ความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

โดย

นางสาวอัมมร นาคแก้ว

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

โดย
นางสาวอัมมร นาคแก้ว

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

RELATIONSHIPS OF INTERNAL AND EXTERNAL ENVIRONMENT WHICH EFFECT TO OPERATIONAL RISK OF CASH INVENTORY MANAGEMENT CENTER

By

Ammorn Nakkaew

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF ARTS

Program of Public and Private Management

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร” เสนอโดย นางสาวอัมมร นาคแก้ว เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนนท์ หอมสุด)

...../...../.....

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)

...../...../.....

51601763 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
คำสำคัญ : ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ / ปัจจัยเสี่ยง

อัมมร นาคแก้ว : ความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : อ.ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ. 80 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรและ 2) เพื่อศึกษาระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร และพนักงานขนส่งเงิน จำนวน 186 ตัวอย่าง ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อประมวลผลข้อมูล ผลการศึกษาเป็นดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในระดับปานกลาง โดยปัจจัยภายสภาพแวดล้อมภายในมีผลต่อความเสี่ยงสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ด้านระบบงาน และระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงานและด้านคน และด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก มีผลต่อความเสี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี และระดับน้อย ได้แก่ ด้านคน และด้านภัยธรรมชาติ

2. ระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ พบว่า ศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรมีความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการระดับปานกลาง โดยมีความเสี่ยงสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย มีความเสี่ยงในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์และด้านกระบวนการทำงาน

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ .....

51601763 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT
KEY WORDS : RISK OPERATION / RISK FACTOR
AMMORN NAKKAEW : RELATIONSHIPS OF INTERNAL AND EXTERNAL ENVIRONMENT WHICH EFFECT TO OPERATIONAL RISK OF CASH INVENTORY MANAGEMENT CENTER. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : TANINRAT RATTANAPONGPINYO, Ph.D. 80 pp.

The purpose of this research were 1) To study operational risk factors for cash inventory management center 2) To study levels of the operational risk in cash inventory management center this research is quantitative research. The samples were employees of cash inventory management center officer and the driver of the vehicle from 186 samples by using SPSS program for data analysis. The results were:

1. The internal, external risk factors in operating of cash inventory management center had results of operational risk in the middle level. The internal factor that impck to the highest risk in the high level was system of work, the middle level were the processing of work and employee. The external factors that impact to the risk in the middle level was technology, the low level was personal and natural disaster.

2. The risk of operation showed that cash inventory management center had risk of operation in middle level, the highest risk in high level was employment and safety, the risk in middle level was mal function of computer system and procedure, the risk in low level were safety property and corruption.

3. Assumption result found that the environmental risk factors, internal and external environment had relate to the risk of operation of cash inventory management center.

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature .....

Independent Study Advisor's signature .....

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีก็ด้วยความอนุเคราะห์ และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำ ดูแลตลอดจนตรวจสอบแก้ไขสาระนิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องสมบรูณ์

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนนท์ หอมสุด ซึ่งเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระนี้ ที่ให้ความกรุณาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประศาสน์วิชา ความรู้ให้กับผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ สำหรับความช่วยเหลือและมิตรภาพที่มีให้แก่ผู้เขียนเสมอมาตลอดจนบุคคลอื่น ๆ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจสนับสนุนอยู่เบื้องหลังในความสำเร็จครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ผู้เขียนขอมอบคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ แด่บิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยวางรากฐานการศึกษาแก่ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการศึกษา 3

สมมติฐานการศึกษา 3

ขอบเขตการศึกษา 4

ขั้นตอนของการศึกษา 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 6

กรอบแนวคิดการวิจัย 8

ประโยชน์ที่ได้คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา 8

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 9

แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยง 9

แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ 15

การควบคุมภายใน 30

ข้อมูลพื้นฐานของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร 26

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 29

3 วิธีการดำเนินการวิจัย 35

รูปแบบการวิจัย 35

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 36

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 37

การเก็บรวบรวมข้อมูล 39

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 40

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 41
ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 42
ส่วนที่ 2 ปัจจัยเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิฐัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร 44
ส่วนที่ 3 ระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร 50
ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน 58
5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ 62
สรุปผลการวิจัย 62
อภิปรายผล 67
ข้อเสนอแนะ 68
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป 70
บรรณานุกรม 71
ภาคผนวก 73
ประวัติผู้วิจัย 80

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	42
2	แสดงค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ในภาพรวม	44
3	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านคน	45
4	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านระบบงาน	46
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านกระบวนการทำงาน	47
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกด้านบุคคล	48
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกด้านเทคโนโลยี	49
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกด้านภัยธรรมชาติ	50
9	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ในภาพรวม	51
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านการทุจริตภายใน	52

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตารางที่ หน้า

11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านการทุจริตภายนอก..... 53

12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย 54

13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน..... 55

14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ 56

15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านกระบวนการทำงาน..... 57

16 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายในด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร 58

17 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงภายนอกด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรกับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร..... 60

มหาวิทยาลัยศิลปากร ซอฟต์สิทธิ์

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตการกระจายธนบัตรสู่ประชาชน ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มอบหมายให้คลังจังหวัดแต่ละจังหวัดทำหน้าที่เป็นผู้แทนของธนาคารแห่งประเทศไทย ในด้านการรับฝากและจ่ายเงินให้กับธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดของตน ต่อมาธนาคารแห่งประเทศไทยได้โอนงานด้านการเป็นตัวแทนธนาคารแห่งประเทศไทยของคลังจังหวัดกลับมาดำเนินการเอง เมื่อรัฐบาลมีนโยบายปฏิรูประบบราชการส่วนภูมิภาค โดยการพัฒนาสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์และเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ของคลังจังหวัดเป็นผู้บริหารสูงสุดด้านการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ดำเนินการปรับปรุงระบบจัดการธนบัตรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยปรับโครงสร้างองค์กร ด้วยการเพิ่มสายงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการธนบัตรขึ้น เรียกว่า สายออกบัตรธนาคาร ประกอบด้วย ส่วนงานหลัก 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายจัดการธนบัตร โรงพิมพ์ธนบัตร และฝ่ายวางแผนและสนับสนุนการบริหาร ทั้งนี้ การดำเนินงานของสายออกบัตรธนาคารอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการฝ่ายออกบัตรธนาคาร การรวมส่วนงานด้านธนบัตรเป็นสายออกบัตรธนาคาร ทำให้วงจรธนบัตรเกิดการบูรณาการทั้งในด้านปฏิบัติการ ระบบสารสนเทศและการบริหารที่สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ซึ่งมุ่งเน้นให้การผลิตและการจัดการธนบัตรของธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นระบบบริหารจัดการธนบัตรที่สมบูรณ์มีประสิทธิภาพประสิทธิผลในการตอบสนองความต้องการด้านธนบัตรของประเทศ ทำให้มั่นใจได้ว่าธนบัตรที่ใช้หมุนเวียนมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของระบบเศรษฐกิจมีคุณภาพตามมาตรฐานและยากต่อการปลอมแปลง (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2552)

ฝ่ายจัดการธนบัตร เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการออกใช้และจัดการธนบัตร ผ่านศูนย์จัดการธนบัตรของธนาคารแห่งประเทศไทย 11 แห่ง โดยมีธนาคารพาณิชย์เป็นตัวแทนในการกระจายธนบัตรสู่มือประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้มีธนบัตรสภาพดีหมุนเวียนใช้อย่างเพียงพอในระบบเศรษฐกิจ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยมีการนำระบบบริหารจัดการและระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ ภายใต้การรักษา

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ลิขสิทธิ์

ความปลอดภัยด้านข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน เอื้อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยและธนาคารพาณิชย์สามารถวางแผนและจัดการด้านธนบัตรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ทำหน้าที่เป็นคลังในการเก็บรักษาเงินสดและให้บริการดูแลเงินสดคงคลังของลูกค้า บริการคัดแยกธนบัตรก่อนนำฝากธนาคารแห่งประเทศไทย และนำกลับมาใช้หมุนเวียนสู่ประชาชน อีกทั้งให้บริการขนย้ายเงินสดระหว่างสาขากับศูนย์ฯ และระหว่างศูนย์ฯ กับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2552)

การดำเนินงานของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรในแต่ละแห่งย่อมมีความเสี่ยงเกิดขึ้นในขั้นตอนของการดำเนินงาน ซึ่งอาจจะเป็นความเสี่ยงที่ทำให้เกิดความสูญเสียน้อย หรืออาจจะเป็นความเสี่ยงที่ทำให้เกิดความสูญเสียมากแก่หน่วยงาน จะเห็นได้ว่าความเสี่ยงคือสิ่งที่เป็นอุปสรรคขัดขวางองค์กรไม่ให้บรรลุตามเป้าประสงค์ของตนที่วางไว้ ถ้ามองในเรื่องความมั่นคงปลอดภัย องค์กรหลายแห่งอาจมีวัตถุประสงค์ในเรื่องนี้เหมือน ๆ กัน คือ การป้องกันไม่ให้เกิดความสูญเสีย การบาดเจ็บ และความกระทบกระเทือนทางจิตใจและทรัพย์สินขององค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหมด ซึ่งในการป้องกันสิ่งเหล่านี้องค์กรต้องมีการการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเพื่อหาแนวทางป้องกันเพื่อเพิ่มระดับความมั่นคงปลอดภัยภายในองค์กรของเราเอง

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

ในฐานะที่ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานขององค์กรและศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร เป็นส่วนงานหนึ่งในองค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร เพื่อที่สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการป้องกันไม่ให้เกิดความสูญเสียภายในหน่วยงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สงวน ช้างฉัตร (2547) ศึกษาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงองค์กร” พบว่า การบริหารความเสี่ยงมีความสำคัญอย่างมากในการบริหารงานในองค์กรทั้งองค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่ เนื่องจากทั้งสองขนาดมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ และระยะเวลาในการดำเนินงาน ความไม่แน่นอน และข้อจำกัด หากมีมากขึ้นความเสี่ยงจะเพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัว ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องพิจารณาความเสี่ยงทั้งด้านค่าใช้จ่าย เทคนิควิธี ข้อจำกัดด้านทุน และความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน และยังมีผู้วิจัยอีกหลายท่านที่ศึกษาเกี่ยวกับความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ คือ วิฑูรย์ สมโต (2551) ศึกษาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย” ดารณี ชัยวัฒนาโรจน์ (2550) ศึกษาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยง

ของธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์มือสองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง" วันเพ็ญ สายชล (2549) ศึกษาเรื่อง "ความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์" ปัญจพร ศรีชนาพันธ์ (2547) ศึกษาเรื่อง "การบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่" และสุเมธี ทาวิชัย (2546) ศึกษาเรื่อง "การบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือ"

จากการศึกษาผลงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพบว่ายังไม่มีผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรโดยตรง ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร และศึกษาว่าภายในศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรมีความเสี่ยงอยู่ในระดับใด ผลการศึกษาคาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ในการนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรและ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร กระบวนการปฏิบัติงานและระบบการทำงานของศูนย์บริหาร และจัดการธนบัตรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร
2. เพื่อศึกษาระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

สมมติฐานการศึกษา

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ศึกษาถึงระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร และเพื่อที่จะจำกัดขอบเขตในการศึกษาในครั้งนี้ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการที่เกิดสภาพแวดล้อมภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรของศูนย์บริการและจัดการธนบัตร

2. ขอบเขตตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

2.1.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ คน ระบบงาน และ กระบวนการการทำงาน

2.1.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ คน เทคโนโลยี และภัยธรรมชาติ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงจากการทุจริตภายใน ความเสี่ยงจากการทุจริตภายนอก ความเสี่ยงจากการจ้างงานและความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน ความเสี่ยงจากการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ และความเสี่ยงจากกระบวนการการทำงาน

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

3. ขอบเขตประชากร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร และพนักงานขนส่งเงินของ ศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร จำนวน 3 แห่ง ในเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยประชากรรวมทั้งสิ้น จำนวน 340 คน (ณ วันที่ 26 มีนาคม 2553)

4. ขอบเขตระยะเวลา ผู้วิจัยจะใช้เวลาในการศึกษาครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2552 ถึงเดือนกันยายน 2553

ขั้นตอนของการศึกษา

การศึกษาถึงความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร มีขั้นตอนในการศึกษาวิจัย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. **การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร** สิ่งพิมพ์ วารสาร ผลงานการศึกษาวิจัยต่าง ๆ บทความทางวิชาการ สถิติ ข้อมูลของหน่วยงาน ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้

2. **การศึกษาและการเก็บข้อมูลภาคสนาม** โดยผู้ศึกษาได้แบ่งการศึกษาดังนี้

2.1 การสำรวจข้อมูลในพื้นที่เบื้องต้น (Reconnaissance survey) ผู้วิจัยได้ทำการหาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอกของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดประเด็นคำถามในการสร้างแบบสอบถามต่อไป

2.2 การแจกแบบสอบถาม โดยการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะมีการตั้งคำถามไว้ล่วงหน้าในประเด็นที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

3. **การวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้ศึกษาได้แบ่งประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ คือ

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งได้มาจากการตอบแบบสอบถามแล้วทำการศึกษาวิเคราะห์ไปพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูล โดยมีการจัดแบ่งแยกเป็นหมวดหมู่ในประเด็นต่าง ๆ แล้วพิจารณาข้อมูลที่ได้มาว่าตรงตามวัตถุประสงค์ครั้งนี้หรือไม่ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลรวม เมื่อได้ข้อมูลเบื้องต้นแล้ว ผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาทั้งหมด จนสามารถได้ข้อสรุปที่ชัดเจนเป็นภาพรวมตามประเด็นที่ต้องการเพื่อนำไปสรุปผลการศึกษาต่อไป

4. **การสรุปผลการศึกษา** ผู้ศึกษาจะนำผลที่วิเคราะห์ข้อมูลแล้วสรุปผลการศึกษาครั้งนี้ ด้วยการบรรยายในประเด็นที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร และระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร มีคำศัพท์สำคัญเพื่อให้เข้าใจตรงกัน ดังนี้

ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่บางสิ่งบางอย่างอาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลลัพธ์ของสิ่งที่เป็นอันตรายหรือคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความสูญเสียทั้งความสูญเสียทางตรงและทางอ้อม อันเนื่องมาจากความล้มเหลวหรือความไม่เหมาะสมของกระบวนการดำเนินการภายใน บุคลากร และระบบต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ภายนอก

ธนบัตร หมายถึง บัตรใช้แทนเงินตรา ใช้ชำระหนี้ได้ตามกฎหมาย

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

คน หมายถึง พนักงานในศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร และเจ้าหน้าที่ขนส่งเงิน

ระบบงาน หมายถึง ระบบงานภายในของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ทั้งข้อมูล เทคโนโลยี รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

กระบวนการทำงาน หมายถึง ระบบการปฏิบัติงานของพนักงาน ระบบการทำงานภายในองค์กร

สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

คน (ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก) บุคคลภายนอกองค์กร

เทคโนโลยี หมายถึง เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

ภัยธรรมชาติ หมายถึง ผลกระทบที่เกิดจากอันตรายทางธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว

ความเสี่ยงจากการทุจริตภายใน หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากบุคคลภายในองค์กรที่กระทำหรือละเว้นจากการกระทำโดยเจตนาเพื่อให้ผลประโยชน์ที่เกิดจากการทุจริตดังกล่าวตกแก่ตนเองหรือพวกพ้อง

ความเสี่ยงจากการทุจริตภายนอก หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริตของบุคคลภายนอกองค์กรที่กระทำโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายโดยตรงต่อองค์กร

ความเสี่ยงจากการจ้างงาน และความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจ้างงานที่ไม่เหมาะสม การจ่ายค่าตอบแทน หรือการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่เป็นธรรมรวมถึงการกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และการควบคุมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอ จนส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงานอันเนื่องมาจากโรคภัยหรือได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานได้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดการถูกฟ้องร้องหรือลาออก หรือหยุดงานประท้วงได้

ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน หมายถึง ความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินขององค์กร อันเนื่องมาจากอุบัติภัยต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุ อัคคีภัย ภัยธรรมชาติ การทำลายทรัพย์สิน การจลาจล การก่อความไม่สงบทางการเมือง การก่อวินาศภัย เป็นต้น

