

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเล็งด้านปฏิบัติการ	5
ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ	10
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตประชากร	13
ขอบเขตเนื้อหา	13
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	14
การรวบรวมข้อมูล	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
การแปลข้อมูล	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ของธนาคารพาณิชย์	23
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์	34
ส่วนที่ 4 ปัญหาหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	36
ส่วนที่ 5 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กับการรับทราบ เรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ข้อเท็จจริงของการ บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร ประเภทของความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด คะแนนที่ได้รับจากการ ตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	38
บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผลการศึกษา	
สรุปผลการศึกษา	113
อภิปรายผลการศึกษา	118
ข้อค้นพบ	121
ข้อเสนอแนะ	125
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต	127

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	128
ภาคผนวก	
ก ทฤษฎี แนวนโยบายในการบริหารความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์	130
ข แบบสอบถาม	143
ประวัติผู้เขียน	150

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเพศ	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงานรวม	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงาน	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน ในลักษณะงานที่ทำปัจจุบัน	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน ในตำแหน่งปัจจุบัน	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบ เรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคำถาม ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามข้อเท็จจริงของการ บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร	28
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความเห็น ของการเกิดความเสี่ยงระดับต่าง ๆ ของพนักงาน	29
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นมากที่สุด	30
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการที่เกิดจากการทุจริตจากบุคคลภายนอกที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุด	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ที่เกิดจากพนักงานทุจริตที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุด	31
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ที่เกิดจากผู้บริหารซึ่งเกิดขึ้นได้บ่อยที่สุด	32
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จากการจ้างงานที่เกิดขึ้นได้บ่อยที่สุด	33
19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์	34
20 ปัญหาของการขาดระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ระดับความรุนแรง ของปัญหาในด้านต่าง ๆ	36
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการรับทราบเรื่องความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ	38
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการรับทราบเรื่องความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการจำแนกตามระดับการศึกษา	39
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการรับทราบเรื่องความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการจำแนกตามอายุการทำงานรวม	40
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการรับทราบเรื่องความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะงาน	41
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการรับทราบเรื่องความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการ จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร	43
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศกับการ บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษากับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	45
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงานกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร	46
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงานกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร	47
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในองค์กรกับข้อเท็จจริงของการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร	49
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศกับประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด	50
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษากับประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด	51
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงานกับประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด	52
34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงานกับประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด	53
35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในองค์กรกับประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด	55
36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศกับคะแนนที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	56
37 แสดงร้อยละของคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษากับ คะแนนที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการ	57
39 แสดงร้อยละของคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามระดับการศึกษา	58
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงานร่วมกับ คะแนนที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	59
41 แสดงร้อยละของคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามอายุการทำงานรวม	60
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในองค์กรกับ คะแนนที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการ	61
43 แสดงร้อยละของคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร	62
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามคำถามเกี่ยวกับความรู้ความ เข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ	63
45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามคำถามเกี่ยวกับความรู้ความ เข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะงานปัจจุบัน	68
46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามคำถามเกี่ยวกับความรู้ความ เข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร	86
47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามคำถามเกี่ยวกับความรู้ความ เข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามอายุการทำงานรวมในตำแหน่งปัจจุบัน	94
48 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
49	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะงานปัจจุบัน	104
50	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร	108
51	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ จำแนกตามอายุการทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน	110
52	แสดงข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	112