

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จากแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1- 10)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์และข้อเท็จจริง ของการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร (ตารางที่ 11-18)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (ตารางที่ 19)

ส่วนที่ 4 ปัญหาของการขาดระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จะมีระดับความรุนแรงของปัญหาในด้านต่างๆ อยู่ในระดับใด (ตารางที่ 20)

ส่วนที่ 5 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับการรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด คะแนนที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 5.1 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับการรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (ตารางที่ 21-25)

ส่วนที่ 5.2 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร (ตารางที่ 26-30)

ส่วนที่ 5.3 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด (ตารางที่ 31-35)

ส่วนที่ 5.4 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับคะแนนที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (ตารางที่ 36-43)

ส่วนที่ 5.5 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (ตารางที่ 44-47)

ส่วนที่ 5.6 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (ตารางที่ 48-51)

ส่วนที่ 5.7 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 52)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	114	38.0
หญิง	186	62.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.0 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	23	7.7
อายุ 25 - 30 ปี	69	23.0
อายุ 31- 35 ปี	67	22.3
อายุ 36 - 40 ปี	56	18.7
อายุ 41 - 45 ปี	50	16.7
อายุ 46 - 50 ปี	21	7.0
อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป	14	4.6
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 25 - 30 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.3 และอายุระหว่าง 36 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	2.7
ปริญญาตรี	194	64.7
ปริญญาโท	98	32.6
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 32.6 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา

สาขาวิชาที่จบการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บัญชี	52	17.3
การเงิน	50	16.7
เศรษฐศาสตร์	29	9.7
การจัดการ	75	25.0
กฎหมาย	32	10.7
การตลาด	13	4.3
รัฐศาสตร์	12	4.0
อื่นๆ	37	12.3
รวม	300	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ หมายถึง มนุษย์ศาสตร์ นิเทศศาสตร์ สังคมศาสตร์ ครุศาสตร์และอักษรศาสตร์

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาจากสาขาการจัดการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาคือ บัญชี คิดเป็นร้อยละ 17.3 การเงิน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และอื่นๆ ได้แก่ มนุษย์ศาสตร์ นิเทศศาสตร์ สังคมศาสตร์ ครุศาสตร์ และอักษรศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 12.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงานรวม

อายุการทำงานรวม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	11	3.7
ตั้งแต่ 1-3 ปี	38	12.7
ตั้งแต่ 3-5 ปี	26	8.6
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	225	75.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงานรวมตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาคือ อายุการทำงานรวมตั้งแต่ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.7

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงาน

ลักษณะงานที่ทำในปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สินเชื่อ	93	31.0
รับฝากเงิน	19	6.3
บริหารความเสี่ยง	20	6.7
บัญชี	24	8.0
คอมพิวเตอร์	11	3.7
กฎหมาย	38	12.7
ตรวจสอบภายใน	10	3.3
บริหารเงิน	14	4.7
ธุรการ	8	2.6
อื่นๆ	63	21.0
รวม	300	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ หมายถึง พัฒนาคุณภาพสินทรัพย์ พัฒนาระบบงาน สื่อสารองค์กร และการตลาด

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะงานที่ทำในปัจจุบันคือ สินเชื่อมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคืออื่นๆ ได้แก่ พัฒนาคุณภาพสินทรัพย์ พัฒนาระบบงาน สื่อสารองค์กร และการตลาด คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ กฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 12.7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงานในลักษณะงานที่ทำปัจจุบัน

อายุการทำงานในลักษณะงานที่ทำปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	33	11.0
ตั้งแต่ 1-3 ปี	71	23.7
ตั้งแต่ 3-5 ปี	46	15.3
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	150	50.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า อายุการทำงานในลักษณะงานที่ทำปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.7

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ตำแหน่งในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	176	58.7
ผู้บริหารระดับต้น	85	28.3
ผู้บริหารระดับกลาง	33	11.0
ผู้บริหารระดับสูง	6	2.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในองค์กรเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 28.3

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

อายุการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	39	13.0
ตั้งแต่ 1-3 ปี	92	30.7
ตั้งแต่ 3-5 ปี	48	16.0
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	121	40.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบันตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.7

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

การรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบ	219	73.0
ไม่ทราบ	29	9.7
ไม่แน่ใจ	52	17.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระบุว่าทราบ คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 17.3 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 9.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์
ท่านมีความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอย่างไร

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคำถามความรู้ความเข้าใจ
เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

คำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ		จำนวนผู้ที่ตอบถูกและผิด		
		ถูก	ผิด	รวม
1. ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร	จำนวน	300	0	300
	ร้อยละ	100.0	0.0	100.0
2. การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น	จำนวน	239	61	300
	ร้อยละ	79.7	20.3	100.0
3. หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการ สนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน	จำนวน	281	19	300
	ร้อยละ	93.7	6.3	100.0
4. ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม	จำนวน	287	13	300
	ร้อยละ	95.7	4.3	100.0
5. การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้น และไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	จำนวน	237	63	300
	ร้อยละ	79.0	21.00	100.0
6. ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทาง และวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ	จำนวน	294	6	300
	ร้อยละ	98.0	2.0	100.0
7. การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้น และผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กร	จำนวน	295	5	300
	ร้อยละ	98.3	1.7	100.0

ตารางที่ 11 (ต่อ)

คำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ		จำนวนผู้ที่ตอบถูกและผิด		
		ถูก	ผิด	รวม
8.การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง	จำนวน	279	21	300
	ร้อยละ	93.0	7.0	100.0
9.การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้น ในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น	จำนวน	237	63	300
	ร้อยละ	79.0	21.0	100.0
10.ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม	จำนวน	268	32	300
	ร้อยละ	89.3	10.7	100.0
11.กระบวนการสอบย้อน หรือมีคู่มือการปฏิบัติงาน ไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้	จำนวน	205	95	300
	ร้อยละ	68.3	31.7	100.0
12.สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใดๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้	จำนวน	219	81	300
	ร้อยละ	73.0	27.0	100.0
13.ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	จำนวน	229	71	300
	ร้อยละ	76.3	23.7	100.0
14.รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้	จำนวน	225	75	300
	ร้อยละ	75.0	25.0	100.0
15.วิธีการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีมีการยอมรับความเสี่ยง	จำนวน	202	98	300
	ร้อยละ	67.3	32.7	100.0

หมายเหตุ : เฉลยอยู่ในภาคผนวก ข แบบสอบถาม

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นถึงจำนวนและร้อยละของการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 15 ข้อ ปรากฏสัดส่วนของความถูกต้องในการตอบคำถาม เพื่อแสดงถึงความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ตอบถูก

คำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 79.7

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 93.7

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 95.7

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 79.0

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 98.0

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 98.3

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 93.0

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 79.0

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 89.3

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 68.3

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 73.0

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 76.3

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 75.0

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีมาตรการยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 67.3

ตอบผิด

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 20.3

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 6.3

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 4.3

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 21.0

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 2.0

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 1.7

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 7.0

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 21.0

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 10.7

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบยื่นหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 31.7

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใดๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 27.0

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 23.7

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 25.0

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีกรยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 32.7

การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเท็จจริงของการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มี	224	74.7
ไม่มี	16	5.3
ไม่แน่ใจ /ไม่ทราบ	60	20.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุว่า องค์กรของตนเองมีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 74.7 ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 20.0 และระบุว่าไม่มี คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเห็นของการเกิด
ความเสี่ยงระดับต่างๆ ของพนักงาน

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ สามารถเกิดขึ้น ได้กับพนักงานในแต่ละระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานระดับล่าง	240	80.0
พนักงานระดับหัวหน้างาน	212	70.7
ผู้บริหารระดับต้น	199	66.3
ผู้บริหารระดับกลาง	173	57.7
ผู้บริหารระดับสูง	160	53.3
ไม่แน่ใจ/ไม่รู้	22	7.3

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ มีผู้ตอบจำนวน 300 คน

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุว่า ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการสามารถเกิดขึ้นได้กับพนักงานระดับล่าง คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือ พนักงานระดับหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 70.7 และ ผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 66.3 ผู้บริหารระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.7 ผู้บริหารระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 53.3 และไม่แน่ใจหรือไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 7.3

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นมากที่สุด

ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การทุจริตของพนักงาน	55	18.3
การทุจริตของลูกค้า	10	3.3
การจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม	26	8.7
ระบบงานขัดข้อง	33	11.0
กระบวนการทำงาน	166	55.4
ธุรกรรมที่ละเมิดกฎหมาย	10	3.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุถึงประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุดคือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาคือ การทุจริตของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 18.3

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ที่เกิดจากการทุจริตจากบุคคลภายนอกที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุด

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดจากการทุจริตจากบุคคลภายนอกที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลูกค้าปลอมแปลงเช็ค	29	9.7
ลูกค้าน้อ โกง	104	34.7
ลูกค้าเสนอให้สินบนแก่พนักงาน	151	50.3
อื่น ๆ	16	5.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุว่าความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดจากการทุจริตจากบุคคลภายนอกที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุด คือ ลูกค้าเสนอให้สินบนแก่พนักงาน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาคือ ลูกค้าน้อ โกง คิดเป็นร้อยละ 34.7

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ที่เกิดจากพนักงานทุจริตที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุด

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดจากพนักงานทุจริตที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานปลอมแปลงเช็ค	3	1.0
พนักงานยกยอกทรัพย์	69	23.0
พนักงานรับสินบน	102	34.0
พนักงานนำข้อมูลลูกค้าไปหาผลประโยชน์	117	39.0
อื่น ๆ	9	3.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดจากพนักงานทุจริตที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุดคือ พนักงานนำข้อมูลลูกค้าไปหาผลประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ พนักงานรับสินบน คิดเป็นร้อยละ 34.0

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ที่เกิดจากผู้บริหารซึ่งเกิดขึ้นได้บ่อยที่สุด

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดจากผู้บริหาร ซึ่งเกิดขึ้นได้บ่อยที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กระทำการเกินขอบเขตอำนาจของตน	60	20.0
ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ในส่วนที่สำคัญ	75	25.0
มอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแทนตนอยู่บ่อยครั้ง	62	20.7
ขาดความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	98	32.7
อื่นๆ	5	1.6
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดจากผู้บริหารซึ่งเกิดขึ้นได้บ่อยที่สุดคือ ขาดความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมาคือ ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ในส่วนที่สำคัญ คิดเป็นร้อยละ 25.0

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
จากการจ้างงานที่เกิดขึ้นได้บ่อยที่สุด

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจากการจ้างงานที่เกิดขึ้นได้บ่อยที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม	93	31.0
การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม	83	27.7
การลาออกของพนักงานเกิดขึ้นบ่อยและมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น	98	32.7
มีการหยุดงานโดยไม่แจ้งล่วงหน้า	26	8.6
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
จากการจ้างงานที่เกิดขึ้นได้บ่อยที่สุด คือ การลาออกของพนักงานเกิดขึ้นบ่อยและมีแนวโน้ม
เพิ่มสูงขึ้น คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมาคือ การจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 31.0
การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 27.7 และมีการหยุดงานโดยไม่แจ้งล่วงหน้า
คิดเป็นร้อยละ 8.6

