

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะนำหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของสถาบันการเงิน (The New Basel Capital Accord: Basel II) มาบังคับใช้กับธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งในปี พุทธศักราช 2551 ทั้งนี้เพื่อให้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนสามารถสะท้อนความเสี่ยงได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับภาวะตลาดการเงินที่มีความซับซ้อนขึ้น และครอบคลุมประเภทความเสี่ยงที่สำคัญจากการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินนอกจากนี้ เพื่อเน้นถึงบทบาทของธนาคารแห่งประเทศไทยในการดูแลให้สถาบันการเงิน มีระบบบริหารความเสี่ยงและเงินกองทุนที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง ขนาดและลักษณะธุรกรรมของแต่ละ สถาบันการเงิน รวมถึงการให้ความสำคัญต่อบทบาทของกลไกตลาด โดยกำหนดกรอบการเปิดเผยข้อมูลของ สถาบันการเงิน เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในตลาดสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวในการประเมิน สถาบันการเงิน ได้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2548: ออนไลน์)

ดังนั้น ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการก็เป็นความเสี่ยงด้านหนึ่งใน 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยความเสี่ยงอีก 4 ด้าน คือ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ความเสี่ยงด้านตลาด และความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ซึ่งความเสี่ยงด้านปฏิบัติการก็สามารถเกิดขึ้นได้จากความไม่เพียงพอหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากความเสี่ยงทั้ง 4 ด้านข้างต้น ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการหมายถึง ความเสี่ยงจากการทุจริตของบุคคลในองค์กรชั้ยออก ความเสี่ยงจากการทุจริตจากภายนอกที่เกิดจากบุคคลปลอมแปลงเอกสารทางการเงิน การฉ้อ โกง ความเสี่ยงจากการจ้างงานและความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน เช่น อุบัติเหตุ อัคคีภัย ความเสี่ยงจากการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบงานและระบบคอมพิวเตอร์ ความบกพร่องของระบบงานและระบบเครือข่าย รวมถึงการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม ไม่มีประสิทธิภาพ ความเสี่ยงจากกระบวนการทำงาน ที่เกิดจากความผิดพลาดในวิธีปฏิบัติงาน เช่น การนำเข้าข้อมูลผิดพลาด ความเสี่ยงจากลูกค้า ผลิตภัณฑ์ และวิธีปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ เช่นการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าที่ไม่เหมาะสมและนำไปหาผลประโยชน์ ทำธุรกรรมที่ละเมิดกฎหมาย

การดำเนินธุรกิจรูปแบบธนาคารพาณิชย์นั้น มีระบบการบริหารงานที่มีความซับซ้อน ต้องใช้เทคโนโลยี มาช่วยในการดำเนินธุรกิจ มีพนักงานจำนวนมาก จึงทำให้เกิดความเสี่ยงด้าน

ปฏิบัติการเพิ่มขึ้นด้วยและปัจจุบันสถาบันการเงิน ได้มีการปรับตัวเพื่อแข่งขันในด้านต่างๆ เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ และเพิ่มธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การทำธุรกรรม และออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ประกอบกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ได้เปลี่ยนแปลง

การมีกรอบนโยบายและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ชัดเจน และสื่อสารให้พนักงานทุกคนเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารและควบคุมความเสี่ยง ส่งสัญญาณเตือนเมื่อความเสี่ยงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างยิ่งในการป้องกันความเสี่ยงและสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนที่เป็นลูกค้า