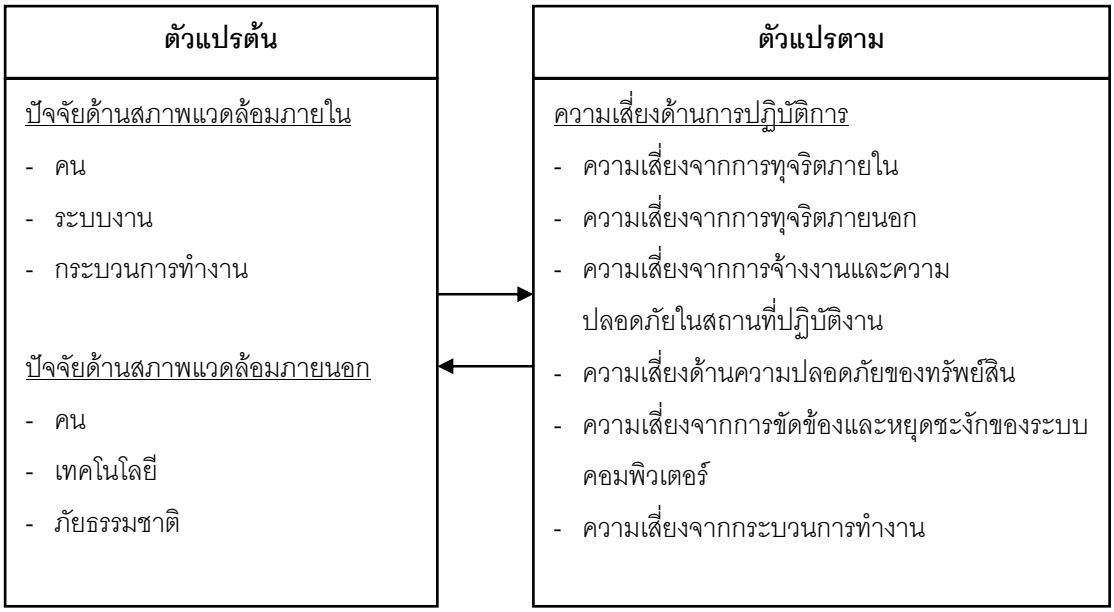
ความเสี่ยงจากการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากระบบงานที่ผิดปกติ หรือการหยุดทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ความเสี่ยงจากกระบวนการทำงาน หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดของระบบการปฏิบัติงาน หรือความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของพนักงานภายใน และการจ้างงานพนักงานภายนอก การไม่ปฏิบัติตามสัญญาของผู้รับจ้าง การขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการใช้ คอมพิวเตอร์ของพนักงาน การปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

กรอบแนวคิดการศึกษา



มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ซึ่งคาดว่าจะเป็นประโยชน์ดังนี้

ประโยชน์ในทางวิชาการ ทำให้ทราบถึงปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารจัดการธนบัตร ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ คน ระบบงาน และกระบวนการทำงาน และปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกได้แก่ คน เทคโนโลยี และภัยธรรมชาติ

ประโยชน์ในทางปฏิบัติ ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันเสี่ยงด้านการปฏิบัตรการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรและ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร กระบวนการปฏิบัติงานและระบบการทำงานของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ผู้วิจัยได้นำแนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ โดยได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ข้อมูลที่สามารถหาได้ทางอินเตอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยง
    1.1 ความหมายของความเสี่ยง
    1.2 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความเสี่ยง
    1.3 ลักษณะธรรมชาติของความเสี่ยง
    1.4 องค์ประกอบของความเสี่ยง
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ
    2.1 คำจำกัดความของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ
    2.2 ที่มาของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ
    2.3 ประเภทของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ
3. การควบคุมภายใน
    3.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการควบคุมภายใน
    3.2 องค์ประกอบของการควบคุมภายใน
    3.3 ความสัมพันธ์ของความเสี่ยงกับการควบคุมภายใน
4. ข้อมูลพื้นฐานของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยง

1. **ความหมายของความเสี่ยง**

ความเสี่ยงเป็นสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา และในการทำงานขององค์กรการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ต้องเผชิญกับปัญหาอุปสรรค ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าปัญหาอุปสรรคเหล่านั้นก็คือความเสี่ยงนั่นเอง โดยได้มีผู้ให้ความหมาย “ความเสี่ยง” ไว้หลายท่าน ดังตัวอย่างเช่น

ปราชญา กล้าผจัญ (2551 : 21) กล่าวว่า ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่บางสิ่งบางอย่างอาจจะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลลัพธ์ของสิ่งที่อันตราย ความเสี่ยงนี้เกิดจากความไม่แน่นอน (Uncertainty) ซึ่งสามารถวัดความน่าจะเป็นของสิ่งที่เกิดขึ้น หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น แต่ละหน่วยงานต่างก็มีมุมมองเรื่องความเสี่ยงแตกต่างกันไป เช่น งานทรัพยากรมนุษย์มองอย่างหนึ่ง งานผลิตมองอย่างหนึ่ง งานรักษาความปลอดภัย มองอย่างหนึ่ง และงานวิศวกรรมความปลอดภัยขององค์กร ก็มองความเสี่ยงไปอีกอย่างหนึ่ง เป็นต้น

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550 : 14) กล่าวว่า ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่บางสิ่งบางอย่างอาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลลัพธ์ของสิ่งที่เป็นอันตรายหรือคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางธุรกิจหรือแผนการต่าง ๆ ทั้งนี้ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากความไม่แน่นอน ซึ่งสามารถวัดได้จากความน่าจะเป็นของสิ่งที่เกิดขึ้น หรือผลลัพธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้น (ถ้าได้เกิดขึ้นจริง) ซึ่งในแต่ละหน่วยงานในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนั้น อาจมีมุมมองในเรื่องของความเสี่ยงแตกต่างกันหรือตรงกันข้ามกันก็ได้ เช่น บุคคลากรแผนกรักษาความปลอดภัยอาจมองเรื่องความเสี่ยงเป็นเรื่องเลวร้ายที่อาจได้รับการจัดการโดยเร่งด่วน ในขณะที่แผนกการเงินอาจมีมุมมองที่แตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามบุคคลากรในองค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ต้องไม่สร้างความเสี่ยงเกินกว่าที่องค์กรของตนเองจะรับไหว แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการหาโอกาสที่จะสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่หน่วยงานหรือองค์กรของตน

เจนเนตร มณีนาค (2548 : 5) กล่าวว่า ความเสี่ยง หมายถึง สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุถึงเป้าหมาย

หทัยชนก จรณะ (2546 : 17-18) กล่าวว่า ความเสี่ยง หมายถึง การวัดความสามารถที่จะดำเนินการให้วัตถุประสงค์ของงานประสบความสำเร็จภายใต้การตัดสินใจ งบประมาณ กำหนดเวลาและข้อจำกัดด้านเทคนิคที่เผชิญอยู่ อาทิเช่น การจัดทำโครงการที่จะดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งอนาคต โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดมาดำเนินการให้ประสบความสำเร็จภายใต้กรอบเวลาอันจำกัด ซึ่งกำหนดการในอนาคต ความเสี่ยงจึงอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อันเนื่องมาจากความไม่แน่นอน และความจำกัดของทรัพยากรในโครงการ ผู้บริหารโครงการดังกล่าวจึงต้องบริหารจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ปัญหาของโครงการลดน้อยลง และสามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2546 : 15) กล่าวว่า ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่องค์การจะเกิดการดำเนินงานที่ขาดทุน หรือไม่สามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จตามแผนงาน หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อมีการวางเป้าหมายหรือแผนงานไว้ในตอนแรกเริ่มนั้น สภาพแวดล้อมมีอยู่อย่างหนึ่ง ต่อครั้นเมื่อดำเนินการลงไป เวลาเปลี่ยนไป สภาพแวดล้อมเปลี่ยนไปในทิศทางที่ไม่เหมือนกันกับตอนที่วางแผนหรือกำหนดเป้าหมายนั้นไว้ โดยเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นส่งผลในทางลบ หรือก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงานที่ไม่อาจประสบความสำเร็จได้เช่นเดียวกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงนั้นอาจส่งผลในทางบวกก็ได้ ซึ่งจะทำให้ความเสี่ยงเดิมที่คาดการณ์ไว้ลดลง หรือไม่มีอีกต่อไป

ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของความเสี่ยง ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความเสี่ยงไว้หลายท่านด้วยกัน ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของความเสี่ยงได้ว่า ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่บางสิ่งบางอย่างอาจจะเกิดขึ้นและมีโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคตและมีผลกระทบ หรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

2. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความเสี่ยง

ความเสี่ยงเป็นความไม่แน่นอนต่อเหตุการณ์ในอนาคตที่คุกคามความสามารถขององค์กร หรือหน่วยงานในการบรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ โดยทั่วไปความเสี่ยงจะมีผลกระทบต่อปัจจัยที่สำคัญขององค์กรอยู่ 4 ประการด้วยกัน (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี 2550 : 63)

2.1 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นพนักงานผู้บริหาร ลูกค้า และผู้ถือหุ้น

2.2 ทรัพย์สินขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ อุปกรณ์ต่าง ๆ อาคารสถานที่ รวมทั้งป้ายสัญลักษณ์ขององค์กร

2.3 รายได้ ไม่ว่าจะเป็นเงินลงทุน ค่าใช้จ่ายในการชดเชยรายได้ที่อาจลดลงอันสืบเนื่องมาจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

2.4 ชื่อเสียง ไม่ว่าจะเป็นความน่าเชื่อถือต่อนักลงทุน บุคคลภายนอก บุคคลภายในและโอกาสที่จะกลับเข้าสู่การดำเนินกิจการให้ได้เหมือนเดิมอีกครั้ง

จากการศึกษาทฤษฎีในเรื่องแนวคิดพื้นฐานจากความเสี่ยง ผู้วิจัยพบว่าความเสี่ยงที่มีผลกระทบและเกี่ยวข้องกับศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร มีปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ คือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงจากการจ้างงานและความเสี่ยงจากกระบวนการทำงานไม่เหมาะสม เช่น การจ่ายค่าตอบแทนหรือการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม ความผิดพลาดของระบบการปฏิบัติงาน (Procedure) หรือความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของพนักงานภายใน และการจ้างงานพนักงานภายนอก (Outsourcing) และความเสี่ยงอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร คือ ความเสี่ยงด้านทรัพย์สินขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้ง อาคารสถานที่อันเนื่องมาจากอุบัติภัยต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุ อัคคีภัย ภัยธรรมชาติ การทำลายทรัพย์สิน การจลาจล การก่อความไม่สงบทางการเมือง การก่อวินาศภัย เป็นต้น

3. ลักษณะธรรมชาติของความเสี่ยง

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2546 : 15-17) ได้กล่าวถึงลักษณะธรรมชาติของความเสี่ยงไว้ดังนี้ คือ

3.1 ความเสี่ยงที่มีความแน่นอน ในการดำเนินกิจกรรมทุก ๆ กิจกรรม จะต้องมีความเสี่ยงที่แน่นอน (Certainty Risk) เกิดขึ้นอยู่ในระดับหนึ่งที่ผู้บริหารต้องเผชิญ และจะต้องป้องกันหรือจำกัดความเสี่ยงเหล่านั้นให้ได้ ความเสี่ยงที่แน่นอนที่มักเกิดขึ้นเสมอ ได้แก่

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

3.1.1 ความผิดพลาดบกพร่องอันเกิดจากการปฏิบัติงานของมนุษย์ มนุษย์มีลักษณะการทำผิดพลาดติดตัวอยู่เป็นธรรมชาติ ที่เรียกกันว่า Human Error ซึ่งอาจเกิดจากการขาดทักษะ หรือขาดความตั้งใจในการทำงาน หรือขาดสมาธิในการทำงาน

3.1.2 ความผิดพลาดบกพร่องอันเกิดจากการทำงานของเครื่องจักร การทำงานผ่านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นเครื่องจักรกล หรืออิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์ ย่อมมีโอกาสเกิดการทำงานผิดจังหวะ เกิดการหยุดชะงัก หรือหมดอายุการใช้งาน ความเสื่อมสภาพ การสึกหรอ หรือถึงกำหนดการเปลี่ยนกลไกภายในเครื่องจักร ย่อมนำมาซึ่งการปฏิบัติงานผิดพลาดบกพร่องได้

3.1.3 ขีดจำกัดความสามารถของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมมีขีดความสามารถจำกัดในสภาพแวดล้อมหนึ่ง มนุษย์อาจมีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานตามแผนหรือเป้าหมายได้สำเร็จแต่เนื่องจากการดำเนินกิจกรรมจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อยู่เสมอตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไปภายใต้เงื่อนไข สภาพแวดล้อมใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไป ถ้ามีนัยสำคัญหรือมีความ

รุนแรงถึงระดับหนึ่งที่เกินขีดความสามารถของผู้บริหารที่รับผิดชอบนั้น ก็ย่อมเกิดความเสี่ยงต่อการปฏิบัติหน้าที่ ที่จะนำมาซึ่งความล้มเหลวได้เสมอ

3.1.4 การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน เงื่อนไขสำคัญของการดำเนินกิจการงานต่าง ๆ ที่ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งมักจะมีการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาเสมอ

ความเสี่ยงของผู้บริหารองค์การที่จะต้องเผชิญอย่างแน่นอนอีกอย่างหนึ่งคือ การผันแปรเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่อาจนำมาซึ่งความล้มเหลวได้เช่นกัน

สรุปได้ว่า ความเสี่ยงที่มีความแน่นอนที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความบกพร่องที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการขาดทักษะ หรือขาดความตั้งใจในการทำงาน ความผิดพลาดอันเกิดจากการทำงานของเครื่องจักร เช่น การหยุดชะงักของเครื่องนับเงิน การขัดข้องของระบบคอมพิวเตอร์

3.2 ความเสี่ยงที่มีความไม่แน่นอน ความเสี่ยงอีกลักษณะหนึ่งที่ผู้บริหารองค์กรต้องเผชิญ คือ ความเสี่ยงที่ไม่มีความแน่นอน (Uncertainty Risk) เป็นความเสี่ยงที่ไม่ อาจหยั่งรู้ได้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด ความเสี่ยงที่ไม่มีความแน่นอนที่มักเกิดขึ้นเสมอ ได้แก่

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

3.2.1 ภัยธรรมชาติที่รุนแรง ภัยธรรมชาติที่รุนแรงอาจเกิดขึ้นได้หลากหลาย เช่น แผ่นดินไหว อุทกภัย หรือภัยจากนอกโลกเป็นต้น ซึ่งภัยลักษณะนี้ยากที่จะรู้ได้ ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด หรือไม่อาจเกิดขึ้นก็ได้

3.2.2 ภัยจากน้ำมือมนุษย์ ภัยจากน้ำมือมนุษย์มีหลากหลาย เช่น การปล้น จี้ การวางเพลิง การทุจริตจากบุคคลภายนอกหรือบุคคลภายใน หรือโดยบุคคลภายในร่วมมือกับบุคคลภายนอกกระทำการทุจริต ฉ้อโกงองค์กร ซึ่งภัยลักษณะนี้ก็ยากที่จะคาดการได้เช่นกัน ว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่ หรือจะเกิดขึ้นเมื่อใด

จากการศึกษาลักษณะธรรมชาติของความเสี่ยงในด้านของความเสี่ยงที่ไม่มีความแน่นอน ผู้วิจัยพบว่า ภัยธรรมชาติ เช่น แผ่นดินไหว หรืออุทกภัย มีส่วนเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร เนื่องจากทางศูนย์มีการใช้รถขนส่งเงินในการรับส่งเงินระหว่างศูนย์และสาขา ดังนั้นเมื่อเกิดภัยธรรมชาติ เช่น ฝนตกน้ำท่วม ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการขนส่งเงิน ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร และจากการศึกษาความเสี่ยงที่ไม่มีความแน่นอนในเรื่องของภัยจากน้ำมือมนุษย์ เช่น การปล้น จี้ ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นกับศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ทั้งในศูนย์และระหว่างการขนส่งเงิน

4. **องค์ประกอบของความเสี่ยง**

หทัยชนก จรณะ (2550 : 18) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความเสี่ยงไว้ดังนี้ คือ

ความไม่แน่นอน หมายถึง สถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เราไม่รู้ว่าจะเกิดขึ้นจริงหรือไม่ (ความเสี่ยงจะต้องมีทั้งผลที่อาจเกิดขึ้นและความไม่แน่นอน)

โอกาส หมายถึง เหตุการณ์ซึ่งไม่แน่นอน อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตแต่ส่งผลกระทบในทางบวก หรือช่วยส่งเสริมให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์

ปัจจัยเสี่ยง หมายถึง สาเหตุหรือปัจจัยทั้งจากภายในและภายนอก ซึ่งสามารถก่อให้เกิดความเสี่ยงได้

ปัญหา หมายถึง สาเหตุหรือปัจจัยทั้งจากภายในและภายนอก ซึ่งสามารถก่อให้เกิดความเสี่ยงได้

จากการศึกษาเรื่ององค์ประกอบของความเสี่ยง ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร มาจากสองปัจจัยใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน และปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก

สภาพแวดล้อมภายใน

1. ความเสี่ยงที่มาจากคน
   - 1.1 การทุจริตโดยตั้งใจของพนักงาน
   - 1.2 การกระทำโดยไม่ได้รับอนุญาติ
   - 1.3 การสูญเสียหรือการขาดแคลนบุคลากรที่จำเป็น
2. ความเสี่ยงที่มาจากกระบวนการทำงาน
   - 2.1 ความเสี่ยงในการชำระเงิน / การจัดส่ง
   - 2.2 การประเมินมูลค่า
   - 2.3 ความเสี่ยงของการบริหารความเปลี่ยนแปลง
3. ความเสี่ยงที่มาจากระบบ
   - 3.1 ความเสี่ยงในการลงทุนด้านเทคโนโลยี
   - 3.2 ระบบสารสนเทศล้มเหลวไม่ทำงาน
   - 3.3 การถูกจู่โจมความปลอดภัยของระบบ

สภาพแวดล้อมภายนอก ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพื่อใช้ประกอบในการศึกษา คือ

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการคุกคามที่ทำให้เกิดความเสี่ยงอาจแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี 2550 : 73)

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

1. การคุกคามทางธรรมชาติ (Natural threat) เช่น น้ำท่วม ไฟป่า พายุถล่ม ภูเขาไฟระเบิด แผ่นดินไหว หิมะถล่ม สึนามิ และโรคต่าง ๆ เป็นต้น

