



# คำอธิบายและการวิเคราะห์ ของฝ่ายจัดการ

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2554

ธนาคารกสิกรไทย  
KASIKORNBANK 泰华农民银行



## บทสรุปผู้บริหารของรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ สำหรับไตรมาสสิ้นสุด ณ วันที่ 30 กันยายน 2554

ท่ามกลางสภาวะเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศที่ยังมีความไม่แน่นอนสูง เครือธนาคารกสิกรไทยยังคงยึดมั่นต่อการดำเนินยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) โดยมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ ซึ่งสนับสนุนให้เครือธนาคารกสิกรไทยสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดีขึ้น สะท้อนได้จากการที่ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 จำนวน 7,761 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ 2 ปี 2554 จำนวน 443 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.05 และเพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน จำนวน 2,245 ล้านบาท หรือร้อยละ 40.70 โดยเป็นผลจากการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ รวมถึงรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ

ด้านฐานะทางการเงิน ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารและบริษัทย่อยมีสินทรัพย์รวมจำนวน 1,777,794 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 105,453 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 6.31 จาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 ซึ่งส่วนใหญ่มาจากการเพิ่มขึ้นของเงินให้สินเชื่อ รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) และเงินลงทุนสุทธิ ทั้งนี้ เงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 จำนวน 32,039 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.75 มาที่จำนวน 1,199,196 ล้านบาท จากการเพิ่มขึ้นของเงินให้สินเชื่อของกลุ่มธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ และกลุ่มธุรกิจลูกค้าบุคคล ขณะที่อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพยังคงลดลงต่อเนื่อง สำหรับยอดเงินรับฝาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 มีจำนวน 1,255,177 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 52,672 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.38 จาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 อันเป็นผลจากการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝากประจำพิเศษที่เป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้า นอกจากนี้ ณ วันที่ 30 กันยายน 2554 อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของธนาคารอยู่ที่ร้อยละ 13.90 โดยแบ่งเป็นอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงชั้นที่ 1 และชั้นที่ 2 เท่ากับร้อยละ 9.72 และร้อยละ 4.18 ตามลำดับ ซึ่งบ่งชี้ถึงสถานะเงินกองทุนที่ยังคงแข็งแกร่งอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ เครือธนาคารกสิกรไทยยังได้เตรียมการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยครั้งรุนแรงที่เกิดขึ้น โดยมีแนวทางในการให้ความช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีเพื่อสนับสนุนการฟื้นฟูกิจการและการเยียวยาผลกระทบให้กับลูกค้า ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการด้านความเสี่ยงที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อันนี้ ด้วยความพยายามในการพัฒนางานทุกด้าน ทั้งในด้านการดำเนินธุรกิจหลัก และในด้านงานสนับสนุนต่าง ๆ อันได้แก่ การจัดการงานทรัพยากรบุคคล การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การดำเนินการภายใต้โครงการ K-Transformation และการกำกับดูแลกิจการที่ดี ส่งผลให้เครือธนาคารกสิกรไทยยังคงได้รับความไว้วางใจและการตอบรับที่ดีจากลูกค้าและผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางจากหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งสะท้อนจากการได้รับเลือกให้รับรางวัลแห่งความสำเร็จต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

## สารบัญ

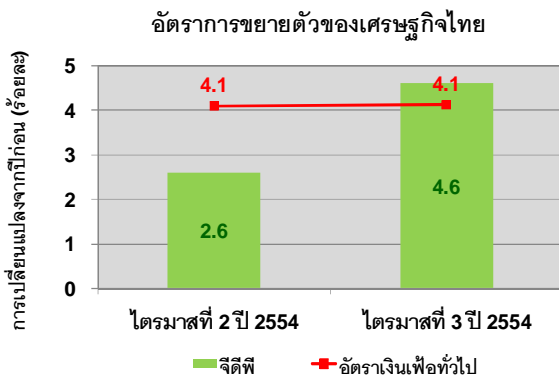
	หน้า
1. ภาพรวม	1
1.1 ภาวะเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ และการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน	1
๑ ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสที่ 3 ปี 2554	1
๑ ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน	1
๑ การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน	2
1.2 แนวทางการทำธุรกิจ	3
2. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน	5
2.1 ผลการดำเนินงาน	5
2.2 ฐานะทางการเงิน	8
2.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝากของธนาคาร	11
2.4 การบริหารเงิน	12
2.5 การดำรงอัตราส่วนต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยและอันดับความน่าเชื่อถือ	13
3. การดำเนินงานด้านธุรกิจหลัก	16
3.1 ภาพรวมธุรกิจ	16
3.2 กลุ่มลูกค้า	16
3.3 กลุ่มผลิตภัณฑ์และช่องทางการขาย	19
3.3.1 กลุ่มผลิตภัณฑ์	19
3.3.2 ช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้า	25
4. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง	29
4.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต	29
4.2 ความเสี่ยงด้านตลาด	32
4.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง	33
5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ	34
๑ การจัดการงานทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนธุรกิจของเครือธนาคารกสิกรไทย ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	34
๑ การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	35
๑ ความคืบหน้าโครงการ K-Transformation	35

# 1. ภาพรวม

## 1.1 ภาพรวมเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ และการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

### ๑ ภาพรวมเศรษฐกิจไทยไตรมาสที่ 3 ปี 2554

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 คาดว่าเศรษฐกิจอาจขยายตัวประมาณร้อยละ 4.6 จากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ปรับตัวดีขึ้นจากที่ขยายตัวร้อยละ 2.6 ในไตรมาสที่ 2 ปี 2554 อันเป็นผลจากการฟื้นกำลังการผลิตของภาคอุตสาหกรรมหลังผลกระทบจากเหตุการณ์ภัยพิบัติและการขาดแคลนพลังงานไฟฟ้าในญี่ปุ่นทยอยคลี่คลาย รวมถึงการส่งออกยังสามารถรักษาแรงส่งของการขยายตัวในเกณฑ์ดีได้อย่างต่อเนื่อง แม้เริ่มปรากฏสัญญาณการชะลอตัวของเศรษฐกิจหลักในโลก ในขณะเดียวกัน ความคาดหวังต่อการดำเนินนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลใหม่ ก็มีสนับสนุนความเชื่อมั่นและการใช้จ่ายภายในประเทศ ขณะที่ภาวะอุทกภัยยังไม่สะท้อนผลกระทบที่ชัดเจนนักต่อภาพรวมเศรษฐกิจในไตรมาสนี้ ทั้งนี้ จากภาพรวมเศรษฐกิจดังกล่าว ผนวกกับแรงกดดันเงินเฟ้อที่ยังคงมีระดับสูง ส่งผลให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีมติปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบาย จากร้อยละ 3.00 ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 มาที่ร้อยละ 3.50 ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ก่อนที่จะมีมติคงอัตราดอกเบี้ยนโยบายในเดือนตุลาคม 2554



สำหรับในไตรมาสสุดท้ายของปีนั้น ความเสี่ยงเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน จากภาวะอุทกภัยครั้งรุนแรงที่ครอบคลุมพื้นที่ในวงกว้างของประเทศ รวมถึงผลกระทบจากความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจหลักในโลก ทั้งการฟื้นตัวอย่างเชื่องช้าของเศรษฐกิจสหรัฐฯ และวิกฤตการคลังที่เรื้อรังในกลุ่มยุโรป คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อกิจกรรมการผลิตและส่งออก การใช้จ่ายภายในประเทศ และเศรษฐกิจไทยโดยรวมใน

ไตรมาสที่ 4 ปี 2554 ให้บันทึกการหดตัวเมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน อันจะส่งผลให้เศรษฐกิจไทยในปี 2554 อาจชะลอการขยายตัวลงอย่างมากจากในปี 2553 ขณะเดียวกัน แรงกดดันเงินเฟ้อที่มีระดับสูง โดยเฉพาะในหมวดสินค้าจำเป็นต่อการดำรงชีพและที่เกี่ยวกับการป้องกันภาวะอุทกภัย เป็นปัจจัยเฉพาะชั่วคราว ดังนั้น จึงคาดว่าธนาคารแห่งประเทศไทยจะให้น้ำหนักกับความเสี่ยงเศรษฐกิจเป็นหลัก และมีมติคงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ตลอดระยะที่เหลือของปี โดยมีความเป็นไปได้ที่จะพิจารณาผ่อนคลายนโยบายการเงิน หากสถานการณ์เลวร้ายกว่าที่ประเมินไว้

### ๑ ภาพรวมอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน

ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจในไตรมาสที่ 3 ของปี 2554 ที่ทยอยฟื้นตัวขึ้น ได้ช่วยหนุนให้ธุรกิจหลักของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยเฉพาะรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ สามารถประคองแรงส่งไว้ได้ทั้งจากไตรมาสก่อนและช่วงเดียวกันของปีก่อน ส่งผลให้อัตราร่วมผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin:

NIM) ขยับสูงขึ้นจากไตรมาสก่อน เช่นเดียวกับทิศทางของรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ ทั้งนี้ แม้ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่าที่เพิ่มขึ้น มีส่วนสำคัญที่ส่งผลให้กำไรสุทธิของระบบธนาคารพาณิชย์ไทยในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ปรับตัวลดลงเล็กน้อยจากไตรมาสก่อน แต่ก็น่าจะสะท้อนนโยบายที่ตั้งสำรองเชิงอนุรักษ์นิยม เพื่อรองรับกับแนวโน้มเศรษฐกิจไทยที่เผชิญความเสี่ยงต่อการฟื้นตัวมากขึ้นในระยะข้างหน้า

แรงส่งที่สำคัญสำหรับการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิดังกล่าว มาจากการเร่งตัวขึ้นของเงินให้สินเชื่อ โดยเงินให้สินเชื่อสุทธิ (หักค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ) ของธนาคารพาณิชย์ไทย 14 แห่ง ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ขยายตัวร้อยละ 18.62 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน เทียบกับร้อยละ 16.93 ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 ตามแรงหนุนจากทั้งด้านอุปสงค์ของสินเชื่อจากทั้งภาครัฐกิจและครัวเรือน รวมถึงด้านอุปทาน ซึ่งได้รับอิทธิพลจากการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่ยังคงอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม เงินรับฝากมีอัตราการขยายตัวที่ค่อนข้างทรงตัวที่ร้อยละ 7.55 ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 เทียบกับร้อยละ 7.56 ณ สิ้นไตรมาสก่อน ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลจากการปรับกลยุทธ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ยังคงให้น้ำหนักกับการระดมทุนผ่านการออกตั๋วแลกเงิน เพื่อรองรับการลดวงเงินรับฝากคุ้มครองของสถาบันคุ้มครองเงินฝากกลุ่มสูง 50 ล้านบาท/ราย/สถาบันการเงินในวันที่ 11 สิงหาคม 2554 ที่ผ่านมา และเพื่อให้แข่งขันได้กับการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินออมและการลงทุนประเภทอื่น ๆ อาทิ กองทุนรวมคุ้มครองเงินต้น และเงินรับฝากของสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ที่เข้าช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดและตอบโจทยความต้องการของลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้าที่มีเงินรับฝากเกินความคุ้มครองของทางการเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม คงต้องยอมรับว่าแนวโน้มธุรกิจหลักของธนาคารพาณิชย์โดยเฉพาะเงินให้สินเชื่อ รวมถึงคุณภาพสินทรัพย์ คงจะเผชิญความเสี่ยงมากขึ้นในไตรมาสสุดท้ายของปี 2554 โดยปัจจัยลบที่สำคัญ นอกจากจะได้แก่การชะลอตัวของแนวโน้มการส่งออก ตามแรงส่งจากเศรษฐกิจแกนหลักของโลกที่ลดลงแล้ว ก็ยังได้รับผลกระทบอย่างมากจากเหตุอุทกภัยรุนแรงในประเทศที่ยังไม่คลี่คลาย ซึ่งในระหว่างนี้ คาดว่าจะทำให้เกิดภาวะสูญญากาศของการเบิกใช้และขอสินเชื่อทั้งจากภาครัฐกิจและครัวเรือน ก่อนที่กิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าว รวมถึงความต้องการสินเชื่อส่วนเพิ่มเพื่อฟื้นฟูความเสียหายของกิจการ ที่อยู่อาศัย และทรัพย์สินอื่น ๆ คงทยอยเพิ่มขึ้นชัดเจนหลังจากน้ำท่วมซังลดระดับลง นั้นหมายความว่า ภาวะการแข่งขันด้านเงินให้สินเชื่อและการระดมเงินออมของธนาคารพาณิชย์ อาจจะลดความเข้มข้นลงช่วงสั้น ๆ ก่อนสถานการณ์ทุกอย่างจะทยอยกลับเข้าสู่ภาวะปกติ อย่างไรก็ตาม ประเด็นติดตาม คงอยู่ที่ความต้องการระดมทุนเพิ่มเติมจากภาครัฐเพื่อฟื้นฟูความเสียหายในระดับประเทศและเยียวยาผู้ประสบภัย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องในระบบการเงินและระบบธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนแนวโน้มสินเชื่อและเงินรับฝากของธนาคารพาณิชย์ไทยได้

#### ๑ การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน

กฎหมายที่สำคัญ ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 สามารถสรุปได้ ดังนี้

- **หลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร**

ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย

และธนาคาร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 โดยปรับปรุงเงื่อนไขผู้ที่ทำหน้าที่ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัย จากที่ต้องเป็นพนักงานของธนาคารที่ได้รับอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยเท่านั้น เป็นในกรณีที่มีโครงการ โอนหรือรับโอนกิจการ หรือควบกันของธนาคาร โดยได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ที่ ทำหน้าที่ในการเสนอขาย อาจเป็นพนักงานที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยของธนาคารที่เป็น คู่สัญญาตามโครงการโอนหรือรับโอนกิจการ หรือควบกันที่ได้รับความเห็นชอบก็ได้ ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 กรกฎาคม 2554

ประกาศดังกล่าว เป็นการปรับปรุงเพิ่มเติมเนื้อหาเพื่อสนับสนุนให้ธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ระหว่าง กระบวนการโอนหรือรับโอนกิจการ หรือควบรวม สามารถดำเนินธุรกิจในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยได้ อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม สำหรับธนาคารกสิกรไทย ซึ่งปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ผู้เสนอขายต้องเป็นพนักงาน ธนาคารที่มีใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยอยู่แล้วนั้น จึงไม่ได้รับผลกระทบใด ๆ จากการปรับ หลักเกณฑ์ดังกล่าว

## 1.2 แนวทางการทำธุรกิจ

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ภาพรวมเศรษฐกิจไทยได้รับแรงสนับสนุนจากความชัดเจนทางการเมือง และ ความคาดหวังต่อการดำเนินมาตรการของภาครัฐเพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายภายในประเทศ อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจหลักในโลก ทั้งสหรัฐฯ และกลุ่มยุโรป คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อ การขยายตัวของเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชีย รวมถึงประเทศไทย ให้มีแนวโน้มเผชิญความท้าทายมากขึ้น โดยการ ส่งออกที่เริ่มได้รับผลกระทบจากสัญญาณการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก อาจยังคงมีแนวโน้มขยายตัวชะลอลง ในระยะถัดไป นอกจากนี้ เศรษฐกิจไทยโดยเฉพาะในช่วงปลายไตรมาสที่ 3 ต่อเนื่องถึงไตรมาสสุดท้ายของปี 2554 อาจได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นอีกด้วย ซึ่งขอบเขตผลกระทบคงแปรผันตามความ รุนแรงและยืดเยื้อของสถานการณ์อุทกภัย