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์
 ความคิดเห็นว่าองค์กรที่มีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ดี มีผลต่อการปฏิบัติงาน
 ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ
 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ความเหมาะสมในการใช้เพื่อ ควบคุมการความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการขององค์กร		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี	รวม	ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
1.สามารถส่งเสริมให้มีการ ควบคุมภายในที่ดี	จำนวน	107	158	30	5	0	300	4.22	มาก
	ร้อยละ	35.7	52.7	10.0	1.6	0.0	100.0		
2.สามารถส่งเสริมให้มีการจัด สถานที่ทำงานให้มีความ ปลอดภัยสำหรับพนักงาน	จำนวน	53	146	91	9	1	300	3.80	มาก
	ร้อยละ	17.7	48.7	30.3	3.0	0.3	100.0		
3.สามารถส่งเสริมให้มีการ ปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขต อำนาจ/อำนาจอนุมัติ	จำนวน	86	163	47	4	0	300	4.10	มาก
	ร้อยละ	28.7	54.3	15.7	1.3	0.0	100.0		
4.สามารถส่งเสริมให้มีการ ปฏิบัติงานที่สามารถตรวจ สอบราชการระหว่างกันได้	จำนวน	80	160	55	4	1	300	4.05	มาก
	ร้อยละ	26.7	53.3	18.4	1.3	0.3	100.0		
5.สามารถส่งเสริมให้มีระบบ การสำรองข้อมูล	จำนวน	54	160	77	9	0	300	3.86	มาก
	ร้อยละ	18.0	53.3	25.7	3.0	0.0	100.0		
6.สามารถส่งเสริมให้มีการ ปฏิบัติตามกฎหมายและ กฎระเบียบภายในบริษัท	จำนวน	65	162	68	5	0	300	3.96	มาก
	ร้อยละ	21.7	54.0	22.7	1.6	0.0	100.0		

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ความเหมาะสมในการใช้เพื่อควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขององค์กร		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
7.สามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้ำ มีให้นำไปใช้หาประโยชน์ส่วนบุคคล	จำนวน	83	139	68	10	0	300	3.98	มาก
	ร้อยละ	27.7	46.3	22.7	3.3	0.0	100.0		
8.สามารถส่งเสริมให้มีการซักซ้อมแผนสำรองฉุกเฉินอยู่เป็นประจำทุกปี	จำนวน	32	153	104	10	1	300	3.68	มาก
	ร้อยละ	10.7	51.0	34.7	3.3	0.3	100.0		
9.สามารถนำแผนสำรองฉุกเฉินไปปฏิบัติได้จริงกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤต	จำนวน	43	146	100	11	0	300	3.74	มาก
	ร้อยละ	14.3	48.7	33.3	3.7	0.0	100.0		
ค่าเฉลี่ยรวม								3.93	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ความคิดเห็นว่า องค์กรที่มีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ดี มีผลต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ หรือมีความเหมาะสมในการใช้เพื่อควบคุมการปฏิบัติการขององค์กร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ระดับความคิดเห็นในข้อย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา คือสามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.10) สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่างกันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05) สามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้ำมีให้นำไปใช้หาประโยชน์ส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.98) สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบภายในบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.96) สามารถส่งเสริมให้มีระบบการสำรองข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.86) สามารถส่งเสริมให้มีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัยสำหรับพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) สามารถนำแผนสำรองฉุกเฉินไปปฏิบัติได้จริงกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤต (ค่าเฉลี่ย 3.74) และสามารถส่งเสริมให้มีการซักซ้อมแผนสำรองฉุกเฉินอยู่เป็นประจำทุกปี (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ส่วนที่ 4 ปัญหาหรือข้อเสนอแนะ ถ้าจากระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จะมีระดับ
ความรุนแรงของปัญหามากน้อยในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาของการจากระบบการควบคุม
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ระดับความรุนแรงของปัญหาในด้านต่างๆ

ปัญหาในการควบคุม ความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี	รวม	ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความ รุนแรง
1.การควบคุมภายในขาด ประสิทธิภาพ	จำนวน	112	140	38	10	0	300	4.18	มาก
	ร้อยละ	37.3	46.7	12.7	3.3	0.0	100.0		
2.การทุจริตของบุคคลใน องค์กร เช่น จากเจ้าหน้าที่ และผู้บริหาร	จำนวน	84	146	56	9	5	300	3.98	มาก
	ร้อยละ	28.0	48.7	18.7	3.0	1.6	100.0		
3.การทุจริตของบุคคลนอก องค์กร เช่น ลูกค้าหรือผู้ มุ่งหวังผลประโยชน์	จำนวน	49	151	83	14	3	300	3.76	มาก
	ร้อยละ	16.3	50.3	27.7	4.7	1.0	100.0		
4.ความปลอดภัยของ สถานที่ทำงาน	จำนวน	26	127	124	20	3	300	3.51	มาก
	ร้อยละ	8.7	42.3	41.3	6.7	1.0	100.0		
5.การปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์กร	จำนวน	31	139	109	19	2	300	3.59	มาก
	ร้อยละ	10.3	46.3	36.3	6.4	0.7	100.0		
6.การจัดการที่ขาด ประสิทธิภาพ	จำนวน	96	147	50	5	2	300	4.10	มาก
	ร้อยละ	32.0	49.0	16.7	1.6	0.7	100.0		
7.ความบกพร่องของ ระบบงานและ คอมพิวเตอร์	จำนวน	75	140	71	10	4	300	3.91	มาก
	ร้อยละ	25.0	46.7	23.7	3.3	1.3	100.0		

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ปัญหาในการควบคุม ความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี	รวม	ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความ รุนแรง
8.พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่ทำ	จำนวน	76	127	79	14	4	300	3.86	มาก
	ร้อยละ	25.3	42.3	26.3	4.8	1.3	100.0		
9.ไม่มีคู่มือปฏิบัติงานที่ดี หรือนำมาใช้งานได้จริง	จำนวน	63	136	89	9	3	300	3.82	มาก
	ร้อยละ	21.0	45.3	29.7	3.0	1.0	100.0		
10.มีคู่มือปฏิบัติงานแต่ พนักงานไม่ปฏิบัติตาม คู่มือนั้น	จำนวน	59	125	98	16	2	300	3.74	มาก
	ร้อยละ	19.7	41.7	32.7	5.2	0.7	100.0		
11.ไม่มีแผนสำรอง ฉุกเฉินหรือ ไม่มีการ ซักซ้อมหากมีกรณีวิกฤต เกิดขึ้น	จำนวน	31	136	110	17	6	300	3.56	มาก
	ร้อยละ	10.3	45.3	36.7	5.7	2.0	100.0		
12.การนำข้อมูลความลับ ของลูกค้าไปหา ประโยชน์ส่วนตัว	จำนวน	44	132	101	15	8	300	3.63	มาก
	ร้อยละ	14.7	44.0	33.7	5.0	2.6	100.0		
ค่าเฉลี่ยรวม								3.80	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของข้อมูลปัญหาของการขาดระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จะมีระดับความรุนแรงของปัญหาในด้านต่างๆ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ระดับปัญหาในข้อย่อย ถ้าขาดระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะมีระดับความรุนแรงของปัญหาในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การควบคุมภายในขาดประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือการจัดการที่ขาดประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.10) การทุจริตของบุคคลในองค์กร เช่น จากเจ้าหน้าที่ และผู้บริหาร (ค่าเฉลี่ย 3.98) และความบกพร่องของระบบงานและคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

และพบว่า ถ้าขาดระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จะมีระดับความรุนแรงของปัญหาในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากแต่น้อยกว่าข้ออื่นๆ คือความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.51) ไม่มีแผนสำรองฉุกเฉินหรือไม่มีการซักซ้อมหากมีกรณีวิกฤตเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.56) และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ส่วนที่ 5 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับการรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ข้อเท็จจริงของการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด และคะแนนที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ส่วนที่ 5.1 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับการรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ

เพศ		การรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ			
		ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	รวม
ชาย	จำนวน	90	10	14	114
	ร้อยละ	78.9	8.8	12.3	100.0
หญิง	จำนวน	129	19	38	186
	ร้อยละ	69.4	10.2	20.4	100.0
รวม	จำนวน	219	29	52	300
	ร้อยละ	73.0	9.6	17.4	100.0

จากตารางที่ 21 พบว่า เพศกับการรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพศหญิงระบุว่าทราบ คิดเป็นร้อยละ 69.4 ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 10.2 และไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 20.4

พบว่า เพศชายระบุว่าทราบ คิดเป็นร้อยละ 78.9 ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 8.8 และไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 12.3

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้าน
ปฏิบัติการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		การรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ			
		ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	รวม
ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	5	0	3	8
	ร้อยละ	62.5	0.0	37.5	100.0
ปริญญาตรี	จำนวน	133	26	35	194
	ร้อยละ	68.6	13.4	18.0	100.0
ปริญญาโท	จำนวน	81	3	14	98
	ร้อยละ	82.7	3.1	14.3	100.0
รวม	จำนวน	219	29	52	300
	ร้อยละ	73.0	9.6	17.4	100.0

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโทระบุว่า
ทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 82.7 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี
คิดเป็นร้อยละ 68.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุว่าไม่ทราบ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี
คิดเป็นร้อยละ 13.4 รองลงมาคือมีระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 3.1 และผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุว่าไม่แน่ใจ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.5
รองลงมาคือมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.0

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้าน
ปฏิบัติการ จำแนกตามอายุการทำงานรวม

อายุการทำงานรวม		การรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ			
		ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	รวม
ต่ำกว่า 1 ปี	จำนวน	5	4	2	11
	ร้อยละ	45.5	36.4	18.1	100.0
ตั้งแต่ 1-3 ปี	จำนวน	23	7	8	38
	ร้อยละ	60.5	18.4	21.1	100.0
ตั้งแต่ 3-5 ปี	จำนวน	16	4	6	26
	ร้อยละ	61.5	15.4	23.1	100.0
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	จำนวน	175	14	36	225
	ร้อยละ	77.8	6.2	16.0	100.0
รวม	จำนวน	219	29	52	300
	ร้อยละ	73.0	9.6	17.4	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่า อายุการทำงานรวมกับการรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุการทำงานรวมตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไประบุว่าทราบ คิดเป็นร้อยละ 77.8 รองลงมาคืออายุงานรวมตั้งแต่ 3-5 ปีทราบ คิดเป็นร้อยละ 61.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุการทำงานรวมต่ำกว่า 1 ปีระบุว่าไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาคือ อายุการทำงานรวมตั้งแต่ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.4 และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุการทำงานรวมตั้งแต่ 3-5 ปีระบุว่าไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 23.1 รองลงมาคือ อายุการทำงานรวมตั้งแต่ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.1

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

ลักษณะงานที่ทำ ในปัจจุบัน		การรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ			
		ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	รวม
สินเชื่อ	จำนวน	67	10	16	93
	ร้อยละ	72.0	10.8	17.2	100.0
รับฝากเงิน	จำนวน	13	1	5	19
	ร้อยละ	68.4	5.3	26.3	100.0
บริหารความเสี่ยง	จำนวน	19	1	0	20
	ร้อยละ	95.0	5.0	0.0	100.0
บัญชี	จำนวน	20	2	2	24
	ร้อยละ	83.4	8.3	8.3	100.0
คอมพิวเตอร์	จำนวน	8	1	2	11
	ร้อยละ	72.7	9.1	18.2	100.0
กฎหมาย	จำนวน	25	5	8	38
	ร้อยละ	65.8	13.2	21.0	100.0
ตรวจสอบภายใน	จำนวน	9	0	1	10
	ร้อยละ	90.0	0.0	10.0	100.0
บริหารเงิน	จำนวน	8	0	6	14
	ร้อยละ	57.1	0.0	42.9	100.0
ธุรการ	จำนวน	3	0	5	8
	ร้อยละ	37.5	0.0	62.5	100.0
อื่นๆ	จำนวน	47	9	7	63
	ร้อยละ	74.6	14.3	11.1	100.0
รวม	จำนวน	219	29	52	300
	ร้อยละ	73.0	9.6	17.4	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ หมายถึง พัฒนาคูณภาพสินทรัพย์ พัฒนาระบบงาน สื่อสารองค์กร และการตลาด

จากตารางที่ 24 พบว่า ลักษณะงานกับการรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะงานบริหารความเสี่ยงระบุว่าทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ 90.0 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 83.4 อื่นๆ ได้แก่ พัฒนาคุณภาพสินทรัพย์ พัฒนาระบบงาน สื่อสารองค์กร และการตลาด คิดเป็นร้อยละ 74.6 คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 72.7 และสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 72.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะงานอื่นๆ ได้แก่ พัฒนาคุณภาพสินทรัพย์ พัฒนาระบบงาน สื่อสารองค์กร และการตลาด ระบุว่าไม่ทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.3 รองลงมาคือ กฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 13.2 สินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 10.8 คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 9.1 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 8.3 และรับฝากเงิน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะงานธุรการระบุว่าไม่แน่ใจเรื่องการรับทราบความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ บริหารเงิน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รับฝากเงิน คิดเป็นร้อยละ 26.3 คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 21.0 สินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 17.2 และ อื่นๆ ได้แก่ พัฒนาคุณภาพสินทรัพย์ พัฒนาระบบงาน สื่อสารองค์กร และการตลาด คิดเป็นร้อยละ 11.1

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ตำแหน่งในองค์กร		การรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ			
		ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	รวม
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	113	25	38	176
	ร้อยละ	64.2	14.2	21.6	100.0
ผู้บริหารระดับต้น	จำนวน	68	4	13	85
	ร้อยละ	80.0	4.7	15.3	100.0
ผู้บริหารระดับกลาง	จำนวน	32	0	1	33
	ร้อยละ	97.0	0.0	3.0	100.0
ผู้บริหารระดับสูง	จำนวน	6	0	0	6
	ร้อยละ	100.0	0.0	0.0	100.0
รวม	จำนวน	219	29	52	300
	ร้อยละ	73.0	9.6	17.4	100.0

จากตารางที่ 25 พบว่า ตำแหน่งในองค์กรกับการรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงรับทราบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ผู้บริหารระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ 97.0 ผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 80.0 และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 64.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในองค์กรเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ระบุว่าไม่ทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.2 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 4.7 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุว่า ไม่แน่ใจการรับทราบเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.6 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 15.3 และผู้บริหารระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.0

ส่วนที่ 5.2 แสดงผลความสัมพันธ์ ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับ
ข้อเท็จจริงของการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศกับการ
บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร

เพศ		การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร			
		มีการบริหาร ความเสี่ยง	ไม่มีการบริหาร ความเสี่ยง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	รวม
ชาย	จำนวน	86	6	22	114
	ร้อยละ	75.4	5.3	19.3	100.0
หญิง	จำนวน	138	10	38	186
	ร้อยละ	74.2	5.4	20.4	100.0
รวม	จำนวน	224	16	60	300
	ร้อยละ	74.7	5.3	20.0	100.0

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงระบุว่าองค์กรมีการบริหาร
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 74.2 ไม่มี คิดเป็น ร้อยละ 5.4 และไม่ทราบหรือไม่แน่ใจ
คิดเป็นร้อยละ 20.4

เพศชาย ระบุว่า องค์กรมีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 75.4 ไม่มี
คิดเป็นร้อยละ 5.3 และไม่ทราบหรือไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 19.3

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา กับ การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร

ระดับการศึกษา		การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร			
		มีการบริหาร ความเสี่ยง	ไม่มีการบริหาร ความเสี่ยง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	รวม
ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	4	0	4	8
	ร้อยละ	50.0	0.0	50.0	100.0
ปริญญาตรี	จำนวน	135	14	45	194
	ร้อยละ	69.6	7.2	23.2	100.0
ปริญญาโท	จำนวน	85	2	11	98
	ร้อยละ	86.7	2.0	11.3	100.0
รวม	จำนวน	224	16	60	300
	ร้อยละ	74.7	5.3	20.0	100.0

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ระบุว่า องค์กรมีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.7 รองลงมาคือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.6 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ การศึกษาปริญญาตรีระบุว่าไม่มีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.2 รองลงมาคือปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 2.0 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี ระบุว่าไม่แน่ใจหรือไม่ทราบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือปริญญาตรี คิด เป็นร้อยละ 23.2 และปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 11.3

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงานรวมกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร

อายุการทำงานรวม		การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร			
		มีการบริหารความเสี่ยง	ไม่มีการบริหารความเสี่ยง	ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	รวม
ต่ำกว่า 1 ปี	จำนวน	6	0	5	11
	ร้อยละ	54.5	0.0	45.5	100.0
ตั้งแต่ 1-3 ปี	จำนวน	25	3	10	38
	ร้อยละ	65.8	7.9	26.3	100.0
ตั้งแต่ 3-5 ปี	จำนวน	16	2	8	26
	ร้อยละ	61.5	15.4	23.1	100.0
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	จำนวน	177	11	37	225
	ร้อยละ	78.7	4.9	16.4	100.0
รวม	จำนวน	224	16	60	300
	ร้อยละ	74.7	5.3	20.0	100.0

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานรวมตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไประบุว่าองค์กรมีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.7 รองลงมา คืออายุการทำงานรวมตั้งแต่ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.8 อายุการทำงานรวมตั้งแต่ 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.5 และอายุงานรวมต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานรวมตั้งแต่ 3-5 ปี ระบุว่าไม่มีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.4 รองลงมาคืออายุการทำงานรวมตั้งแต่ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.9 และอายุการทำงานรวมตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 4.9 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานรวมต่ำกว่า 1 ปี ระบุว่าไม่แน่ใจหรือไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา คือ อายุการทำงานรวมตั้งแต่ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.3 อายุการทำงานรวมตั้งแต่ 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.1 และ อายุการทำงานรวมตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.4

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงานกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร

ลักษณะงาน		การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร			
		มีการบริหาร ความเสี่ยง	ไม่มีการบริหาร ความเสี่ยง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	รวม
สินเชื่อ	จำนวน	69	4	2	93
	ร้อยละ	74.2	4.3	21.5	100.0
รับฝากเงิน	จำนวน	14	0	5	19
	ร้อยละ	73.7	0.0	26.3	100.0
บริหารความเสี่ยง	จำนวน	19	0	1	20
	ร้อยละ	95.0	0.0	5.0	100.0
บัญชี	จำนวน	21	0	3	24
	ร้อยละ	87.5	0.0	12.5	100.0
คอมพิวเตอร์	จำนวน	10	0	1	11
	ร้อยละ	90.9	0.0	9.1	100.0
กฎหมาย	จำนวน	22	7	9	38
	ร้อยละ	57.9	18.4	23.7	100.0
ตรวจสอบภายใน	จำนวน	8	0	2	10
	ร้อยละ	80.0	0.0	20.0	100.0
บริหารเงิน	จำนวน	10	1	3	14
	ร้อยละ	71.4	7.1	21.5	100.0
ธุรการ	จำนวน	4	0	4	8
	ร้อยละ	50.0	0	50.0	100.0
อื่นๆ	จำนวน	47	4	12	63
	ร้อยละ	74.6	6.4	19.0	100.0
รวม	จำนวน	224	16	60	300
	ร้อยละ	74.7	5.3	20.0	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ หมายถึง พัฒนาคูณภาพสินทรัพย์ พัฒนาระบบงาน สื่อสารองค์กร และการตลาด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะงานบริหารความเสี่ยง ระบุว่าองค์กรมีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 90.9 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 87.5 ตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ 80.0 และอื่นๆ ได้แก่ พัฒนาคุณภาพสินทรัพย์ พัฒนาระบบงาน สื่อสารองค์กร และการตลาด คิดเป็นร้อยละ 74.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะงานกฎหมาย ระบุว่าองค์กรไม่มีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.4 รองลงมาคือ บริหารเงิน คิดเป็นร้อยละ 7.1 อื่นๆ ได้แก่ พัฒนาคุณภาพสินทรัพย์ พัฒนาระบบงาน สื่อสารองค์กร และการตลาด คิดเป็น ร้อยละ 6.4 และสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 4.3 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะงานธุรการระบุว่าไม่แน่ใจหรือไม่ทราบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ รับฝากเงิน คิดเป็นร้อยละ 26.3 กฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 23.7 บริหารเงินและสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 21.5 เท่ากัน และตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในองค์กรกับ
ข้อเท็จจริงของการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร

ตำแหน่งในองค์กร		การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร			
		มีการบริหาร ความเสี่ยง	ไม่มีการบริหาร ความเสี่ยง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	รวม
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	122	12	42	176
	ร้อยละ	69.3	6.8	23.9	100.0
ผู้บริหารระดับต้น	จำนวน	65	3	17	85
	ร้อยละ	76.5	3.5	20.0	100.0
ผู้บริหารระดับกลาง	จำนวน	31	1	1	33
	ร้อยละ	94.0	3.0	3.0	100.0
ผู้บริหารระดับสูง	จำนวน	6	0	0	6
	ร้อยละ	100.0	0.0	0.0	100.0
รวม	จำนวน	224	16	60	300
	ร้อยละ	74.7	5.3	20.0	100.0

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในองค์กรเป็นผู้บริหารระดับสูง ระบุว่าองค์กรมีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ 94.0 ผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 69.3 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระบุว่าไม่มีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 6.8 รองลงมาคือผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 3.5 และผู้บริหารระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.0 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในองค์กรเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ระบุว่าไม่แน่ใจหรือไม่ทราบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.9 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 20.0 และผู้บริหารระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.0

ส่วนที่ 5.3 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับ
ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศกับประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด

เพศ		ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นมากที่สุด						
		การทุจริต ของ พนักงาน	การทุจริต ของ ลูกค้า	การจ้างงาน ที่ไม่เป็น ธรรม	ระบบ งานขัดข้อง	กระบวนการ ทำงาน	ธุรกรรม ที่ละเมิด กฎหมาย	รวม
ชาย	จำนวน	22	6	11	12	58	5	114
	ร้อยละ	19.3	5.3	9.6	10.5	50.9	5	100.0
หญิง	จำนวน	33	4	15	21	108	5	186
	ร้อยละ	17.7	2.2	8.1	11.3	58.1	2.6	100.0
รวม	จำนวน	55	10	26	33	166	10	300
	ร้อยละ	18.3	3.3	8.7	11.0	55.3	3.4	100.0

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ระบุว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด คือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 58.1 การทุจริตของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 17.7 ระบบงานขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 11.3 การจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 8.1 ธุรกรรมที่ละเมิดกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 2.6 และการทุจริตของลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 2.2

เพศชาย ระบุว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด คือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 50.9 การทุจริตของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ระบบงานขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 10.5 การจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 9.6 การทุจริตของลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 5.3 และ ธุรกรรมที่ละเมิดกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 4.4

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา กับประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด

ระดับการศึกษา		ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นมากที่สุด						
		การทุจริต ของ พนักงาน	การ ทุจริต ของ ลูกค้า	การจ้างงาน ที่ ไม่เป็น ธรรม	ระบบ งานขัดข้อง	กระบวนการ ทำงาน	ธุรกรรม ที่ละเมิด กฎหมาย	รวม
ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	1	0	1	1	5	0	8
	ร้อยละ	12.5	0.0	12.5	12.5	62.5	0.0	100.0
ปริญญาตรี	จำนวน	42	8	20	21	94	9	194
	ร้อยละ	21.6	4.1	10.3	10.8	48.5	4.7	100.0
ปริญญาโท	จำนวน	12	2	5	11	67	1	98
	ร้อยละ	12.2	2.0	5.1	11.2	68.5	1.0	100.0
รวม	จำนวน	55	10	26	33	166	10	300
	ร้อยละ	18.3	3.3	8.7	11.0	55.3	3.4	100.0

