

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ และความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารพาณิชย์ คือธนาคารสินเอเชีย จำกัด(มหาชน) ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด(มหาชน) และธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) จำนวน 300 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลางถึงสูง คือตอบคำถามได้ถูกต้องมากกว่าร้อยละ 60.1 ขึ้นไปของคำถามแต่ละข้อ สามารถจำแนกได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทราบดีถึงความหมายของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การกำหนดนโยบายและภาพรวมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในองค์กร และวิธีการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นในองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง สามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรือการอนุมัติ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถสอบย้อนรายการระหว่างกันได้ และสามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้ายมิให้นำไปใช้หาประโยชน์ส่วนตัว

ปัญหาและข้อเสนอแนะ จากผลการศึกษาดังกล่าว ด้านปัญหา พบว่าถ้าจากระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จะมีระดับความรุนแรงของปัญหาในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก เช่น การควบคุมภายในที่ขาดประสิทธิภาพ การจัดการที่ขาดประสิทธิภาพ การทุจริตของบุคคลในองค์กร และความบกพร่องของระบบงานและคอมพิวเตอร์ ด้านข้อเสนอแนะควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานทุกระดับชั้น เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ และประโยชน์ในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งสามารถช่วยพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ รวมถึงควรมีการสื่อสารไปยังพนักงานทุกระดับ ให้รับทราบระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขององค์กร ซึ่งให้เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมีการระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และวิธีการรายงานความผิดพลาดจากการทำงาน เพื่อให้ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเกิดประโยชน์สูงสุด

The objective of this independent study was to study Employees Cognition and Opinion of Operational Risk at Commercial Banks. The samples were 300 officials in the Commercial Banks such as The data were analyzed by descriptive statistics and presented in the tables of frequency, means and cross tabs

The study result showed that the respondents had the medium to high level of knowledge as they could answer the questions correctly more than 60% of each question. Therefore, we could classified that the respondents understood the meaning of operational risk, policy setting and overall framework of operational risk management in organizations, operational risk management system and managing operational risk in organization.

The respondents had their opinions about the benefit of operational risk at a high level such as be able to promote internal control, able to promote the operation within their authorities or within the approval, able to promote the check and balance and able to promote the customer confidentially by not taking advantage for personal benefit.

In terms of problems and suggestions concerning operational risk, the problems would be severe if lacking of internal control such as inefficiency internal control, inefficient management, internal fraud, business disruption and system failure. There were suggested to have the training to all levels of employees for understanding, awareness the objective and benefit of good operational risk management which would lead to the organization development, have a good working culture would lead to the success. Operational risk management system, the necessity of operational risk and the reporting of failure from operation should be communicated to all levels of employees in order to have the highest benefit.