ด้วยตระหนักถึงสถานการณ์ดังกล่าว เครือธนาคารกสิกรไทยจึงยังคงให้ความสำคัญกับการดำเนิน ธุรกิจอย่างมีคุณภาพและสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ ผ่านยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) และการตอบสนองของความต้องการของลูกค้าด้วยบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ ควบคู่ไปกับการ บริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ความพยายามและ การดำเนินการทั้งหมด ส่งผลให้เครือธนาคารกสิกรไทยได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและ ต่างประเทศ ดังจะเห็นได้จากหลากหลายรางวัลที่ได้รับในช่วงไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ที่สำคัญ ได้แก่

รางวัลสำหรับสายงานธุรกิจ	รางวัลสำคัญอื่น ๆ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● รางวัล Best Retail Bank of The Year 2011 เป็นปีที่ 4 ต่อเนื่องกัน และรางวัลยอดเยี่ยมมบฐสวยงาม เป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน จากงาน Money Expo 2011 โดยวารสารการเงินการธนาคาร</li> <li>● รางวัลภาพยนตร์โฆษณาทางโทรทัศน์ดีเด่นเพื่อผู้บริโภค ครั้งที่ 10 จากแคมเปญ “ฝากได้ทุกเรื่องที่ KBank” โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับสมาคมโฆษณาแห่งประเทศไทย</li> <li>● รางวัล Best Bond House และรางวัล Best FX Bank for Corporates and Financial Institutions ในโครงการ the 5<sup>th</sup> Annual Best Financial Institution Awards in Southeast Asia จากนิตยสาร Alpha Southeast Asia</li> <li>● รางวัล IDC Enterprise Innovation Awards 2011 จากบริษัท IDC</li> <li>● รางวัล Thailand Energy Awards 2011 ประเภทการอนุรักษ์พลังงาน จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 5 รางวัลจาก 2011 Fixed Income Poll โดยนิตยสาร Asiamoney ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- Overall Best Domestic Credit Service Provider in Thailand</li> <li>- Overall Best Domestic Interest Rates Services in Thailand</li> <li>- Overall Best Interest Rates Research &amp; Market Coverage in Thailand – THB</li> <li>- Overall Best for Credit in Thailand</li> <li>- Overall Best for Interest Rates in Thailand</li> </ul> </li> <li>● 3 รางวัลจาก 2011 FX Poll โดยนิตยสาร Asiamoney ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- Best Domestic Provider of FX Services in Thailand จากผลการสำรวจความคิดเห็นของสถาบันการเงิน</li> <li>- Best Domestic Provider of FX Services in Thailand จากผลการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าธุรกิจ</li> <li>- Best Domestic FX Provider of Single-Bank Electronic Trading Platform in Thailand จากผลการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าธุรกิจ</li> </ul> </li> </ul>

ธนาคารได้ให้ความสำคัญในด้านการกำกับดูแลกิจการอย่างต่อเนื่อง ตามแนวนโยบายการเสริมสร้างหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เป็นสากล รวมทั้งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ทำให้ธนาคารได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารได้รับผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นในระดับ “ดีเยี่ยม” เป็นปีที่ 6 ต่อเนื่องกัน และได้รับการยกย่องเป็นตัวอย่างที่ดีในการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2554 ที่จัดโดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เปิดโอกาสให้สถาบันการศึกษา องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน เข้าเยี่ยมชม ศึกษาดูงาน และรับฟังการบรรยายในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาลที่ดีของเครือธนาคารกสิกรไทยด้วย

## 2. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน

### 2.1 ผลการดำเนินงาน

ด้วยยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของเครือธนาคารกสิกรไทยที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) ทำให้ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 จำนวน 7,761 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ 2 ปี 2554 จำนวน 443 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.05 และเพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน จำนวน 2,245 ล้านบาท หรือร้อยละ 40.70

#### สรุปผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3 ปี 2554

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 3		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 3		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2554	ปี 2554	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2553	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	
รายได้ดอกเบี้ย	22,119	20,267	1,852	9.14	15,783	6,336	40.14	
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	7,439	6,323	1,116	17.65	3,787	3,652	96.44	
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	14,680	13,944	736	5.28	11,996	2,684	22.37	
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	5,498	5,333	165	3.09	4,731	767	16.21	
รายได้อื่น	12,568	11,883	685	5.76	8,620	3,948	45.80	
รวมรายได้จากการดำเนินงาน	32,746	31,160	1,586	5.09	25,347	7,399	29.19	
ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย	9,187	8,094	1,093	13.50	6,232	2,955	47.42	
รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	23,559	23,066	493	2.14	19,115	4,444	23.25	
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	10,265	10,097	168	1.66	9,348	917	9.81	
กำไรจากการดำเนินงาน (ก่อนหักหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการ ด้อยค่า และภาษีเงินได้)	13,294	12,969	325	2.51	9,767	3,527	36.11	
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า ภาษีเงินได้	1,719	1,785	(66)	(3.70)	1,596	123	7.71	
กำไรสุทธิ	3,424	3,361	63	1.87	2,365	1,059	44.78	
กำไรสุทธิ	8,151	7,823	328	4.19	5,806	2,345	40.39	
การแบ่งปันกำไรสุทธิ								
ส่วนที่เป็นของธนาคาร	7,761	7,318	443	6.05	5,516	2,245	40.70	
ส่วนที่เป็นของส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุม	390	505	(115)	(22.77)	290	100	34.48	
กำไรสุทธิ	8,151	7,823	328	4.19	5,806	2,345	40.39	

อนึ่ง เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2554 ภายหลังจากการปิดงบการเงินของธนาคาร คณะรัฐมนตรีได้มีมติลดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล จากร้อยละ 30 ของกำไรสุทธิทางภาษี เป็นร้อยละ 23 ในปี 2555 และร้อยละ 20 ในปี 2556 เป็นต้นไป ดังนั้น ธนาคารและบริษัทย่อยจะได้รับประโยชน์จากการปรับลดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลตั้งแต่นั้นเป็นต้นไป อย่างไรก็ตาม มติดังกล่าว มีผลทำให้ธนาคารต้องปรับตัวเลขภาษีเงินได้ที่เกิดจากรายการภาษีเงินได้รอดัดบัญชี ซึ่งไม่มีผลกระทบต่องบการเงินในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 แต่จะมีผลกระทบต่องบการเงินในไตรมาสที่ 4 ปี 2554 เพียงครั้งเดียวเท่านั้น และเนื่องจากเป็นการปรับรายการทางบัญชี จึงไม่มีรายการจ่ายจริง

ให้แก่กรมสรรพากร และไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ความสามารถในการทำกำไร และเงินกองทุนของ  
ธนาคารแต่อย่างใด

### โครงสร้างรายได้

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 2	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 3	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2554	ปี 2554	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2553	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
<b>รายได้ดอกเบี้ย</b>							
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	1,847	2,017	(170)	(8.43)	590	1,257	213.05
เงินรับฝาก	68	49	19	38.78	22	46	209.09
เงินให้สินเชื่อ (ไม่รวมธุรกรรมตลาดซื้อคืน)	33	15	18	120.00	6	27	450.00
ธุรกรรมตลาดซื้อคืน	1,746	1,953	(207)	(10.60)	562	1,184	210.68
เงินลงทุน	2,222	1,906	316	16.58	1,762	460	26.11
เงินลงทุนเพื่อค้า	98	46	52	113.04	74	24	32.43
เงินลงทุนเพื่อขาย	1,123	937	186	19.85	885	238	26.89
เงินลงทุนที่จะถือจนครบกำหนด	1,001	923	78	8.45	803	198	24.66
เงินให้สินเชื่อ	17,209	15,545	1,664	10.70	12,673	4,536	35.79
สัญญาเช่าการเงิน	859	805	54	6.71	733	126	17.19
อื่น ๆ	(18)	(6)	(12)	(200.00)	25	(43)	(172.00)
<b>รวมรายได้ดอกเบี้ย</b>	<b>22,119</b>	<b>20,267</b>	<b>1,852</b>	<b>9.14</b>	<b>15,783</b>	<b>6,336</b>	<b>40.14</b>
<b>รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย</b>	<b>7,439</b>	<b>6,323</b>	<b>1,116</b>	<b>17.65</b>	<b>3,787</b>	<b>3,652</b>	<b>96.44</b>
<b>รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ</b>	<b>14,680</b>	<b>13,944</b>	<b>736</b>	<b>5.28</b>	<b>11,996</b>	<b>2,684</b>	<b>22.37</b>
<b>รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย</b>							
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	6,897	6,645	252	3.79	5,848	1,049	17.94
ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	1,399	1,312	87	6.63	1,117	282	25.25
<b>รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ</b>	<b>5,498</b>	<b>5,333</b>	<b>165</b>	<b>3.09</b>	<b>4,731</b>	<b>767</b>	<b>16.21</b>
<b>รายได้อื่น</b>							
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรต							
เงินตราต่างประเทศ	1,584	1,224	360	29.41	1,292	292	22.60
กำไร (ขาดทุน) สุทธิจากหนี้สินทางการเงินที่							
กำหนดให้แสดงด้วยมูลค่ายุติธรรม	(39)	(8)	(31)	(387.50)	(39)	0	0.00
กำไร (ขาดทุน) สุทธิจากเงินลงทุน	58	346	(288)	(83.24)	105	(47)	(44.76)
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	3	3	0	0.00	1	2	200.00
รายได้เงินปันผล	219	328	(109)	(33.23)	142	77	54.23
เบี่ยประกันภัยที่ถือเป็นรายได้	10,602	9,802	800	8.16	7,069	3,533	49.98
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	141	188	(47)	(25.00)	50	91	182.00
หัก ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย	9,187	8,094	1,093	13.50	6,232	2,955	47.42
<b>รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย</b>	<b>8,879</b>	<b>9,122</b>	<b>(243)</b>	<b>(2.66)</b>	<b>7,119</b>	<b>1,760</b>	<b>24.72</b>
<b>รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ</b>	<b>23,559</b>	<b>23,066</b>	<b>493</b>	<b>2.14</b>	<b>19,115</b>	<b>4,444</b>	<b>23.25</b>

สำหรับผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ เพิ่มขึ้น  
จากไตรมาสก่อน และไตรมาสเดียวกันของปีก่อน โดยส่วนใหญ่เป็นผลจากการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยจาก

การขยายตัวของเงินให้สินเชื่อ รวมถึงการจัดการโครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สินให้สอดคล้องกับทิศทางอัตราดอกเบี้ย ส่งผลให้อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin) ในไตรมาสนี้ อยู่ที่ร้อยละ 3.65 ซึ่งปรับตัวดีขึ้นจากไตรมาสก่อน และไตรมาสเดียวกันของปีก่อน สำหรับรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิยังคงรักษาระดับการเติบโตอย่างต่อเนื่องจากไตรมาสก่อน และเติบโตเพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ส่วนรายได้อื่นขยายตัวเพิ่มขึ้นเช่นกัน ส่วนใหญ่เป็นเบี้ยประกันภัยที่ถือเป็นรายได้จากธุรกิจประกันชีวิต ขณะที่อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 43.57 ปรับตัวดีขึ้นเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน และไตรมาสเดียวกันของปีก่อน

#### ๑ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ

เมื่อเทียบกับไตรมาสที่ 2 ปี 2554 การเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 มาจากรายได้ดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้น นำโดยการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้สินเชื่อ ส่วนใหญ่เกิดจากปริมาณเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น และการปรับขึ้นของอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงในระหว่างไตรมาส ขณะที่ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น นำโดยการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยจากเงินรับฝาก ตามการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝากประจำพิเศษเป็นส่วนใหญ่ และการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงในระหว่างไตรมาส ทั้งนี้ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ส่งผลให้อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin) ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 เท่ากับร้อยละ 3.65 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 3.56 ในไตรมาสก่อน

หากเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน การเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ มาจากรายได้ดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้น นำโดยรายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้สินเชื่อที่เพิ่มขึ้น ตามปริมาณเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยและอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงเฉลี่ยที่สูงขึ้น ด้านค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นเช่นกัน นำโดยค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยจากเงินรับฝากที่เพิ่มขึ้น ตามอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงเฉลี่ยที่สูงขึ้นและการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินรับฝากประจำพิเศษในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลให้อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิเพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ที่ร้อยละ 3.55

#### ๑ รายได้ที่มีค่าใช้จ่าย

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายลดลงจากไตรมาสก่อน ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของเบี้ยประกันภัยที่ถือเป็นรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย จำนวน 293 ล้านบาท หรือร้อยละ 17.15 จากค่าเบี้ยประกันภัยรับของ บจก. เมืองไทยประกันชีวิต ขณะที่รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน

สำหรับรายละเอียดรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิที่เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน ส่วนใหญ่เป็นผลจากค่าธรรมเนียมรับสุทธิจากการขายและให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน อาทิ ค่าธรรมเนียมรับสุทธิจากธุรกิจบัตรเครดิต

เมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ที่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น จากการเพิ่มขึ้นของรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ และเบี้ยประกันภัยที่ถือเป็นรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย จากค่าเบี้ยประกันภัยรับของ บจก. เมืองไทยประกันชีวิต รวมถึงกำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ

หากพิจารณาในรายละเอียด การเพิ่มขึ้นของรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ส่วนใหญ่เกิดจากค่าธรรมเนียมรับสุทธิจากการขายและให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เช่น ค่าธรรมเนียมรับสุทธิจากธุรกิจบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมรับสุทธิจากร้านค้าบัตรเครดิต เป็นต้น และค่าธรรมเนียมรับสุทธิ

จากการจัดการด้านเงินให้สินเชื่อที่เติบโตเพิ่มขึ้นตามปริมาณเงินให้สินเชื่อ รวมถึงค่าธรรมเนียมรับสุทธิจากการเป็นตัวแทนจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง อันทำให้เกิดการขยายตัวของฐานลูกค้ารายใหม่อย่างต่อเนื่อง

#### ๑ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ

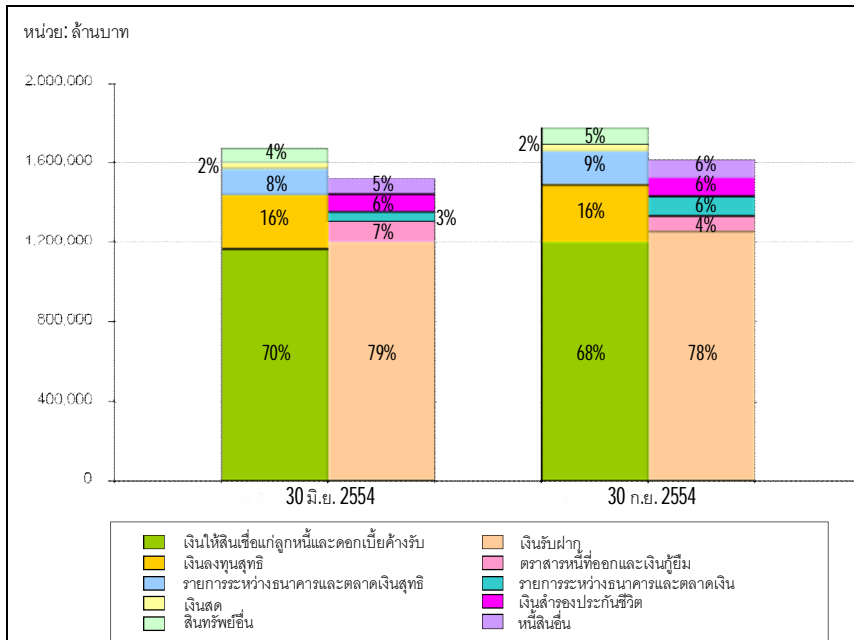
ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน ส่วนใหญ่เกิดจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานที่เพิ่มขึ้น และหากเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้น จากการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานเป็นหลัก ซึ่งส่วนใหญ่มาจากการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน และจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 เท่ากับร้อยละ 43.57 ปรับตัวดีขึ้นจากไตรมาสที่ 2 ปี 2554 ที่อยู่ที่ร้อยละ 43.78 และไตรมาสที่ 3 ปี 2553 ที่อยู่ที่ร้อยละ 48.90

#### ๑ หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า ลดลงจากไตรมาสก่อน แต่เพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ซึ่งเป็นไปตามภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

## 2.2 ฐานะทางการเงิน

โครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สิน



## ๑ สินทรัพย์

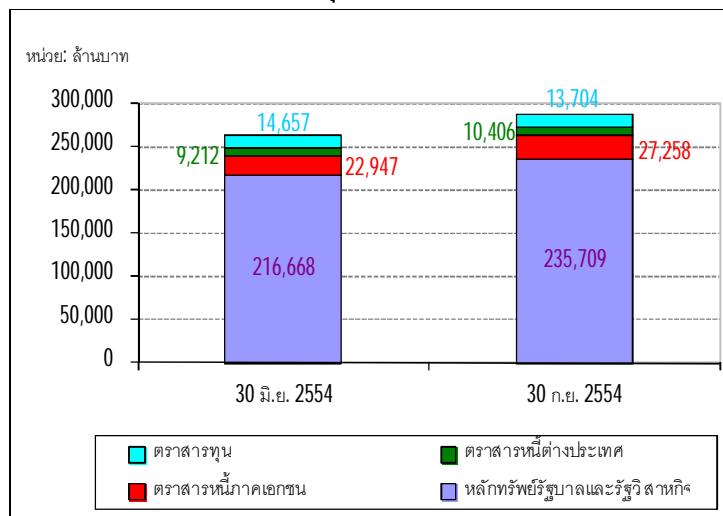
สินทรัพย์รวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 มีจำนวน 1,777,794 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 105,453 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 6.31 จาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 ซึ่งส่วนใหญ่มาจากการเพิ่มขึ้นของเงินให้สินเชื่อ รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) และเงินลงทุนสุทธิ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- เงินให้สินเชื่อหักรายได้รอดตัดบัญชี ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 มีจำนวน 1,199,196 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 จำนวน 32,039 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.75 จากการเพิ่มขึ้นของเงินให้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ และเงินให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย สูงเป็นอันดับที่ 4 ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ด้วยกัน

สำหรับอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ<sup>1</sup> (สุทธิจากค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ) ต่อเงินให้สินเชื่อตามหลักเกณฑ์ใหม่ (Net NPLs) ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 อยู่ที่ร้อยละ 1.10 ลดลงจาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 ที่ร้อยละ 1.22 เช่นเดียวกับอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อตามหลักเกณฑ์เดิม (Gross NPLs) ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ที่อยู่ที่ร้อยละ 2.25 ลดลงจาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 ที่ร้อยละ 2.52 อันมีสาเหตุหลักมาจากการลดลงของปริมาณเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ และการเพิ่มขึ้นของปริมาณเงินให้สินเชื่อรวม

- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 มีจำนวน 165,267 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 จำนวน 30,182 ล้านบาท หรือร้อยละ 22.34 ส่วนใหญ่เกิดจากการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร
- เงินลงทุนสุทธิ ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 มีจำนวน 287,252 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 จำนวน 23,585 ล้านบาท หรือร้อยละ 8.94 ส่วนใหญ่เกิดจากการลงทุนในหลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจเพิ่มขึ้น

เงินลงทุนในหลักทรัพย์



<sup>1</sup> รายละเอียดข้อมูลเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ แสดงภายใต้หัวข้อ “เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพและการปรับโครงสร้างหนี้” ของความเสี่ยงด้านเครดิต

#### ๑ หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น

หนี้สินของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 มีจำนวน 1,616,977 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 99,173 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.53 จาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 ส่วนใหญ่เป็นผลจากการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝาก รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) ขณะที่ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมลดลง โดยรายการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ มีดังนี้

- เงินรับฝาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 มีจำนวน 1,255,177 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 จำนวน 52,672 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.38 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝากประจำพิเศษ ที่เป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้า โดยเงินรับฝากของธนาคารและบริษัทย่อย สูงเป็นอันดับที่ 3 ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ด้วยกัน
- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 มีจำนวน 94,176 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 จำนวน 44,964 ล้านบาท หรือร้อยละ 91.37 ส่วนใหญ่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของเงินกู้ยืมตามธุรกรรมซื้อคืนภาคเอกชน
- ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 มีจำนวน 76,729 ล้านบาท ลดลงจาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 จำนวน 23,188 ล้านบาท หรือร้อยละ 23.21 ส่วนใหญ่เกิดจากการครบกำหนดของหุ้นกู้และตั๋วแลกเงิน

ทั้งนี้ ส่วนของผู้ถือหุ้นที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 มีจำนวน 149,707 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 6,458 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.51 จาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 ส่วนใหญ่เป็นผลจากการดำเนินงานในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 แม้ได้มีการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลจากผลการดำเนินงานในงวด 6 เดือนแรก ปี 2554 จำนวน 1,197 ล้านบาท ในเดือนกันยายน 2554

#### ๑ ความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

ณ วันที่ 30 กันยายน 2554 โครงสร้างเงินทุนตามงบการเงินรวม ประกอบด้วย หนี้สิน จำนวน 1,616,977 ล้านบาท และส่วนของผู้ถือหุ้นที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น จำนวน 149,707 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 10.80 เท่า โดยองค์ประกอบของแหล่งเงินทุนด้านหนี้สินที่สำคัญ ได้แก่ เงินรับฝาก ซึ่ง ณ วันที่ 30 กันยายน 2554 มีจำนวน 1,255,177 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 71.05 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด สำหรับรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมนั้น มีสัดส่วนร้อยละ 5.33 และร้อยละ 4.34 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด ตามลำดับ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีแหล่งใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อ ซึ่ง ณ วันที่ 30 กันยายน 2554 มีจำนวน 1,199,196 ล้านบาท ทำให้อัตราส่วนของเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากคิดเป็นร้อยละ 95.54 สำหรับส่วนของสภาพคล่องที่เหลือ ธนาคารได้นำไปลงทุนในสินทรัพย์สภาพคล่องต่าง ๆ อันได้แก่ รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งเงินลงทุนในหลักทรัพย์

## 2.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝากของธนาคาร

### ๑ เงินให้สินเชื่อแยกตามกลุ่มธุรกิจลูกค้าและกลุ่มผลิตภัณฑ์

#### สินเชื่อแยกตามกลุ่มธุรกิจลูกค้าและกลุ่มผลิตภัณฑ์

(หน่วย: ล้านบาท)

	30 ก.ย. 2554			30 มิ.ย. 2554		
	ธุรกิจลูกค้า บริษัท	ธุรกิจลูกค้า ผู้ประกอบการ	ธุรกิจลูกค้า บุคคล	ธุรกิจลูกค้า บริษัท	ธุรกิจลูกค้า ผู้ประกอบการ	ธุรกิจลูกค้า บุคคล
เงินให้สินเชื่อของธนาคาร	356,633	430,683	244,194	363,833	419,752	227,469
สินเชื่อในประเทศ	252,813	394,991		261,183	387,245	
สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ	92,446	35,692		93,201	32,507	
วิเทศธนกิจ	11,374			9,449		
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			184,330			174,138
สินเชื่อบัตรเครดิต			34,904			31,938
สินเชื่อผู้บริโภค			24,960			21,393

หมายเหตุ: \* ไม่รวมสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และสินเชื่ออื่น อาทิ สินเชื่อบริษัทย่อย และอื่น ๆ

หากพิจารณาการเปลี่ยนแปลงของยอดสินเชื่อที่จำแนกตามกลุ่มธุรกิจลูกค้าและกลุ่มผลิตภัณฑ์ พบว่า ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 สินเชื่อธุรกิจลูกค้าบริษัท ลดลงจำนวน 7,200 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.98 จาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 โดยเป็นผลจากการลดลงของสินเชื่อในประเทศ โดยเฉพาะสินเชื่อระยะสั้นประเภทตัวสัญญาใช้เงินในกลุ่มลูกค้าสถาบันการเงิน อย่างไรก็ดี สินเชื่อธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ เพิ่มขึ้นจำนวน 10,931 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.60 จาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 นำมาจากการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อในประเทศ จากสินเชื่อระยะยาวในอุตสาหกรรมเครื่องใช้อุปโภคบริโภคทรอนิกส์ ปีโตรเลียมและผลิตภัณฑ์จากปิโตรเคมี และสถาบันการเงิน สำหรับสินเชื่อธุรกิจลูกค้าบุคคล เพิ่มขึ้นจำนวน 16,725 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.35 จาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 โดยมาจากสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่เติบโตเชิงปริมาณมากที่สุด ซึ่งเป็นผลจากการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำ รวมถึงการจัดกิจกรรมการตลาดและการนำเสนอโครงการพิเศษที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบทุกกลุ่ม ขณะที่สินเชื่อผู้บริโภคมียอดการขยายตัวสูงที่สุด

## ๑ เงินรับฝากแยกตามประเภทบัญชี

### เงินรับฝากของธนาคาร\*

(หน่วย: ล้านบาท)

	สัดส่วน (ร้อยละ)	ยอดเงินรับฝาก		การเปลี่ยนแปลง	
		30 ก.ย. 2554	30 มิ.ย. 2554	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
เงินรับฝากรวม	100.00	1,257,001	1,203,882	53,119	4.41
เงินรับฝากกระแสรายวัน	5.26	66,061	68,712	(2,651)	(3.86)
เงินรับฝากออมทรัพย์	54.94	690,661	678,446	12,215	1.80
เงินรับฝากประจำ	39.80	500,279	456,724	43,555	9.54

หมายเหตุ: \* เฉพาะธนาคาร

ยอดเงินรับฝากรวมของธนาคาร ซึ่งมาจากเงินรับฝากของธุรกิจลูกค้าบริษัท ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ และธุรกิจลูกค้าบุคคล ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 เพิ่มขึ้นจำนวน 53,119 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.41 จาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 โดยมาจากการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝากประจำเป็นหลัก อันเป็นผลจากการออกผลิตภัณฑ์เงินรับฝากที่เสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษในช่วงเวลาที่แตกต่าง เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า

## 2.4 การบริหารเงิน

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 การบริหารจัดการสภาพคล่องของธนาคารยังคงเป็นไปในแนวทางที่เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศ อันรวมถึงการปรับตัวขึ้นของอัตราดอกเบี้ยในตลาดเงินตามการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายอย่างต่อเนื่องของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ เพื่อรักษาฐานะคู่ค้า (Primary Dealers) กับธนาคารแห่งประเทศไทยให้คงอยู่ตลอดไป ธนาคารยังคงดำเนินกลยุทธ์การเพิ่มปริมาณธุรกรรมกับสถาบันการเงินในตลาด เพื่อขยายฐานแหล่งเงินกู้และแหล่งเงินให้กู้ยืมให้สามารถปรับสภาพคล่องกับตลาดเงินได้ดียิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้สนับสนุนการขอความร่วมมือจากธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้ Primary Dealers ทุกรายร่วมกันพัฒนาอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงระยะสั้นตลาดกรุงเทพ (BIBOR) โดยการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเพิ่มปริมาณธุรกรรมในตลาดเงิน โดยเฉพาะธุรกรรมประเภท 3 เดือน เพื่อให้อัตราดอกเบี้ย BIBOR เป็นอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงที่น่าเชื่อถือสำหรับตลาดการเงินในระยะต่อไป

### รายได้หลักจากการบริหารเงิน

(หน่วย: ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้หลักจากการบริหารเงิน (สำหรับบัญชีเพื่อการธนาคาร)	สัดส่วน (ร้อยละ)	ไตรมาสที่ 3 ปี 2554	ไตรมาสที่ 2 ปี 2554	การเปลี่ยนแปลง	
				เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ยรับ*					
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน**	61.53	1,791	1,979	(188)	(9.50)
เงินลงทุน	38.47	1,120	948	172	18.14
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	<b>2,911</b>	<b>2,927</b>	<b>(16)</b>	<b>(0.55)</b>

หมายเหตุ: \* เป็นตัวเลขในเชิงการจัดการ

\*\* รวมรายการเงินให้สินเชื่อ

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารมีรายได้หลักจากการบริหารเงินสำหรับบัญชีเพื่อการธนาคาร โดยเป็นรายได้ดอกเบี้ยทั้งสิ้นรวมเป็นจำนวน 2,911 ล้านบาท ลดลงเล็กน้อยจากไตรมาสที่ 2 ปี 2554 จำนวน 16 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.55 โดยมีสาเหตุจากสภาพคล่องที่ลดลงจากไตรมาสก่อน

## 2.5 การดำรงอัตราส่วนต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และอันดับความน่าเชื่อถือ

### ก เงินกองทุนตามกฎหมาย

ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารมีเงินกองทุนทั้งสิ้น จำนวน 175,145 ล้านบาท แบ่งเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 จำนวน 122,521 ล้านบาท และเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 52,624 ล้านบาท โดยมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงรวมเท่ากับร้อยละ 13.90 ซึ่งสูงกว่าอัตราขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 8.50 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง\*

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมาย	30 ก.ย. 2554**	30 มิ.ย. 2554**	31 มี.ค. 2554**	31 ธ.ค. 2553**	30 ก.ย. 2553
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1	9.72	9.18	9.43	9.37	10.56
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	4.18	4.39	4.61	4.59	4.83
<b>อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น</b>	<b>13.90</b>	<b>13.57</b>	<b>14.04</b>	<b>13.96</b>	<b>15.39</b>

หมายเหตุ: \* ไม่รวมรวมกำไรสุทธิของแต่ละงวด โดยธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้รวมกำไรสุทธิของงวดครึ่งปีแรกเป็นเงินกองทุน หลังจากผ่านการประชุมคณะกรรมการธนาคารตามข้อบังคับของธนาคาร และรวมกำไรสุทธิของงวดครึ่งปีหลังเข้าเป็นเงินกองทุน หลังจากผ่านมติที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้น ยกเว้นกรณีที่มีผลขาดทุนสุทธิ จะต้องนำไปหักจากเงินกองทุนทันที

\*\* ได้รวมผลกระทบจากการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 19 เรื่อง ผลประโยชน์พนักงาน แล้ว

#### อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง

(ได้รวมกำไรสุทธิของแต่ละงวดและรายการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าเป็นเงินกองทุนของธนาคาร)

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมาย	30 ก.ย. 2554*	30 มิ.ย. 2554*	31 มี.ค. 2554*	31 ธ.ค. 2553*	30 ก.ย. 2553
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1	10.27	10.23	10.80	10.24	10.97
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	4.18	4.39	4.62	4.59	4.80
<b>อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น</b>	<b>14.45</b>	<b>14.62</b>	<b>15.42</b>	<b>14.83</b>	<b>15.77</b>

หมายเหตุ: \* ได้รวมผลกระทบจากการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 19 เรื่อง ผลประโยชน์พนักงาน แล้ว