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีระบุว่าประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุดคือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ การทุจริตของพนักงาน ระบบงานขัดข้องและการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 12.5 เท่ากัน ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นมีระดับการศึกษาปริญญาตรีระบุว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุดคือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 48.5 การทุจริตของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และ ระบบงานขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 10.8 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ระบุว่าประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุดคือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 68.5 การทุจริตของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และ ระบบงานขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 11.2

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงานกับประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด

อายุการทำงาน รวม		ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นมากที่สุด						รวม
		การทุจริต ของ พนักงาน	การทุจริต ของ ลูกค้า	การจ้างงาน ที่ไม่ เป็นธรรม	ระบบ งานขัดข้อง	กระบวนการ การ ทำงาน	ธุรกรรม ที่ละเมิด กฎหมาย	
ต่ำกว่า 1 ปี	จำนวน	1	2	0	1	7	0	11
	ร้อยละ	9.1	18.2	0.0	9.1	63.6	0.0	100.0
ตั้งแต่ 1-3 ปี	จำนวน	7	1	4	5	20	1	38
	ร้อยละ	18.4	2.6	10.5	13.2	52.6	2.7	100.0
ตั้งแต่ 3-5 ปี	จำนวน	4	3	2	4	12	1	26
	ร้อยละ	15.4	11.5	7.7	15.4	46.2	3.8	100.0
ตั้งแต่ 5ปีขึ้นไป	จำนวน	43	4	20	23	127	8	225
	ร้อยละ	19.1	1.8	8.9	10.2	56.4	3.6	100.0
รวม	จำนวน	55	10	26	33	166	10	300
	ร้อยละ	18.3	3.3	8.7	11.0	55.3	3.4	100.0

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ระบุว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุดคือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 56.4 การทุจริตของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 19.1 และ ระบบงานขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 10.2 คนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1-3 ปีระบุว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุดคือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 52.6 การทุจริตของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 2.3 และระบบงานขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 13.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นมีอายุการทำงานตั้งแต่ 3-5 ปี ระบุว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุดคือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 46.2 การทุจริตของพนักงาน และระบบงานขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 15.4 เท่ากัน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นมีอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ระบุว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุดคือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 56.4 การทุจริตของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 19.1 และระบบงานขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 10.2

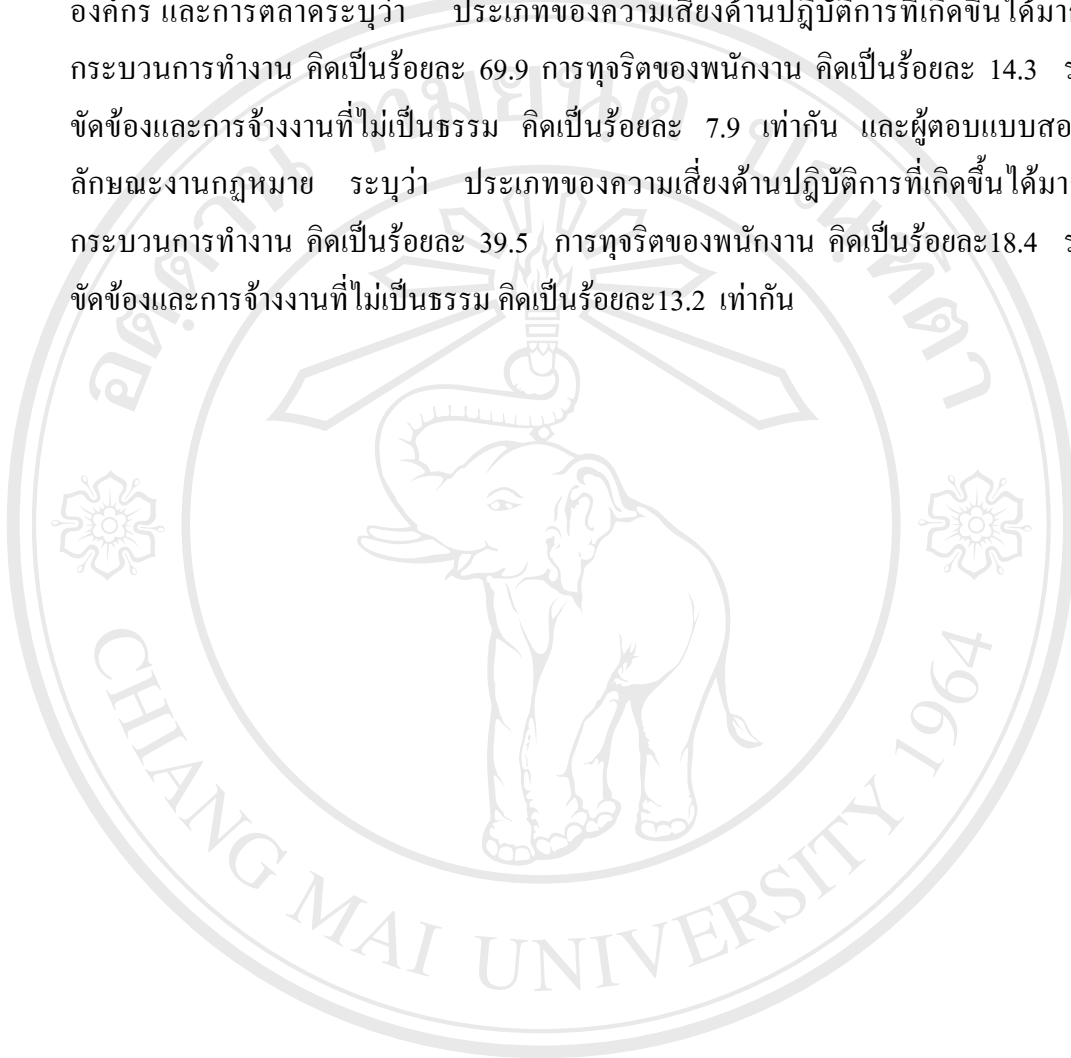
ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงานกับประเภท
ของความเสียด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด

ลักษณะงาน		ประเภทของความเสียด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นมากที่สุด						รวม
		การทุจริต ของ พนักงาน	การทุจริต ของ ลูกค้า	การจ้างงาน ที่ไม่ เป็นธรรม	ระบบ งานขัดข้อง	กระบวน การ ทำงาน	ธุรกรรม ที่ละเมิด กฎหมาย	
สินเชื่อ	จำนวน	20	7	7	9	49	1	93
	ร้อยละ	21.5	7.5	7.5	9.7	52.7	1.1	100.0
รับฝากเงิน	จำนวน	2	1	4	4	8	0	19
	ร้อยละ	10.5	5.3	21.1	21.1	42.0	0.0	100.0
บริหารความเสี่ยง	จำนวน	1	1	1	2	15	0	20
	ร้อยละ	5.0	5.0	5.0	10.0	75.0	0.0	100.0
บัญชี	จำนวน	10	0	1	5	8	0	24
	ร้อยละ	41.7	0.0	4.2	20.8	33.3	0.0	100.0
คอมพิวเตอร์	จำนวน	1	0	3	0	5	2	11
	ร้อยละ	9.1	0.0	27.3	0.0	45.5	18.1	100.0
กฎหมาย	จำนวน	7	0	5	5	15	6	38
	ร้อยละ	18.4	0.0	13.2	13.2	39.5	15.7	100.0
ตรวจสอบภายใน	จำนวน	3	1	0	1	5	0	10
	ร้อยละ	30.0	10.0	0.0	10.0	50.0	0.0	100.0
บริหารเงิน	จำนวน	1	0	0	2	11	0	14
	ร้อยละ	7.1	0.0	0.0	14.3	78.6	0.0	100.0
ธุรการ	จำนวน	1	0	0	0	6	1	8
	ร้อยละ	12.5	0.0	0.0	0.0	75.0	12.5	100.0
อื่นๆ	จำนวน	9	0	5	5	44	0	6
	ร้อยละ	14.3	0.0	7.9	7.9	69.9	0.0	100.0
รวม	จำนวน	55	10	26	33	166	10	300
	ร้อยละ	18.3	3.3	8.7	11.0	55.3	3.4	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ หมายถึง พัฒนาคุณภาพสินทรัพย์ พัฒนาระบบงาน สื่อสารองค์กร และการตลาด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นมีลักษณะงานสินเชื่อระบุว่า ประเภทของ
ความเสียด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุดคือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 52.7 การ

ทุจริตของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และ ระบบงานจัดซื้อ คิดเป็นร้อยละ 9.7 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นมีลักษณะงานอื่นๆ ได้แก่ พัฒนาคุณภาพสินทรัพย์ พัฒนาระบบงาน สื่อสารองค์กร และการตลาดระบุว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุดคือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 69.9 การทุจริตของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ระบบงานจัดซื้อและการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 7.9 เท่ากัน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะงานกฎหมาย ระบุว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุดคือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 39.5 การทุจริตของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ระบบงานจัดซื้อและการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 13.2 เท่ากัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในองค์กรกับประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด

ตำแหน่ง ในองค์กร		ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นมากที่สุด						
		การทุจริต ของ พนักงาน	การ ทุจริต ของ ลูกค้า	การจ้างงาน ที่ไม่ เป็นธรรม	ระบบ งานขัดข้อง	กระบวนการ ทำงาน	ธุรกรรม ที่ละเมิด กฎหมาย	รวม
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	39	7	16	15	93	6	176
	ร้อยละ	22.2	4.0	9.1	8.5	52.8	3.4	100.0
ผู้บริหารระดับต้น	จำนวน	12	1	8	12	52	0	85
	ร้อยละ	14.1	1.2	9.4	14.1	61.2	0.0	100.0
ผู้บริหารระดับกลาง	จำนวน	4	2	2	5	16	4	33
	ร้อยละ	12.1	6.1	6.1	15.2	48.5	12.0	100.0
ผู้บริหารระดับสูง	จำนวน	0	0	0	1	5	0	6
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	16.7	83.3	0.0	100.0
รวม	จำนวน	55	10	26	33	166	10	300
	ร้อยละ	18.3	3.3	8.7	11.0	55.3	3.3	100.0

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในองค์กรเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ระบุว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด คือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 52.8 การทุจริตของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และ การจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 9.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในองค์กรเป็นผู้บริหารระดับต้น ระบุว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด คือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 61.2 ระบบงานขัดข้องและการทุจริตของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 14.1 เท่ากัน และการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 9.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในองค์กรเป็นผู้บริหารระดับกลาง ระบุว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุดคือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ระบบงานขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 15.2 และการทุจริตของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 12.1 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในองค์กรเป็นผู้บริหารระดับสูง ระบุว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นได้มากที่สุดคือ กระบวนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 83.3 และระบบงานขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 16.7

ส่วนที่ 5.4 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับคะแนน
ที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศกับคะแนนที่ได้รับ
จากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ระดับคะแนนที่ได้		เพศ		
		ชาย	หญิง	รวม
ไม่เกินร้อยละ 60.0	จำนวน	8	18	26
	ร้อยละ	30.8	69.2	100.0
ร้อยละ 60.1-80.0	จำนวน	41	48	89
	ร้อยละ	46.1	53.9	100.0
ร้อยละ 80.01-100.0	จำนวน	65	120	185
	ร้อยละ	35.1	64.9	100.0
รวม	จำนวน	114	186	300
	ร้อยละ	38.0	62.0	100.0

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับคะแนนสูงสุดในอัตราร้อยละ 80.01-100.0 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.9 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมาคือได้รับคะแนนในอัตราร้อยละ 60.1-80.0 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.9 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.1 และได้รับคะแนนในอัตราไม่เกินร้อยละ 60.0 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.2 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.8