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ซึ่งปัจจุบันมีธนาคารพาณิชย์จำนวน 14 แห่ง แต่ในการศึกษารั้งนี้จะศึกษาเฉพาะธนาคารสินเอเซีย จำกัด(มหาชน)ซึ่งได้รับการยกระดับจากบริษัทเงินทุนเป็นธนาคารพาณิชย์และประกอบธุรกิจธนาคารอย่างเป็นทางการเมื่อ 23 ธันวาคม 2549 ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ได้รับการยกระดับจากบริษัทเงินทุนเป็นธนาคารพาณิชย์และประกอบธุรกิจธนาคารอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2548 และธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเดิมได้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ แต่ตามแนวนโยบายสถาบันการเงิน 1 รูปแบบ (One Presence) ของแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศ จึงได้มีการโอนการประกอบธุรกิจทางการเงินทั้งหมดของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) บริษัทแม่ของกลุ่มธนาคารให้ธนาคารธนชาติเป็นผู้ประกอบธุรกิจแทนในเดือนพฤษภาคม 2548 (บริษัท ธนชาติ จำกัด (มหาชน), 2549: ออนไลน์) ทั้งนี้การประกอบธุรกิจในรูปแบบธนาคารพาณิชย์มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายหรือในรูปแบบใหม่ ๆ พนักงานบางส่วนยังขาดประสบการณ์ ความรู้และเข้าใจในการทำงาน จึงอาจจะเป็นสาเหตุให้เกิดความเสี่ยงขึ้นได้ ประกอบกับธนาคารพาณิชย์บางส่วนที่เพิ่งได้รับใบอนุญาต ได้มีการริเริ่มควบคุมความเสี่ยงให้ครอบคลุมตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และรองรับกับเหตุการณ์ที่จะเกิดความเสี่ยงขึ้นได้ ซึ่งความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานที่ผิดพลาดของหน่วยธุรกิจใดๆ ในสถาบันการเงินและสามารถเกิดขึ้นได้กับการปฏิบัติงานในธุรกิจทุกระดับชั้นของการบริหารงาน และเพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรและลูกค้าผู้ใช้บริการซึ่งจะช่วยให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลในองค์กรเพื่อสร้างความปลอดภัย เป็นธรรม รวมถึงการเตรียมพร้อมระบบบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อรองรับ The New Basel Capital Accord ที่จะมีผลบังคับใช้ในปี พุทธศักราช 2551 นี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) ของพนักงานธนาคารพาณิชย์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความรู้ความเข้าใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
2. ทำให้ทราบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารพาณิชย์เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและปัญหาของการการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

นิยามศัพท์

ความเสี่ยง คือ โอกาสที่ผลจะออกมาในทางที่ไม่ดี หรือ ไม่ดีเท่ากับทางอื่นๆ เช่น รายจ่ายบางรายการอาจจะเพิ่มขึ้นอย่างไม่ได้คาดคิดไว้ก่อน โดยยอดขาย ผลการดำเนินงาน หรือ กำไรอาจจะลดลงจากปีก่อนหน้าจนกระทั่งอาจติดลบ นอกจากนี้ ทางที่ตัดสินใจเลือก แม้จะมีความรอบคอบในตอนแรก แต่อาจจะก่อให้เกิดความเสี่ยงมากกว่าทางอื่นที่ไม่ได้เลือกก็ได้

การบริหารความเสี่ยง คือ การดำเนินการเพื่อเพิ่มโอกาสที่จะได้รับผลที่ดีและลดโอกาสที่จะได้รับผลในทางที่ไม่ดี โดยการควบคุมสาเหตุของความเสี่ยงในส่วนที่เป็นปัจจัยภายใน และดำเนินการเพื่อลดผลกระทบจากความผันผวนของปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหาย อันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือขาดธรรมาภิบาลในองค์กร และการขาดการควบคุมที่ดี โดยอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน คน ระบบงาน หรือเหตุการณ์ ภายนอก และส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนับรวมถึงความเสี่ยงทางด้านกฎหมายด้วย ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริตภายใน ความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริตภายนอก ความเสี่ยงจากการจ้างงานและความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน ความเสี่ยงจากการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบงานและระบบคอมพิวเตอร์ ความเสี่ยง

จากกระบวนการทำงาน และ ความเสี่ยงจากลูกค้าและวิธีปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2546: 1)

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ทำการประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น ให้สินเชื่อ ซื้อขายตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ ซึ่งในที่นี้หมายถึง ธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) และธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้รับอนุญาตให้ยกระดับเป็นธนาคารพาณิชย์ ตามที่กระทรวงการคลังอนุมัติ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved