<b>17.39</b>	<b>17.07</b>	<b>16.83</b>	<b>16.49</b>

- กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย<sup>2)</sup>

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมาย	Basel III						
	ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม <sup>4)</sup> ตามที่ ธปท. กำหนด	31 มี.ค. 2559	ขั้นต่ำตามที่ ธปท. กำหนด	31 ธ.ค. 2558	30 ก.ย. 2558	30 มิ.ย. 2558	31 มี.ค. 2558
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 <sup>3)</sup>	6.625	14.88	6.00	14.53	14.61	13.77	13.20
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	5.125	14.88	4.50	14.53	14.61	13.77	13.20
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	3.48	-	3.47	3.12	3.62	3.81
<b>อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น</b>	<b>9.125</b>	<b>18.36</b>	<b>8.50</b>	<b>18.00</b>	<b>17.73</b>	<b>17.39</b>	<b>17.01</b>

- หมายเหตุ: 1) ไม่นับรวมกำไรสุทธิของแต่ละงวด โดย ธปท. กำหนดให้รวมกำไรสุทธิของงวดครึ่งปีแรกเป็นเงินกองทุน หลังจากผ่านการประชุมคณะกรรมการธนาคารตามข้อบังคับของธนาคาร และรวมกำไรสุทธิของงวดครึ่งปีหลังเข้าเป็นเงินกองทุน หลังจากผ่านมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ยกเว้นกรณีที่มีผลขาดทุนสุทธิ จะต้องนำไปหักจากเงินกองทุนทันที ณ วันสิ้นงวดบัญชี
- 2) กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย หมายถึง กลุ่มธุรกิจทางการเงินตามการกำกับแบบรวมกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย บริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย บบส.เพทวย และบริษัทอื่น ๆ ที่ได้รับอนุญาตจาก ธปท. ให้อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
- 3) ตามหลักเกณฑ์ Basel III เงินกองทุนชั้นที่ 1 มีรายการทยอยนับเข้าหรือหักออกร้อยละ 20 ต่อปี ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2557 เป็นต้นไป จนครบร้อยละ 100 ในปี 2561
- 4) อัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่ม เพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤต (Conservation Buffer) โดยให้ธนาคารพาณิชย์ดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นเพิ่มเติมจากการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำอีกปีละร้อยละ 0.625 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 เป็นต้นไป จนครบร้อยละ 2.50 ในปี 2562

## 4.6 อันดับความน่าเชื่อถือ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2559 อันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส (Moody's Investors Service) สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือสแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ (Standard & Poor's) และสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือฟิทช์ เรตติ้งส์ (Fitch Ratings) ยังคงไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับ ณ สิ้นปี 2558

รายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นดังนี้

อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารกสิกรไทย

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ

31 มี.ค. 2559

**มูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส \***

**สกุลเงินต่างประเทศ**

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
ความแข็งแกร่งทางการเงิน	C-
แนวโน้มความแข็งแกร่งทางการเงิน	มีเสถียรภาพ
ฐานอันดับความน่าเชื่อถือ (Baseline Credit Assessment)	Baa2

**สกุลเงินในประเทศ**

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

**สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ \***

**อันดับความน่าเชื่อถือสากล**

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

**อันดับความน่าเชื่อถือภูมิภาคอาเซียน**

ระยะยาว	axA+
ระยะสั้น	axA-1
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	axA

**ฟิทช์ เรตติ้งส์ \***

**อันดับความน่าเชื่อถือสากล (สกุลเงินต่างประเทศ)**

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

**อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ**

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

หมายเหตุ: \* 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 การจัดการทรัพยากรบุคคล

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของธนาคารกสิกรไทย สำหรับรองรับการขยายธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศ AEC รวมถึงรองรับการดำเนินกิจการของ KASIKORN BUSINESS-TECHNOLOGY GROUP (KBTG) ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทของธนาคารกสิกรไทยที่ตั้งขึ้นใหม่ ด้วยการสรรหาและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ธนาคารได้จัดโปรแกรมการพัฒนาตามตำแหน่งงาน ได้แก่ การฝึกอบรมทั่วไป (Training Classroom) และการฝึกอบรมเฉพาะงาน (On-the Job Training) ซึ่งจัดขึ้นทั้งในประเทศ ไทยและประเทศอื่น ๆ ที่มีสำนักงานของธนาคารตั้งอยู่ เพื่อพัฒนาความสามารถทางการเงินและการธนาคารให้แก่พนักงาน อีกทั้งยังได้เชิญวิทยากรจากสถาบันชั้นนำในต่างประเทศมาให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่องการสร้างแรงผลักดันและปลดปล่อยศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง ตลอดจนการนำไปประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของทีมงาน เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น

ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กร (K-Culture) ธนาคารยังคงมุ่งเน้นการส่งเสริมคุณลักษณะสำคัญ (Core Values) ของพนักงาน 4 ประการ ได้แก่ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร (Organization-wide Teamwork) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) และการริเริ่มสิ่งใหม่ (Innovation) อย่างต่อเนื่อง ภายใต้หัวข้อ “2016 ร่วมผลักดัน มหัศจรรย์ K-Culture” และยังได้สื่อความถึงผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรให้กับผู้บริหารของสาขาต่างประเทศ ทั้งประเทศจีน และกลุ่มประเทศ AEC เพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพมากขึ้น

ด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการ ธนาคารได้จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการลูกจ้างในระบบทวิภาคี ระหว่างผู้บริหารของธนาคารกับคณะกรรมการลูกจ้าง ครั้งที่ 1 ประจำปี 2559 เพื่อเปิดโอกาสให้มีการปรึกษาและแก้ไขปัญหาอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับธนาคาร โดยคาดหวังให้พนักงานให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง สามารถส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า และลดความเสี่ยงหรือความเสียหายจากการปฏิบัติงานลง

ด้านการบริหารจัดการแรงงานเพื่อสังคม นอกจากมีการประกาศรับสมัครผู้พิการเข้าปฏิบัติงานกับธนาคารแล้ว ธนาคารยังได้ดำเนินโครงการส่งเสริมอาชีพและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ตามปณิธาน “กรีน ดี เอ็นเอ” ที่ได้ประกาศเจตนารมณ์ความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม จึงได้จัดให้มีการส่งเสริมและสร้างอาชีพให้แก่คนพิการจำนวน 45 คน รวม 5 โครงการ เพื่อให้มีโอกาสทำงานในภูมิภานาของตนเอง สามารถช่วยเหลือตนเองและครอบครัวในการดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างภาคภูมิใจ และมีอาชีพที่ยั่งยืน ด้วยเงินสนับสนุนโครงการกว่า 4.9 ล้านบาท นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมมือกับรัฐบาลจัดกิจกรรมสนับสนุนโครงการ “กสิกรไทยร่วมใจสู้ภัยแล้ง” เพื่อให้พนักงานได้ตระหนักและร่วมใช้น้ำอย่างประหยัด

## 5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธนาคารจัดตั้ง กลสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป (KASIKORN BUSINESS-TECHNOLOGY GROUP: KBTG) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค โดยในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ธนาคารดำเนินการจัดหาทรัพย์สินและบุคลากร รวมถึงการโอนย้ายงานโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของ KBTG ตามโครงสร้างใหม่

นอกจากนี้ ธนาคารยังเริ่มค้นคว้าเทคโนโลยีและรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อตอบโจทย์กลยุทธ์ของธนาคารให้สามารถเป็นผู้นำในการดำเนินธุรกิจทางการเงิน และทรงความเป็นผู้นำด้านการให้บริการดิจิทัล แบงกิ้ง ท่ามกลางความท้าทายจากการแข่งขันในรูปแบบใหม่ที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวนำ ดังนี้

- สร้างและทดลองใช้งานระบบ Cashless Payment ของธนาคารกสิกรไทย โดยผ่านทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ KBTG-Pay เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน และลดปริมาณการใช้งานเงินสด
- ศึกษาและสร้างระบบ API (Application Programming Interface) Manager เพื่อทดลองเชื่อมต่อกับบริษัทภายนอก ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวจะมีส่วนช่วยให้ธนาคารสามารถสนับสนุนและร่วมมือกับบริษัทฟินเทคต่าง ๆ ที่มีแนวคิดใหม่ในการใช้งานฟังก์ชันและข้อมูลที่ธนาคารมีอยู่ โดยที่ธนาคารยังคงความสามารถในการควบคุมความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐานได้ ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีทางเลือกในการใช้ข้อมูลทางการเงินของตนเองมากยิ่งขึ้น
- ดำเนินโครงการความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำ ในการวิจัยและพัฒนาการประยุกต์เทคนิคการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) และการประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing) ด้วยหลักการปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ที่มีความลึกซึ้ง เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์และติดตามพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้นักธนาคารสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้เสมือนการให้บริการที่สาขา รวมถึงสามารถนำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยอัตโนมัติ ด้วยหลักการ Cognitive Computing สำหรับการให้บริการทางการเงินในยุคใหม่ ที่ทำให้การให้บริการของลูกค้ามีความเป็นส่วนตัว กระชับรวดเร็ว และตรงกับความต้องการปัจเจกบุคคลมากขึ้น
- ร่วมมือกับบริษัทชั้นนำที่มีศักยภาพในการประยุกต์เทคโนโลยีด้านการบันทึกข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน (Blockchain) ของสกุลเงินดิจิทัล (Bitcoin) ในระดับสากล โดยเน้นการเสริมสร้างความรู้ด้านเทคโนโลยีให้กับบุคลากรของธนาคาร เพื่อหาแนวทางการประยุกต์ใช้ Blockchain ที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงใจและตรงความต้องการ ทั้งนี้ นอกจาก Blockchain จะมีประโยชน์ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการชำระเงินข้ามแดน (Cross-border Payments) ให้มีความรวดเร็วและตรวจสอบได้แล้ว ยังมีประโยชน์ต่อการทำระบบสัญญาอัตโนมัติ (Smart Contract) ที่สามารถบังคับให้ผู้ร่วมทำธุรกรรมปฏิบัติตามภาระผูกพันของข้อสัญญาที่ตกลงร่วมกันซึ่งระบุไว้ อาทิ การปรับเปลี่ยนการทำงานของสำนักหักบัญชี (Custodian) เช่น การหักค่าตัวพันธบัตรอัตโนมัติจากผู้ถือพันธบัตรผ่านสัญญาที่ถูกร่างบน Blockchain ที่จะสามารถบังคับให้ดำเนินการทันทีเมื่อถึง

กำหนดเวลาตามเงื่อนไขของสัญญา เป็นต้น ทำให้สามารถลดขั้นตอนและเพิ่มความโปร่งใสเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานโดยตัวบุคคล (Manual) ได้เป็นอย่างมาก

- พัฒนาระบบ K-MOBILE BANKING PLUS ให้เพิ่มความสามารถของระบบงาน โดยทำให้ลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนวงเงินโอน ถอน และซื้อสินค้าต่อวัน รวมถึงสามารถอายัดบัตรเดบิตและบัตรเครดิตเอ็มผ่านโทรศัพท์มือถือได้ และยังอยู่ระหว่างการพัฒนาาระบบสำหรับลูกค้าเอสเอ็มอี (K-Mobile Banking for SME) โดยเฉพาะอีกด้วย

## Disclaimer

---

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

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

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