ตารางที่ 37 แสดงร้อยละของคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ

รายการ		เพศ		
		ชาย	หญิง	รวม
คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	83.7	84.8	84.4

จากตารางที่ 37 พบว่า คะแนนเฉลี่ยเพศหญิงได้รับคะแนนเฉลี่ยในอัตราร้อยละ 84.8
เพศชาย ได้รับคะแนนเฉลี่ยในอัตราร้อยละ 83.7 และคะแนนเฉลี่ยของทุกเพศ ร้อยละ 84.4

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา กับ
คะแนนที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ระดับคะแนนที่ได้		ระดับการศึกษา			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	รวม
ไม่เกินร้อยละ 60	จำนวน	2	18	6	26
	ร้อยละ	7.7	69.2	23.1	100.0
ร้อยละ 60.1-80.0	จำนวน	2	75	12	89
	ร้อยละ	2.2	84.3	13.5	100.0
ร้อยละ 80.01-100.0	จำนวน	4	101	80	185
	ร้อยละ	2.2	54.6	43.2	100.0
รวม	จำนวน	8	194	98	300
	ร้อยละ	2.7	64.7	32.6	100.0

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับคะแนนสูงสุดในอัตราร้อยละ 80.01-
100.0 คือผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมาคือ ผู้มีการศึกษาระดับ

ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 43.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับคะแนนในอัตราร้อยละ 60.01-80.0 คือ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.3 รองลงมาคือ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 13.5 และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับคะแนนไม่เกินร้อยละ 60.0 คือผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.2 รองลงมาคือ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 23.1

ตารางที่ 39 แสดงร้อยละของคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ		ระดับการศึกษา			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	รวม
คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	80.0	82.0	89.5	84.4

จากตารางที่ 39 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโทได้รับคะแนนเฉลี่ยในอัตราร้อยละ 89.5 รองลงมาคือผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับคะแนนเฉลี่ยในอัตราร้อยละ 82.0 ผู้มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีได้รับคะแนนเฉลี่ยในอัตราร้อยละ 80.0 และคะแนนเฉลี่ยของทุกระดับการศึกษา ร้อยละ 84.4

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงานร่วมกับ
คะแนนที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ระดับคะแนนที่ได้		อายุการทำงานรวม				รวม
		ต่ำกว่า 1 ปี	ตั้งแต่ 1-3 ปี	ตั้งแต่ 3-5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	
ไม่เกินร้อยละ 60	จำนวน	0	6	3	17	26
	ร้อยละ	0.0	23.1	11.5	65.4	100.0
ร้อยละ 60.1-80.0	จำนวน	4	14	11	60	89
	ร้อยละ	4.5	15.7	12.4	67.4	100.0
ร้อยละ 80.01-100.0	จำนวน	7	18	12	148	185
	ร้อยละ	3.8	9.7	6.5	80.0	100.0
รวม	จำนวน	11	38	26	225	300
	ร้อยละ	3.6	12.7	8.7	75.0	100.0

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับคะแนนสูงสุดในอัตราร้อยละ 80.01-100.0 คือผู้มีอายุการทำงานรวมตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาคือผู้มีอายุการทำงานรวมตั้งแต่ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.7 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับคะแนนในอัตราร้อยละ 60.01-80.0 คือผู้มีอายุการทำงานรวมตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 67.4 รองลงมาคือผู้มีอายุการทำงานรวมตั้งแต่ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.7 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับคะแนนไม่เกินร้อยละ 60.0 คือผู้มีอายุการทำงานรวมตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมาคือผู้มีอายุการทำงานรวมตั้งแต่ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.1

ตารางที่ 41 แสดงร้อยละของคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามอายุการทำงานรวม

รายการ		อายุการทำงานรวม				รวม
		ต่ำกว่า 1 ปี	ตั้งแต่ 1-3 ปี	ตั้งแต่ 3-5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	
คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	86.7	79.1	81.2	85.5	84.4

จากตารางที่ 41 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของผู้มีอายุการทำงานรวมต่ำกว่า 1 ปีได้รับคะแนนเฉลี่ยในอัตราร้อยละ 86.7 รองลงมาคือผู้มีอายุการทำงานรวมตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปได้รับคะแนนเฉลี่ยในอัตราร้อยละ 85.5 และคะแนนเฉลี่ยของทุกช่วงอายุการทำงานรวม ร้อยละ 84.4

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในองค์กรกับ
คะแนนที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ระดับคะแนนที่ได้		ตำแหน่งในองค์กร				รวม
		เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร ระดับต้น	ผู้บริหาร ระดับกลาง	ผู้บริหาร ระดับสูง	
ไม่เกินร้อยละ 60	จำนวน	18	6	2	0	26
	ร้อยละ	69.2	23.1	7.7	0.0	100.0
ร้อยละ 60.1-80.0	จำนวน	60	21	8	0	89
	ร้อยละ	67.4	23.6	9.0	0.0	100.0
ร้อยละ 80.01-100.0	จำนวน	98	58	23	6	185
	ร้อยละ	53.0	31.4	12.4	3.2	100.0
รวม	จำนวน	176	85	33	6	300
	ร้อยละ	58.7	28.3	11.0	2.0	100.0

ตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับคะแนนสูงสุดในอัตราร้อยละ 80.01-100.0 คือผู้มีตำแหน่งงานในองค์กรเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือผู้มีตำแหน่งงานในองค์กรเป็นผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 31.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับคะแนนในอัตราร้อยละ 60.01-80.0 คือผู้มีตำแหน่งงานในองค์กรเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 67.4 รองลงมาคือผู้มีตำแหน่งงานในองค์กรเป็นผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 23.6 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับคะแนนไม่เกินร้อยละ 60.0 คือผู้มีตำแหน่งงานในองค์กรเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 69.2 รองลงมาคือผู้มีตำแหน่งงานในองค์กรเป็นผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 23.1

ตารางที่ 43 แสดงร้อยละของคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับจากการตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

รายการ		ตำแหน่งในองค์กร				รวม
		เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร ระดับต้น	ผู้บริหาร ระดับกลาง	ผู้บริหาร ระดับสูง	
คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	82.5	86.1	87.7	97.8	84.4

จากตารางที่ 43 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของผู้ที่มีตำแหน่งในองค์กรเป็นผู้บริหารระดับสูง
ได้รับคะแนนเฉลี่ยในอัตราร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ ผู้ที่มีตำแหน่งในองค์กรเป็นผู้บริหาร
ระดับกลางได้รับคะแนนเฉลี่ยในอัตราร้อยละ 87.7 และคะแนนเฉลี่ยของทุกตำแหน่งในองค์กรร้อย
ละ 84.4

ส่วนที่ 5.5 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับ
ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามคำถามเกี่ยวกับความรู้ความ
เข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ

คำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ		จำนวนผู้ที่ตอบถูก	
		เพศชาย	เพศหญิง
1. ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหาร ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร	จำนวน	114	186
	ร้อยละ	100.0	100.0
2. การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น	จำนวน	92	147
	ร้อยละ	80.7	79.0
3. หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการ ดำเนินการ สนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของ พนักงาน	จำนวน	107	174
	ร้อยละ	93.9	93.5
4. ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม	จำนวน	107	174
	ร้อยละ	93.9	93.5
5. การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อม เท่านั้น และไม่จำเป็นต้องระบุและ ทบทวนทุกครั้งที่มี การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	จำนวน	86	151
	ร้อยละ	75.4	81.2
6. ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทาง และวิธีการในการ ประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับ การดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ	จำนวน	110	184
	ร้อยละ	96.5	98.9
7. การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึง โอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้น และผลกระทบที่เหตุการณ์ นั้นมีต่อองค์กร	จำนวน	113	182
	ร้อยละ	99.1	97.8
8. การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถ ของระบบควบคุมความเสี่ยง	จำนวน	108	171
	ร้อยละ	94.7	91.9

ตารางที่ 44 (ต่อ)

คำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ		จำนวนผู้ที่ตอบถูก	
		เพศชาย	เพศชาย
9.การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น	จำนวน	88	149
	ร้อยละ	77.2	80.1
10.ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม	จำนวน	103	165
	ร้อยละ	90.4	88.7
11.กระบวนการสอบชั้น หรือมีคู่มือการปฏิบัติงาน ไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้	จำนวน	75	130
	ร้อยละ	65.8	69.9
12.สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และ กระทั่งขอรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้	จำนวน	82	137
	ร้อยละ	71.9	73.7
13.ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	จำนวน	86	143
	ร้อยละ	75.4	76.9
14.รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้	จำนวน	84	141
	ร้อยละ	73.7	75.8
15.วิธีการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีการยอมรับความเสี่ยง	จำนวน	75	127
	ร้อยละ	65.8	68.3

จากตารางที่ 44 พบว่า เพศชาย ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 80.7

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 93.9

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 93.9

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 75.4

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 96.5

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กร คิดเป็นร้อยละ 99.1

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 94.7

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 77.2

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 90.4

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 65.8

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้คิดเป็นร้อยละ 71.9

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 75.4

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 73.7

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีการยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 65.8

เพศหญิง ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 79.0

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 93.5

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 93.5

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 81.2

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 98.9

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กร คิดเป็นร้อยละ 97.8

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 91.9

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 80.1

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 88.7

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 69.9

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใดๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 73.7

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 76.9

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 75.8

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มี การยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 68.3



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะงานปัจจุบัน

คำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ		จำนวนผู้ที่ตอบถูก				
		สินเชื่อ	รับฝากเงิน	บริหารความเสี่ยง	บัญชี	คอมพิวเตอร์
1.ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร	จำนวน	93	19	20	24	11
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
2.การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น	จำนวน	80	12	17	16	7
	ร้อยละ	86.0	63.2	85.0	66.7	63.6
3. หน่วยงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการ สนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติและพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน	จำนวน	86	19	19	22	11
	ร้อยละ	92.5	100.0	95.0	91.7	100.0
4.ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม	จำนวน	90	19	20	24	10
	ร้อยละ	96.8	100.0	100.0	100.0	90.9
5.การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้น และไม่จำเป็นต้องระบุและ ทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	จำนวน	74	11	18	17	8
	ร้อยละ	79.6	57.9	90.0	70.8	72.7

ตารางที่ 45 (ต่อ)

คำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ		จำนวนผู้ที่ตอบถูก				
		สิ้นเชื้อ	รับฝากเงิน	บริหาร ความเสี่ยง	บัญชี	คอม พิวเตอร์
6.ควรถูกกำหนดหรือทบทวน แนวทาง และวิธีการในการ ประเมินความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการให้มีความเหมาะสม กับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ	จำนวน	90	18	19	24	11
	ร้อยละ	96.8	94.7	95.0	100.0	100.0
7.การประเมินความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึง โอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้น และผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมี ต่อองค์กร	จำนวน	91	19	20	24	10
	ร้อยละ	97.8	100.0	100.0	100.0	90.9
8.การติดตามผลและการ รายงานความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วย ให้ผู้บริหารใช้ประเมิน ความสามารถของระบบควบคุม ความเสี่ยง	จำนวน	89	18	20	23	10
	ร้อยละ	95.7	94.7	100.0	95.8	90.9
9.การคาดคะเนถึงความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นใน อนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการ ปรับตัว และป้องกัน ได้ก่อนที่ ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น	จำนวน	70	16	15	22	6
	ร้อยละ	75.3	84.2	75.0	91.7	54.5
10.ระบบข้อมูลสารสนเทศจะ ช่วยให้การจัด เก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็น ต่อการบริหารความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ ได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม	จำนวน	87	16	19	20	10
	ร้อยละ	93.5	84.2	95.0	83.3	90.9