ภัยจากธรรมชาติ เช่น ฝนตก น้ำท่วม เป็นอุปสรรคกับศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรในการขนส่งเงิน เนื่องจากฝนตก น้ำท่วม ทำให้เกิดรถติด หรือรถขนส่งเงินไม่สามารถขนส่งเงินได้ภายในเวลา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็คืออุปสรรคและความเสี่ยงที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

2. ภัยคุกคามทางด้านเทคนิค (Technical threat) เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ล่ม ระบบไฟฟ้าเสียหรือกำลังตกไฟ หรือไฟดับ ระบบโทรคมนาคมการสื่อสารใช้การไม่ได้หรือไม่สมบูรณ์ แก๊สรั่ว ระบบการสื่อสารล้มเหลว

โดยภัยคุกคามทางด้านเทคนิค เช่น การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีก็มีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความเสี่ยงของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร โดยความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ทำให้เกิดระบบและกระบวนการใหม่ ๆ ขึ้น อิทธิพลการเปลี่ยนแปลงทำให้องค์กรต้องพยายามปรับเปลี่ยนระบบงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่สามารถตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงใหม่ได้ทันก็อาจทำให้เกิดความเสี่ยงขึ้นภายในองค์กรได้

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

3. การคุกคามจากมนุษย์ (Human threat) เช่น การขู่และการลอบวางระเบิด การลักขโมย (burglary) ฉกชิงวิ่งราว การก่อวินาศกรรม การยักยอก การฉ้อฉล (embezzlement) การบังคับข่มขู่ การก่อการร้าย

ภัยคุกคามจากมนุษย์ ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกที่อาจจะเกิดขึ้นกับศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรก็คือ การถูกโจรกรรม ปล้นจี้ ระหว่างที่มีการขนส่งเงิน หรือการถูกโจรกรรมข้อมูลภายในหน่วยงานเป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

คำจำกัดความของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

บมจ. ธนาคารกรุงไทย (2552 : 5) ได้ให้ความหมายของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการไว้ว่า ความเสี่ยงที่ทำให้เกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือขาดธรรมาภิบาลในองค์กร และขาดการควบคุมดูแลที่เหมาะสม โดยอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน คน (พนักงาน บุคคลภายนอก หรือลูกค้า) ระบบงานหรือเหตุการณ์ภายนอกซึ่งส่งผลกระทบองค์กร ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนับรวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย แต่ไม่นับรวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงด้านชื่อเสียงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ยังครอบคลุมถึงเหตุการณ์ความเสียหาย (Loss Incidents) ที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานผิดพลาดของ

หน่วยงาน (Business Unit) ใด ๆ และสามารถเกิดขึ้นได้กับการปฏิบัติงานในทุกระดับชั้น นอกจากนี้ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานหนึ่ง อาจส่งผลกระทบและก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานอื่น ๆ ต่อเนื่องกันไปได้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ในแต่ละหน่วยงานต้องมีระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรสามารถจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้ และลดความสูญเสียให้อยู่ในระดับต่ำที่สุด

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2552 : 7) ได้ให้ความหมายของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการไว้ว่า ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operational risk) หมายถึง ความเสี่ยงจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือขาดธรรมมาภิบาลในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคคลากร ระบบงาน หรือเหตุการภายนอก และส่งผลกระทบต่อรายได้จากการดำเนินงานและเงินกองทุนของสถาบันการเงิน (สง.) รวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย เช่น ความเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องหรือดำเนินคดีตามกฎหมาย ถูกทางการเปรียบเทียบปรับ รวมทั้งความเสียหายที่ได้รับจากการตกลงนอกชั้นศาล เป็นต้น

จากการศึกษาคำจำกัดความของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย และและคำจำกัดความของธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยจึงสรุปคำจำกัดความของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการได้ว่า ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) คือ ความเสี่ยงที่ทำให้เกิดความเสียหาย โดยอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน คน ระบบงาน หรือเหตุการณ์ภายนอก ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กร

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

ที่มาของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2552 : 10-11)

1. **ปัจจัยด้านคน** ถือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานซึ่งเกิดจากกระบวนการทำงานผิดพลาด หรือการควบคุมภายในไม่เพียงพออันอาจนำไปสู่การทุจริตทั้งภายในและภายนอก ดังนั้น การให้ความสำคัญในการคัดเลือกพนักงาน การอบรม และการพัฒนา จะทำให้องค์กรได้พนักงานที่มีคุณสมบัติ ประสบการณ์ และความสามารถที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

2. **ปัจจัยด้านระบบงาน** หากระบบงานเกิดความเสียหาย ขัดข้องหรือ หยุดชะงัก รวมถึงความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กร การควบคุมการเข้าถึงระบบ การรักษาความปลอดภัย ของระบบข้อมูล ตลอดจนความสามารถในการนำระบบกลับมาทำงานได้ตามปกติหลังจากที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอันอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานได้นั้น ดังนั้นการที่มีระบบงานที่ดี จะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของ องค์กรให้สะดวกรวดเร็วและมี

ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยระบบงานที่ใช้อยู่ ควรมีความเหมาะสมกับขนาด และความซับซ้อนขององค์กร

3. **ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน** หากองค์กรไม่มีกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงานหรือจุดควบคุมในแต่ละธุรกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงให้เป็นรูปธรรมและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ อาจก่อให้เกิดความเสียหายทั้งในรูปของตัวเงิน เช่น การเปรียบเทียบปรับหรือการถูกฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นต้น หรือที่ไม่ใช่ตัวเงินเช่น ด้านชื่อเสียง ดังนั้น หน่วยงานควรกำหนดกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงานตามนโยบาย กฎเกณฑ์ ระเบียบและข้อบังคับในการปฏิบัติงาน เช่น การมีระเบียบคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น ให้ชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติ และสอดคล้องกับปริมาณและความซับซ้อนของธุรกรรม เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพ เหมาะสมและสามารถบรรลุตามเป้าหมายตามกลยุทธ์ขององค์กร

4. **ปัจจัยที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและที่เกิดจากเหตุการณ์ภายนอก** ถือเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่อยู่เหนือความคาดหมาย หรือการควบคุมขององค์กร เช่น ด้านการเมือง ด้านภัยธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ของกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ข้อบังคับของทางการณ์เป็นต้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง รวมทั้งกำหนดมาตรการรองรับเพื่อลดความสูญเสียให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

จากการศึกษาที่มาของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านคน ซึ่งเกิดจากการทำงานที่ผิดพลาด การขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน หรือการทำงานโดยความประมาท โดยปัจจัยจัยด้านคนรวมถึง การทุจริตที่เกิดขึ้นในศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรเช่น การยักยอกเงิน การปลอมแปลงเอกสารต่าง ๆ การนำข้อมูลลับของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรไปเผยแพร่กับบุคคลภายนอก ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสาเหตุสำคัญที่นำไปสู่ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

2. ปัจจัยด้านระบบงาน คือการเกิดความขัดข้องของระบบการทำงานภายในศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรเช่น ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือหยุดชะงัก ทำให้เกิดความล่าช้าต่อการทำงาน และเกิดความสูญเสียของข้อมูล เนื่องจากการขาดมาตราการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ดีพอ เครื่องตรวจนับเงินขัดข้อง ทำให้เกิดความผิดพลาดในการตรวจนับธนบัตร ซึ่งศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรควรจะมีระบบงานที่ดีและมีความเหมาะสมภายในองค์กรเพื่อที่จะสามารถช่วยลดความมเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานภายในศูนย์ได้

3. ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน เช่น ความสลับซับซ้อนของกระบวนการทำงานอาจทำให้เกิดความสับสนและเป็นอุปสรรคในการทำงาน การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของพนักงานภายในศูนย์และพนักงานขนส่งเงิน ทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร เป็นต้น

4. ปัจจัยที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและที่เกิดจากเหตุการภายนอก เช่น ด้านภัยธรรมชาติซึ่งเมื่อเกิดอุทกภัย เช่น ฝนตกน้ำท่วมทำให้เกิดอุปสรรคต่อการรับ-ส่งเงิน ระหว่างศูนย์และสาขาทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

จะเห็นได้ว่าที่มาทั้ง 4 ปัจจัยสามารถแบ่งออกเป็น ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน 3 ด้าน คือ คน ระบบงาน และกระบวนการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก คือ คน เทคโนโลยี และภัยธรรมชาติ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดสำคัญที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการผู้วิจัยจึงนำข้อมูลของส่วนนี้ไปใช้ประกอบในกรอบแนวคิดการวิจัยในด้านของตัวแปรต้น

ประเภทของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

ประเภทของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ จำแนกออกได้ เป็น 7 ประเภท (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2552 : 11-13)

1. ความเสี่ยงจากการทุจริตภายใน (Internal fraud) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากบุคคลภายในองค์กรที่กระทำหรือละเว้นการกระทำโดยเจตนาเพื่อให้ผลประโยชน์ที่เกิดจากการทุจริตดังกล่าวตกแก่ตนเองหรือพวกพ้อง

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

2. ความเสี่ยงจากการทุจริตภายนอก (External fraud) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริตของบุคคลภายนอกองค์กรที่กระทำโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายโดยตรงต่อ องค์กร เช่น การโจรกรรม การเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต (Hacking) เป็นต้น

3. ความเสี่ยงจากการจ้างงาน และความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน (Employment practices and workplace safety) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจ้างงาน (Contract out) ที่ไม่เหมาะสม การจ่ายค่าตอบแทน หรือการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่เป็นธรรมรวมถึงการกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และการควบคุมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอ จนส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน อันเนื่องมาจากโรคภัยหรือได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานได้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดการถูกฟ้องร้องหรือลาออกหรือหยุดงานประท้วงได้

4. ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมเกี่ยวกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์และวิธีปฏิบัติในการดำเนินงาน (Clients, products and business practices) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

จากวิธีปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ กระบวนการออกผลิตภัณฑ์ และการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าที่ไม่เหมาะสม ไม่เป็นไปตามกฎระเบียบและกฎเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง

5. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน (Damage to physicalassets) เป็นความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินขององค์กร อันเนื่องมาจากอุบัติภัยต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุ อัคคีภัย ภัยธรรมชาติ การทำลายทรัพย์สิน การจลาจล การก่อความไม่สงบทางการเมือง การก่อวินาศภัย เป็นต้น

6. ความเสี่ยงจากการขัดข้องหรือหยุดชะงักของระบบงานหรือคอมพิวเตอร์ (Business disruption and system failures) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากระบบงานที่ผิดปกติ หรือการหยุดทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน เช่น การหยุดการให้บริการ ความเสียหายจากความไม่สอดคล้องกัน หรือความแตกต่างของระบบงานที่เกิดจากควบคุมรวมกิจการ ความล้มเหลว หรือความบกพร่องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่าย รวมถึงการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม ล้าสมัย และไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

7. ความเสี่ยงจากกระบวนการการทำงาน (Execution, delivery and process management) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดของระบบการปฏิบัติงาน (Procedure) หรือความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของพนักงานภายใน และการจ้างงานพนักงานภายนอก (Outsourcing) เช่น การไม่ปฏิบัติตามสัญญาของผู้รับจ้าง การขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน การปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

จากการศึกษาประเภทของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ผู้วิจัยพบว่าความเสี่ยงแต่ละประเภท มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้ในศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร โดยมีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร 6 ประเภท คือ ความเสี่ยงจากการทุจริตภายใน ความเสี่ยงจากการทุจริตภายนอก ความเสี่ยงจากการจ้างงานและความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน ความเสี่ยงจากการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ และความเสี่ยงจากกระบวนการทำงาน

ผู้วิจัยได้นำไปใช้ประกอบในกรอบแนวคิดการวิจัย และนำไปใช้ในเป็นข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อการศึกษาระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัตรการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การควบคุมภายใน

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

ณฐพร พันธุ์อุดม (2549 : 2) กล่าวว่า การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการซึ่งได้รับการออกแบบไว้โดยคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในเรื่องต่าง ๆ คือ

1. ด้านการดำเนินงาน (Operation) การควบคุมภายในมุ่งหมายให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุ้มค่า ด้วยการกำกับการใช้ทรัพยากรทุกประเภทขององค์กรทั้งคน เงิน เวลา ทรัพย์สิน วัสดุ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยประหยัดคุ้มค่าและบรรลุเป้าหมายที่ผู้บริหารขององค์กรกำหนดไว้ การดูแลป้องกันและรักษาทรัพยากรทุกประเภทให้อยู่ในสภาพที่พร้อมสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ และให้ปลอดจากการรั่วไหล สิ้นเปลือง สูญเปล่า หรือจากการทุจริตของพนักงาน หรือผู้บริหารและหากมีความเสียหายที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นความสูญเปล่าอย่างใดอย่างหนึ่งหรือการกระทำโดยมีเจตนาที่ทุจริตก็ช่วยให้ทราบถึงความเสียหายนั้นโดยเร็ว

2. ด้านการรายงานทางการเงิน (Financial Reporting) รายงานหรืองบการเงิน ไม่ว่าจะเป็นที่ใช้ภายในหรือภายนอกองค์กรต้องมีความเชื่อถือได้ และทันเวลาเพื่อให้เป็นรายงานที่นำเสนอข้อสนเทศที่มีคุณภาพเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาและการตัดสินใจทางธุรกิจของนักบริหาร เจ้าหนี้ ผู้ถือหุ้น และผู้ลงทุนโดยทั่วไป

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

3. ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตาม กฎ ระเบียบ และนโยบาย (Compliance with Applicable Law and Regulations) การดำเนินงาน หรือการดำเนินธุรกิจสอดคล้อง หรือเป็นไปตามบทบัญญัติ หรือข้อกำหนดของกฎหมาย นโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ โครงการ หรือแผนงานมติกรรมการบริษัท ผู้บริหาร หรือองค์กรบริหารอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลเสียหายใด ๆ จากการละเว้นการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ เหล่านั้น

องค์ประกอบของการควบคุมภายใน

องค์ประกอบของการควบคุมภายในจำแนกออกเป็น 5 องค์ประกอบ (ณฐพร พันธุ์อุดม และคณะ 2549 : 4-19)

1. **สภาพแวดล้อมการควบคุม** สภาพแวดล้อมการควบคุมเป็นปัจจัยซึ่งร่วมกันส่งผลให้เกิดมาตรการหรือวิธีการควบคุมขึ้นในองค์กร หรือทำให้บุคคลให้ความสำคัญกับการควบคุมมากขึ้น หรือทำให้การควบคุมที่มีอยู่นั้นได้ผลตามวัตถุประสงค์ดีขึ้น หรือในกรณีตรงข้ามสภาพแวดล้อมอาจทำให้การควบคุมย่อหย่อนลง สภาพแวดล้อมการควบคุมภายในสะท้อนให้เห็น

ทัศนคติ และการรับรู้ถึงความสำคัญของการควบคุมภายในของบุคลากรระดับต่าง ๆ ในองค์กร นับตั้งแต่คณะกรรมการบริษัทฝ่ายบริหาร เจ้าของ และพนักงานโดยทั่วไป

สภาพแวดล้อมของการควบคุม ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความซื่อสัตย์สุจริตและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ความซื่อสัตย์สุจริตเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำให้เกิดคุณธรรมและจริยธรรมในการดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ ในองค์กร เ ป็นที่ชัดเจนว่าองค์กรที่มีบุคลากรที่มีความซื่อสัตย์และมีจริยธรรมสูงมาก ย่อมนำองค์กรให้ก้าวหน้าเป็นที่ยอมรับของสาธารณชน และช่วยเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติงาน

2. การสร้างแรงผลักดันโดยระบบการให้ผลประโยชน์ และการใช้สิ่งจูงใจ ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ องค์กรส่วนใหญ่มักจะสร้างแรงขับเคลื่อนให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สิ่งหนึ่งที่ผู้บริหารนำมาใช้ ได้แก่ การสร้างระบบการให้ผลตอบแทน ทั้งในรูปที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน เช่น ระบบการให้โบนัสตามผลกำไร การเลื่อนตำแหน่งหากสำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรในองค์กรทุ่มเทความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมาย

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

3. การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ความรู้ความสามารถของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน ความรู้ความสามารถที่จะพัฒนา ควรสะท้อนถึงความรู้ความสามารถ รวมถึงทักษะที่จำเป็นสำหรับคนที่รับผิดชอบทำงานชิ้นใดชิ้นหนึ่ง ผู้บริหารควรเป็นผู้กำหนดระดับความรู้ความสามารถ ทักษะ รวมทั้งความชำนาญและประสบการณ์สำหรับพนักงานตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ว่าควรอยู่ในระดับใดจึงจะสามารถทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

4. การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในองค์กร องค์กรควรกำหนดแนวทางการสร้างขวัญและกำลังใจให้ชัดเจน และมีการเผยแพร่กฎเกณฑ์ และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ให้พนักงานรับทราบด้วย

5. คณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการการตรวจสอบ การกำกับดูแลเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการควบคุมภายใน หากองค์กรมีการกำกับดูแลที่ดีจะทำให้ระบบการควบคุมภายในมีประสิทธิภาพ เพราะระบบดังกล่าวเป็นระบบที่คณะกรรมการบริษัทจะต้องทราบถึงวิธีปฏิบัติงานหรือวิธีตรวจสอบกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหาร รวมทั้งแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นทางเลือกอื่นให้แก่ผู้บริหาร กรรมการจึงต้องมีความรู้ความสามารถที่จะชี้แนะได้ด้วยว่าอะไรคือ