### ก อันดับความน่าเชื่อถือ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 อันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ที่จัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส (Moody's Investors Service) สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือสแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ (Standard & Poor's) และสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือฟิทช์ เรตติ้งส์ (Fitch Ratings) ยังคงไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับ ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 โดยรายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือของธนาคาร เป็นดังนี้

อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารกสิกรไทย

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ

30 ก.ย. 2554

**มูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส \*\***

**สกุลเงินต่างประเทศ**

แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว - ตราสารหนี้	n.a.*
- เงินฝาก	Baa1
ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / เงินฝาก	P-2
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	Baa1
ความแข็งแกร่งทางการเงิน	D+
แนวโน้มความแข็งแกร่งทางการเงิน	มีเสถียรภาพ
<b>Baseline Credit Assessment</b>	<b>Baa3</b>

**สกุลเงินในประเทศ**

แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว - เงินฝาก	A3
ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / เงินฝาก	P-1

**สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ \*\***

**อันดับความน่าเชื่อถือสากล**

แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว - ตราสารหนี้ / บัตรเงินฝาก	BBB
ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / บัตรเงินฝาก	A-2
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ (สกุลเงินต่างประเทศ)	BBB-
ความแข็งแกร่งทางการเงิน (สกุลเงินในประเทศ)	C

**อันดับความน่าเชื่อถือภูมิภาคอาเซียน**

ระยะยาว - ตราสารหนี้ / บัตรเงินฝาก	axA
ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / บัตรเงินฝาก	axA-1

**ฟิച്ച് เรตติ้งส์ \*\***

**อันดับความน่าเชื่อถือสากล (สกุลเงินต่างประเทศ)**

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

**อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ**

แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว	AA(thai)
ระยะสั้น	F1+(thai)
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	AA-(thai)

- หมายเหตุ:
- \* สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส ไม่ได้จัดอันดับความน่าเชื่อถือตราสารหนี้ระยะยาวของธนาคาร
  - \*\* อันดับความน่าเชื่อถือระยะยาว ซึ่งถือเป็นระดับที่นำลงทุน (Investment Grade) สำหรับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ และฟิทช์ เรตติ้งส์ คือ ระดับตั้งแต่ Baa3 BBB- และ BBB- ตามลำดับ ขณะที่ ในกรณีของอันดับความน่าเชื่อถือระยะสั้นนั้น ระดับที่นำลงทุนสำหรับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ และฟิทช์ เรตติ้งส์ จะได้แก่ ระดับตั้งแต่ P-3 A-3 และ F3 ตามลำดับ

## 3. การดำเนินงานด้านธุรกิจหลัก

### 3.1 ภาพรวมธุรกิจ

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 เครือธนาคารกสิกรไทยยังคงมุ่งมั่นการสานต่อยุทธศาสตร์ในการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) โดยตระหนักว่า ด้วยสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เต็มไปด้วยโอกาสและปัจจัยเสี่ยงนั้น อาจส่งผลกระทบต่อลูกค้าในแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน ดังนั้น ธนาคารจึงได้มุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจในทุกมิติของกลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้าที่สอดคล้องกันอย่างครบวงจร เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

### 3.2 กลุ่มลูกค้า

#### § กลุ่มลูกค้าสหบรรษัทธนกิจ

เครือธนาคารกสิกรไทยยังคงมุ่งมั่นที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเรื่อง Total & Comprehensive Fund Raising Solutions ด้วยการดำเนินกลยุทธ์การทำความเข้าใจลูกค้าและคู่ค้าของลูกค้าตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำในทุกมิติและมากกว่าเพียงหนึ่งผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (Value Chain Solution and Integrated Cash Management Solution) โดยในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารได้ร่วมพัฒนาบริการ K-Value Chain Solutions ซึ่งเป็นนวัตกรรมทางการเงินครบวงจรที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพให้กับธุรกิจของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยการให้บริการที่ตอบโจทย์แก่ลูกค้าและคู่ค้าในวงจรธุรกิจทั้งระบบ อันประกอบด้วย 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มลูกค้ารายย่อยผู้ซื้อบัตรโดยสารการบินไทย กลุ่มลูกค้าตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารการบินไทย กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ของไทยคาร์โก้ และกลุ่มลูกค้าผู้ซื้อสินค้าและบริการจากครัวการบินไทย นอกจากนี้ เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าญี่ปุ่นได้มากขึ้น ธนาคารจึงได้ทำข้อตกลงร่วมกับบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารแรก โดยลูกค้าที่ถือบัตรของบริษัทสามารถกดเงินสดที่ตู้เอทีเอ็มของธนาคารได้ ซึ่งนอกจากจะเป็นการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมให้กับธนาคารแล้ว ยังเป็นการสร้างความตระหนักในแบรนด์ (Brand Awareness) ในกลุ่มลูกค้าญี่ปุ่นมากขึ้นด้วย ขณะเดียวกัน ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการเป็นองค์กรแห่งความรู้ โดยมีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกระดับภายในองค์กรให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละอุตสาหกรรมที่ดูแล โดยเฉพาะในเรื่องพลังงานทดแทนและพลังงานหมุนเวียน ตลอดจนการจัดส่งตัวแทนเข้าร่วมอภิปรายและบรรยายให้ความรู้ในงานสัมมนาที่เกี่ยวข้อง

#### § กลุ่มลูกค้าบรรษัทธนกิจ

เครือธนาคารกสิกรไทยมิได้หยุดนิ่งในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและคู่ค้าของลูกค้าได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยได้มีการประสานความร่วมมือกันเพื่อขยายขอบเขตการให้บริการที่ครอบคลุมยิ่งขึ้น ทั้งในมิติผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ลูกค้าทั้งทางธุรกิจและส่วนบุคคล รวมถึงการขยายพื้นที่การให้บริการ ขณะเดียวกัน ได้มีการจัดตั้งทีมงานด้านการพัฒนาธุรกิจตลาดทุน (CB Capital Markets Business

Development) เพื่อให้คำแนะนำลูกค้าในการรับมือกับแนวโน้มเศรษฐกิจ และการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการมองเห็นถึงความจำเป็นในการปรับตัวด้านโครงสร้างทางการเงิน รวมถึงการสนับสนุนการระดมทุนทั้งในและต่างประเทศในรูปแบบต่าง ๆ ให้กับลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังทำการศึกษาคะแนนผลกระทบท่างทางบวกและทางลบจากปัจจัยต่าง ๆ เพื่อสื่อความให้ลูกค้าเห็นโอกาสและความเสี่ยง รวมถึงเตรียมตัวรับมือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแนะนำผลิตภัณฑ์ป้องกันความเสี่ยงทั้งทางด้านอัตราแลกเปลี่ยนและราคาสินค้าโภคภัณฑ์ และการหาแนวทางช่วยเหลืออย่างทัน่วงทีสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย เช่น การพักชำระเงินต้น หรือการให้วงเงินกู้ใหม่เพื่อฟื้นฟูกิจการ เป็นต้น

## § กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลาง

ธนาคารยังคงดำเนินกลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์แบบครบวงจรผ่าน Industry Solutions เพื่อตอบสนองของความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะใน 9 กลุ่มอุตสาหกรรมหลัก ได้แก่ โรงแรม อพาร์ทเมนท์ การค้าระหว่างประเทศ ยานยนต์ ก่อสร้าง ขนส่ง อิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้า ฮาร์ดแวร์ และเกษตรแปรรูป ขณะเดียวกัน ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ ที่สำคัญ 2 รายการ คือ K-Trade Premier และ SME Super Trade Credit Program สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจการค้าระหว่างประเทศแบบครบวงจร ทั้ง Pre-Financing และ Post-Financing รวมทั้งทำการปรับปรุงกระบวนการและบริการให้สามารถตอบสนองของความต้องการของลูกค้าในด้านความรวดเร็ว การให้สิทธิพิเศษที่สาขาและศูนย์บริการธุรกิจของธนาคารทั่วประเทศ ตลอดจนช่องทางให้บริการผ่านบริการ “สนับสนุน SME 24 ชั่วโมง 7 วัน” แก่ลูกค้าผู้ประกอบการ

## § กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อม

ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินกลยุทธ์ให้บรรลุเป้าหมายการเป็นธนาคารที่หนึ่งในใจผู้ประกอบการเอสเอ็มอี และการรักษาส่วนแบ่งการตลาดอันดับที่หนึ่ง ธนาคารจึงให้การสนับสนุนลูกค้าผู้ประกอบการตลอดช่วงอายุของธุรกิจ รวมถึงธุรกิจในช่วงเริ่มตั้งต้น โดยตอบสนองของความต้องการของลูกค้าทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และด้านองค์ความรู้ เพื่อให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ K-SME Commercial Real Estate (สินเชื่อเอสเอ็มอีผ่อนสบายกสิกรไทย) สำหรับธุรกิจเอสเอ็มอีที่ต้องการซื้อหรือสร้างสถานประกอบการและใช้เป็นที่อยู่อาศัย โดยให้ระยะเวลาผ่อนนานสูงสุด 30 ปี ซึ่งนานที่สุดของการให้สินเชื่อเชิงพาณิชย์ในไทย นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรมร่วมกับพันธมิตรในการให้องค์ความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของลูกค้า รวมทั้งเป็นการช่วยสร้างเครือข่ายทางธุรกิจของลูกค้าให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การร่วมมือกับหนังสือพิมพ์โพสต์ทูเดย์ในการจัดงานมหกรรมครบเครื่องเรื่องธุรกิจเอสเอ็มอี (Post Today – K SME Expo 2011) เพื่อฉลองครบรอบ 5 ปีโครงการ K-SME Care ผ่านกิจกรรมอบรมต่าง ๆ รวมถึงการออกบูธให้คำปรึกษาและบริการด้านการเงินที่ครบวงจร รวมไปถึงการจัดงาน “ธุรกิจไทย Go Online” สำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการมีหรือปรับปรุงเว็บไซต์ ตลอดจนงาน SME Thailand Expo 2011 เพื่อส่งเสริมธุรกิจเอสเอ็มอีในการสร้างแบรนด์สินค้า และแนะนำช่องทางทางการตลาดภายใต้แนวคิด “คิดโดน แปรนด์ดัง” (Think Chic to Big Brand)

## § กลุ่มลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูง (High Net Worth Individual)

เครือธนาคารกสิกรไทยยังยึดหลักแนวทาง *When Your Wish is More than Wealth* ที่เริ่มจากเข้าใจความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าแต่ละรายที่ไม่เหมือนกัน เพื่อสร้างสรรค์บริการ **KGroup Private Banking** ด้วยการตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูงอย่างครบวงจร โดยในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 เครือธนาคารกสิกรไทยได้นำเสนอ “กองทุนเปิด เค สมาร์ท ซีแอลเอ็น 1 ปี เอ” ซึ่งลงทุนในตราสารที่มีลักษณะของสัญญาซื้อขายล่วงหน้าแฝง (Credit Linked Note) โดยมีการจ่ายผลตอบแทนอ้างอิงกับอันดับความน่าเชื่อถือหรือเหตุการณ์ที่มีผลต่อการชำระหนี้ของสินทรัพย์ ขณะเดียวกัน ยังได้แนะนำผลิตภัณฑ์ “กองทุนเปิดเคคัมครองเงินต้น” ในช่วงเวลาที่หลากหลาย เพื่อรองรับความต้องการลดสัดส่วนเงินรับฝากให้กับลูกค้า หลังจากการจำกัดวงเงินคัมครองเงินรับฝากของทางการ โดยกองทุนดังกล่าวลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลร้อยละ 100 จึงเปรียบเสมือนรัฐบาลได้คัมครองเงินต้นทั้งหมด นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการดำเนินชีวิตประจำวัน รวมถึงการจัดงานสัมมนาภาพรวมเศรษฐกิจ และงานระดับธรรม รวมถึงนำใจ เพื่อผู้ประสบภัยร่วมโลก

## § กลุ่มลูกค้าบุคคลพิเศษ

ธนาคารดำเนินกลยุทธ์เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทั้งการขยายฐานลูกค้าใหม่ และการยกระดับลูกค้าบุคคลระดับกลาง จากการขายข้ามและขายเพิ่มผลิตภัณฑ์การลงทุน เพื่อเป็นลูกค้ากลุ่มบุคคลพิเศษของเครือธนาคารกสิกรไทย โดยในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารนำเสน�크องการ **Member Get Members** รอบสอง หลังจากที่โครงการแรกที่จัดขึ้นในช่วงไตรมาสที่ 1 และ 2 ปี 2554 ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี ขณะเดียวกันก็ร่วมกับสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท และสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ในการส่งต่อความสัมพันธ์ให้ที่ปรึกษาผู้บริหารทรัพย์สินส่วนบุคคลเข้าไปทำความเข้าใจลูกค้า รวมทั้งร่วมกันออกแบบบริการและผลิตภัณฑ์ส่งเสริมการขาย ได้แก่ โครงการ **Money Inflow Boost Up** เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้ากลุ่มบุคคลพิเศษที่เป็นเจ้าของธุรกิจ เพิ่มการใช้บริการเงินโอน และการรับฝากเงินกับธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังคงสร้างแบรนด์บริการ “เดอะวิสดอม” สู่กลุ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ผ่านสื่อโฆษณาในหนังสือพิมพ์ธุรกิจและนิตยสารชั้นนำ และผ่านนิตยสาร **THE WISDOM of Wealth and Lifestyle Magazine** ซึ่งได้รับการจัดพิมพ์และเผยแพร่ในวงกว้าง เพื่อให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายรู้จักและรับทราบสิทธิพิเศษต่าง ๆ ตลอดจนเพิ่มศูนย์บริการเดอะวิสดอมแห่งใหม่ ณ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเฟสติวัลภูเก็ต ในเดือนกรกฎาคม 2554 เพื่อเป็นการให้บริการทางการเงินที่เหนือระดับกับกลุ่มลูกค้าบุคคลพิเศษในจังหวัดภูเก็ต และพื้นที่ใกล้เคียง

## § กลุ่มลูกค้าบุคคลระดับกลาง

ธนาคารมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารเปิดโครงการ “เดินบัญชีเพื่ออนาคต” เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่มีอาชีพอิสระ และเจ้าของกิจการส่วนตัวที่ใช้เงินสดในการดำเนินธุรกิจ และมีข้อจำกัดในการแสดงหลักฐานยืนยันรายได้ สามารถใช้พฤติกรรมในการออมเงินมาเป็นข้อมูลประกอบการขอสินเชื่อ นอกจากนี้ ธนาคารดำเนินกลยุทธ์การขยายฐานกลุ่มลูกค้าบุคคลระดับกลาง ด้วยการเสนอผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต รวมถึงผลิตภัณฑ์เงินรับฝากและการลงทุน ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย

ส่งผลให้มีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน ธนาคารยกระดับลูกค้าบุคคลทั่วไปที่มีศักยภาพ ผ่านการแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมของพนักงานสาขา รวมทั้งเสนอโครงการส่งเสริมการขาย เพื่อเพิ่มการถือครองผลิตภัณฑ์และยอดการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านการทำการตลาดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Database Marketing) สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีเงินรับฝากและ/หรือเงินลงทุนกับเครือธนาคารกสิกรไทย ตั้งแต่ 2 ล้านบาทขึ้นไป ธนาคารยังคงมอบบริการ “เดอะพรีเมียร์กสิกรไทย” ที่ให้สิทธิพิเศษ รวมถึงจัดกิจกรรมทางการตลาดที่ออกแบบเฉพาะให้สอดคล้องกับการใช้ชีวิตของลูกค้ากลุ่มนี้อย่างต่อเนื่อง

## § กลุ่มลูกค้าบุคคลทั่วไป

ธนาคารยังคงสานต่อยุทธศาสตร์การหาลูกค้าใหม่ที่มีศักยภาพในการพัฒนาให้เป็นลูกค้าบุคคลระดับกลางต่อไปในอนาคต โดยในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารร่วมกับบริษัทวีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เสนอ “บริการโมบาย เวิร์ฟาย บาย วีซ่า” ที่พัฒนาระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นครั้งแรกของโลก โดยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่ซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถชำระเงินด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตกสิกรไทย ผ่านบริการ Verified by Visa ด้วยรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (One-Time Password: OTP) ซึ่งนับเป็นบริการที่ตอบโจทย์ด้านความปลอดภัยในการชำระเงินให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี เนื่องจากแนวโน้มธุรกิจร้านค้าปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบจากร้านค้า (Physical Shops) ไปสู่ร้านค้าออนไลน์ (E-Commerce) และมีแนวโน้มที่จะพัฒนาไปสู่การทำธุรกิจร้านค้าผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (M-Commerce) เพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกัน ธนาคารยังคงเน้นการพัฒนาสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมสำหรับบัตรเดบิตให้หลากหลายยิ่งขึ้น ต่อยอดจากสิทธิพิเศษที่คัดสรรแล้วว่าตรงกับรูปแบบการใช้ชีวิตของกลุ่มลูกค้า เพื่อให้มีความสะดวกสบายในการใช้จ่ายใช้สอย

## 3.3 กลุ่มผลิตภัณฑ์และช่องทางการขาย

### 3.3.1 กลุ่มผลิตภัณฑ์

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารตระหนักถึงความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นจากความผันผวนของเศรษฐกิจโลก จึงได้มุ่งมั่นที่จะริเริ่ม พัฒนา และปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการและเพิ่มทางเลือกในการบริหารจัดการความเสี่ยงให้กับลูกค้า ควบคู่ไปกับการจัดโครงการส่งเสริมการขายและการตลาด ตลอดจนการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของลูกค้า โดยสามารถสรุปและจำแนกตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ 4 กลุ่ม อันได้แก่ กลุ่มฝากถอนโอนและปฏิบัติการ กลุ่มออมเงินและลงทุน กลุ่มระดมทุนและกู้ยืม รวมทั้งกลุ่มป้องกันความเสี่ยงและสารสนเทศ ดังนี้

## § กลุ่มฝากถอนโอนและปฏิบัติการ (Operation & Transaction)

รายละเอียด	
การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การนำเสนอบริการ <i>K-Value Chain Solutions</i> ธนาคารได้นำเสนอนวัตกรรมทางการเงินครบวงจรที่ตอบโจทย์ลูกค้าและคู่ค้าในวงจรธุรกิจทั้งระบบให้กับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ครอบคลุมด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสมสำหรับลูกค้าในแต่ละกลุ่มธุรกิจหลัก ได้แก่ กลุ่มลูกค้ารายย่อยผู้ซื้อบัตรโดยสารการบินไทย กลุ่มลูกค้าตัวแทน</li> </ul>

	รายละเอียด
	<p>จำหน่ายบัตรโดยสารการบินไทย กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ของไทยคาร์โก้ และกลุ่มลูกค้าผู้ซื้อสินค้าและบริการจากครัวการบินไทย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การนำเสนอผลิตภัณฑ์ <i>Customer Solution Card</i> ซึ่งเป็นบัตรที่ระบุตัวตนของกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลาง เพื่อมอบสิทธิประโยชน์พิเศษ และกระตุ้นยอดการทำธุรกรรมในกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย</li> <li>● การเสนอผลิตภัณฑ์ <i>Cash Package 799</i> ซึ่งรวมหลากหลายบริการเพื่อตอบสนองการใช้ธุรกรรมการเงินของลูกค้าให้เป็นไปอย่างสะดวก เหมาะสม และประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น</li> <li>● การนำเสนอบริการ <i>K-Auto Top Up (บริการเติมเงินมือถือ วัน-ทู-คอล อัตโนมัติ)</i> โดยเริ่มให้บริการในกลุ่มลูกค้าวัน-ทู-คอล เป็นรายแรก ด้วยการให้บริการเติมเงินมือถืออัตโนมัติทุกครั้งที่ยอดเงินคงเหลือต่ำกว่า 50 บาท หรือการเติมเงินรายเดือน โดยลูกค้าจะได้รับค่าโทรเพิ่มตามเงื่อนไขหากสมัครใช้บริการระหว่างวันที่ 16 กันยายน ถึง 15 ธันวาคม 2554</li> <li>● การเปิดให้บัตรสมาชิกอิออนเบิกถอนเงินสดได้ที่ตู้ <i>K-ATM</i> โดยธนาคารร่วมกับบริษัท อิออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการเบิกถอนเงินสดโดยใช้บัตรสมาชิกอิออนผ่าน <i>K-ATM</i> ได้ตั้งแต่วันที่ 19 กันยายน 2554 เป็นต้นไป รวมทั้งได้จัดโครงการส่งเสริมการขายสำหรับผู้ถือบัตรสมาชิกอิออน เพื่อรับทราบการอำนวยความสะดวกที่เพิ่มขึ้น</li> </ul>
<p>การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การพัฒนารูทกิจร้านค้ารับบัตร ด้วยการประสานงานร่วมกันภายในธนาคาร ควบคู่กับการนำเสนอบริการเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (EDC) และบริการ <i>KBank Smart Pay</i> ที่ให้สิทธิประโยชน์ในการผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการที่อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0 ซึ่งตรงกับความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้ธนาคารมีลูกค้ารายใหญ่ในธุรกิจปั้มน้ำมันและตัวแทนจำหน่ายรถยนต์รายใหญ่เพิ่มขึ้นในไตรมาสนี้</li> <li>● การปรับปรุงบริการโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยธนาคารได้ขยายระยะเวลาการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อันได้แก่ <i>K-ATM K-MOBILE BANKING K-Cyber Banking</i> และ <i>K-CDM</i> เพื่อให้สามารถรองรับการโอนเงินทั้งภายในและต่างธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2554 เป็นต้นไป</li> <li>● การปรับปรุงบริการ <i>K-Bank to Post (บริการเคแบงก์ ทู โฟสต์)</i> หลังจากนำเสนอบริการเคแบงก์ ทู โฟสต์ ที่เป็นบริการส่งเงินออนไลน์ที่ตู้เอทีเอ็มกสิกรไทยไปรษณีย์ไปรษณีย์ในไตรมาสที่ 1 ปี 2554 ธนาคารได้พัฒนากระบวนการทำรายการที่ตู้ <i>K-ATM</i> ให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมากขึ้น อีกทั้งได้จัดรายการส่งเสริมการขายด้วยการลดค่าธรรมเนียมระหว่างวันที่ 1 กันยายน ถึง 31 ธันวาคม 2554</li> </ul>
<p>การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานภายใน ทั้งด้านสินเชื่อและการทำธุรกรรมให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มช่องทางสำหรับลูกค้าในการติดต่อเจ้าหน้าที่ธนาคารตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดจนร่วมกับลูกค้าในการวางแผนความต้องการการสนับสนุนทางการเงินล่วงหน้าในช่วง 1 ปีข้างหน้า เพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถส่งมอบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจรให้กับลูกค้า</li> <li>● การยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าผ่านช่องทาง "ผู้บริหารความสัมพันธ์พิเศษ" (<i>Phone-</i></li> </ul>

	รายละเอียด
	<p><i>Based RM</i>) เพื่อเสริมการให้บริการที่ดีขึ้นสำหรับลูกค้าในแต่ละอุตสาหกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การพัฒนาบริการเติมเงินบัตรทางด่วน <i>Easy Pass</i> ด้วยการเพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าธนาคารที่ต้องการเติมเงินในบัตร <i>Easy Pass</i> ผ่าน <i>K-ATM K-MOBILE BANKING PLUS</i> และ <i>K-MOBILE BANKING ATM SIM</i> รวมถึงยกเว้นค่าธรรมเนียมการเติมเงินในช่วงระหว่างวันที่ 16 สิงหาคม ถึง 30 พฤศจิกายน 2554 ขณะที่ลูกค้าจะได้รับยอดเงินเพิ่มอีกร้อยละ 5 เช่นเดียวกับการเติมเงินปกติของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย</li> <li>● การพัฒนาบริการผู้รับฝากทรัพย์สิน และบริการผู้ดูแลผลประโยชน์กองทุนรวม โดยธนาคารได้ขยายการให้บริการครอบคลุมไปถึงกองทุน <i>Exchange Traded Fund (ETF)</i> ที่มีการลงทุนในทองคำแท่งร้อยละ 96.5 กองทุนที่มีมูลค่าทรัพย์สินขนาดใหญ่อย่างกองทุนวายุภักษ์ รวมถึงกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ไทยคอน (<i>TFUND</i>) ที่มีการลงทุนในที่ดินและอาคารโรงงานมาตรฐานและอาคารคลังสินค้ากว่า 200 โรงงาน</li> <li>● การพัฒนาบริการงานปฏิบัติการจัดการกองทุน (<i>Fund Accounting</i>) โดยผนวกบริการเข้ากับบริการรับฝากทรัพย์สิน (<i>Bundling</i>) เพื่อให้บริการที่ครบวงจรทั้งในด้านการบริหารจัดการการลงทุน รวมถึงการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับรายงานสถานะการลงทุน งบการเงิน และการจัดการด้านเอกสารต่าง ๆ ซึ่งนอกจากจะเป็นการลดต้นทุนการบริหารจัดการแล้ว ยังช่วยให้ลูกค้าสามารถใช้ข้อมูลในเชิงการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> <li>● การพัฒนางานนายทะเบียนหลักทรัพย์ของหน่วยลงทุนกองทุนรวม หุ้นกู้ และพันธบัตร ธนาคารยังคงเน้นการพัฒนาระบบและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว</li> <li>● การมีส่วนร่วมให้บริการสินเชื่อโครงการขนาดใหญ่และบริการต่อเนื่อง โดยธนาคารเป็นตัวแทนหลักประกันโครงการเงินกู้ร่วมของลูกค้าโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ ลูกค้ากลุ่มธุรกิจพลังงาน ก๊าซธรรมชาติและปิโตรเคมี รวมถึงลูกค้ากลุ่มธุรกิจคมนาคมและการสื่อสาร</li> </ul>
<p>โครงการส่งเสริมการขายและการตลาด</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายสำหรับการทำธุรกรรมเดินบัญชีเงินรับฝากออมทรัพย์ และ/หรือเงินรับฝากกระแสรายวัน ได้แก่ แคมเปญ "ยิ่งใช้ ยิ่งคุ้ม" ซึ่งลูกค้าที่ดำเนินการตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด จะได้รับสิทธิประโยชน์เป็นบัตรของขวัญร้านอาหารที่ร่วมรายการ</li> <li>● การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายสำหรับธุรกรรมโอนเงินระหว่างประเทศ โดยลูกค้าจะได้รับคูปองแทนเงินสด เมื่อมีธุรกรรมโอนเงินระหว่างประเทศ ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด</li> <li>● การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดสำหรับผู้ถือบัตร <i>K-Max Debit Card K-My Debit Card</i> และ <i>GTH is me Debit Card</i> โดยธนาคารร่วมกับพันธมิตรมอบสิทธิประโยชน์แก่ผู้ถือบัตร ตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>● การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายสำหรับผลิตภัณฑ์เงินโอนและบริการชำระค่าสินค้าและบริการ โดยมีการปรับลดค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารให้เป็นอัตราเดียวที่ 10 บาท ระหว่างวันที่ 25 มิถุนายน ถึง 10 ธันวาคม 2554 รวมถึงยกเว้นค่าธรรมเนียมสำหรับรายการอีกกว่า 200 บริษัท พร้อมทั้งนำเสนอฟังก์ชันต่าง ๆ เช่น การ</li> </ul>

	รายละเอียด
	ตั้งเวลาจ่ายบิลล่วงหน้า และการจ่ายโดยไม่ต้องใช้บิล เป็นต้น นอกจากนี้ ได้เพิ่มช่องทาง K-ATM สำหรับการสมัครบริการชำระค่าบริการทิวทัศน์ผ่านการใช้เงินฝากอัตโนมัติ กสิกรไทย และมอบสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขที่กำหนด

## § กลุ่มออมเงินและลงทุน (Saving & Investing)

	รายละเอียด
การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>การออกผลิตภัณฑ์เงินรับฝากใหม่อย่างต่อเนื่อง ทั้งเงินรับฝากประจำพิเศษ และเงินรับฝากที่ให้อัตราดอกเบี้ยสูงแบบขั้นบันได ได้แก่ “เงินฝากประจำพิเศษ 7 เดือน” และ “เงินฝากดอกเบี้ยสูง พุงพรวด 13 เดือน” นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เสนอผลิตภัณฑ์ “เงินฝากค้ำประกันครอบครัวอุ่นใจ” (Flexible Fixed Deposit plus Family Protection) ซึ่งผนวกผลิตภัณฑ์เงินรับฝากและประกันอุบัติเหตุเข้าไว้ด้วยกัน (Bundling Product) เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ากลุ่มครอบครัวในการเก็บสำรองเงินเผื่อกรณีมีเหตุฉุกเฉิน โดยลูกค้าสามารถถอนเงินรับฝากที่ได้รับดอกเบี้ยสูงได้ในทันที</li> <li>การออกกองทุนใหม่ โดยธนาคารร่วมกับ บลจ. กสิกรไทย จัดตั้งและเสนอขายกองทุนรวม 28 กองทุน โดยเน้นการลงทุนในตราสารหนี้ทั้งในและต่างประเทศ อาทิ “กองทุนเปิดเคเอ็มครองเงินต้น” ที่ลงทุนในตราสารหนี้ภาครัฐ เพื่อทดแทนกองทุนที่ครบอายุ และเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าผู้ฝากเงินที่ต้องการผลตอบแทนในระดับที่สูงกว่าภายใต้ระดับความเสี่ยงที่เทียบเคียงกัน นอกจากนี้ ได้นำเสนอ “กองทุนเปิดเค โกลด์ ลิงค์ คอมเพล็กซ์ รีเทิร์น 1 ปี เอ (KGL 1YA) ประเภทกองทุนรวมทองคำแบบซับซ้อน (Complex Gold Fund) ที่ลงทุนในตราสารที่มีลักษณะของสัญญาซื้อขายล่วงหน้าแฝง (Structured Notes)</li> </ul>
การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับพระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก ที่การคุ้มครองเงินฝากได้เปลี่ยนจากเต็มจำนวนมาเป็นการจำกัดวงเงินคุ้มครองเงินฝากไม่เกิน 50 ล้านบาท ต่อรายผู้ฝากต่อสถาบันการเงิน ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2554 เพื่อให้ลูกค้าและบุคคลทั่วไปรับทราบ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นในด้านความมั่นคงและภาพรวมผลการดำเนินงานของธนาคาร ขณะเดียวกัน ธนาคารได้จัดทำแผนงานรองรับผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อลูกค้าบุคคลชั้นทรัพย์สูง พร้อมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางเลือกอื่นของเครือธนาคารกสิกรไทยที่มั่นคง ให้ผลตอบแทนสูง และคล้ายเงินรับฝากประจำ เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาลงทุนทดแทนส่วนเงินรับฝากที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง</li> </ul>