ตารางที่ 45 (ต่อ)

คำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ		จำนวนผู้ที่ตอบถูก				
		สินเชื่อ	รับฝากเงิน	บริหาร ความเสี่ยง	บัญชี	คอม พิวเตอร์
11.กระบวนการสอบขั้น หรือ มีคู่มือการปฏิบัติงาน ไม่ได้ลด โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการลงได้	จำนวน	60	11	15	17	9
	ร้อยละ	64.5	57.9	75.0	70.8	81.8
12.สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใดๆ มีอำนาจ ในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอด รายการที่เกี่ยวข้องในคราว เดียวกันได้	จำนวน	64	13	14	18	9
	ร้อยละ	68.8	68.4	70.0	75.0	81.8
13.ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้าน เครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพ คล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิด ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	จำนวน	73	14	13	22	6
	ร้อยละ	78.5	73.7	65.0	91.7	54.5
14.รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติด กับผลการดำเนินงานที่สูงกว่า มาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความ เสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้	จำนวน	70	10	16	19	5
	ร้อยละ	75.3	52.6	80.0	79.2	45.5
15.วิธีการจัดการความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการได้แก่ การ ควบคุม การโอนย้าย การ หลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีกร ยอมรับความเสี่ยง	จำนวน	61	12	15	16	6
	ร้อยละ	65.6	63.2	75.0	66.7	54.5

ตารางที่ 45 (ต่อ)

คำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ		จำนวนผู้ที่ตอบถูก				
		กฎหมาย	ตรวจสอบ ภายใน	บริหารเงิน	ธุรการ	อื่นๆ
1.ควรมีการกำหนดนโยบาย และภาพรวมในการบริหาร ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการใน องค์กร	จำนวน	38	10	14	8	63
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
2.การบริหาร จัดการ และการ ควบคุมความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของ หน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น	จำนวน	27	9	12	5	54
	ร้อยละ	71.1	90.0	85.7	62.5	85.7
3. หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการ ดำเนินการ สนับสนุนการนำ การบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการ บริหารความเสี่ยงของพนักงาน	จำนวน	34	10	14	8	58
	ร้อยละ	89.5	100.0	100.0	100.0	92.1
4.ระบบการบริหารความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม	จำนวน	37	9	13	6	59
	ร้อยละ	97.4	90.0	92.9	75.0	93.7
5.การระบุและทบทวนควร จัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อม เท่านั้น และไม่จำเป็นต้องระบุ และ ทบทวนทุกครั้งที่มีการ เปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยง ด้านปฏิบัติการ	จำนวน	30	8	12	6	53
	ร้อยละ	78.9	80.0	85.7	75.0	84.1

ตารางที่ 45 (ต่อ)

คำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ		จำนวนผู้ที่ตอบถูก				
		กฎหมาย	ตรวจสอบ ภายใน	บริหารเงิน	ธุรการ	อื่นๆ
6.ควรถูกกำหนดหรือทบทวน แนวทาง และวิธีการในการ ประเมินความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการให้มีความเหมาะสม กับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ	จำนวน	38	10	14	8	62
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	98.4
7.การประเมินความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึง โอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้น และผลกระทบที่เหตุการณ์นั้น มีต่อองค์กร	จำนวน	37	10	14	8	62
	ร้อยละ	97.4	100.0	100.0	100.0	98.4
8.การติดตามผลและการ รายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติ การเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ ผู้บริหารใช้ประเมินความ สามารถของระบบควบคุม ความเสี่ยง	จำนวน	35	10	14	6	54
	ร้อยละ	92.1	100.0	100.0	75.0	85.7
9.การคาดคะเนถึงความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นใน อนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการ ปรับตัว และป้องกัน ได้ก่อนที่ ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น	จำนวน	31	9	11	6	51
	ร้อยละ	81.6	90.0	78.6	75.0	81.0
10.ระบบข้อมูลสารสนเทศจะ ช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่ เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการ บริหารความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ ได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม	จำนวน	32	8	13	7	56
	ร้อยละ	84.2	80.0	92.9	87.5	88.9

ตารางที่ 45 (ต่อ)

คำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ		จำนวนผู้ที่ตอบถูก				
		กฎหมาย	ตรวจสอบ ภายใน	บริหาร เงิน	ธุรการ	อื่นๆ
11.กระบวนการสอบขั้น หรือ มีคู่มือการปฏิบัติงาน ไม่ได้ลด โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการลงได้	จำนวน	21	8	11	6	47
	ร้อยละ	55.3	80.0	78.6	75.0	74.6
12.สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจ ในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอด รายการที่เกี่ยวข้องในคราว เดียวกันได้	จำนวน	24	9	11	5	52
	ร้อยละ	63.2	90.0	78.6	62.5	82.5
13.ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้าน เครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพ คล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิด ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	จำนวน	27	9	10	5	50
	ร้อยละ	71.1	90.0	71.4	62.5	79.4
14.รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติด กับผลการดำเนินงานที่สูงกว่า มาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความ เสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้	จำนวน	27	8	10	7	53
	ร้อยละ	71.1	80.0	71.4	87.5	84.1
15.วิธีการจัดการความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการได้แก่ การ ควบคุม การโอนย้าย การ หลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีกร ยอมรับความเสี่ยง	จำนวน	24	6	12	6	49
	ร้อยละ	63.2	60.0	85.7	75.0	77.8

หมายเหตุ: อื่นๆ หมายถึง พัฒนาคุณภาพสินทรัพย์ พัฒนาระบบงาน สื่อสารองค์กร และการตลาด

ลักษณะงานสินเชื่อ

จากตารางที่ 45 พบว่า ลักษณะงานสินเชื่อ ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 86.0

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 92.5

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 96.8

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 79.6

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 96.8

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กร คิดเป็นร้อยละ 97.8

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 95.7

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 75.3

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 93.5

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 64.5

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบและกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 68.8

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหายด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 78.5

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 75.3

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีกรยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 65.6

ลักษณะงานรับฝากเงิน

จากตารางที่ 45 พบว่า ลักษณะงานรับฝากเงิน ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กรคิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 63.2

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 57.9

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 94.7

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 94.7

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 84.2

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 84.2

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 57.9

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใดๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 68.4

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 73.7

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 52.6

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีกรยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 63.2

ลักษณะงานบริหารความเสี่ยง

จากตารางที่ 45 พบว่า ลักษณะงานบริหารความเสี่ยง ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 85.0

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 95.0

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 90.0

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 95.0

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกัน ได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 75.0

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 95.0

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 75.0

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 70.0

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 65.0

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 80.0

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีการยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 75.0

ลักษณะงานบัญชี

จากตารางที่ 45 พบว่า ลักษณะงานบัญชี ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 66.7

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 91.7

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 70.8

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 95.8

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 91.7

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 83.3

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 70.8

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใดๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 75.0

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 91.7

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 79.2

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มี การยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 66.7

ลักษณะงานคอมพิวเตอร์

จากตารางที่ 45 พบว่า ลักษณะงานคอมพิวเตอร์ ตอบคำถามทุกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 63.6

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการ สนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยง ของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 90.9

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและ ไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็น ร้อยละ 72.7

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความ เสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่ เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 90.9

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือ ที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 90.9

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 54.5

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและ จำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 90.9

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะ เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 81.8

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการ อนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 81.8

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็น สาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 54.5

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 45.5

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การ หลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีมีการยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 54.5

ลักษณะงานกฎหมาย

จากตารางที่ 45 พบว่า ลักษณะงานกฎหมาย ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 71.1

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 89.5

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 97.4

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 78.9

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 97.4

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 92.1

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 81.6

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 84.2

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 55.3

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 63.2

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 71.1

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 71.1

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีกรอบรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 63.2

ลักษณะงานตรวจสอบภายใน

จากตารางที่ 45 พบว่า ลักษณะงานตรวจสอบภายใน ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 90.0

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 90.0

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 80.0

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 90.0

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 80.0

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 80.0

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 90.0

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 90.0

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 80.0

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มี การยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 60.0

ลักษณะงานบริหารเงิน

จากตารางที่ 45 พบว่า ลักษณะงานบริหารเงิน ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 85.7

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 92.9

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 85.7

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 78.6

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.9

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 78.6

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 78.6

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 71.4

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 71.4

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีมีการยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 85.7

ลักษณะงานธุรการ

จากตารางที่ 45 พบว่า ลักษณะงานธุรการ ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 62.5

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 75.0

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 75.0

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 75.0

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 75.0

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 87.5

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 75.0

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 62.5

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 62.5

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 87.5

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีกรยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 75.0

ลักษณะงานอื่นๆ

จากตารางที่ 45 พบว่า ลักษณะงานอื่นๆ ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 85.7

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 92.1

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 93.7

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 84.1

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 98.4

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 98.4

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 85.7

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 81.0

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 88.9

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 74.6

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 82.5

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 79.4

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 84.1

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีการยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 77.8

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร

คำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ		จำนวนผู้ที่ตอบถูก			
		เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	ผู้บริหารระดับต้น	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้บริหารระดับสูง
1.ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร	จำนวน	176	85	33	33
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0
2.การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น	จำนวน	138	67	28	6
	ร้อยละ	78.4	78.8	84.8	100.0
3. หน่วยงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการ สนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน	จำนวน	167	76	32	6
	ร้อยละ	94.9	89.4	97.0	100.0
4.ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม	จำนวน	168	80	33	6
	ร้อยละ	95.5	91.4	100.0	100.0
5.การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้น และไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	จำนวน	135	68	28	6
	ร้อยละ	76.7	80.0	84.8	100.0

ตารางที่ 46 (ต่อ)

คำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ		จำนวนผู้ที่ตอบถูก			
		เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร ระดับต้น	ผู้บริหาร ระดับกลาง	ผู้บริหาร ระดับสูง
6.ควรกำหนดหรือทบทวน แนวทาง และวิธีการในการ ประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ให้มีความเหมาะสมกับการดำเนิน ธุรกิจอยู่เสมอ	จำนวน	171	84	33	6
	ร้อยละ	97.2	98.8	100.0	100.0
7.การประเมินความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึง โอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้น และผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมี ต่อองค์กร	จำนวน	172	85	32	6
	ร้อยละ	97.7	100.0	97.0	100.0
8.การติดตามผลและการรายงาน ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็น เครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ ประเมินความสามารถของระบบ ควบคุมความเสี่ยง	จำนวน	159	82	32	6
	ร้อยละ	90.3	96.5	97.0	100.0
9.การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นใน อนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการ ปรับตัว และป้องกัน ได้ก่อนที่ ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น	จำนวน	130	72	29	6
	ร้อยละ	73.9	84.7	87.9	100.0
10.ระบบข้อมูลสารสนเทศจะ ช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่ เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการ บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม	จำนวน	154	81	28	5
	ร้อยละ	87.5	95.3	84.8	83.3

ตารางที่ 46 (ต่อ)

คำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ		จำนวนผู้ที่ตอบถูก			
		เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร ระดับต้น	ผู้บริหาร ระดับกลาง	ผู้บริหาร ระดับสูง
11.กระบวนการสอบขั้น หรือมี คู่มือการปฏิบัติงาน ไม่ได้ลด โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการลงได้	จำนวน	113	61	25	6
	ร้อยละ	64.2	71.8	75.8	100.0
12.สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจ ในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอด รายการที่เกี่ยวข้องในคราว เดียวกันได้	จำนวน	119	66	28	6
	ร้อยละ	67.6	77.6	84.8	100.0
13.ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้าน เครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพ คล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิด ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	จำนวน	137	63	24	5
	ร้อยละ	77.8	74.1	72.7	83.3
14.รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติด กับผลการดำเนินงานที่สูงกว่า มาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการขึ้นได้	จำนวน	126	68	25	6
	ร้อยละ	71.6	80.0	75.8	100.0
15.วิธีการจัดการความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ ได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะ ไม่มีการยอมรับความเสี่ยง	จำนวน	112	60	24	6
	ร้อยละ	63.6	70.6	72.7	100.0

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งในองค์กรเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ตอบคำถาม ถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 78.4

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการ สนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยง ของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 94.9

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 95.5

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและ ไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็น ร้อยละ 76.7

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความ เสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 97.2

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่ เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 97.7

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือ ที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 90.3

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 73.9

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและ จำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 87.5

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะ เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 64.2

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการ อนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 67.6

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหายด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 77.8

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 71.6

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีกรยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 63.6

ผู้บริหารระดับต้น

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งในองค์กรเป็นผู้บริหารระดับต้น ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 78.8

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 89.4

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 91.4

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 80.0

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 98.8

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 96.5

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 84.7

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 95.3

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 71.8

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 77.6

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 74.1

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 80.0

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีกรยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 70.6

ผู้บริหารระดับกลาง

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งในองค์กรเป็นผู้บริหารระดับกลาง ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 84.8

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 97.0

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 84.8

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 97.0

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 97.0

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 87.9

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 84.8

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 75.8

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 84.8

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 72.7

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 75.8

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีการยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 72.7

ผู้บริหารระดับสูง

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งในองค์กรเป็นผู้บริหารระดับสูง ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 83.3

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใดๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 83.3

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มี การยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกตามอายุการทำงานรวมในตำแหน่งปัจจุบัน

คำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ		จำนวนผู้ที่ตอบถูก			
		ต่ำกว่า 1 ปี	ตั้งแต่ 1-3 ปี	ตั้งแต่ 3-5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป
1.ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร	จำนวน	39	92	48	121
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0
2.การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น	จำนวน	33	79	38	89
	ร้อยละ	84.6	85.9	79.2	73.6
3. หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน	จำนวน	37	90	43	111
	ร้อยละ	94.9	97.8	89.6	91.7
4.ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม	จำนวน	37	88	46	116
	ร้อยละ	94.9	95.7	95.8	95.9
5.การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้น และไม่จำเป็นต้องระบุและ ทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	จำนวน	31	76	35	95
	ร้อยละ	79.5	82.6	72.9	78.5
6.ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ	จำนวน	39	90	47	118
	ร้อยละ	100.0	97.8	97.9	97.5

ตารางที่ 47 (ต่อ)

คำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ		จำนวนผู้ที่ตอบถูก			
		ต่ำกว่า 1 ปี	ตั้งแต่ 1-3 ปี	ตั้งแต่ 3-5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป
7.การประเมินความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาส ที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้น และ ผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อ องค์กร	จำนวน	39	91	46	119
	ร้อยละ	100.0	98.9	95.8	98.3
8.การติดตามผลและการรายงาน ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็น เครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ ประเมินความสามารถของระบบ ควบคุมความเสี่ยง	จำนวน	34	87	43	115
	ร้อยละ	87.2	94.6	89.6	95.0
9.การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และ ป้องกัน ได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะ เกิดขึ้น	จำนวน	29	70	35	103
	ร้อยละ	74.4	76.1	72.9	85.1
10.ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้ การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และจำเป็นต่อการบริหารความ เสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่าง ครบถ้วน และเหมาะสม	จำนวน	35	80	41	112
	ร้อยละ	89.7	87.0	85.4	92.6
11.กระบวนการสอบชั้น หรือ มีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาส ที่จะเกิดความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการลงได้	จำนวน	23	59	33	90
	ร้อยละ	59.0	64.1	68.8	74.4
12.สามารถมอบหมายให้ บุคคลหรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบและ กระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้อง เนื่องในคราวเดียวกันได้	จำนวน	28	59	33	99
	ร้อยละ	71.8	64.1	68.8	81.8

ตารางที่ 47 (ต่อ)

คำถามเกี่ยวกับความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการ		จำนวนผู้ที่ตอบถูก			
		ต่ำกว่า 1 ปี	ตั้งแต่ 1-3 ปี	ตั้งแต่ 3-5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป
13. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้าน สภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้ ให้เกิดความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ	จำนวน	32	72	36	89
	ร้อยละ	82.1	78.3	75.0	73.6
14. รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติด กับผลการดำเนินงานที่สูงกว่า มาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความ เสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้	จำนวน	28	63	37	97
	ร้อยละ	71.8	68.5	77.1	80.2
15. วิธีการจัดการความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การ ควบคุม การโอนย้าย การ หลีกเลี่ยง แต่จะไม่มี การยอมรับความเสี่ยง	จำนวน	23	58	32	89
	ร้อยละ	59.0	63.0	66.7	73.6

ต่ำกว่า 1 ปี

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ที่มีต่ำกว่า 1 ปี ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 84.6

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 94.9

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 94.9

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 79.5

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 87.2

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 74.4

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 89.7

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 59.0

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 71.8

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 82.1

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 71.8

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มี การยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 59.0

ตั้งแต่ 1-3 ปี

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ที่มีต่ำกว่า 1 ปี ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 85.9

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการ สนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยง ของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 97.8

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 95.7

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและ ไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็น ร้อยละ 82.6

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความ เสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 97.8

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่ เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 98.9

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือ ที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 94.6

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 76.1

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและ จำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 87.0

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะ เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 64.1

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการ อนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 64.1

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็น สาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 78.3

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 68.5

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การ หลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีมีการยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 63.0

ตั้งแต่ 3-5 ปี

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ที่มีต่ำกว่า 1 ปี ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 79.2

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 89.6

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 95.8

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 72.9

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 97.9

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 95.8

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 89.6

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 72.9

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 85.4

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบย้อนหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 68.8

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใดๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 68.8

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหายด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 75.0

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 77.1

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีกรยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 66.7

ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ที่มีต่ำกว่า 1 ปี ตอบคำถามถูกในคำถามข้อที่ 1 ควรมีการกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100.0

คำถามข้อที่ 2 การบริหาร จัดการ และการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของหน่วยบริหารความเสี่ยงเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 73.6

คำถามข้อที่ 3 หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการสนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติ และพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 91.7

คำถามข้อที่ 4 ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน และการควบคุม คิดเป็นร้อยละ 95.9

คำถามข้อที่ 5 การระบุและทบทวนควรจัดทำเมื่อองค์กรมีความพร้อมเท่านั้นและไม่จำเป็นต้องระบุและทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 78.5

คำถามข้อที่ 6 ควรกำหนดหรือทบทวนแนวทางและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 97.5

คำถามข้อที่ 7 การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต้องครอบคลุมถึงโอกาสที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบที่เหตุการณ์นั้นมีต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 98.3

คำถามข้อที่ 8 การติดตามผลและการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ประเมินความสามารถของระบบควบคุมความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 95.0

คำถามข้อที่ 9 การคาดคะเนถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ได้ช่วยให้มีการปรับตัว และป้องกันได้ก่อนที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 85.1

คำถามข้อที่ 10 ระบบข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.6

คำถามข้อที่ 11 กระบวนการสอบชั้นหรือมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการลงได้ คิดเป็นร้อยละ 74.4

คำถามข้อที่ 12 สามารถมอบหมายให้บุคคล หรือตำแหน่งงานใด ๆ มีอำนาจในการอนุมัติการจ่ายเงิน ตรวจสอบ และกระทบยอดรายการที่เกี่ยวข้องในคราวเดียวกันได้ คิดเป็นร้อยละ 81.8

คำถามข้อที่ 13 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 73.6

คำถามข้อที่ 14 รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผูกติดกับผลการดำเนินงานที่สูงกว่ามาตรฐานไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 80.2

คำถามข้อที่ 15 จัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้แก่ การควบคุม การโอนย้าย การหลีกเลี่ยง แต่จะไม่มีกรยอมรับความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 73.6

ส่วนที่ 5.6 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคาร
พาณิชย์

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
จำแนกตามเพศ

ความเหมาะสมในการใช้เพื่อควบคุม ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขององค์กร		เพศ	
		ชาย	หญิง
1.สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายใน ที่ดี	ค่าเฉลี่ย	4.29	4.18
	แปลผล	มาก	มาก
2.สามารถส่งเสริมให้มีการจัดสถานที่ ทำงานให้มีความปลอดภัยสำหรับ พนักงาน	ค่าเฉลี่ย	3.82	3.79
	แปลผล	มาก	มาก
3.สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติ งานอยู่ในขอบเขตอำนาจ/อำนาจอนุมัติ	ค่าเฉลี่ย	4.09	4.11
	แปลผล	มาก	มาก
4.สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติ งานที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่าง กันได้	ค่าเฉลี่ย	4.07	4.03
	แปลผล	มาก	มาก
5.สามารถส่งเสริมให้มีระบบการสำรอง ข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	3.86	3.87
	แปลผล	มาก	มาก
6.สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตาม กฎหมายและ กฎระเบียบภายในบริษัท	ค่าเฉลี่ย	3.91	3.98
	แปลผล	มาก	มาก
7.สามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษา ความลับของลูกค้า มิให้นำไปใช้หา ประโยชน์ส่วนตน	ค่าเฉลี่ย	4.0	3.97
	แปลผล	มาก	มาก
8.สามารถส่งเสริมให้มีการชักจูงแผน สำรองฉุกเฉินอยู่เป็นประจำทุกปี	ค่าเฉลี่ย	3.64	3.71
	แปลผล	มาก	มาก
9.สามารถนำแผนสำรองฉุกเฉิน ไปปฏิบัติ ได้จริงกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤต	ค่าเฉลี่ย	3.68	3.77
	แปลผล	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.93	3.93
แปลผล		มาก	มาก

จากตารางที่ 48 พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่า องค์กรที่มีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ดี มีผลต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ หรือมีความเหมาะสมในการใช้เพื่อควบคุมการปฏิบัติการขององค์กร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93)

เพศชาย มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.09) สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่างกันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

เพศหญิง มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา คือ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.11) สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่างกันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
จำแนกตามลักษณะงานปัจจุบัน

ความเหมาะสมในการใช้เพื่อควบคุม ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขององค์กร		ลักษณะงาน				
		สินเชื่อ	รับฝากเงิน	บริหาร ความเสี่ยง	บัญชี	คอม- พิวเตอร์
1.สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุม ภายในที่ดี	ค่าเฉลี่ย	4.08	4.42	4.45	4.25	4.73
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด
2.สามารถส่งเสริมให้มีการจัดสถานที่ ทำงานให้มีความปลอดภัยสำหรับ พนักงาน	ค่าเฉลี่ย	3.70	3.89	3.85	3.88	4.73
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด
3.สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงาน อยู่ในขอบเขตอำนาจ/อำนาจอนุมัติ	ค่าเฉลี่ย	3.90	4.16	4.25	4.33	4.64
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด
4.สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงาน ที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่าง กันได้	ค่าเฉลี่ย	3.98	4.26	4.00	4.21	4.36
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
5.สามารถส่งเสริมให้มีระบบการ สำรองข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	3.78	3.58	3.85	3.88	4.18
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
6.สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตาม กฎหมายและ กฏระเบียบภายใน บริษัท	ค่าเฉลี่ย	3.97	3.68	3.95	3.96	4.09
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
7.สามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษา ความลับของลูกค้า มิให้นำไปใช้หา ประโยชน์ส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย	4.02	4.05	3.95	3.92	4.27
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
8.สามารถส่งเสริมให้มีการซักซ้อม แผนสำรองฉุกเฉินอยู่เป็นประจำทุกปี	ค่าเฉลี่ย	3.63	3.58	3.45	3.54	4.00
	แปลผล	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
9.สามารถนำแผนสำรองฉุกเฉินไป ปฏิบัติได้จริงกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤต	ค่าเฉลี่ย	3.68	3.74	3.40	3.71	3.91
	แปลผล	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.86	3.93	3.91	3.96	4.32
แปลผล		มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

ตารางที่ 49 (ต่อ)

ความเหมาะสมในการใช้เพื่อควบคุม ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขององค์กร		ลักษณะงาน				
		กฎหมาย	ตรวจสอบ ภายใน	บริหารเงิน	ธุรการ	อื่นๆ
1.สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุม ภายในที่ดี	ค่าเฉลี่ย	4.16	4.00	4.21	4.25	4.29
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
2.สามารถส่งเสริมให้มีการจัดสถานที่ ทำงานให้มีความปลอดภัยสำหรับ พนักงาน	ค่าเฉลี่ย	3.66	4.00	3.21	4.25	3.86
	แปลผล	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
3.สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงาน อยู่ในขอบเขตอำนาจ/อำนาจอนุมัติ	ค่าเฉลี่ย	4.08	4.00	3.93	4.00	4.24
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
4.สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงาน ที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่าง กันได้	ค่าเฉลี่ย	3.89	3.70	4.07	3.88	4.14
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
5.สามารถส่งเสริมให้มีระบบการ สำรองข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	3.79	3.90	3.50	4.00	4.11
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
6.สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตาม กฎหมายและ กฎระเบียบภายใน บริษัท	ค่าเฉลี่ย	3.82	3.90	3.64	3.75	4.19
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
7.สามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษา ความลับของลูกค้า มิให้นำไปใช้หา ประโยชน์ส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย	3.82	3.70	3.36	4.25	4.14
	แปลผล	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
8.สามารถส่งเสริมให้มีการซักซ้อม แผนสำรองฉุกเฉินอยู่เป็นประจำทุกปี	ค่าเฉลี่ย	3.61	3.90	3.43	3.88	3.90
	แปลผล	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
9.สามารถนำแผนสำรองฉุกเฉินไป ปฏิบัติได้จริงกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤต	ค่าเฉลี่ย	3.61	4.10	3.71	3.88	3.92
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.83	3.91	3.67	4.02	4.09
แปลผล		มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

หมายเหตุ: อื่นๆ หมายถึง พัฒนาคุณภาพสินทรัพย์ พัฒนาระบบงาน สื่อสารองค์กร และการตลาด

จากตารางที่ 49 พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นว่า องค์กรที่มีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ดี มีผลต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ หรือมีความเหมาะสมในการใช้เพื่อควบคุมการปฏิบัติการขององค์กร ในระดับ มาก

ผู้ที่มีลักษณะงานสินเชื่อ มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา คือ สามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้า มิให้นำไปใช้หาประโยชน์ส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ที่มีลักษณะงานรับฝากเงิน มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา คือ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่างกันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และสามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ที่มีลักษณะงานบริหารความเสี่ยง มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา คือ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีระดับความคิดเห็นในข้อย่อย เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการซักซ้อมแผนสำรองฉุกเฉินอยู่เป็นประจำทุกปี (ค่าเฉลี่ย 3.45) รองลงมา คือ สามารถนำแผนสำรองฉุกเฉินไปปฏิบัติได้จริงกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤต (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ที่มีลักษณะงานบัญชี มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา คือ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ที่มีลักษณะงานคอมพิวเตอร์ มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี และสามารถส่งเสริมให้มีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัยสำหรับพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.73) เท่ากัน รองลงมาคือ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ผู้ที่มีลักษณะงานกฎหมาย มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และสามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่างกันได้ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ที่มีลักษณะงานตรวจสอบภายใน มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถนำแผนสำรองฉุกเฉินไปปฏิบัติได้จริงกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤต (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา คือ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี สามารถส่งเสริมให้มีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัยสำหรับพนักงาน และสามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจ/อำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.0) เท่ากัน

ผู้ที่มีลักษณะงานบริหารเงิน มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่างกันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการซักซ้อมแผนสำรองฉุกเฉินอยู่เป็นประจำทุกปี (ค่าเฉลี่ย 3.43) สามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้า มิให้นำไปใช้หาประโยชน์ส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.36) สามารถส่งเสริมให้มีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัยสำหรับพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ผู้ที่มีลักษณะงานธุรการ มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อย เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี สามารถส่งเสริมให้มีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัยสำหรับพนักงาน และสามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้า มิให้นำไปใช้หาประโยชน์ส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.25) เท่ากัน

ผู้ที่มีลักษณะงานอื่น ได้แก่ พัฒนาคุณภาพสินทรัพย์ พัฒนาระบบงาน สื่อสารองค์กร และการตลาด มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ขอบเขตอำนาจ/อำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และสามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบภายในบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน
ปฏิบัติการ จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร

ความเหมาะสมในการใช้เพื่อควบคุม ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขององค์กร		ตำแหน่งงาน			
		เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร ระดับต้น	ผู้บริหาร ระดับกลาง	ผู้บริหาร ระดับสูง
1.สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุม ภายในที่ดี	ค่าเฉลี่ย	4.10	4.35	4.45	4.67
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
2.สามารถส่งเสริมให้มีการจัดสถานที่ ทำงานให้มีความปลอดภัยสำหรับ พนักงาน	ค่าเฉลี่ย	3.77	3.82	3.97	3.67
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
3.สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงาน อยู่ในขอบเขตอำนาจ/อำนาจอนุมัติ	ค่าเฉลี่ย	4.03	4.18	4.24	4.50
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
4.สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงาน ที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่าง กันได้	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.06	4.24	4.17
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
5.สามารถส่งเสริมให้มีระบบการ สำรองข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	3.84	3.92	3.85	3.83
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
6.สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตาม กฎหมายและ กฎระเบียบภายใน บริษัท	ค่าเฉลี่ย	3.92	4.00	4.03	4.00
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
7.สามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษา ความลับของลูกค้า มิให้นำไปใช้หา ประโยชน์ส่วนตน	ค่าเฉลี่ย	3.97	3.95	4.06	4.50
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
8.สามารถส่งเสริมให้มีการซักซ้อม แผนสำรองฉุกเฉินอยู่เป็นประจำทุกปี	ค่าเฉลี่ย	3.69	3.62	3.79	3.83
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
9.สามารถนำแผนสำรองฉุกเฉินไป ปฏิบัติได้จริงกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤต	ค่าเฉลี่ย	3.77	3.64	3.82	3.83
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.90	3.95	4.05	4.11
แปลผล		มาก	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 50 พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่า องค์กรที่มีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ดี มีผลต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ หรือมีความเหมาะสมในการใช้เพื่อควบคุมการปฏิบัติการขององค์กร ในระดับมาก

ผู้ที่มีตำแหน่งงานในองค์กรเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และสามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่างกันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ที่มีตำแหน่งงานในองค์กรเป็นผู้บริหารระดับต้น มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และสามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่างกันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ที่มีตำแหน่งงานในองค์กรเป็นผู้บริหารระดับกลาง มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติและสามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่างกันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) เท่ากัน

ผู้ที่มีตำแหน่งงานในองค์กรเป็นผู้บริหารระดับสูง มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.67) และมีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติและสามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้า มิให้นำไปใช้หาประโยชน์ส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.50) เท่ากัน

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน
ปฏิบัติการ จำแนกตามอายุการทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน

ความเหมาะสมในการใช้เพื่อควบคุม ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขององค์กร		อายุการทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน			
		ต่ำกว่า 1 ปี	ตั้งแต่ 1-3 ปี	ตั้งแต่ 3-5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป
1.สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุม ภายในที่ดี	ค่าเฉลี่ย	3.95	4.07	4.10	4.48
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
2.สามารถส่งเสริมให้มีการจัดสถานที่ ทำงานให้มีความปลอดภัยสำหรับ พนักงาน	ค่าเฉลี่ย	3.67	3.68	3.88	3.91
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
3.สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงาน อยู่ในขอบเขตอำนาจ/อำนาจอนุมัติ	ค่าเฉลี่ย	3.85	4.03	4.04	4.26
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
4.สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงาน ที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่าง กันได้	ค่าเฉลี่ย	3.87	3.93	4.15	4.15
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
5.สามารถส่งเสริมให้มีระบบการ สำรองข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	3.72	3.79	3.90	3.95
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
6.สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตาม กฎหมายและ กฎระเบียบภายใน บริษัท	ค่าเฉลี่ย	3.82	3.95	3.98	4.00
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
7.สามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษา ความลับของลูกค้า มิให้นำไปใช้หา ประโยชน์ส่วนตน	ค่าเฉลี่ย	3.82	3.89	4.10	4.06
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
8.สามารถส่งเสริมให้มีการซักซ้อม แผนสำรองฉุกเฉินอยู่เป็นประจำทุกปี	ค่าเฉลี่ย	3.64	3.66	3.77	3.68
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
9.สามารถนำแผนสำรองฉุกเฉินไป ปฏิบัติได้จริงกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤต	ค่าเฉลี่ย	3.72	3.72	3.92	3.69
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.78	3.86	3.98	4.02
แปลผล		มาก	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 51 พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นว่า องค์กรที่มีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ดี มีผลต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ หรือมีความเหมาะสมในการใช้เพื่อควบคุมการปฏิบัติการขององค์กร ในระดับมาก

ผู้ที่มีอายุงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน ต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือและสามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่างกันได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และสามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ที่มีอายุงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน ตั้งแต่ 1-3 ปี มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือสามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และสามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและ กฎระเบียบภายในบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ที่มีอายุงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน ตั้งแต่ 3-5 ปี มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่างกันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา คือสามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี และสามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้า มิให้นำไปใช้หาประโยชน์ส่วนตน (ค่าเฉลี่ย 4.10) เท่ากัน และสามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจ/อำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ที่มีอายุงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นในข้อย่อยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือสามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรืออำนาจอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และสามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่างกันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ส่วนที่ 5.7 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 52 จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ มีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ
1	ควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานทุกระดับชั้น เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ และประโยชน์ในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งสามารถช่วยพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ
2	ควรมีการสื่อสารไปยังพนักงานทุกระดับให้รับทราบระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขององค์กร ซึ่งให้เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมีการระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และวิธีการรายงานความผิดพลาดจากการทำงาน เพื่อให้ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเกิดประโยชน์สูงสุด
3	สร้างจิตสำนึกที่ดี ในเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เนื่องจากมีพนักงานจำนวนมากที่มีความคิดว่าการรายงานจะทำให้ถูกลงโทษจากความผิดพลาดจึงพยายามปกปิดและหลีกเลี่ยงการรายงาน ส่งผลให้ความผิดพลาดหรือเหตุการณ์ที่สร้างความเสียหาย ไม่ได้รับการแก้ไข และสามารถเกิดขึ้นในภายหลังได้
4	ต้องชี้ให้เห็นประโยชน์ของการรายงานข้อมูลความผิดพลาดที่เกิดจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งจะช่วยให้มีการเฝ้าระวัง หรือเพิ่มการควบคุม และจะช่วยลดโอกาสที่ความผิดพลาดจะเกิดขึ้นซ้ำอีก