สิ่งดี หรืออะไรคือสิ่งที่ไม่ถูกต้อง จากหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทดังกล่าวทำให้ความสำคัญในเรื่องของความรู้ความสามารถของกรรมการเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องพิจารณา จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีกรรมการบางส่วนมาจากภายนอกด้วย เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพออย่างเหมาะสม

6. ปรัชญาและแนวทางการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ทัศนคติและรูปแบบการทำงานของผู้บริหารแต่ละคนย่อมไม่เหมือนกัน ความแตกต่างในแนวความคิดและวิธีการทำงานของผู้บริหารมักมีส่วนต่อการจัดการบริหารความเสี่ยงขององค์กร รวมทั้งมีผลต่อแนวคิดในองค์ประกอบอื่น ๆ ของการควบคุมภายในด้วย เนื่องจากผู้บริหารมีหน้าที่โดยตรงในการจัดให้มีนโยบาย มาตราและวิธีการควบคุมภายในขึ้นในองค์กร

7. การจัดโครงสร้างองค์กร หลักการจัดโครงสร้างองค์กรที่ดี ควรจัดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน 3 ด้าน ออกจากกัน คือ (1) การอนุมัติหรือให้ความเห็นชอบ (2) การจดบันทึกข้อมูล และ (3) การดูแลทรัพย์สินขององค์กร โดยจะต้องไม่ให้หน่วยงานเดียวหรือเพียงคนเดียวทำหน้าที่หลายอย่าง เพราะจะทำให้ขาดระบบการสอบยันความถูกต้องระหว่างกัน และถือเป็นจุดอ่อนอย่างหนึ่งของระบบการควบคุมภายใน

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

8. การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ มักจะถูกออกแบบโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นความคิดริเริ่มของแต่ละบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานนั้น ๆ การมอบหมายอำนาจ หมายถึง การกระจายการควบคุมในส่วนกลางที่ผู้บริหารต้องดูแล ลงไปที่ผู้ปฏิบัติงานในระดับถัดไปหรือไปที่แต่ละบุคคล ระดับการทำงานที่ต้องทำงานประจำในแต่ละวัน การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรในองค์กรย่อมมีอิทธิพลอย่างมากต่อสภาพแวดล้อมการควบคุม

9. นโยบายและวิธีบริหารงานบุคคล ประสิทธิภาพของการควบคุมภายในมักถูกกระทบด้วยพฤติกรรมและอุปนิสัยของคนในองค์กร ดังนั้นนโยบายและวิธีปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้าง การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ล้วนมีผลกระทบสำคัญต่อสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในองค์กร แนวทางปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคล เป็นสิ่งที่องค์กรต้องเผยแพร่ให้กับพนักงานรับทราบโดยละเอียด โดยเฉพาะพฤติกรรมและระดับความสามารถที่ควรต้องมีศีลธรรม จรรยาบรรณที่องค์กรให้ความสำคัญ

นโยบายการฝึกอบรมที่ชัดเจนจะเป็นเครื่องบอกกล่าวให้พนักงานรับทราบถึงแนวทางการทำงาน ความรู้ความรับผิดชอบที่องค์กรคาดหวังจากบุคคลในตำแหน่งนั้น ๆ รวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ การหมุนเวียนพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ รวมถึงการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นตัวจักรสำคัญในการผลักดันการทำงานและความรู้สึกรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น

2. **การประเมินความเสี่ยง** ทุกองค์กรไม่ว่าขนาดเล็ก ขนาดใหญ่ และไม่ว่าอยู่ในธุรกิจประเภทใดย่อมดำเนินการท่ามกลางความเสี่ยงทางธุรกิจในรูปแบบประเภทต่าง ๆ และสาเหตุแห่งความเสี่ยงมีทั้งที่สืบเนื่องมาจากปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก จึงมีความจำเป็นที่ธุรกิจจะต้องประเมินความเสี่ยงเพื่อทราบว่าความเสี่ยงมีอยู่อย่างไร และในเรื่องหรือขั้นตอนใดของงานเพื่อกำหนดและนำมาตรการควบคุมที่เหมาะสมและมีประสิทธิผลมาระแวดระวังให้ตรงเรื่องหรือขั้นตอนเหล่านั้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าความเสียหายหรือความผิดพลาดจะไม่เกิดขึ้นหรือหากเกิดขึ้นก็ให้อยู่ในระดับที่ไม่เป็นอันตราย หรืออุปสรรคต่อการดำเนินงาน ไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

3. **กิจกรรมการควบคุม** กิจกรรมการควบคุม หมายถึง นโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารนำมาใช้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าคำสั่งต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารกำหนดขึ้น เพื่อลดหรือควบคุมความเสี่ยง ได้รับการตอบสนองและการปฏิบัติตาม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการควบคุม คือ การกำหนดนโยบาย และมาตรการ หรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามนโยบาย กิจกรรมการควบคุมต้องมีอยู่ในทุกหน้าที่และทุกระดับของการปฏิบัติงานในองค์กร การดำเนินงานด้านใดด้านหนึ่งล้วนมีความสำคัญต่อผลของความสำเร็จขององค์กรทั้งสิ้น เปรียบเสมือนเฟืองจักรนาฬิกา ซึ่งเฟืองทุกเฟืองต้องทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์ ดังนั้นในการปฏิบัติงานทุกด้านจะต้องจัดให้มีกิจกรรมการควบคุมอย่างเหมาะสมเพียงพอกับระดับความเสี่ยงต่อความผิดพลาด หรือความเสียหาย ดังนั้น องค์กรจะขาดกิจกรรมการควบคุมไม่ได้เด็ดขาด

4. **ข้อมูลสารสนเทศ** มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศโดยเฉพาะข้อมูลสารสนเทศที่มีลักษณะบอกเหตุ (Warning Signals) ประกอบการพิจารณาสั่งการ ส่วนผู้ปฏิบัติงานมักใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ออกมาจากฝ่ายบริหาร เป็นเครื่องชี้นำทิศทางการปฏิบัติหน้าที่การติดตามให้ทันความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูล การโทรคมนาคม การเข้าถึงเทคนิคโนฮาวต่าง ๆ ที่ก้าวล้ำนำยุคเหล่านี้ จะส่งผลดีต่อการควบคุมภายในเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นอย่างยิ่ง สามารถตรวจสอบจับผิดได้รวดเร็ว ทำให้การติดตามตรวจสอบเป็นไปได้

อย่างเรียบร้อย ราบรื่น และสามารถจับผิด ผู้กระทำผิดต่าง ๆ ได้อย่างทันด่วน สามารถส่งสัญญานเตือน บอกกล่าวล่วงหน้า เพื่อเป็นการปราม หรือหาทางป้องกันไว้ก่อน มิให้ผู้กระทำผิดเกิดความย่ามใจ และยังคงมุ่งหน้ากระทำผิดต่อไปเรื่อย ๆ เนื่องจากคิดหรือเข้าใจเอาเองว่า หน่วยตรวจสอบรู้ไม่เท่าทัน ไม่มีทางจับได้ไล่ทันได้

5. การติดตามและประเมินผล

5.1 การติดตามผล ใช้สำหรับมาตรการหรือระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่ระหว่างการออกแบบหรืออยู่ระหว่างการนำออกสู่การปฏิบัติ

5.2 การประเมินผล ใช้สำหรับมาตรการหรือระบบการควบคุมภายในที่ได้ใช้ไปแล้วเป็นระยะนานพอสมควรที่จะได้รับการประเมินว่ายังมีความเหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไปอยู่อีกหรือไม่

การติดตามและประเมินผล เป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะต้องมีการเฝ้าระวัง สอดส่องดูแลให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้องเรียบร้อย ตามกฎ ระเบียบ กฎหมาย การหมั่นติดตามดูแลประเมินผลเป็นประจำกระทำบ่อย ๆ จนกลายเป็นระบบอัตโนมัติ ทำให้ผู้รับการตรวจสอบเกิดความคุ้นเคย ยอมรับ และเตรียมตัวเตรียมใจไว้รับมือกับการตรวจสอบนั้นเตรียมหาหลักฐานเอกสารต่าง ๆ และทำให้ไม่กล้าที่จะคิดทำผิด ทำให้ผลลัพธ์ของงานออกมาดี เป็นผลดีต่อองค์กร

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

ความสัมพันธ์ของความเสี่ยงกับการควบคุมภายใน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องความสัมพันธ์ของปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ กับการควบคุมภายใน อาจจำแนกลักษณะความเสี่ยงทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ดังนี้ (ณฐพร พันธุ์อุดม 2549 : 62-65)

1. **ความเสี่ยงจากลักษณะธุรกิจ หรือความเสี่ยงสืบเนื่อง** เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยธรรมชาติในธุรกิจหรือกิจกรรมแต่ละอย่าง เมื่อใดก็ตามที่ตัดสินใจที่จะทำธุรกิจหรือกิจกรรมนั้น ๆ ความเสี่ยงดังกล่าวปรากฏอยู่ ตัวอย่างเช่น

1.1 กิจการทำธุรกิจค้าขายกับต่างประเทศ มีรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ย่อมมีความเสี่ยงในเรื่องอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

1.2 ธุรกิจที่ทำการค้า ฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ หากการบริหารสินค้าคงเหลือไม่ดี มีการเก็บสินค้าไว้ในคงคลังมากเกินไปสินค้าเหล่านั้นอาจล้าสมัยและจำหน่ายไม่ออก เพราะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

1.3 ธนาคาร หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งทำธุรกิจด้านการเงินหลักทรัพย์ หรือตราสารทางการเงิน ซึ่งขั้นตอนการทำงานเกือบทุกขั้นตอนจะเกี่ยวข้องกับการซื้อขายแลกเปลี่ยน โอน รับจ่ายเงิน หรือ หลักทรัพย์ หรือตราสารแทนตัวเงินทั้งสิ้น ทรัพย์สินดังกล่าวเป็นทรัพย์สินที่มีสภาพคล่องสูง ดังนั้น ทุกขั้นตอนธุรกิจประเภทนี้ย่อมมีความล่อแหลมต่อการสูญหายหรือการทุจริต

1.4 ธุรกิจโรงกลั่นน้ำมัน โดยปกติต้องมีคลังน้ำมันดิบและน้ำมันสำเร็จรูปจำนวนมาก หากไม่มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี ความเสี่ยงที่อาจเกิดความเสียหายรุนแรงจากอัคคีภัย หรือภัยอื่น ๆ ก็สูงตามไปด้วย

ผู้บริหารควรเข้าใจถึงความเสี่ยงจากธุรกิจที่องค์กรของตนเองประสบอยู่และจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะลดความเสี่ยงนี้ได้อย่างไร โดยต้องพิจารณาว่า ความเสี่ยงระดับใดที่องค์กรของตนพอจะรับได้ และพยายามจัดการให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยทั่วไปความเสี่ยงจากลักษณะธุรกิจลดลงได้ด้วยการจัดให้มีระบบการควบคุมภายในเพื่อควบคุมความเสี่ยงความเสี่ยงนั้น ๆ ขึ้น นอกจากนี้ ผู้บริหารยังจำเป็นต้องพิจารณาจัดหาวิธีการอื่น ๆ เพื่อจัดการความเสี่ยงอื่น ๆ ที่ไม่สามารถลดลงได้ด้วยการจัดระบบการควบคุมภายในให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

2. **ความเสี่ยงจากการควบคุมภายใน** (Control Risk) เป็นความเสี่ยงที่แม้ว่าองค์กรจะได้จัดให้มีระบบการควบคุมภายในไว้แล้วก็ตาม ก็ยังไม่อาจป้องกันข้อผิดพลาดในส่วนที่เกิดจากความเสี่ยงอื่น ๆ ได้ทั้งหมด ความเสี่ยงนี้เกิดขึ้นเนื่องจากว่าระบบการควบคุมภายในที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงจากลักษณะธุรกิจ ยังมีข้อบกพร่องหรือระบบการควบคุมภายในที่จัดไว้เป็นระบบที่ดี แต่ไม่มีการปฏิบัติตามระบบที่มีอยู่นั้นทำให้เกิดความเสียหายขึ้น ผู้บริหารควรตระหนักว่า การควบคุมภายในให้ความมั่นใจได้ตามสมควร หรือให้ความมั่นใจในระดับที่สมเหตุสมผลเท่านั้นว่าจะไม่เกิดความล้มเหลว ความไม่มีประสิทธิภาพ ความเสียหาย หรือการทุจริตขึ้น หากได้มีการปฏิบัติตามระบบที่กำหนดไว้ การควบคุมภายในมิใช่เป็นหลักประกันหรือการให้ความมั่นใจอย่างสมบูรณ์ว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นจะไม่เกิดขึ้น การควบคุมภายในสามารถ กรอง ความเสียหายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้กับองค์กรให้ลดน้อยลงไปได้มากตามสมควรเมื่อเทียบกับการไม่จัดการควบคุมภายในใด ๆ ไว้เลย ผู้บริหารจึงควรพิจารณาจัดระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม เพราะหากองค์กรต้องการสร้างระบบการควบคุมภายในที่สูงเกินไปหรือประสิทธิภาพการดำเนินงานลดลง หากมีระบบและขั้นตอนการควบคุมมากเกินไป

3. **ความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงจากลักษณะธุรกิจและความเสี่ยงจากการควบคุม** อาจกล่าวได้ว่า ความเสี่ยงจากลักษณะธุรกิจ (Inherent Risk) อาจลดลงได้เมื่อได้มีการวางระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม แต่ยังมีโอกาสที่การควบคุมภายในขององค์กรไม่อาจป้องกันข้อผิดพลาดใด้ ทำให้เกิดความเสี่ยงที่เรียกว่า ความเสี่ยงจากการควบคุมภายใน (Control risk) ขึ้น การจัดให้มีมาตราการและวิธีการควบคุมภายในยังมิใช่หลักประกันว่าการดำเนินงานจะประสบความสำเร็จ และปลอดภัยจากความเสียหายหรือข้อผิดพลาดทั้งปวง ทั้งนี้เนื่องจากข้อจำกัดของการควบคุมภายใน

การจัดให้มีการควบคุมภายในที่ดี เหมาะสม และเพียงพอสำหรับองค์กร หรือกิจการใด ๆ ต้องคำนึงถึงว่าการควบคุมภายในนั้นสามารถควบคุมจุดที่มีความเสี่ยง ที่จะก่อให้เกิดข้อผิดพลาดหรือรายการผิดปกติที่มีสาระสำคัญต่อธุรกิจได้หรือไม่ ซึ่งการจัดให้มีการควบคุมภายในที่รัดกุมเพียงพอในจุดที่มีความสำคัญต่อธุรกิจ จะช่วยให้ลดภาระต้นทุนในส่วนที่ไม่จำเป็น ช่วยให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

จากที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลการควบคุมภายใน พบว่า การควบคุมสภาพแวดล้อมภายในประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ ความซื่อสัตย์สุจริตและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของพนักงานในองค์กร การพัฒนาความรู้ความสามารถของคนในองค์กร ซึ่งมีส่วนสำคัญในการดำเนินงาน รวมทั้ง การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน ซึ่งในส่วนนี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายใน ที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลส่วนนี้ไปใช้เป็นรายละเอียดในการสร้างแบบสอบถามความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

ข้อมูลพื้นฐานของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

ในอดีตการกระจายธนบัตรสู่ประชาชน ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้มอบหมายให้คลังจังหวัดแต่ละจังหวัดทำหน้าที่เป็นผู้แทนของธปท.ในด้านการรับฝากและจ่ายเงินให้กับธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดของตน ต่อมา ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้โอนงานด้านการเป็นตัวแทน ธนาคารแห่งประเทศไทย ของคลังจังหวัดกลับมาดำเนินการเอง เมื่อรัฐบาลมีนโยบายปฏิรูประบบราชการส่วนภูมิภาค โดยการพัฒนาสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ของคลังจังหวัดเป็นผู้บริหารทางการเงินสูงสุด

ธนาคารแห่งประเทศไทย จึงได้ดำเนินการปรับปรุงระบบจัดการธนบัตรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยปรับโครงสร้างองค์กร ด้วยการเพิ่มสายงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการธนบัตรขึ้น เรียกว่า สายออกบัตรธนาคาร ประกอบด้วย ส่วนงานหลัก 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายจัดการธนบัตร โรงพิมพ์ธนบัตร และฝ่ายวางแผนและสนับสนุนการบริหาร ทั้งนี้ การดำเนินงานของสายออกบัตรธนาคารอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ คณะกรรมการฝ่ายออกบัตรธนาคาร โดยคณะกรรมการสายออกบัตรธนาคารจัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับข้อบังคับธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการบริหารกิจการธนบัตร พ.ศ. 2549 และข้อบังคับธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยโครงสร้างองค์กร ธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2547

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. วางและกำกับนโยบายการบริหารกิจการธนบัตรทั้งระบบ

2. กำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ แผนกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน และประเมินผลการดำเนินงานกิจการธนบัตรทั้งระบบ

3. ควบคุมดูแลการดำเนินงาน การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล และการบริหารงานทั่วไป เพื่อให้สายออกบัตรธนาคารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และรักษาไว้ซึ่งความปลอดภัย