## § กลุ่มระดมทุนและกู้ยืม (Funding & Borrowing)

	รายละเอียด
การนำเสนอผลิตภัณฑ์และ	<ul style="list-style-type: none"> <li>การนำเสนอผลิตภัณฑ์ K-SME Commercial Real Estate (โครงการสินเชื่อเอสเอ็มอีฟอนสบายกสิกรไทย) ซึ่งเป็นวงเงินกู้ที่มีระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุด 30 ปี สำหรับกลุ่ม</li> </ul>

	รายละเอียด
บริการใหม่	<p>ผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อมที่มียอดขายต่ำกว่า 50 ล้านบาทต่อปี ที่ต้องการซื้อหรือสร้างที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง เพื่อใช้เป็นทั้งสถานประกอบการและเป็นที่พักอาศัยบางส่วน รวมถึงกรณีการไถ่ถอนหนี้ระยะยาวจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การเสนอโครงการเดินบัญชีเพื่ออนาคต เพื่อตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพอิสระและประกอบอาชีพส่วนตัวที่ใช้เงินสดในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีข้อจำกัดในการแสดงหลักฐานยืนยันรายได้ โดยลูกค้าที่มีบัญชีเงินรับฝากและกองทุนกับธนาคาร รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่ต้องการเตรียมความพร้อมทางการเงินสำหรับอนาคต สามารถขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเงินสดทันใจสิกรไทย (K-Express Cash) และสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารได้</li> <li>● การนำเสนอโครงการนำร่อง Escrow Agent โดยเป็นธนาคารแห่งแรกที่เริ่มให้บริการร่วมกับ 6 บริษัทอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำ ในการทำหน้าที่เป็นคนกลางหรือผู้ดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญาซื้อขายบ้านระหว่างผู้ซื้อที่อยู่อาศัยและผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์</li> <li>● การนำเสนอผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตร่วมเครือโรงพยาบาลกรุงเทพ-สิกรไทย ภายใต้ความร่วมมือในการให้บริการที่มีคุณภาพและครบวงจร ทั้งบริการทางการแพทย์และบริการทางการเงิน รวมถึงสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าผู้รักสุขภาพ ซึ่งนับเป็นการขยายฐานลูกค้าระดับบนเพิ่มเติม จากเดิมที่มีบัตร THE WISDOM THE PREMIER และ Platinum</li> <li>● การพัฒนาผลิตภัณฑ์ K-Personal Loan for Pensioner (สินเชื่อบุคคลเพื่อข้าราชการบำนาญ สิกรไทย) ซึ่งเป็นบริการสินเชื่อในรูปแบบเงินกู้สำหรับข้าราชการบำนาญเพื่อนำเงินไปใช้จ่ายอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล โดยลูกค้าสามารถใช้หนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดมาเป็นหลักประกันประกันกู้เงินกับธนาคารได้</li> </ul>
การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การพัฒนาผลิตภัณฑ์ K-Energy Saving Guarantee Program หรือโปรแกรมสินเชื่อรับประกันการประหยัดพลังงานสิกรไทย เพื่อสนับสนุนการลงทุนของผู้ประกอบการตามนโยบายการอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงการขยายประเภทเครื่องจักรที่สามารถทำลิฟต์ซึ่งได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน ตลอดจนการพัฒนาโปรแกรมลิฟต์ซึ่งเครื่องจักร (Step-Up Program) เพื่อแบ่งเบาภาระการผ่อนค่างวดของลูกค้า</li> <li>● การพัฒนาบริการ K-Global Factoring หรือบริการ Export Insurance Guarantee เพื่อรองรับธุรกิจการรับประกันการเรียกเก็บค่าสินค้าและบริการในกลุ่มลูกค้าผู้ส่งออก นอกจากนี้ ยังคงมีการขยายพื้นที่การให้บริการผลิตภัณฑ์แฟคเตอริงให้ครอบคลุมพื้นที่ธุรกิจเป้าหมายทั่วประเทศอย่างต่อเนื่อง</li> <li>● การพัฒนาผลิตภัณฑ์ K-Express Cash for Payroll (สินเชื่อเงินสดทันใจสำหรับผู้มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารสิกรไทย) โดยเป็นสินเชื่อหมุนเวียนที่มีสิทธิพิเศษให้กับผู้มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคาร ด้วยข้อเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษ ซึ่งเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า เนื่องจากใช้เพียงบัตรประจำตัวประชาชนในการสมัครเท่านั้น</li> </ul>
การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การขยายตลาดสินเชื่อผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ด้วยการร่วมมือกับพันธมิตรในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งและการเพิ่มช่องทางขยายฐานลูกค้าในธุรกิจลิฟต์ซึ่งเครื่องจักร และการปรับปรุง</li> </ul>

	รายละเอียด
ของกระบวนการดำเนินงาน	<p>กระบวนการดำเนินงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้นในธุรกิจแฟคเตอริง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การขยายฐานลูกค้าสินเชื่อรายย่อย โดยธนาคารยังคงเน้นการขยายฐานลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำที่เป็นพันธมิตร เพื่อปรับคุณภาพพอร์ตสินเชื่อให้ดีขึ้น นอกจากนี้ ยังร่วมกันจัดกิจกรรมและออกนุ้ในงานมหกรรมต่าง ๆ อันส่งผลให้ยอดการปล่อยสินเชื่อใหม่ของธนาคารเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้</li> </ul>
โครงการส่งเสริมการขายและการตลาด	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดรายการส่งเสริมการขายสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการ ได้แก่ โครงการ "รับประกันแทนเงินสดสูงสุด 12,000 บาท เมื่อเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตกับธนาคารกสิกรไทย" ซึ่งลูกค้าจะได้รับรับประกันแทนเงินสดเมื่อทำธุรกรรมตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>การจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อกระตุ้นการสมัครและการใช้จ่ายสำหรับสินเชื่อบัตรเครดิต ด้วยการร่วมมือกับพันธมิตรชั้นนำใน 4 หมวดหลัก ได้แก่ ซุปเปอร์มาร์เก็ต ร้านอาหาร ท่องเที่ยว และสุขภาพ ในการนำเสนอสิทธิพิเศษเฉพาะ รวมทั้งมอบสิทธิชิงรางวัลให้แก่ลูกค้าบัตรเครดิตกสิกรไทยและรางวัลพิเศษทุกเดือนสำหรับลูกค้าที่มีปริมาณการใช้จ่ายสูงสุดของเดือน นอกจากนี้ ยังเสนอโครงการ "สิงหา...พาแม่เที่ยว" สำหรับลูกค้าที่ชำระค่าบัตรเครดิตโดยสาร์การบิไทยทุกเส้นทางผ่านเว็บไซต์ สามารถแบ่งจ่ายร้อยละ 0 นาน 6 เดือน ได้เป็นครั้งแรก</li> <li>การจัดกิจกรรมการตลาดสำหรับสินเชื่อผู้บริโภค ได้แก่ โครงการ "กู้บ้านแถมบัตร" ที่เสนอดอกเบี้ยต่ำเป็นพิเศษ รวมถึงการมอบสิทธิพิเศษแก่ลูกค้าที่มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อผู้บริโภคกับธนาคาร ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้ารับรู้และมีการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ K-Express Cash มากขึ้น</li> </ul>

## § กลุ่มป้องกันความเสี่ยงและสารสนเทศ (Protection & Information)

	รายละเอียด
การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>การนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตมนุษย์เงินเดือน <i>Pro Saving 1525</i> สำหรับกลุ่มผู้มีรายได้ประจำ หรือหัวหน้าครอบครัวที่ต้องการสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัวในระยะยาว โดยเป็นการรวมผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์กับการประกันโรคร้ายแรง พร้อมสัญญาเพิ่มเติมซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากลูกค้า สะท้อนจากเบี้ยประกันภัยรับที่ทะลุเป้าหมายทั้งปีตั้งไว้ตั้งแต่เดือนสิงหาคมที่ผ่านมา</li> <li>การนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยสัตว์เลี้ยง <i>Private Pet Care</i> ที่คุ้มครองทั้งค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุและเจ็บป่วย โดยให้เลือกได้ทั้งแบบฝังไมโครชิพและแบบไม่มีไมโครชิพ พร้อมฟรีค่าตรวจสุขภาพสัตว์เลี้ยงก่อนทำประกัน</li> </ul>
การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>การขยายอายุรับประกันโรคร้ายแรง (<i>Multiple CI</i>) เป็น 18-65 ปี จากเดิมถึง 60 ปี เพื่อขยายโอกาสในการทำประกันแก่ลูกค้าสูงวัย ในขณะที่ปัจจุบันที่คนไทยเสียชีวิตจากโรคร้ายต่าง ๆ มากที่สุด หากไม่รวมการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ</li> <li>การพัฒนาผลิตภัณฑ์ <i>Perfect Business Smart Plus</i> ซึ่งเป็นแบบประกันสำหรับคุ้มครองวงเงิน</li> </ul>

รายละเอียด	
	<p>สินเชื่อเพื่อธุรกิจ ที่ลูกค้าจะได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมจากการได้รับเงินคืนครบสัญญาร้อยละ 15 ของเบี้ยประกัน และการขยายการทำประกันได้เป็นทุนประกันสูงสุดร้อยละ 150 ของวงเงินสินเชื่อ รวมถึงการขยายเวลารับประกันสูงสุดเป็น 1.5 เท่าของอายุวงเงิน แต่สูงสุดไม่เกิน 10 ปี ทั้งนี้ นอกจากนี้จะเป็นไปเพื่อรับมือกับการมีผลบังคับใช้ของการเปลี่ยนแปลงอัตราเบี้ยประกันตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2554 โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) แล้ว การพัฒนาผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ยังสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสนับสนุนให้ธนาคารมีส่วนแบ่งการตลาดของผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับธุรกิจเพิ่มขึ้นด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อช่วยลดความเสี่ยงให้กับลูกค้าธุรกิจส่งออกและนำเข้า ด้วยการประกันลูกหนี้การค้า (Trade Credit Insurance) ที่ลดความเสี่ยงจากความเป็นไปได้ที่ผู้ประกอบการจะได้รับชำระเงินค่าสินค้าล่าช้าหรือมีความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจคู่ค้า รวมถึงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถปรับกลยุทธ์การค้าเงินธุรกิจให้สอดคล้องกับความท้าทายต่าง ๆ ได้</li> </ul>

### 3.3.2 ช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้า

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารยังคงพัฒนาช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้า และคุณภาพของการบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ยังได้นำเสนอโครงการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าตระหนักและใช้บริการในแต่ละช่องทางมากขึ้น ดังนี้

#### สาขาและศูนย์ให้บริการทางการเงิน

ช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้า	จำนวนเครื่องให้บริการ (เครื่อง) / การดำเนินการที่สำคัญ	
	30 ก.ย. 2554	30 มิ.ย. 2554
เครือข่ายสาขาธนาคาร	809	808
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเปิดสาขาในพื้นที่เป้าหมาย ในพื้นที่ยุทธศาสตร์หลักของธนาคาร ส่งผลให้สาขาของธนาคารครอบคลุมพื้นที่เป้าหมาย และพร้อมรองรับความต้องการที่หลากหลายของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย</li> <li>การเปิดบริการใหม่ ได้แก่ “โครงการ Ultra Wi-Fi Experience@KBank” โดยร่วมกับ บมจ. ทูคอริบอเรชั่น ให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในสาขา ซึ่งนับเป็นครั้งแรกของธนาคารพาณิชย์ไทยที่ลูกค้าสามารถเชื่อมต่อโลกออนไลน์ เพื่อสื่อสารและค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วแม้อยู่ระหว่างการทำธุรกรรม ทั้งนี้ ในช่วงแรกจะครอบคลุม 42 สาขาหลักในกรุงเทพฯ ณ สาขาที่มีสัญลักษณ์การให้บริการ</li> </ul>	

ช่องทางหลัก ในการให้บริการลูกค้า	จำนวนเครื่องให้บริการ (เครื่อง) / การดำเนินการที่สำคัญ	
	30 ก.ย. 2554	30 มิ.ย. 2554
สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน	99	100
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าผ่านสำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน โดยส่วนใหญ่กระจายตามแหล่งท่องเที่ยวในภูมิภาคเป็นสำคัญ ขณะที่จำนวนสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินที่ลดลง 1 แห่ง เป็นผลจากการหมดอายุสัญญาเช่าพื้นที่</li> </ul>	
ศูนย์บริการธุรกิจ	62	61
จุดจ่ายเช็ค	24	23
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัท	8	8
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ *	95	95

หมายเหตุ: \* ไม่รวมศูนย์บริการธุรกิจ

### บริการ K-Contact Center

	การดำเนินการที่สำคัญในไตรมาสที่ 3 ปี 2554
K-Contact Center	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเปิดให้บริการ <b>KGroup Private Banking Contact Center 0 2888 8811</b> สำหรับลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูงของธนาคาร โดยลูกค้าสามารถแจ้งการขอใช้บริการพิเศษต่าง ๆ ได้แก่ บริการรถลีมูซีน การอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่สนามบิน (Meet &amp; Assist) บริการด้านการแพทย์ (Medicals) และบริการผู้ช่วยส่วนบุคคล (Concierge) ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2554 เป็นต้นไป</li> <li>การปรับเปลี่ยนชื่อบริการเป็น "บริการธนาคารโทรสั่งได้ 24 ชั่วโมง by K-Contact Center" จากเดิม "ธนาคารส่วนตัว 24 ชั่วโมง by K-Contact Center" ซึ่งเป็นช่องทางอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์โดยไม่ต้องเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขาด้วยตนเอง นอกจากนี้ ยังได้ประชาสัมพันธ์ "บริการรับคำสั่งซื้อเงินตราต่างประเทศ" ผ่านทางแผ่นพับ (Leaflet) และระบบอัตโนมัติ (IVR) 0 2888 8888 กด 710 พร้อมเสนอโครงการส่งเสริมการขาย "โทรสั่งวันนี้พุงนี้ได้" เพื่อสร้างการรับรู้และเป็นการทดลองบริการ โดยได้รับผลตอบรับที่ดี สะท้อนจากปริมาณธุรกรรมที่ลูกค้าใช้บริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 273.00 จากไตรมาสก่อนที่ธนาคารได้เริ่มนำเสนอบริการนี้</li> <li>การตอบสนองปริมาณธุรกรรมที่เพิ่มขึ้น ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ลูกค้ากลุ่มพิเศษที่ทำธุรกรรมผ่านบริการเบอร์เฉพาะ และลูกค้ารายย่อยที่ใช้บริการ K-Contact Center เพิ่มขึ้นร้อยละ 32.00 และร้อยละ 54.00 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ตามลำดับ รวมถึงปริมาณการติดต่อผ่านช่องทางอื่น ทั้งอีเมล แพกซ์ Web Chat และผ่าน KBankLive ที่เป็นช่องทาง Social Network ก็เพิ่มขึ้นร้อยละ 18.00 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน</li> </ul>

บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์

ช่องทางหลัก ในการให้บริการลูกค้า	จำนวนเครื่องให้บริการ (เครื่อง) / การดำเนินการที่สำคัญ	
	30 ก.ย. 2554	30 มิ.ย. 2554
<b>เครื่องให้บริการอัตโนมัติ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• K-ATM (บริการธนาคารทางเอทีเอ็ม กสิกรไทย)</li> </ul>	7,326	7,301
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เพิ่มจำนวนและย้ายจุดติดตั้งเครื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตทางธุรกิจในแต่ละพื้นที่ และความต้องการใช้บริการของลูกค้า</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• K-CDM (บริการรับฝากเงินสด อัตโนมัติกสิกรไทย)</li> </ul>	1,046	1,018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การทยอยติดตั้งและปรับเปลี่ยนเครื่องซีดีเอ็มรูปแบบใหม่ ที่สามารถให้บริการทั้งฝากและถอนเงินสดได้ในเครื่องเดียวกัน และการเพิ่มจำนวนเครื่องแบบ Stand Alone นอกสาขา ในพื้นที่ยุทธศาสตร์ (Strategic Locations) เพื่อรองรับการขยายตัวของการใช้บริการของลูกค้า และมอบความสะดวกสบายในการใช้บริการโดยไม่ต้องเดินทางไปสาขา</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• K-PUM (บริการปรับสมุดเงินรับฝาก อัตโนมัติกสิกรไทย)</li> </ul>	908	905
<b>การดำเนินการที่สำคัญในไตรมาสที่ 3 ปี 2554</b>		
<b>อินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• K-Cyber Banking (บริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ตกสิกรไทย)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การพัฒนาระบบด้วยการปรับปรุงวิธีการแสดงรายละเอียดและคำอธิบายการใช้งานบริการในหน้าจอต่าง ๆ ให้กระชับ และใช้งานง่ายขึ้น อาทิ หน้าจอเพิ่มบัญชีตนเอง รวมถึงหน้าจอการโอนเงินต่างธนาคารและโอนเงินต่างประเทศ พร้อมทั้งการเสนอสื่อประชาสัมพันธ์ใหม่ เพื่อให้ลูกค้าเรียนรู้การใช้งาน K-Cyber Banking ได้ด้วยตนเองทางเว็บไซต์</li> <li>• การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เพื่อกระตุ้นการสมัคร และการทำธุรกรรมชำระเงินหรือเติมเงินมือถือในงานมหกรรมการเงิน หรืองานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ E-Commerce นอกจากนี้ ยังได้จัดกิจกรรมขอบคุณสาขาที่มีลูกค้าใช้บริการ K-Cyber Banking สูงสุด พร้อมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการ E-Services เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการต่าง ๆ ต่อไป</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• K-Cyber Service (บริการด้านการเงิน การลงทุน ทางอินเทอร์เน็ตกสิกรไทย)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การพัฒนาบริการ K-Cyber Service ที่รวม 3 บริการออนไลน์ของเครือธนาคารกสิกรไทยเพิ่มเติมสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มี User ID ซ้ำกัน ให้สามารถเข้าสู่บริการออนไลน์ได้สะดวกและง่ายขึ้นเมื่อใช้ Password ชุดเดียวกัน จากในไตรมาสก่อนหน้าที่เริ่มให้บริการแก่ลูกค้าของ บมจ. หลักทรัพย์กสิกรไทย</li> </ul>	
<b>K-MOBILE BANKING (บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือกสิกรไทย)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• K-MOBILE BANKING SMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย สำหรับผลิตภัณฑ์ K-Salary Benefits 2011 (สิทธิประโยชน์สำหรับผู้มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารกสิกรไทย) โดยลูกค้าที่ทำรายการผ่านบริการ K-MOBILE BANKING จะได้รับเงินคืนเข้าบัญชี ตามเงื่อนไขที่กำหนด</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• K-MOBILE BANKING</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การเพิ่มประสิทธิภาพระบบ ด้วยการเปลี่ยน Database Server รวมถึงการเพิ่มร้านค้า ได้แก่</li> </ul>	

การดำเนินการที่สำคัญในไตรมาสที่ 3 ปี 2554	
ATM SIM	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย สำหรับการให้บริการเติมเงินบัตรทางด่วน Easy Pass
<ul style="list-style-type: none"> <li>● K-MOBILE BANKING PLUS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การปรับปรุงบริการ ทั้งการเพิ่มช่องทางการสมัครบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบ ด้วยการเปลี่ยน Database Server และการเพิ่มร้านค้า ได้แก่ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย สำหรับการให้บริการเติมเงินบัตรทางด่วน Easy Pass</li> <li>● การพัฒนาช่องทางการชำระเงินค่าบัตรโดยสารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผ่านธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา โดยเป็นหนึ่งในนวัตกรรมทางการเงินครบวงจรที่ธนาคารนำเสนอแก่ลูกค้าและคู่ค้าในวงจรรุรกิจของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งระบบ</li> <li>● การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย โดยร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจในการให้บริการ e-coupon เพื่อให้สิทธิพิเศษกับลูกค้าที่ใช้บริการร้านค้าที่ร่วมรายการ รวมไปถึงการมอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าที่เติม Data i-Kool Real 3G ตามเงื่อนไขที่กำหนด นอกจากนี้ ยังได้จัดกิจกรรมที่หลากหลายในงานมหกรรมต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการสมัคร การดาวน์โหลดโปรแกรม และการทำธุรกรรมการเงิน โดยลูกค้าจะได้รับสิทธิประโยชน์รับเงินคืนเข้าบัญชี ส่วนลดร้านค้า และของสมนาคุณ ตามเงื่อนไข</li> </ul>
<b>K-Payment Gateway (บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตกสิกรไทย)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● K-Payment Gateway (บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตกสิกรไทย)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การให้บริการ <i>K-Payment Gateway Clinic</i> อย่างต่อเนื่อง โดยยังคงให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิตทางอินเทอร์เน็ตเดือนละ 1 ครั้ง สำหรับผู้ประกอบการที่มีเว็บไซต์ขายสินค้าและบริการ</li> <li>● การพัฒนาระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ผ่าน "บริการโมบาย เวิร์ฟาย บาย วีซ่า" โดยร่วมกับบริษัท วีซ่า อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ในการเพิ่มความสะดวกและปลอดภัยสำหรับลูกค้าที่ซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยลูกค้าสามารถชำระเงินด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตกสิกรไทย ผ่านบริการ <b>Verified by VISA</b> ด้วยรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (One-Time Password: OTP) ซึ่งนับเป็นครั้งแรกของโลก</li> <li>● การปรับปรุง <i>Template</i> ของการทำรายการ <b>DCC (Dynamic Currency Conversion)</b> ที่ต้องมีการแสดงอัตราค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน และปรับระบบให้สามารถทำรายการ <b>Refund Online</b> เพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบเพิ่มเติมจาก VISA และ MasterCard</li> </ul>

## 4. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง<sup>2</sup>

### 4.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต

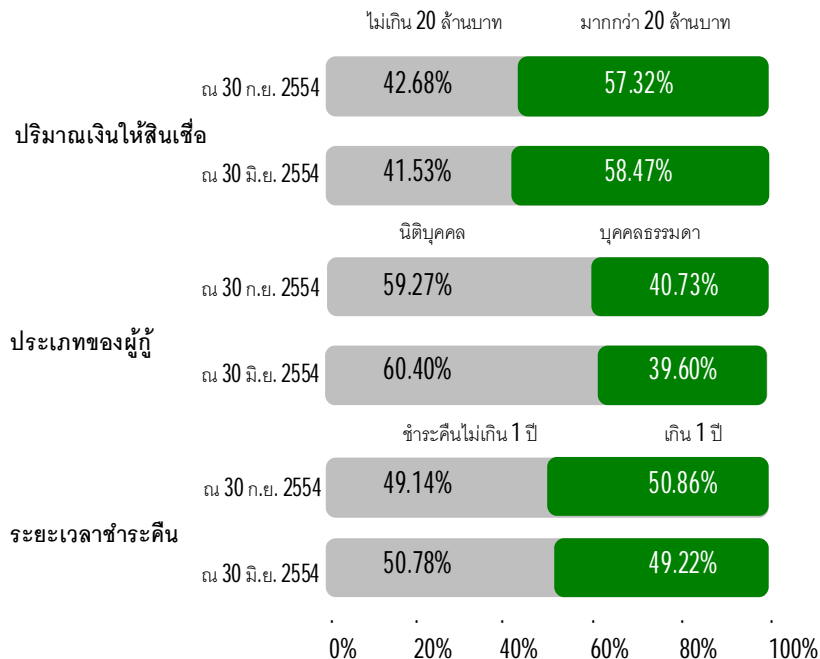
#### ข้อมูลฐานะความเสี่ยง

##### – เงินให้สินเชื่อ

ณ วันที่ 30 กันยายน 2554 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อทั้งสิ้น ตามงบการเงินรวมของธนาคาร จำนวน 1,199,196 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 32,039 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.75 จากยอดสินเชื่อจำนวน 1,167,157 ล้านบาท ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554

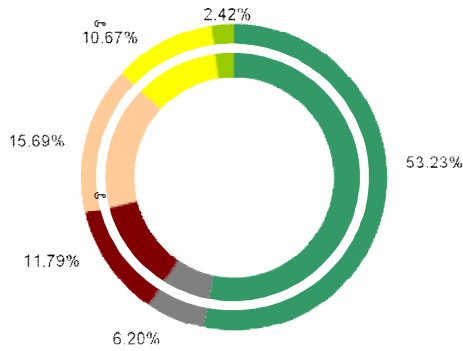
เงินให้สินเชื่อทั้งสิ้นตามงบการเงินเฉพาะของธนาคาร ณ วันที่ 30 กันยายน 2554 ส่วนใหญ่ หรือคิดเป็นร้อยละ 57.32 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด เป็นการกู้ยืมมากกว่า 20 ล้านบาท สำหรับเงินให้สินเชื่อแก่กลุ่มลูกหนี้สูงสุด 20 อันดับแรก (ไม่รวม บบส. เพทาย และบริษัทในเครือธนาคารกสิกรไทย) ณ วันที่ 30 กันยายน 2554 มีจำนวนรวม 62,838 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 5.24 ของเงินให้สินเชื่อทั้งสิ้น ซึ่งเป็นสัดส่วนน้อย นอกจากนี้ หากแยกตามประเภทของผู้กู้และระยะเวลาการชำระคืน พบว่า ลูกค้าของธนาคาร ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประเภทนิติบุคคลจำนวน 705,107 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 59.27 ขณะที่สัดส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 40.73 เป็นเงินให้สินเชื่อแก่บุคคลธรรมดา สำหรับเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาการชำระคืนไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.14 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด

#### เงินให้สินเชื่อจำแนกตามปริมาณเงินให้สินเชื่อ ประเภทผู้กู้ และระยะเวลาการชำระคืน



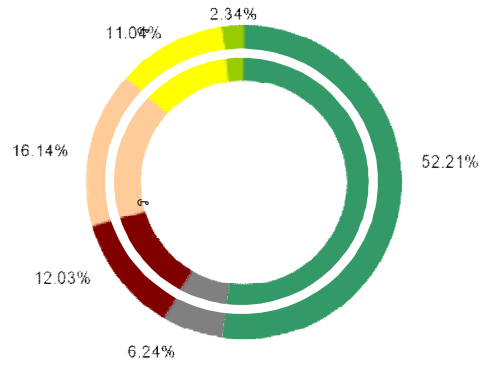
<sup>2</sup> รายละเอียดเกี่ยวกับภาพรวมการบริหารความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ และเงินกองทุน สามารถดูได้จากรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2553

เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย



ณ 30 มิ.ย. 2554

- การเกษตรและเหมืองแร่
- อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์
- ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง
- การสาธารณสุขและบริการ
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- อื่น ๆ

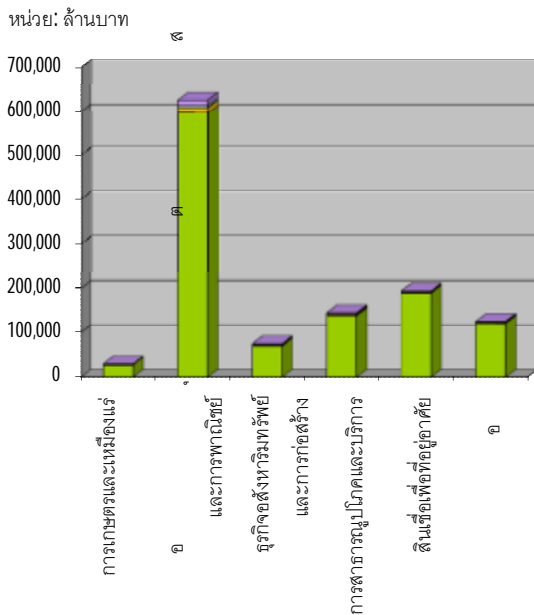


ณ 30 ก.ย. 2554

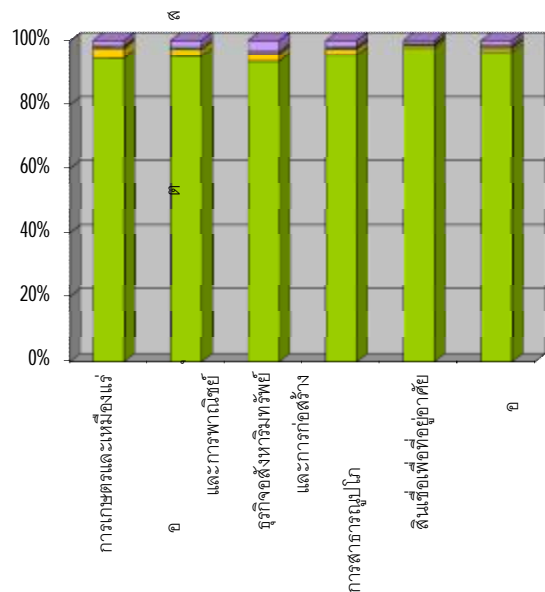
- การเกษตรและเหมืองแร่
- อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์
- ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง
- การสาธารณสุขและบริการ
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- อื่น ๆ

ณ 30 ก.ย. 2554

มูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย  
จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น



ร้อยละของเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย  
จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น



- ชั้นปกติ
- ชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ
- ชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน
- ชั้นสงสัย
- ชั้นสงสัยจะสูญ

เงินให้สินเชื่อรวมของธนาคารและบริษัทย่อยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 95.75 ของสินเชื่อทั้งหมด และเมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์มีสัดส่วนสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.21 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด โดยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 95.27 ของสินเชื่อในธุรกิจดังกล่าว

#### — เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพและการปรับโครงสร้างหนี้

##### เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

ณ วันที่ 30 กันยายน 2554 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ จำนวน 30,073 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.25 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ จำนวน 28,171 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.11 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ซึ่งลดลงทั้งจำนวนและสัดส่วนเมื่อเทียบกับ ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 ดังนี้

##### เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่	30 ก.ย. 2554	30 มิ.ย. 2554
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคารและบริษัทย่อย	30,073	32,312
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	2.25	2.52
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคาร	28,171	30,333
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	2.11	2.37

##### เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

ณ วันที่ 30 กันยายน 2554 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ (Net NPLs) จำนวน 14,529 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.10 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ (Net NPLs) จำนวน 13,454 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.02 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ซึ่งลดลงทั้งจำนวนและสัดส่วนเมื่อเทียบกับ ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2554 ดังนี้

##### เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่	30 ก.ย. 2554	30 มิ.ย. 2554
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคารและบริษัทย่อย	14,529	15,457
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	1.10	1.22
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคาร	13,454	14,337
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	1.02	1.14

##### การปรับโครงสร้างหนี้

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อที่ปรับโครงสร้างหนี้ก่อนนำไปตัดสูญ จำนวน 44,121 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ 3 ปี 2553 จำนวน 2,322 ล้านบาท โดยมีสัดส่วนสูญเสียจากการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 3,074 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 6.97 ของยอดเงินให้สินเชื่อที่ปรับโครงสร้างหนี้ทั้งหมด เพิ่มขึ้นจากจำนวน 2,696 ล้านบาท เป็นจำนวน 378 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.90 ของยอดเงินให้สินเชื่อที่ปรับโครงสร้างหนี้ทั้งหมดในไตรมาสที่ 3 ปี 2553

### สินทรัพย์ด้อยคุณภาพของบริษัทบริหารสินทรัพย์และทรัพย์สินรอการขาย

สินทรัพย์ด้อยคุณภาพของ บริษัท บริหารสินทรัพย์เพทาย จำกัด

ณ วันที่ 30 กันยายน 2554 บริษัท บริหารสินทรัพย์เพทาย จำกัด มีสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่ได้รับการแก้ไข และ/หรือปรับโครงสร้างหนี้สะสมจำนวน 72,931 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 98.54 ของยอดเงินต้นคงค้างของสินทรัพย์ด้อยคุณภาพตั้งต้น โดยคาดว่าจะได้รับชำระหนี้ประมาณร้อยละ 48.00 ของเงินต้นคงค้างของหนี้ที่ได้รับการแก้ไขแล้ว

สำหรับรายละเอียดความคืบหน้าในการแก้ไขหนี้เปรียบเทียบกับ 4 ไตรมาสย้อนหลัง มีดังนี้

#### การแก้ไขหนี้ของบริษัท บริหารสินทรัพย์เพทาย จำกัด

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่	30 ก.ย. 2554	30 มิ.ย. 2554	31 มี.ค. 2554	31 ธ.ค. 2553	30 ก.ย. 2553
บริษัท บริหารสินทรัพย์เพทาย จำกัด					
สินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่ได้รับการแก้ไขแล้วสะสม	72,931	72,807	72,790	72,750	72,665
ร้อยละของสินทรัพย์ด้อยคุณภาพตั้งต้น	98.54	98.00	98.00	98.00	98.00

### ทรัพย์สินรอการขาย

ณ วันที่ 30 กันยายน 2554 ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินรอการขายตามราคาต้นทุน จำนวน 14,401 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.81 ของสินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 30 กันยายน 2554 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อการด้อยค่าสำหรับทรัพย์สินรอการขาย จำนวน 1,626 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 11.29 ของมูลค่าตามราคาต้นทุน ซึ่งเพียงพอที่จะรองรับค่าใช้จ่ายในการถือครอง ค่าใช้จ่ายในการขาย และขาดทุนจากการขายทรัพย์สินรอการขาย

### ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ และค่าเผื่อการด้อยค่าของสินทรัพย์

ณ วันที่ 30 กันยายน 2554 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ และค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 38,563 ล้านบาท โดยคิดเป็นร้อยละ 150.34 ของค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

## 4.2 ความเสี่ยงด้านตลาด

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ภาวะตลาดทุนยังคงมีความผันผวนโดยได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทั้งด้านบวกและลบ โดยปัจจัยบวกภายในประเทศ ได้แก่ ความชัดเจนทางการเมืองหลังการเลือกตั้งทั่วไป และพัฒนาการของเครื่องชี้เศรษฐกิจโดยเฉพาะการส่งออกที่ยังสามารถรักษาแรงส่งของการขยายตัวไว้ได้หลังผลกระทบจากเหตุภัยพิบัติในญี่ปุ่นทยอยคลี่คลาย ขณะที่ ปัจจัยลบ ได้แก่ การเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของอัตราเงินเฟ้อในประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมทั้งความไม่แน่นอนของแนวโน้มเศรษฐกิจหลักในโลก โดยเฉพาะการขยายตัวต่ำกว่าศักยภาพของเศรษฐกิจสหรัฐฯ และวิกฤตหนี้ในภูมิภาคยุโรปที่ยืดเยื้อและขาดแนวทางการแก้ปัญหาที่ชัดเจน ซึ่งเริ่มส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยผ่านสัญญาณการขยายตัวที่ชะลอลงของการส่งออก ทั้งนี้ เพื่อรับมือกับความผันผวนและความเสี่ยงต่าง ๆ ดังกล่าว ธนาคารมีกระบวนการ

ที่มีประสิทธิภาพในการวัดและบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่กำหนดไว้ ภายใต้การกำกับและควบคุมโดยสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กรและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร

### 4.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 เศรษฐกิจไทยที่ยังสามารถรักษาแรงส่งของการขยายตัวไว้ได้อย่างต่อเนื่องท่ามกลางสถานการณ์การเมืองที่มีความชัดเจนมากขึ้นหลังการเลือกตั้งทั่วไป ประกอบกับแรงกดดันเงินเฟ้อที่ยังคงมีอยู่ ส่วนหนึ่งจากการดำเนินนโยบายที่เน้นกระตุ้นการใช้จ่ายภายในประเทศของภาครัฐซึ่งส่งผลต่อการคาดการณ์แนวโน้มเงินเฟ้อในระยะข้างหน้า ได้สนับสนุนให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีมติปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจเริ่มมีน้ำหนักมากขึ้นในช่วงปลายไตรมาส จากความไม่แน่นอนที่เพิ่มขึ้นของเศรษฐกิจหลักในโลก ทั้งการฟื้นตัวของเศรษฐกิจสหรัฐฯ และวิกฤตหนี้ในภูมิภาคยุโรปที่ลุกลาม อันส่งผลตามมาให้ตลาดเงินและตลาดทุนมีทิศทางปรับตัวที่ผันผวนอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเพื่อให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจและการเติบโตทางธุรกิจของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ เพื่อรับมือกับความผันผวนจากสถานการณ์เศรษฐกิจโลก ที่ความเชื่อมั่นต่อแนวทางการแก้ปัญหาและอันดับความน่าเชื่อถือโดยสถาบันต่าง ๆ ที่ปรับลดลง อาจส่งผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของประเทศในภูมิภาคยุโรป และสหรัฐฯ อันอาจส่งผลทางอ้อมต่อธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านความเชื่อมโยงของตลาดการเงินโลก ธนาคารจึงได้ทำการทบทวนกระบวนการติดตาม การวิเคราะห์ และการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศ รวมถึงการพิจารณากิจกรรมในการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศขั้นต่ำที่เหมาะสมสำหรับธนาคารทั้งในภาวะปกติและในภาวะวิกฤตด้วย

ทั้งนี้ สภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศและสภาพคล่องโดยรวมของธนาคารยังคงอยู่ในระดับปกติ และเพียงพอสำหรับรองรับปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยของธนาคารในระยะถัดไป โดยธนาคารจะมีการติดตามปัจจัยแวดล้อมอย่างใกล้ชิด ไม่ว่าจะเป็นแนวโน้มเศรษฐกิจหลักในโลกและเศรษฐกิจไทย การเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างประเทศ การดำเนินนโยบายของทางการไทย รวมถึงสถานะการแข่งขันของผลิตภัณฑ์การออมและการลงทุน โดยเฉพาะภายใต้การลดวงเงินคุ้มครองเงินรับฝาก เพื่อประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อปริมาณเงินรับฝาก ตัวแลกเปลี่ยน และสภาพคล่องของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนพิจารณาดำเนินกลยุทธ์การระดมทุนที่เหมาะสมต่อไป

## 5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ

### ๑ การจัดการงานทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนธุรกิจของเครือธนาคารกสิกรไทย ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารได้พัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนให้กลยุทธ์ทางธุรกิจของเครือธนาคารกสิกรไทยบรรลุเป้าหมาย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- **ด้านการสรรหาและจัดสรรพนักงาน** เนื่องจากธนาคารได้มุ่งเน้นการขยายธุรกิจไปยังประเทศจีน ดังนั้น ธนาคารจึงได้จัดกิจกรรม China Project Career Day (Walk-In Interview) ในเดือนกันยายน 2554 เพื่อสรรหาพนักงานสำหรับรองรับแผนการขยายธุรกิจดังกล่าว โดยเน้นผู้สมัครที่มีทักษะด้านภาษาจีน ซึ่งธนาคารดำเนินการรับสมัครและสอบสัมภาษณ์ผู้สมัครภายในวันเดียว ทั้งนี้ มีผู้สนใจสมัครเข้าร่วมงานกับเครือธนาคารกสิกรไทยเป็นจำนวนมาก
- **ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กร (K-Culture)** การสร้างวัฒนธรรมองค์กรยังคงดำเนินไปตามแผนงานที่วางไว้อย่างต่อเนื่อง ทั้งการสร้างความเข้าใจเรื่องพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยมหลักของเครือธนาคารกสิกรไทย (KGroup Core Values) ให้แก่พนักงาน การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติตามแนวทางพฤติกรรมที่คาดหวัง ตลอดจนการกระตุ้นพฤติกรรมของพนักงานให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผ่านการจัดโครงการรณรงค์และกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารและแต่ละฝ่ายงานของบริษัทในเครือธนาคารกสิกรไทย
- **ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน** ธนาคารได้ดำเนินการให้มีการประเมินผลพนักงานรายบุคคล กลางปีให้แล้วเสร็จในช่วงไตรมาสที่ 3 ปี 2554 รวมทั้งกำหนดให้หัวหน้างานชี้แจงผ่านการให้คำแนะนำและสอนงานอย่างเป็นทางการในช่วงเดือนกันยายนถึงตุลาคม 2554 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานรายบุคคลให้สำเร็จตามเป้าหมายในปี 2554 นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดทำวิดิทัศน์เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและสอนงานในทันที (On Spot Coaching) เพื่อเผยแพร่และสื่อความให้แก่พนักงานและผู้บริหารเครือธนาคารกสิกรไทยเข้าใจและเล็งเห็นประโยชน์เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว
- **ด้านการพัฒนาศักยภาพและการดูแลรักษาพนักงาน** ธนาคารได้ติดตามความคืบหน้าของการพัฒนาพนักงานที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้นำ (Leadership Development Plan) ต่อเนื่องจากปี 2553 โดยมีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) สำหรับพนักงานที่เข้าร่วมโครงการในปี 2554 รวมทั้งมีการพัฒนาศักยภาพพนักงานร่วมกับต้นสังกัดตามแผนดังกล่าว สำหรับการดูแลรักษาพนักงานนั้น ธนาคารมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีแก่พนักงานใหม่ในหลากหลายรูปแบบ อาทิ กิจกรรมที่ดูแลน้อง และการประชาสัมพันธ์เทคนิคการดูแลน้องใหม่ผ่านช่องทางสื่อสารภายในธนาคาร อันได้แก่วารสารกิจการสัมพันธ์ และ Tools & Tip ทางอีเมล เป็นต้น
- **ด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์** ธนาคารเป็นธนาคารพาณิชย์เพียงแห่งเดียวที่ได้รับเกียรติได้รับรางวัลสถานประกอบกิจการที่มีแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงานดีเด่น ประจำปี 2554 ประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีสภาพแรงงาน จากกระทรวงแรงงาน ติดต่อกันเป็นปีที่ 6

นอกจากนี้ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ธนาคารได้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในเครือธนาคารกสิกรไทย อันได้แก่ การเชิญแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมาเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่พนักงาน ผ่านโครงการ “KGroup Healthy Group” การรณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า รวมทั้งจัดโครงการรณรงค์ให้หัวหน้าให้ความสำคัญกับการให้คำแนะนำและการสอนงานแก่ทีมงานอย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบ เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

#### ๑ การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- **การกำหนดนโยบายมาตรฐานความปลอดภัยด้านสารสนเทศ และการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ**

ธนาคารได้พัฒนาโครงการ Controlled Compliance on Servers สำหรับตรวจสอบความเสี่ยงที่เกิดจากช่องโหว่ของซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ (Operating System) และระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System) บนเครื่อง Server ที่สาขาของธนาคาร ซึ่งช่วยเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบการให้บริการของสาขา รวมทั้งลดความเสี่ยงในด้านการติดไวรัสและการถูกเจาะเข้ามาในระบบ นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้ดูแลระบบสามารถตรวจสอบระดับความมั่นคงปลอดภัยของเครื่อง Server ได้อย่างรวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพ รวมทั้งลดเวลาและขั้นตอนในการทำงาน

- **การให้บริการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากภายนอก**

ธนาคารได้ดำเนินการทบทวนและปรับเปลี่ยนสัญญาการให้บริการจากบริษัทผู้ให้บริการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในด้าน Application Maintenance และ Application Development & Enhancement เพื่อให้ขอบเขตงานมีความชัดเจนมากขึ้น ได้รับคุณภาพบริการที่ดีขึ้น มีความยืดหยุ่นในการใช้บริการ และราคาที่เหมาะสมยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีการอบรมผู้ให้บริการภายนอกใหม่เกี่ยวกับกระบวนการทำงานของธนาคาร รวมทั้งจัดการประชุมร่วมกับผู้บริหารของบริษัทผู้ให้บริการดังกล่าวทุก 2 สัปดาห์ เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับการบริหารค่าใช้จ่ายของโครงการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารได้ร่วมมือกับบริษัทผู้ให้บริการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเทคโนโลยี Server & Storage Virtualization มาใช้ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่ายให้กับธนาคารได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารตั้งแต่ต้นปีจนถึงไตรมาสที่ 3 ปี 2554 ลดลงทั้งสิ้นจำนวน 132 ล้านบาท

อนึ่ง ธนาคารอยู่ระหว่างดำเนินการจัดตั้ง Outsourcing Sub-Committee ซึ่งจะมีส่วนที่กำหนดทิศทางกรอบการทำงาน และพิจารณาอนุมัติการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากภายนอก อันจะสนับสนุนให้การดำเนินการมีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### ๑ ความคืบหน้าโครงการ K-Transformation

การดำเนินโครงการ K-Transformation ตามยุทธศาสตร์ของเครือธนาคารกสิกรไทยที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) มีความก้าวหน้าตามแผนที่วางไว้ โดยธนาคารยังคงดำเนินการพัฒนาบุคลากรและกระบวนการที่สำคัญต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจนถึง ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2554 โครงการงานช่อง

ทางการขายและการบริการ (Multi-Channel Sales and Services: MSS) มีความคืบหน้าแล้วมากกว่าร้อยละ 98.00 ของงานทั้งหมด โดยการติดตั้งระบบโครงสร้างพื้นฐานที่สาขาทั่วประเทศได้เสร็จสมบูรณ์แล้ว ขณะเดียวกัน แผนการติดตั้งระบบการขายและการบริการรูปแบบใหม่ที่ทุกสาขา ได้ดำเนินการแล้วในกรุงเทพฯ และจังหวัดอื่น รวมทั้งสิ้น 650 สาขา โดยคาดว่าจะสามารถขยายให้ครอบคลุม 800 สาขาทั่วประเทศภายในต้นปี 2555 ได้ตามเป้าหมาย

สำหรับโครงการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลัก (IT Capital: ITC) นั้น ธนาคารอยู่ระหว่างการขยายขอบเขตการใช้งานของระบบการโอนเงินรายย่อย (Bulk Payment System) ให้เต็มศักยภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังคงกำหนดเป้าหมายให้ระบบคอมพิวเตอร์หลัก (Core Banking System) พร้อมสำหรับการใช้งานภายในปี 2556 อันคาดว่าจะการดำเนินการตามแผนงานทั้งหมดจะช่วยให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจและรายรับที่สูงขึ้นเหนือคู่แข่ง

## Disclaimer

---

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