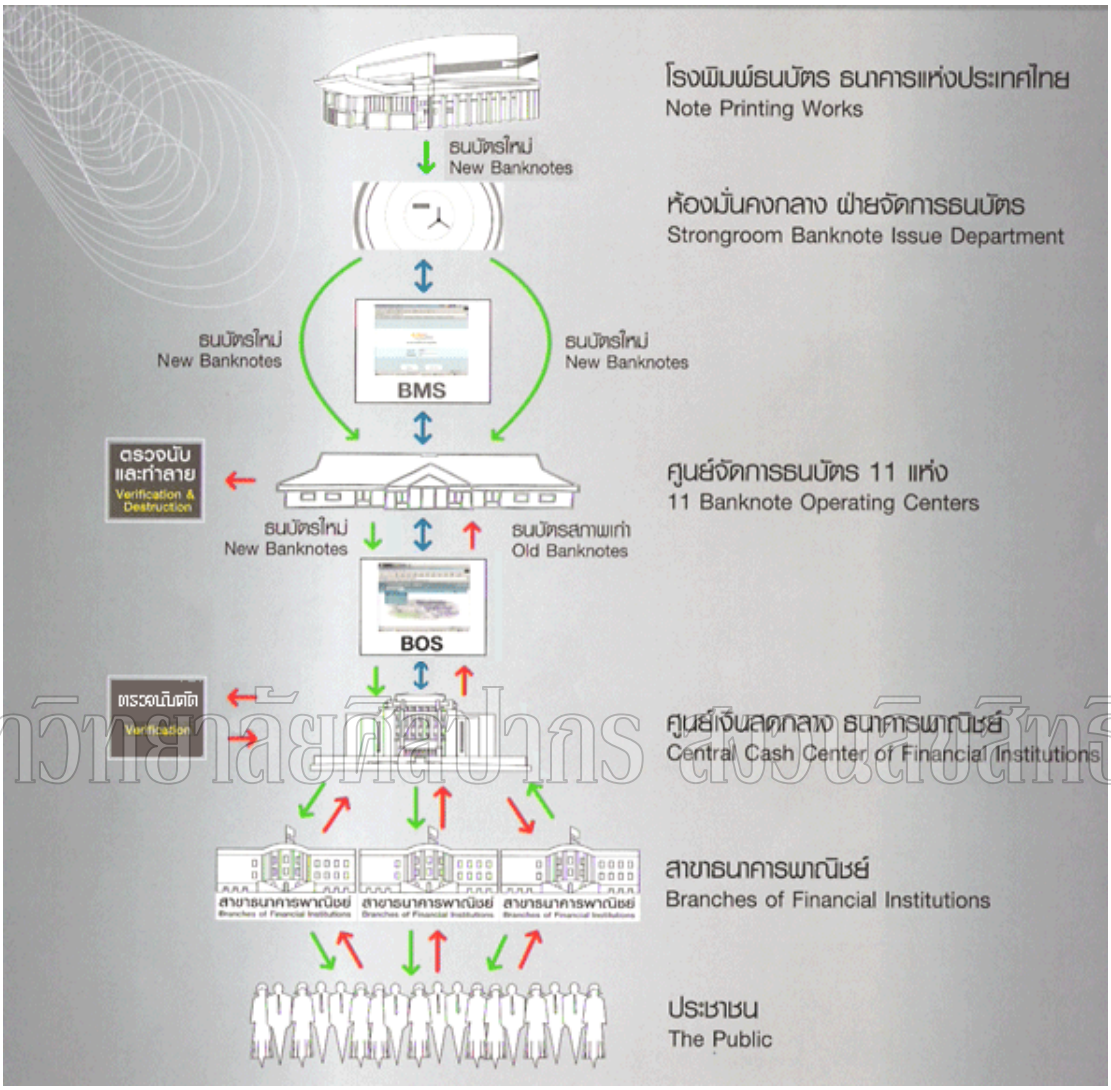
มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

4. พิจารณาแบบธนบัตรที่ออกใหม่เพื่อนำเสนอคณะกรรมการธนาคารอนุมัติ

5. พิจารณางบประมาณประจำปีของสายออกบัตรธนาคารเพื่อนำเสนอคณะกรรมการธนาคารอนุมัติ

การรวมส่วนงานด้านธนบัตรเป็นสายออกบัตรธนาคาร ทำให้วงจรธนบัตรเกิดการบูรณาการทั้งในด้านปฏิบัติการระบบสารสนเทศและการบริหารที่สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ซึ่งมุ่งเน้นให้การผลิตและการจัดการธนบัตรของ ธปท. เป็นระบบบริหารจัดการธนบัตรที่สมบูรณ์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการตอบสนองความต้องการด้านธนบัตรของประเทศ ทำให้มั่นใจได้ว่าธนบัตรที่ใช้หมุนเวียนมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของระบบเศรษฐกิจมีคุณภาพตามมาตรฐาน และยากต่อการปลอมแปลง

วงจรธนบัตร



ภาพที่ 2 วงจรธนบัตร

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, คู่มือการตรวจสอบความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 8 กันยายน 2552, เข้าถึงได้จาก http://www.bot.or.th

ฝ่ายจัดการธนบัตร เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการออกใช้และจัดการธนบัตร ผ่านศูนย์จัดการธนบัตรของ ธปท. 11 แห่ง โดยมีธนาคารพาณิชย์เป็นตัวแทนในการกระจายธนบัตรสู่มือประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้มีธนบัตรสภาพดีหมุนเวียนใช้อย่างเพียงพอในระบบเศรษฐกิจ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยมีการนำระบบบริหารจัดการและระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้า

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

มาช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ ภายใต้การรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน เอื้อให้ ธปท. และธนาคารพาณิชย์สามารถวางแผนและจัดการด้านธนบัตรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้ ฝ่ายจัดการธนบัตร ยังทำหน้าที่ครอบคลุมถึงการพิจารณาจ่ายค่าแลกเปลี่ยนธนบัตรชำรุดให้กับประชาชน ตรวจพิสูจน์ธนบัตรปลอม รวมถึงการทำลายธนบัตรที่ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ตลอดจนเก็บรักษาทองคำที่เป็นทุนสำรองเงินตราของประเทศ และทรัพย์สินมีค่าของธปท.อีกด้วย (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2552)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิฑูรย์ สมโต (2551) ศึกษาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขอธนาคารกรุงไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจถึงกระบวนการและวิธีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาลักษณะความเสี่ยงระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้บริหารและพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 288 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

ธนาคารกรุงไทยมีกระบวนการและวิธีการบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับเคร่งครัด กล่าวคือ ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่มีการกำหนดนโยบายด้านความเสี่ยงที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ระบุจุดที่มีความเสี่ยงตั้งแต่ระดับปฏิบัติการขึ้นไปจนถึงระดับบริหาร และครอบคลุมในทุกกิจกรรมของธนาคาร ดำเนินการให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรม ศึกษาดูงานเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำ ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรให้ได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ผู้บริหาร เจ้าพนักงานของธนาคารปฏิบัติงานด้วยการยึดถือความถูกต้อง ซื่อสัตย์ และมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน มุ่งให้บริการแก่ลูกค้า มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข

ลักษณะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย พบว่า มีโอกาสเกิดขึ้นน้อย เพราะธนาคารกรุงไทยมีการเสริมสร้างความเข้มแข็งในงานบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ธนาคารมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งกำกับดูแลการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารความ

เสี่ยงทุกด้าน ตรวจสอบประสิทธิภาพการดำเนินงาน และระบบบริหารความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด รวมทั้งทำการพัฒนาบุคลากรและนโยบายการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงวิธีปฏิบัติที่ธนาคารระดับสากลถือปฏิบัติ

ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย พบว่า พนักงานของธนาคารบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในปัญหา และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม และคาดการณ์ไม่ถึงว่าจะเกิดความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานของธนาคาร อัตรากำลังไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานขาดความพร้อมในการใช้งาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรับผิดชอบในการดูแลรักษาอุปกรณ์การปฏิบัติงาน เป็นต้น

ดารณี ชัยวัฒนาโรจน์ (2550) ศึกษาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์มือสองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง” การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์มือสองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการบริหารความเสี่ยง การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้จัดการหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจของธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์มือสองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 35 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO แต่ผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของCOSO นั้นเห็นด้วย และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินโอกาสและผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบที่เกิดจากความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยงโดยการเลือกวิธีการจัดการกับความเสี่ยง ได้แก่ ยอมรับความเสี่ยง ลดความเสี่ยง ร่วมรับความเสี่ยงและหลีกเลี่ยงความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยงด้านการตลาดที่ได้ดำเนินการ คือ การหาลูกค้าใหม่ / ตลาดใหม่ การบริหารความเสี่ยงด้านการเงินที่ได้ดำเนินการ คือ การให้ส่วนลดเพื่อเร่งเวลาชำระเงินของลูกหนี้ การบริหารความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อที่ได้ดำเนินการ คือ การกำหนดนโยบายสินเชื่อที่ชัดเจน การบริหารความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการที่ได้ดำเนินการ คือ การประเมินผลการควบคุมการปฏิบัติงานตามแผนการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการที่ได้ดำเนินการ คือ การปรับเปลี่ยนสวัสดิการ / โบนัสพนักงาน เพื่อให้ขวัญและกำลังใจ

วันเพ็ญ สายชล (2549) ศึกษาเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลางถึงสูง สามารถจำแนกได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามทราบดีถึงความหมายของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการใน

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

องค์กร ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร และวิธีการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นในองค์กรผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรือการอนุมัติ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถสอบยันรายการระหว่างกันได้ และสามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้ามิให้นำไปใช้หาประโยชน์ส่วนตนปัญหาและข้อเสนอแนะ จากผลการศึกษาดังกล่าว ด้านปัญหา พบว่าถ้าขาดระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จะมีระดับความรุนแรงของปัญหาในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก เช่น การควบคุมภายในที่ขาดประสิทธิภาพ การจัดการที่ขาดประสิทธิภาพ การทุจริตของบุคคลในองค์กรและความบกพร่องของระบบงานและคอมพิวเตอร์ ด้านข้อเสนอแนะควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานทุกระดับชั้นเพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ และประโยชน์ในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งสามารถช่วยพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ รวมถึงควรมีการสื่อสารไปยังพนักงานทุกระดับให้รับทราบระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขององค์กรชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมีการระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และวิธีการรายงานความผิดพลาดจากการทำงาน เพื่อให้ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเกิดประโยชน์สูงสุด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลางถึงสูงสามารถจำแนกได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามทราบดีถึงความหมายของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร และวิธีการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นในองค์กร

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วังท่าพระ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรือการอนุมัติ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถสอบยันรายการระหว่างกันได้ และสามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้ามิให้นำไปใช้หาประโยชน์ส่วนตน

ปัญจพร ศรีชนาพันธ์ (2547) ศึกษาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าในการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีความเสี่ยง 4 ประเด็น คือ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ซึ่งประสบปัญหาด้านประเภทและคุณภาพของวัตถุดิบ ความเสี่ยงด้านการตลาดประสบ

ปัญหาคู่แข่งที่เพิ่มมากขึ้น ความเสี่ยงด้านการเงินที่พบคือการขาดความเข้าใจในเรื่องการเงินและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ คือ ปัญหาด้านบุคลากร ซึ่งผู้บริหารได้วางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อลดความเสี่ยงจากปัญหาที่เกิดขึ้น ท่ามกลางสภาพแวดล้อมในการประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงในปัจจุบัน

สงวน ช้างฉัตร (2547) ศึกษาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงของโครงการ” พบว่า การบริหารความเสี่ยงมีความสำคัญอย่างมากในการบริหารงานในองค์กร ทั้งองค์กรขนาดกลาง และขนาดใหญ่ เนื่องจากทั้งสองขนาดต้องใช้ทรัพยากรมาก มีข้อจำกัดทั้งด้านงบประมาณ และระยะเวลาการดำเนินงาน ความไม่แน่นอน และข้อจำกัดหากมีมากขึ้นเท่าใด ความเสี่ยงก็จะเพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัว ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องพิจารณาความเสี่ยงทั้งด้านค่าใช้จ่าย เทคนิควิธี ข้อจำกัดด้านทุน และความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน โดยกรอบการบริหารความเสี่ยงอาจดำเนินการโดยการวางแผน การระบุความเสี่ยงการวิเคราะห์ความเสี่ยง การวางแผนตอบสนองความเสี่ยง การตรวจติดตาม และการควบคุมการบริหารความเสี่ยง หรือการวางแผนการบริหารความเสี่ยงที่รอบคอบในขั้นตอนที่เหมาะสม ซึ่งจะต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมองค์กร ความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยง คือการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหรือความสามารถที่จะดำเนินการให้ประสบความสำเร็จภายใต้งบประมาณ กำหนดเวลา และข้อจำกัด ด้านเทคนิคที่กำลังเผชิญอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนั่นเอง

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วังท่าพระ

สุเมธี ทาวิชัย (2546) ศึกษาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการและแนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ ในเขตภาคเหนือ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า

การศึกษาการบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์และการปฏิบัติตามแผน กลยุทธ์อย่างไม่เหมาะสม อันส่งผลกระทบต่อเงินกองทุน และรายได้ของธนาคารพาณิชย์

2. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติงาน คือ ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากการที่ระบบควบคุมภายในไม่มีประสิทธิภาพ การละเมิดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายใน การผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และการทุจริต

3. ความเสี่ยงด้านเครดิต คือ ความเสี่ยงที่คู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระที่ตกลงไว้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียหายต่อรายได้และเงินกองทุนรวมถึงปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ในการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ของธนาคารพาณิชย์ ในเขตภาคเหนือ พบว่าส่วนใหญ่มีการปฏิบัติในระดับมาก โดยธนาคารพาณิชย์ที่ต่างชาติถือหุ้นใหญ่ มีระดับแนวปฏิบัติมากที่สุด ทั้งในการระบุความเสี่ยง วัดความเสี่ยง การติดตามความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง โดยมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อทราบจุดแข็งและจุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ด้านคุณภาพการจัดการได้มีคณะกรรมการและคณะกรรมการการบริหาร เช่น ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ และฝ่ายบริหารมีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล และมีการพัฒนาผู้บริหารระดับสูง

ในการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานของธนาคารพาณิชย์ ในเขตภาคเหนือ พบว่า ธนาคารส่วนใหญ่มีการปฏิบัติในระดับมาก โดยธนาคารพาณิชย์ที่ต่างชาติถือหุ้น มีระดับแนวปฏิบัติมากที่สุด ทั้งในด้านการระบุความเสี่ยง การวัดความเสี่ยง การติดตามความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง โดยผู้บริหารระดับสูง ได้นำนโยบายที่ได้รับอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลได้ กำหนดมาตรการให้คุณหรือ โทษ ได้สอบทาน รายงานผลการดำเนินงานจริงเทียบกับเป้าหมายการเติบโต และการปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้มีระบบสำรองข้อมูล

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

ในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตภาคเหนือ พบว่าธนาคารส่วนใหญ่มีการปฏิบัติในระดับมาก โดยธนาคารของรัฐ มีระดับแนวปฏิบัติมากที่สุด ทั้งในด้านการระบุความเสี่ยง ได้มีทักษะการปล่อยสินเชื่อ เป็นส่วนสำคัญสำหรับการมีความก้าวหน้าในการทำงาน ในการวัดความเสี่ยง พบว่า ธนาคารเอกชน มีระดับแนวปฏิบัติมากที่สุด ได้มีการวิเคราะห์สินเชื่อ ในการติดตามความเสี่ยง และควบคุมความเสี่ยง พบว่าธนาคารพาณิชย์ที่ต่างชาติถือหุ้นใหญ่ มีระดับแนวปฏิบัติมากที่สุด โดยมีคู่มือกระบวนการสินเชื่อที่ชัดเจน และมีการสอบทานสินเชื่อ

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้จัดการธนาคารพาณิชย์ต่อการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์พบว่า ส่วนใหญ่ขาดข้อมูลในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ด้านการปฏิบัติงานพบว่า ส่วนใหญ่ขาดการศึกษาในด้านการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และด้านสินเชื่อพบว่าส่วนใหญ่ไม่สามารถเจรจาต่อรองกับลูกค้าได้ดี และพนักงานขาดความรู้ความสามารถที่เพียงพอ

จากการศึกษา ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ มีระดับการปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงทุกด้านในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing loan) ธนาคารพาณิชย์ที่ต่างชาติถือหุ้นใหญ่กับธนาคารของรัฐและธนาคารพาณิชย์เอกชน พบว่า ธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือ มีการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพดีขึ้น

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ดังนั้น เพื่อให้การได้มาซึ่งข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปด้วยความถูกต้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้เป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจาก หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่สามารถหาได้ทางอินเตอรเน็ต ที่เป็นแนวคิดในเรื่องความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการและระดับความเสี่ยงด้านการการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร และพนักงานขนส่งเงินของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของธนาคารกรุงไทย โดยกำหนดพื้นที่ในเขตกรุงเทพและปริมลฑล โดยใช้ศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร จำนวน 3 แห่ง

	จำนวนพนักงาน	จำนวนพนักงานขนส่งเงิน
ศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรบางขุนนนท์	12	93
ศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรรัตนาธิเบศร์	12	101
ศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรอ่อนนุช	13	109

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรของพนักงานทั้งหมด 340 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณจากสูตรของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 184 คน

สูตรในการคำนวณ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n คือ จำนวนตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ระดับความผิดพลาด เท่ากับ 0.05

แทนค่าต่าง ๆ ลงในสูตร เพื่อทำการหาค่าจำนวนตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{340}{1+340(0.05)^2}$$

$$n = 183.78$$

$$\sim 184$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ซึ่งได้พัฒนามาจากแบบสอบถามของวิฑูรย์ สมโต (2551) และได้จากการค้นคว้า เอกสาร ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ผู้ศึกษาได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการศึกษาวิจัย และการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. **การสร้างเครื่องมือการวิจัย**

1.1 ศึกษาเอกสารตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างเครื่องมือ

1.2 ร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ แก้ไข แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

1.3 เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมจนถูกต้องสมบูรณ์ หลังจากนั้นนำ แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างคือนักงานและเจ้าหน้าที่ขนส่งเงินของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรกษัตรศึกจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลงวันลิขสิทธิ์

2. **ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย**

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งจัดลำดับเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) เป็นข้อคำถามแบบปิด (Close-ended Question) มีคำถามทั้งหมด 6 คำถาม ในข้อที่ 1 มีลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบ 2 ทางเลือก (Dichotomous Questions) และใน ข้อที่ 2-5 มีลักษณะคำถามเป็นแบบหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ข้อ 6 ตำแหน่งงานเป็นคำถามปลายเปิด

1.1 เพศเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรานามบัญญัติ

1.2 อายุเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตราอันดับ

1.3 สถานภาพสมรสเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรานามบัญญัติ

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุดเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตราอันดับ

1.5 รายได้ต่อเดือนเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตราอันดับ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร จำนวน 18 ข้อ เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้เทคนิคการวัดความคิดเห็นแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความเสี่ยงน้อยที่สุด	1	คะแนน
ระดับความเสี่ยงน้อย	2	คะแนน
ระดับความเสี่ยงปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความเสี่ยงมาก	4	คะแนน
ระดับความเสี่ยงมากที่สุด	5	คะแนน

กำหนดเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5}{5-1}$$

$$= 0.8$$

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.80	หมายถึง	มีผลต่อความเสี่ยงน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81-2.60	หมายถึง	มีผลต่อความเสี่ยงน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61-3.40	หมายถึง	มีผลต่อความเสี่ยงปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41-4.20	หมายถึง	มีผลต่อความเสี่ยงมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21-5.00	หมายถึง	มีผลต่อความเสี่ยงมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร จำนวน 21 ข้อ เป็นข้อคำถามแบบปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ท (Likert) ดังนี้

ระดับความเสี่ยงน้อยที่สุด ระดับคะแนน 1
ระดับความเสี่ยงน้อย ระดับคะแนน 2
ระดับความเสี่ยงปานกลาง ระดับคะแนน 3
ระดับความเสี่ยงมาก ระดับคะแนน 4
ระดับความเสี่ยงมากที่สุด ระดับคะแนน 5

เกณฑ์การอ่านค่าเฉลี่ยระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรใช้เกณฑ์การแปลผล ได้กำหนดเกณฑ์การแปลผล โดยพิจารณาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณ กำหนดขนาดของชั้นจากค่าเฉลี่ยช่วงชั้น (Weight Mean Score)

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5}{5-1}$$

$$= 0.8$$

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความเสี่ยงน้อยมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความเสี่ยงน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความเสี่ยงปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความเสี่ยงมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความเสี่ยงมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะสำหรับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร จำนวน 3 แห่ง โดยเก็บตัวอย่างเฉลี่ยศูนย์ละประมาณ 62 คน ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 1 สัปดาห์ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

การแจกแจงความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation) ทดสอบความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร และศึกษาระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมมาได้ จำนวน 186 ชุด โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร และพนักงานขนส่งเงิน

สำหรับการวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สามารถเสนอผลการวิจัย 4 ส่วน ดังนี้

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ส่งวนลิขสิทธิ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

ส่วนที่ 3 ระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

แสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน มีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	164	88.2
	หญิง	22	11.8
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	14	7.5
	อายุ 25-30 ปี	57	30.6
	อายุ 31-35 ปี	64	34.4
	อายุ 36-40 ปี	34	18.3
	อายุ 41-45 ปี	10	5.4
	อายุ 46-50 ปี	2	1.1
	มากกว่า 50 ปี	5	2.7
สถานภาพ	โสด	100	53.8
	สมรส	81	43.5
	หม้าย/หย่าร้าง	5	2.7
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	92	49.5
	ปริญญาตรี	81	43.5
	ปริญญาโท	13	7.0
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	46	24.7
	10,000-20,000 บาท	126	67.8
	20,001-30,000 บาท	3	1.6
	30,001-40,000 บาท	2	1.1
	มากกว่า 40,000 บาท	9	4.8

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน	พนักงานขนส่ง	46	24.7
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	87	46.8
	หัวหน้าทีม/หัวหน้างาน	37	19.9
	ผู้จัดการส่วนงาน	16	8.6

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 186 คน ในด้านเพศ พบว่า พนักงานเป็นเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 88.2 และเพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมา อายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 และอายุ 36-40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ส่วนน้อยอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และน้อยสุด อายุ 46-50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมา สมรส จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 และหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000-20,000 บาท มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมา ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ส่วนน้อยมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และน้อยสุด 30,001-40,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 และมีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมากที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมา พนักงานขนส่ง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และหัวหน้าทีม/หัวหน้างาน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 น้อยสุด ผู้จัดการส่วนงาน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

ในส่วนนี้เป็นการศึกษาปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ประกอบด้วย ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ ด้านคน ด้านระบบงาน และด้านกระบวนการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ด้านคน ด้านเทคโนโลยี และด้านภัยธรรมชาติ มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ในภาพรวม

ปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร		$\bar{x}$	S.D.	แปลค่า	อันดับ
ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน	ด้านคน	3.09	0.96	ปานกลาง	3
	ด้านระบบงาน	3.41	0.75	มาก	1
	ด้านกระบวนการทำงาน	3.16	0.90	ปานกลาง	2
ภาพรวมปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน		3.22	0.74	ปานกลาง	
ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก	ด้านคน	2.47	1.18	น้อย	2
	ด้านเทคโนโลยี	3.07	0.87	ปานกลาง	1
	ด้านภัยธรรมชาติ	2.39	1.02	น้อย	3
ภาพรวมปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก		2.64	0.83	ปานกลาง	

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากการศึกษาปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรในภาพรวม ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน พบว่า มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 โดยมีผลต่อความเสี่ยงสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ด้านระบบงาน และระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านคน ภาพรวมปัจจัยสภาพแวดภายนอก พบว่า มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 โดยมีผลต่อความเสี่ยงสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี และระดับน้อย ได้แก่ ด้านบุคคล และด้านภัยธรรมชาติ ดังตารางที่ 3-8

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านคน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านคน	ระดับที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ					รวม	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร	21 (11.3)	26 (14.0)	64 (34.4)	47 (25.3)	28 (15.1)	186 (100.0)	3.19	1.19	ปานกลาง
พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	18 (9.7)	57 (30.6)	55 (29.6)	37 (19.9)	19 (10.2)	186 (100.0)	2.90	1.14	ปานกลาง
การขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน	20 (10.8)	43 (23.1)	57 (30.6)	50 (26.9)	16 (8.6)	186 (100.0)	2.99	1.13	ปานกลาง
การขาดการประสานงานที่ดีระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง	9 (4.8)	36 (19.4)	68 (36.6)	42 (22.6)	31 (16.7)	186 (100.0)	3.27	1.10	ปานกลาง
ภาพรวม							3.09	0.96	ปานกลาง

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ผลการศึกษาปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านคน ในภาพรวม พบว่า มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน โดยมีผลสูงสุด คือ การขาดการประสานงานที่ดีระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง มีค่าเฉลี่ย 3.27 รองลงมา คือ การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร ($\bar{x}$ = 3.19) การขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน ($\bar{x}$ = 2.99) และพนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 2.90)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านระบบงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านระบบงาน	ระดับที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ					รวม	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ระบบงานภายในองค์กรมีความสลับซับซ้อน	2 (1.1)	19 (10.2)	77 (41.4)	55 (29.6)	33 (17.7)	186 (100.0)	3.53	0.94	มาก
ระบบการตรวจสอบข้อมูลมีความล่าช้า	1 (0.5)	30 (16.1)	59 (31.7)	56 (30.1)	40 (21.5)	186 (100.0)	3.56	1.02	มาก
เทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงานล้าสมัย เช่น เครื่องนับเงิน	8 (4.3)	22 (11.8)	71 (38.2)	52 (28.0)	33 (17.7)	186 (100.0)	3.43	1.05	มาก
ระบบออนไลน์ระหว่างสาขาและศูนย์เงินสดขัดข้อง	7 (3.8)	43 (23.1)	76 (40.9)	38 (20.4)	22 (11.8)	186 (100.0)	3.13	1.02	ปานกลาง
ภาพรวม							3.41	0.75	มาก

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

ผลการศึกษาปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านระบบงานในภาพรวม พบว่า มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.41 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน โดยมีผลสูงสุด คือ ระบบการตรวจสอบข้อมูลมีความล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.59 รองลงมา ระบบงานภายในองค์กรมีความสลับซับซ้อน ($\bar{x}$ = 3.53) เทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงานล้าสมัย เช่น เครื่องนับเงิน ($\bar{x}$ = 2.99) และระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ระบบออนไลน์ระหว่างสาขาและศูนย์เงินสดขัดข้อง ($\bar{x}$ = 3.13)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านกระบวนการทำงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านกระบวนการทำงาน	ระดับที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ					รวม	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
กระบวนการทำงานที่ไม่โปร่งใส	28 (15.1)	42 (22.6)	50 (26.9)	36 (19.4)	30 (16.1)	186 (100.0)	2.99	1.29	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	11 (5.9)	27 (14.5)	51 (27.4)	54 (29.0)	43 (23.1)	186 (100.0)	3.49	1.17	มาก
ขาดมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ดีภายในองค์กร	10 (5.4)	39 (21.0)	66 (35.5)	38 (20.4)	33 (17.7)	186 (100.0)	3.24	1.13	ปานกลาง
พนักงานขาดทักษะหรือประสบการณ์ในการทำงาน	19 (10.2)	45 (24.2)	69 (37.1)	40 (21.5)	13 (7.0)	186 (100.0)	2.91	1.07	ปานกลาง
ภาพรวม							3.16	0.90	ปานกลาง

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ผลการศึกษาปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านกระบวนการทำงาน ในภาพรวม พบว่า มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 ในรายด้านพบว่า มีผลในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.49 และระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ขาดมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ดีภายในองค์กร ($\bar{x}$ = 3.24) กระบวนการทำงานที่ไม่โปร่งใส ($\bar{x}$ = 2.99) และพนักงานขาดทักษะหรือประสบการณ์ในการทำงาน ($\bar{x}$ = 2.91)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกด้านคน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกด้านคน	ระดับที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ					รวม	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
การถูกโจรกรรมระหว่างขนส่งเงินจากบุคคลภายนอก	55 (29.6)	38 (20.4)	57 (30.6)	20 (10.8)	16 (8.6)	186 (100.0)	2.48	1.26	น้อย
การเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต (Hacking) จากบุคคลภายนอก	60 (32.3)	36 (19.4)	51 (27.4)	24 (12.9)	15 (8.1)	186 (100.0)	2.45	1.28	น้อย
ภาพรวม							2.47	1.18	น้อย

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

ผลการศึกษาปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกด้านคน ในภาพรวม พบว่า มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.18 ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับน้อยทั้ง 2 ด้าน คือ การเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต (Hacking) จากบุคคลภายนอก ($\bar{x}$ = 2.48) และการถูกโจรกรรมระหว่างขนส่งเงินจากบุคคลภายนอก ($\bar{x}$ = 2.45)

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกด้านเทคโนโลยี	ระดับที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ					รวม	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
การพัฒนาเทคโนโลยีทำให้ส่งผลกระทบต่อขั้นตอนหรือกระบวนการทำงาน	16 (8.6)	49 (26.3)	74 (39.8)	34 (18.3)	13 (7.0)	186 (100.0)	2.89	1.03	ปานกลาง
เทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงานมีความล้าหลังทำให้ระบบงานล่าช้าไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	10 (5.4)	31 (16.7)	72 (38.7)	47 (25.3)	26 (14.0)	186 (100.0)	3.26	1.06	ปานกลาง
ภาพรวม							3.07	0.87	ปานกลาง

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ผลการศึกษาปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกด้านเทคโนโลยี ในภาพรวม พบว่า มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับปานกลาง ทั้ง 2 ด้าน คือ เทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงานมีความล้าหลังทำให้ระบบงานล่าช้าไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ($\bar{x}$ = 3.26) และการพัฒนาเทคโนโลยีทำให้ส่งผลกระทบต่อขั้นตอนหรือกระบวนการทำงาน ($\bar{x}$ = 2.89)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านภัยธรรมชาติ

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกด้านภัยธรรมชาติ	ระดับที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ					รวม	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
การเกิดอุทกภัยน้ำท่วมทำให้เกิดอุปสรรคในการขนส่งเงิน	27 (14.5)	58 (31.2)	57 (30.6)	33 (17.7)	11 (5.9)	186 (100.0)	2.69	1.10	ปานกลาง
เกิดไฟไหม้ ระหว่างปฏิบัติงานของศูนย์เงินสดหรือระหว่างขนส่งเงิน	84 (45.2)	37 (19.9)	36 (19.4)	22 (11.8)	7 (3.8)	186 (100.0)	2.09	1.21	น้อย
ภาพรวม							2.39	1.02	น้อย

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

ผลการศึกษาปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านภัยธรรมชาติ ในภาพรวม พบว่า มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02 ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ การเกิดอุทกภัยน้ำท่วมทำให้เกิดอุปสรรคในการขนส่งเงิน ($\bar{x}$ = 2.69) และระดับน้อย 1 ด้าน เกิดไฟไหม้ ระหว่างปฏิบัติงานของศูนย์เงินสดหรือระหว่างขนส่งเงิน ($\bar{x}$ = 2.09)

ส่วนที่ 3 ระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

ในส่วนนี้เป็นการศึกษาระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ประกอบด้วย ด้านการทุจริตภายใน ด้านการทุจริตภายนอก ด้านการจ้างงานและความปลอดภัยด้านความปลอดภัยของทรัพย์สินด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน ด้านกระบวนการทำงาน มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ตารางที่ 9 แสดง ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ในภาพรวม

ความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร	($\bar{x}$)	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ด้านการทุจริตภายใน	2.13	1.09	น้อย	6
ด้านการทุจริตภายนอก	2.17	1.10	น้อย	5
ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย	3.59	0.97	มาก	1
ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน	2.33	0.79	น้อย	4
ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน	3.19	0.91	ปานกลาง	2
ด้านกระบวนการทำงาน	2.71	0.86	ปานกลาง	3
ภาพรวม	2.68	0.75	ปานกลาง	

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

จากการศึกษาระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ในภาพรวมพบว่า มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 โดยมีความเสี่ยงสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย มีความเสี่ยงในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ และด้านกระบวนการทำงาน มีความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน ด้านการทุจริตภายนอก และด้านการทุจริตภายใน ดังตารางที่ 11-16

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านการทุจริตภายใน

ด้านธุรกิจภายใน	ระดับความเสี่ยง					รวม	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ยักยอกเงินในศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร	56 (30.1)	63 (33.9)	39 (21.0)	13 (7.0)	15 (8.1)	186 (100.0)	2.29	1.20	น้อย
พนักงานเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับให้แก่บุคคลภายนอกส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน	60 (32.3)	56 (30.1)	36 (19.4)	20 (10.8)	14 (7.5)	186 (100.0)	2.31	1.24	น้อย
พนักงานรับผิดสินบนหรือทุจริตในหน้าที่	89 (47.8)	55 (29.6)	15 (8.1)	19 (10.2)	8 (4.3)	186 (100.0)	1.94	1.17	น้อย
การปลอมแปลงเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์เงินสด	89 (47.8)	52 (28.0)	21 (11.3)	11 (5.9)	13 (7.0)	186 (100.0)	1.96	1.21	น้อย
ภาพรวม							2.13	1.09	น้อย

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

ผลการศึกษาระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านการทุจริตภายในในภาพรวม พบว่า มีความเสี่ยงระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.09 ในรายด้าน พบว่า มีระดับความเสี่ยงในระดับน้อย ทั้ง 4 ด้าน โดยมีความเสี่ยงสูงสุด คือ พนักงานเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับให้แก่บุคคลภายนอกส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 2.31 รองลงมา พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ยักยอกเงินในศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ($\bar{x}$ = 2.29) การปลอมแปลงเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์เงินสด ($\bar{x}$ = 1.96) และพนักงานรับผิดสินบนหรือทุจริตในหน้าที่ ($\bar{x}$ = 1.94)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านการทุจริตภายนอก

ด้านธุรกิจภายนอก	ระดับความเสี่ยง					รวม	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
การถูกโจรกรรมของรถขนเงินระหว่างขนเงิน	64 (34.4)	44 (23.7)	38 (20.4)	25 (13.4)	15 (8.1)	186 (100.0)	2.37	1.30	น้อย
การปลอมแปลงเอกสารต่างๆ ของศูนย์จากบุคคลภายนอก	81 (43.5)	49 (26.3)	35 (18.8)	12 (6.5)	9 (4.8)	186 (100.0)	2.03	1.15	น้อย
การถูกโจรกรรมในศูนย์เงินสดจากบุคคลภายนอก	81 (43.5)	46 (24.7)	27 (14.5)	21 (11.3)	11 (5.9)	186 (100.0)	2.11	1.25	น้อย
ภาพรวม							2.17	1.10	น้อย

ผลการศึกษาความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านการทุจริตภายนอก ในภาพรวม พบว่า มีความเสี่ยงระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10 ในรายด้าน พบว่า มีระดับความเสี่ยงในระดับน้อย ทั้ง 3 ด้าน โดยมีความเสี่ยงสูงสุด คือ การถูกโจรกรรมของรถขนเงินระหว่างขนเงิน มีค่าเฉลี่ย 2.37 รองลงมา การถูกโจรกรรมในศูนย์เงินสดจากบุคคลภายนอก ($\bar{x}$ = 2.11) และการปลอมแปลงเอกสารต่าง ๆ ของศูนย์จากบุคคลภายนอก ($\bar{x}$ = 2.03)

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วังท่าพระ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย

ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย	ระดับความเสี่ยง					รวม	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เพียงพอต่อพนักงาน	10 (5.4)	19 (10.2)	38 (20.4)	27 (14.5)	92 (49.5)	186 (100.0)	3.92	1.26	มาก
การปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อพนักงาน	8 (4.3)	19 (10.2)	52 (28.0)	46 (24.7)	61 (32.8)	186 (100.0)	3.72	1.15	มาก
การควบคุมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอทำให้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน	10 (5.4)	18 (9.7)	49 (26.3)	40 (21.5)	69 (37.1)	186 (100.0)	3.75	1.20	มาก
เกิดความผิดพลาดในมาตรการรักษาความปลอดภัยในที่ปฏิบัติงาน	24 (12.9)	35 (18.8)	72 (38.7)	32 (17.2)	23 (12.4)	186 (100.0)	2.97	1.17	ปานกลาง
ภาพรวม							3.59	0.97	มาก

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

ผลการศึกษาความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย ในภาพรวม พบว่า มีความเสี่ยงระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97 ในรายด้าน พบว่า มีระดับความเสี่ยงในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน โดยมีความเสี่ยงสูงสุด คือ การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เพียงพอต่อพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมา คือ การควบคุมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอทำให้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน ($\bar{x}$ = 3.75) การปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อพนักงาน ($\bar{x}$ = 3.72) และระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ เกิดความผิดพลาดในมาตรการรักษาความปลอดภัยในที่ปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 2.97)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน

ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน	ระดับความเสี่ยง					รวม	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
การเกิดอุบัติเหตุระหว่างทางของรถขนส่งเงิน	12 (6.5)	60 (32.3)	57 (30.6)	39 (21.0)	18 (9.7)	186 (100.0)	2.95	1.09	ปานกลาง
ไฟไหม้ในสถานที่ปฏิบัติงาน	92 (49.5)	48 (25.8)	33 (17.7)	8 (4.3)	5 (2.7)	186 (100.0)	1.85	1.03	น้อย
การถูกทำลายทรัพย์สินในหน่วยงานจากบุคคลภายนอกหรือภายในหน่วยงาน	57 (30.6)	63 (33.9)	46 (24.7)	13 (7.0)	7 (3.8)	186 (100.0)	2.19	1.07	น้อย
ภัยจากธรรมชาติ เช่น ฝนตก น้ำท่วม	46 (24.7)	62 (33.3)	56 (30.1)	18 (9.7)	4 (2.2)	186 (100.0)	2.31	1.02	น้อย
ภาพรวม							2.33	0.79	น้อย

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

ผลการศึกษาความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน ในภาพรวม พบว่า มีความเสี่ยงระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ในรายด้าน พบว่า มีระดับความเสี่ยงในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ การเกิดอุบัติเหตุระหว่างทางของรถขนส่งเงิน มีค่าเฉลี่ย 2.95 และมีความเสี่ยงระดับน้อย จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ภัยจากธรรมชาติ เช่น ฝนตก น้ำท่วม ($\bar{x}$ = 2.31) การถูกทำลายทรัพย์สินในหน่วยงานจากบุคคลภายนอกหรือภายในหน่วยงาน ($\bar{x}$ = 3.19) และไฟไหม้ในสถานที่ปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 1.85)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์

ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์	ระดับความเสี่ยง					รวม	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ระบบออนไลน์ของคอมพิวเตอร์หยุดชะงักทำให้เกิดความล่าช้า	12 (6.5)	50 (26.9)	68 (36.6)	33 (17.7)	23 (12.4)	186 (100.0)	3.03	1.10	ปานกลาง
เครื่องนับเงินขัดข้องทำให้เกิดความผิดพลาด	8 (4.3)	36 (19.4)	54 (29.0)	60 (32.3)	28 (15.1)	186 (100.0)	3.34	1.09	ปานกลาง
ภาพรวม							3.19	0.91	มาก

ผลการศึกษาความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ ในภาพรวม พบว่า มีความเสี่ยงระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 ในรายด้าน พบว่า มีระดับความเสี่ยงในระดับปานกลาง ทั้ง 2 ด้าน คือ เครื่องนับเงินขัดข้องทำให้เกิดความผิดพลาด ($\bar{x}$ = 3.34) และระบบออนไลน์ของคอมพิวเตอร์หยุดชะงักทำให้เกิดความล่าช้า ($\bar{x}$ = 3.03)

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านกระบวนการทำงาน

ด้านกระบวนการทำงาน	ระดับความเสี่ยง					รวม	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
กล้องวงจรปิดในหน่วยงานเสียหรือหยุดชะงัก	26 (14.0)	68 (36.6)	50 (26.9)	26 (14.0)	16 (8.6)	186 (100.0)	2.67	1.14	ปานกลาง
การบันทึกข้อมูลต่างๆ ระหว่างศูนย์เงินสดกับสาขาผิดพลาด	30 (16.1)	61 (32.8)	67 (36.0)	20 (10.8)	8 (4.3)	186 (100.0)	2.54	1.02	น้อย
พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	20 (10.8)	66 (35.5)	70 (37.6)	20 (10.8)	10 (5.4)	186 (100.0)	2.65	0.99	ปานกลาง
รถขนส่งขาดการตรวจสอบสภาพทำให้เกิดเหตุขัดข้องหรือความล่าช้าในการขนส่งเงิน	16 (8.6)	55 (29.6)	57 (30.6)	33 (17.7)	25 (13.4)	186 (100.0)	2.98	1.17	ปานกลาง
ภาพรวม							2.71	0.86	ปานกลาง

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ผลการศึกษาความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านกระบวนการทำงาน ในภาพรวม พบว่า มีความเสี่ยงระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 ในรายด้าน พบว่า มีระดับความเสี่ยงในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน โดยมีความเสี่ยงสูงสุด คือ รถขนส่งขาดการตรวจสอบสภาพทำให้เกิดเหตุขัดข้อง หรือความล่าช้าในการขนส่งเงิน มีค่าเฉลี่ย 2.98 รองลงมา คือ กล้องวงจรปิดในหน่วยงานเสียหรือหยุดชะงัก ($\bar{x}$ = 2.67) พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 2.65) และการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างศูนย์เงินสดกับสาขาผิดพลาด ($\bar{x}$ = 2.54)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายในด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

ตารางที่ 16 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายในด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร	ปัจจัยเสี่ยงภายในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร							
	พนักงาน		ระบบงาน		กระบวนการทำงาน		ภาพรวม	
	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
ด้านการทุจริตภายใน	0.460	0.000*	0.248	0.001*	0.439	0.000*	0.465	0.000*
ด้านการทุจริตภายนอก	0.418	0.000*	0.281	0.000*	0.442	0.000*	0.459	0.000*
ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย	0.420	0.000*	0.458	0.000*	0.443	0.000*	0.520	0.000*
ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน	0.573	0.000*	0.278	0.000*	0.502	0.000*	0.550	0.000*
ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์	0.477	0.000*	0.484	0.000*	0.482	0.000*	0.570	0.000*
ด้านกระบวนการทำงาน	0.629	0.000*	0.388	0.000*	0.574	0.000*	0.642	0.000*
ภาพรวม	**0.625**	**0.000***	**0.451**	**0.000***	**0.609**	**0.000***	**0.675**	**0.000***

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายในด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ปัจจัยเสี่ยงภายใน ด้านพนักงาน ผลการทดสอบความสัมพันธ์ ในรายด้านและภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. < 0.05 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทุจริตภายใน, ด้านการทุจริตภายนอก, ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย, ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน, ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ และด้านกระบวนการทำงาน

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ ได้ว่า ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายใน ด้านคนในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร โดยปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายในด้านคนมี

ความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านกระบวนการทำงาน สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายใน ด้านระบบงาน ผลการทดสอบความสัมพันธ์ ในรายด้านและภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. < 0.05 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทุจริตภายใน, ด้านการทุจริตภายนอก, ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย, ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน, ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ และด้านกระบวนการทำงาน

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ ได้ว่า ปัจจัยเสี่ยงภายใน ด้านระบบงานในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร โดยปัจจัยเสี่ยงภายในด้านระบบงานมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ปัจจัยเสี่ยงภายใน ด้านกระบวนการทำงาน ผลการทดสอบความสัมพันธ์ ในรายด้านและภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. < 0.05 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทุจริตภายใน, ด้านการทุจริตภายนอก, ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย, ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน, ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ และด้านกระบวนการทำงาน

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนวิทยทรัพยากร

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ ได้ว่า ปัจจัยเสี่ยงภายใน ด้านกระบวนการทำงานในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร โดยปัจจัยเสี่ยงภายในด้านกระบวนการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านกระบวนการทำงาน สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ว่า ปัจจัยเสี่ยงภายในด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ได้แก่ ด้านคน ด้านระบบงาน และด้านกระบวนการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร โดยปัจจัยเสี่ยงภายในด้านคนและ ด้านกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านกระบวนการทำงาน สูงสุด และ ปัจจัยเสี่ยงภายในด้านระบบงานมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายนอกด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหาร และจัดการธนบัตร

ตารางที่ 17 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงภายนอกในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรกับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร	ปัจจัยเสี่ยงภายในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร							
	คน		เทคโนโลยี		ภัยธรรมชาติ		ภาพรวม	
	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
ด้านการทุจริตภายใน	0.531	0.000*	0.308	0.000*	0.432	0.000*	0.537	0.000*
ด้านการทุจริตภายนอก	0.645	0.000*	0.367	0.000*	0.499	0.000*	0.638	0.000*
ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย	0.315	0.000*	0.296	0.000*	0.244	0.001*	0.353	0.000*
ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน	0.564	0.000*	0.353	0.000*	0.561	0.000*	0.621	0.000*
ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์	0.360	0.000*	0.561	0.000*	0.438	0.000*	0.546	0.000*
ด้านกระบวนการทำงาน	0.535	0.000*	0.422	0.000*	0.457	0.000*	0.588	0.000*
ภาพรวม	0.631	0.000*	0.487	0.000*	0.557	0.000*	0.698	0.000*

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ลิขสิทธิ์

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปผลเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ปัจจัยเสี่ยงภายนอก ด้านคนผลการทดสอบความสัมพันธ์ ในรายด้านและภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. < 0.05 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทุจริตภายใน, ด้านการทุจริตภายนอก, ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย, ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน, ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ และด้านกระบวนการทำงาน

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ ได้ว่า ปัจจัยเสี่ยงภายนอก ด้านบุคคลในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร โดยปัจจัยเสี่ยงภายนอกด้านบุคคลมีความสัมพันธ์

กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านการทุจริตภายนอก สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. ปัจจัยเสี่ยงภายนอก ด้านเทคโนโลยี ในรายด้านและภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. < 0.05 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทุจริตภายใน, ด้านการทุจริตภายนอก, ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย, ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน, ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ และด้านกระบวนการทำงาน

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ ได้ว่า ปัจจัยเสี่ยงภายนอก ด้านเทคโนโลยีในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร โดยปัจจัยเสี่ยงภายนอก ด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ปัจจัยเสี่ยงภายนอก ด้านภัยธรรมชาติ ในรายด้านและภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. < 0.05 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทุจริตภายใน, ด้านการทุจริตภายนอก, ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย, ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน, ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ และด้านกระบวนการทำงาน

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ได้ว่า ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านภัยธรรมชาติในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร โดยปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านภัยธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านความปลอดภัยของทรัพย์สินสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ว่า ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายนอกด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ได้แก่ ด้านคน ด้านเทคโนโลยี และด้านภัยธรรมชาติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร โดยปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายนอกด้านคน มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านการทุจริตภายนอก สูงสุด ด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ สูงสุด และด้านภัยธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ และ 2) เพื่อศึกษาระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร กระบวนการปฏิบัติงานและระบบการทำงานของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร และพนักงานขนส่งเงินของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร จำนวน 186 ตัวอย่าง ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีครอนบัค จำนวน 30 ตัวอย่าง ได้ผลการทดสอบความน่าเชื่อมั่นของเครื่องมือว่ามีความเชื่อถือในระดับสูงมีค่าการทดสอบที่ 0.90

วิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ทดสอบความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลทางสถิติ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 186 คน ด้านเพศ พบว่า พนักงานเป็นเพศชาย ร้อยละ 88.2 และเพศหญิง ร้อยละ 11.8 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 34.4 รองลงมา อายุระหว่าง 25-30 ปี ร้อยละ 30.6 ส่วนน้อยอายุ มากกว่า 50 ปี น้อยสุด

อายุ 46-50 ปี มีสถานภาพโสด ร้อยละ 53.8 รองลงมา สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 49.5 รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 43.5 และปริญญาโท ร้อยละ 7.00 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 67.8 รองลงมาต่ำกว่า 10,000 บาท น้อยสุด 30,001-40,000 บาท มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมากที่สุด ร้อยละ 46.8 รองลงมา พนักงานขนส่ง ร้อยละ 24.7 และหัวหน้าทีม/หัวหน้างาน น้อยสุด ผู้จัดการส่วนงาน

2. ปัจจัยเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการ

ผลการศึกษาปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน พบว่า มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏบัติการในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 โดยมีผลต่อความเสี่ยงสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านระบบงาน และระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านคน สรุปรายด้านได้ดังนี้

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

ด้านคน พบว่า มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในระดับปานกลาง ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน โดยมีผลสูงสุด คือ การขาดการประสานงานที่ดีระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง รองลงมา การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร,การขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน และ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

ด้านระบบงาน พบว่า มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในระดับมาก ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน โดยมีผลสูงสุด คือ ระบบการตรวจสอบข้อมูลมีความล่าช้า รองลงมา คือ ระบบงานภายในองค์กรมีความสลับซับซ้อน เทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงานล้าสมัย เช่น เครื่องนับเงิน และระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ระบบออนไลน์ระหว่างสาขาและศูนย์เงินสดขัดข้อง

ด้านกระบวนการทำงาน พบว่า มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในระดับปานกลาง ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับมาก คือ สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ขาดมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ดีภายในองค์กร, กระบวนการทำงานที่ไม่โปร่งใส และพนักงานขาดทักษะหรือประสบการณ์ในการทำงาน

ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก พบว่า มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 โดยมีผลต่อความเสี่ยงสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี และ ระดับน้อย ได้แก่ ด้านคน และ ด้านภัยธรรมชาติ สรุปรายด้านได้ดังนี้

ด้านคน พบว่า มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในระดับน้อย ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับน้อย ทั้ง 2 ด้าน คือ การเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต (Hacking) จากบุคคลภายนอก และการถูกโจรกรรมระหว่างขนส่งเงินจากบุคคลภายนอก

ด้านเทคโนโลยี พบว่า มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในระดับปานกลาง ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับปานกลาง ทั้ง 2 ด้าน คือ เทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงานมีความล้าหลัง ทำให้ระบบงานล่าช้าไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และการพัฒนาเทคโนโลยีทำให้ส่งผลกระทบต่อขั้นตอนหรือกระบวนการทำงาน

ด้านภัยธรรมชาติ พบว่า มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในระดับน้อย ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับปานกลาง คือ การเกิดอุทกภัยน้ำท่วมทำให้เกิดอุปสรรคในการขนส่งเงินและระดับน้อย คือเกิดไฟไหม้ ระหว่างปฏิบัติงานของศูนย์เงินสดหรือระหว่างขนส่งเงิน

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลพบุรี

3. ระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

ผลการศึกษาระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ในภาพรวม พบว่า มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 โดยมีความเสี่ยงสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย มีความเสี่ยงในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ และด้านกระบวนการทำงาน มีความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน ด้านการทุจริตภายนอก และ ด้านการทุจริตภายใน สรุปรายด้านได้ดังนี้

ด้านการทุจริตภายใน พบว่า มีความเสี่ยงระดับน้อย ในรายด้าน พบว่า มีระดับความเสี่ยงในระดับน้อย ทั้ง 4 ด้าน โดยมีความเสี่ยงสูงสุด คือ พนักงานเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับให้แก่บุคคลภายนอกส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน รองลงมา พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ยักยอกเงินในศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร การปลอมแปลงเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์เงินสดและพนักงานรับผิดสินบนหรือทุจริตในหน้าที่

ด้านการทุจริตภายนอก พบว่า มีความเสี่ยงระดับน้อย ในรายด้าน พบว่า มีระดับความเสี่ยงในระดับน้อย ทั้ง 3 ด้าน โดยมีความเสี่ยงสูงสุด คือ การถูกโจรกรรมของรถขนเงินระหว่างขนเงิน รองลงมา คือ การถูกโจรกรรมในศูนย์เงินสดจากบุคคลภายนอก และการปลอมแปลงเอกสารต่าง ๆ ของศูนย์จากบุคคลภายนอก

ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย พบว่า มีความเสี่ยงระดับมาก ในรายด้าน พบว่า มีระดับความเสี่ยงในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน โดยมีความเสี่ยงสูงสุด คือ การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เพียงพอต่อพนักงาน รองลงมา การควบคุมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอทำให้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน, การปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อพนักงาน และระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ เกิดความผิดพลาดในมาตรการรักษาความปลอดภัยในที่ปฏิบัติงาน

ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน พบว่า มีความเสี่ยงระดับน้อย ในรายด้าน พบว่า มีระดับความเสี่ยงในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ การเกิดอุบัติเหตุระหว่างทางของรถขนส่งเงิน และมีความเสี่ยงระดับน้อย จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ภัยจากธรรมชาติ เช่น ฝนตก น้ำท่วม การถูกทำลายทรัพย์สินในหน่วยงานจากบุคคลภายนอกหรือภายในหน่วยงาน และไฟไหม้ในสถานที่ปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ พบว่า มีความเสี่ยงระดับปานกลาง ในรายด้าน พบว่า มีระดับความเสี่ยงในระดับปานกลาง ทั้ง 2 ด้าน คือ เครื่องนับเงินขัดข้องทำให้เกิดความผิดพลาด และ ระบบออนไลน์ของคอมพิวเตอร์หยุดชะงักทำให้เกิดความล่าช้า

ด้านกระบวนการทำงาน พบว่า มีความเสี่ยงระดับปานกลาง ในรายด้าน พบว่า มีระดับความเสี่ยงในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน โดยมีความเสี่ยงสูงสุด คือ รถขนส่งขาดการตรวจสอบสภาพทำให้เกิดเหตุขัดข้องหรือความล่าช้าในการขนส่งเงิน รองลงมา กล้องวงจรปิดในหน่วยงานเสียหรือหยุดชะงัก พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างศูนย์เงินสดกับสาขาผิดพลาด

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายใน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

ด้านปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายใน สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ว่า ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายในด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ได้แก่ ด้านคน ด้านระบบงาน และด้านกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร โดยปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายในด้านคนและด้านกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านกระบวนการทำงานสูงสุด และปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายในด้านระบบงานมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ได้ว่า ปัจจัยเสี่ยงภายในด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายนอก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

ด้านปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายนอก สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ว่า ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายนอกด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ได้แก่ ด้านคน ด้านเทคโนโลยี และด้านภัยธรรมชาติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร โดยปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายนอกด้านคนมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านการทุจริตภายนอก สูงสุด ด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ สูงสุด และด้านภัยธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ได้ว่า ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายนอกด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในระดับปานกลาง โดยปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในมีผลต่อความเสี่ยงสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านระบบงาน และระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงา ด้านคน และด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกมีผลต่อความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี และระดับน้อย ได้แก่ ด้านคน และด้านภัยธรรมชาติ ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ สายชล (2549) ที่ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า ความเสี่ยงในด้านระบบงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ และผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของหทัยชนก จรณะ (2550 : 18) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรมาจากสองปัจจัยใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน และปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งทั้งสองปัจจัยจะเป็นตัวกำหนดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

จากการศึกษา พบว่า ศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรมีความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการระดับปานกลาง โดยมีความเสี่ยงสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย มีความเสี่ยงในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ และด้านกระบวนการทำงาน มีความเสี่ยงยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน ด้านการทุจริตภายนอก และด้านการทุจริตภายใน ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ เจริญ เจษฎาวัลย์ (2546 : 15-17) ที่กล่าวว่า ความเสี่ยงของผู้บริหารองค์การที่จะต้องเผชิญอย่างแน่นอนอีกอย่างหนึ่งก็คือ การผันแปรเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่อาจนำมาซึ่งความล้มเหลวได้เช่นกัน และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานเป็นเงื่อนไขสำคัญของการดำเนินกิจการงานต่าง ๆ ที่ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว โดยด้านการทุจริตภายใน มีความเสี่ยงสูงสุด คือ พนักงานเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับให้แก่บุคคลภายนอกส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน ด้านการทุจริตภายนอก มีความเสี่ยงสูงสุด คือ การถูกโจรกรรมของรถขนเงินระหว่างขนเงิน มี ด้านการจ้างงานและความปลอดภัย มีความเสี่ยงสูงสุด คือ การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เพียงพอต่อพนักงาน ด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน มีระดับความเสี่ยงสูงสุดการเกิดอุบัติเหตุระหว่างทางของรถขนส่งเงิน มีด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์ มีความเสี่ยงสูงสุด คือ เครื่องนับเงินขัดข้องทำให้เกิดความผิดพลาดและระบบออนไลน์ของคอมพิวเตอร์หยุดชะงักทำให้เกิดความล่าช้า ด้านกระบวนการทำงาน มี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัยธรรมาธิราช

ความเสี่ยงสูงสุด คือ รถขนส่งขาดการตรวจสอบสภาพทำให้เกิดเหตุขัดข้องหรือความล่าช้าในการขนส่งเงิน

จากทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญจพร ศรีชนาพันธ์ (2547) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการบริหารงานที่มีความเสี่ยง โดยผลจากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยเสี่ยงภายในด้านพนักงานและด้านกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านกระบวนการทำงานสูงสุด และปัจจัยเสี่ยงภายในด้านระบบงานมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์สูงสุด และปัจจัยเสี่ยงภายนอกด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านการทุจริตภายนอกสูงสุด ด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์สูงสุด และด้านภัยธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านความปลอดภัยของทรัพย์สินสูงสุด

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายในด้านระบบงานในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร มีผลต่อความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสูงสุด ดังนั้น ธนาคารควรให้ความสำคัญต่อระบบงานในการปฏิบัติการศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ให้มีประสิทธิภาพ ควรมีการตรวจสอบและดูแลระบบการปฏิบัติการและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองการปฏิบัติงานตลอดเวลา นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับการควบคุมการเข้าถึงระบบการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูล ตลอดจนความสามารถในการนำระบบกลับมาทำงานได้ตามปกติหลังจากที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอันอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน เพราะการที่มีระบบงานที่ดีจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของ องค์กรให้สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยระบบงานที่ใช้อยู่ควรมีความเหมาะสมกับขนาด และความซับซ้อนขององค์กร

2. ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายในด้านคน มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านกระบวนการทำงาน ดังนั้น ธนาคารควรให้ความสำคัญต่อ การสร้างจิตใต้สำนึกและจริยธรรมที่ดีในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำให้เกิดคุณธรรมและจริยธรรมในการดำเนินงานปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับการสร้างแรงผลักดันโดยระบบการให้ผลประโยชน์ อัตราผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและแรงขับเคลื่อนในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ความรู้ความสามารถของบุคลากร เพราะความรู้ความสามารถที่จะพัฒนา ควรสะท้อนถึงความรู้ความสามารถ เพื่อให้พนักงานเกิดความชำนาญและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานทุกระดับชั้น เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ แนวทางการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและประโยชน์ในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร เป็นต้น

3. ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายในด้านกระบวนการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรด้านกระบวนการทำงานสูงสุด ดังนั้น ธนาคารควรให้ความสำคัญต่อกระบวนการจัดการปฏิบัติงานภายในศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรให้มีความคล่องตัวและเกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ควรจะมีกระบวนการทำงานที่ดี มีโครงสร้างการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและสามารถยืดหยุ่น หรือปรับเปลี่ยนได้ตามรูปแบบการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ควรมีการกำหนดกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงานตามนโยบาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติงาน เช่น การมีระเบียบคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น ให้ชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติ และสอดคล้องกับปริมาณและความซับซ้อนของธุรกรรม เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพ เหมาะสมและสามารถบรรลุตามเป้าหมายตามกลยุทธ์ขององค์กร เพราะการมีกระบวนการปฏิบัติงานภายในศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรที่ความเหมาะสมจะสามารถช่วยลดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานภายในศูนย์ได้

4. ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ด้านการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบคอมพิวเตอร์สูงสุด ดังนั้น ธนาคารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีในการทำงานของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรให้เกิดประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ ในปัจจุบัน ตรวจสอบเครื่องนับเงินไม่ให้เกิดความผิดพลาด ระบบออนไลน์ของคอมพิวเตอร์ควรมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานไม่หยุดชะงักในการให้ปฏิบัติการ และควรมีระบบการปฏิบัติงานรองรับเมื่อเกิดปัญหาทางเทคโนโลยี รวมถึงควรมีการสื่อสารการพัฒนาทางเทคโนโลยีระบบการปฏิบัติงานไปยังพนักงานทุกระดับให้รับทราบเ พื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการปฏิบัติงานศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร และสามารถนำไปแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษา พฤติกรรมและรูปแบบการทำงานที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาอันจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานและการจัดการให้มีประสิทธิภาพ และเป็นการลดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรกับธนาคารพาณิชย์

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรของกลุ่มพนักงานในแต่ละตำแหน่งงาน หรือจำแนกตามแต่ละสาขาที่ให้บริการ เพื่อผลการศึกษาจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

เจนเนตร มณีนาค และคณะ. การบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ไฟนอลการพิมพ์, 2548.

เจริญ เจษฎาวัลย์. การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพมหานคร : พอดี, 2546.

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซเปอร์เน็ท, 2551.

ณฐพร พันธุ์อุดม และคณะ. แนวทางการควบคุมภายในที่ดี. กรุงเทพมหานคร : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2549.

ดารณี ชัยวัฒนาโรจน์. "การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์มือสองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง." การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : บิสซิเนส อาร์ แอนด์ ดี, 2551.

นฤมล สอาดโฉม, บุษกร วัชรศรีโรจน์ และวาสิตา บุญสาธร. CRO ต้องรู้คู่มือบริหารความเสี่ยงยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ฐานบุ๊คส์, 2551.

ปัญจพร ศรีชนาพันธ์. "การบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่." การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

ปราชญา กล้าผจัญ. การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพมหานคร : ปราชญาพับลิชชิ่ง, 2551.

วิฑูรย์ สมโต. "การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่." สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

วันเพ็ญ สายชล. "ความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์." สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.

สงวน ช้างฉัตร. "การบริหารความเสี่ยงของโครงการ." สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2547.

สุเมธี ทาวิชัย. "การบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือ." สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

หทัยชนก จรณะ. PROTECT BUSINESS RISKS STRATEGY. กรุงเทพมหานคร : ไอ เอ็ม บุคส์, 2550.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลิขสิทธิ์

ข้อมูลจากเว็บไซต์

ธนาคารแห่งประเทศไทย. คู่มือการตรวจสอบความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 8 กันยายน 2552. เข้าถึงได้จาก http://www.bot.or.th

บมจ. ธนาคารกรุงไทย. คู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 9 กรกฎาคม 2553. เข้าถึงได้จาก http://www.ktb.co.th

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร” ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งแบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์วิทยทรัพยากร

ผู้วิจัยขอรับรองว่า คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและไม่มีการเปิดเผยให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน การนำเสนอข้อมูลจะเป็นไปโดยภาพรวมในเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ตามความเป็นจริง เพื่อที่ผู้วิจัยจะสามารถนำไปใช้ในการศึกษาต่อไป

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. **เพศ**

☐ ชาย ☐ หญิง

2. **อายุ**

☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ อายุ 25-30 ปี
☐ อายุ 31-35 ปี ☐ อายุ 36-40 ปี
☐ อายุ 41-45 ปี ☐ อายุ 46-50 ปี
☐ อายุ มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

3. **สถานภาพ**

☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย ☐ หย่า

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

4. **ระดับการศึกษา**

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี/ เทียบเท่า
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

5. **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001-20,000 บาท
☐ 20,001-30,000 บาท ☐ 30,001-40,000 บาท
☐ มากกว่า 40,000 บาท

6. **ตำแหน่ง** .....

<u>ส่วนที่ 2</u> ปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

หมายเหตุ โปรดพิจารณาว่าปัจจัยด้านต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของศูนย์บริหารและจัดการธนบัตรของท่านระดับใด

ปัจจัยเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน					
<u>ปัจจัยด้านคน (พนักงาน)</u> 1. การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร					
2. พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน					
3. การขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน					
4. การขาดการประสานงานที่ดีระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง					
<u>ปัจจัยด้านระบบงาน</u> 5. ระบบงานภายในองค์กรมีความสลับซับซ้อน					
6. ระบบการตรวจสอบข้อมูลมีความล่าช้า					
7. เทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงานล้าสมัย เช่น เครื่องนับเงิน					
8. ระบบออนไลน์ระหว่างสาขาและศูนย์เงินสดขัดข้อง					
<u>ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน</u> 9. กระบวนการทำงานที่ไม่โปร่งใส					
10. สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน					

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ปัจจัยเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
11. ขาดมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ดีภายในองค์กร					
12. พนักงานขาดทักษะหรือประสบการณ์ในการทำงาน					
ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก					
<u>คน (บุคคลภายนอก)</u> 13. การถูกโจรกรรมระหว่างขนส่งเงินจากบุคคลภายนอก					
14. การเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต (Hacking) จากบุคคลภายนอก					
<u>เทคโนโลยี</u> 15. การพัฒนาเทคโนโลยีทำให้ส่งผลกระทบต่อขั้นตอนหรือกระบวนการทำงาน					
16. เทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน มีความล้าหลัง ทำให้ระบบงานล่าช้าไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีภายนอก					
<u>ภัยธรรมชาติ</u> 17. การเกิดอุทกภัย น้ำท่วม ทำให้เกิดอุปสรรคในการขนส่งเงิน					
18. เกิดไฟไหม้ ระหว่างปฏิบัติงานของ ศูนย์เงินสดหรือระหว่างขนส่งเงิน					

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

<u>ส่วนที่ 3</u> ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

หมายเหตุ โปรดพิจารณาว่าศูนย์บริหารและจัดการธนบัติที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
ความเสี่ยงจากการทุจริตภายใน					
1. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ยักยอกเงินในศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร					
2. พนักงานเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับให้แก่บุคคลภายนอกส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน					
3. พนักงานรับสินบนหรือทุจริตในหน้าที่					
4. การปลอมแปลงเอกสารต่างๆที่เกี่ยวกับศูนย์เงินสด					
ความเสี่ยงจากการทุจริตภายนอก					
5. การถูกโจรกรรมของรถขนเงินหรือระหว่างขนเงิน					
6. การปลอมแปลงเอกสารต่างๆของศูนย์จากบุคคลภายนอก					
7. การถูกโจรกรรมในศูนย์เงินสดจากบุคคลภายนอก					
ความเสี่ยงจากการจ้างงานและความปลอดภัย					
8. การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เพียงพอต่อพนักงาน					
9. การปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อพนักงาน					
10. การควบคุมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอทำให้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน					
11. เกิดความผิดพลาดในมาตรการรักษาความปลอดภัยในที่ปฏิบัติงาน					

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลิขสิทธิ์

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน					
12. การเกิดอุบัติเหตุระหว่างทางของรถขนส่งเงิน					
13. ไฟไหม้ในสถานที่ปฏิบัติงาน					
14. การถูกทำลายทรัพย์สินในหน่วยงานจาก บุคคลภายนอก หรือ ภายในหน่วยงาน					
15. ภัยจากธรรมชาติเช่นฝนตก น้ำท่วม					
ความเสี่ยงจากการขัดข้องหรือหยุดชะงักของระบบงานหรือคอมพิวเตอร์					
16. ระบบออนไลน์ของคอมพิวเตอร์หยุดชะงักทำให้เกิดความล่าช้า					
17. เครื่องนับเงินขัดข้องทำให้ความผิดพลาด					
ความเสี่ยงจากกระบวนการทำงาน					
18. กล้องวงจรปิดในหน่วยงานเสียหรือหยุดชะงัก					
19. การบันทึกข้อมูลต่างๆระหว่างศูนย์เงินสดกับสาขาผิดพลาด					
20. พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน					
21. รถขนส่งเงินขาดการตรวจสภาพทำให้เกิดเหตุขัดข้องหรือความล่าช้าในการขนส่งเงิน					

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

<u>ส่วนที่ 4</u> ข้อเสนอแนะสำหรับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาวอัมมร น าคแก้ว
ที่อยู่	429 อาคารสมวงศ์เพลส ถนนวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ แขวงบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
ที่ทำงาน	ธนาคารกรุงไทยสาขารัตนาธิเบศร์ 4/12 หมู่ 8 ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2549	- สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกการเงิน วิชาโทการตลาด
พ.ศ. 2551	- ศึกษาต่อระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2549-ปัจจุบัน	- เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขารัตนาธิเบศร์