

การวิจัยเรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ 1) สำรวจถึงกระบวนการและวิธีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาลักษณะความเสี่ยงระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้บริหารและพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 288 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1) ธนาคารกรุงไทยมีกระบวนการและวิธีการบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับเคร่งครัด กล่าวคือ ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่มีการกำหนดนโยบายด้านความเสี่ยงที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ระบุจุดที่มีความเสี่ยงตั้งแต่ระดับปฏิบัติการขึ้นไปจนถึงระดับบริหาร และครอบคลุมในทุกกิจกรรมของธนาคาร ดำเนินการให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำ ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรให้ได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ผู้บริหาร เจ้าพนักงานของธนาคารปฏิบัติงานด้วยการยึดถือความถูกต้อง ซื่อสัตย์ และมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน มุ่งให้บริการแก่ลูกค้า มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข

2) ลักษณะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย พบว่า มีโอกาสเกิดขึ้นน้อย เพราะ ธนาคารกรุงไทยมีการเสริมสร้างความเข้มแข็งในงานบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ธนาคารมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งกำกับดูแลการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงทุกด้าน ตรวจสอบประสิทธิภาพการดำเนินงาน และระบบบริหารความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด รวมทั้งทำการพัฒนาบุคลากรและนโยบายการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงวิธีปฏิบัติที่ธนาคารระดับสากลถือปฏิบัติ

3) ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย พบว่า พนักงานของธนาคารบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในปัญหา และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม และคาดการณ์ไม่ถึงว่าจะเกิดความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานของธนาคาร อัตราค่าจ้างไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า อุปสรรคในการปฏิบัติงานขาดความพร้อมในการใช้งาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรับผิดชอบในการดูแลรักษาอุปกรณ์การปฏิบัติงาน เป็นต้น

The research entitled “Operational Risk Management of Krung Thai Bank in Chiang Mai Province” comprised three main objectives which were 1) to investigate process and techniques in operational risk management of Krung Thai Bank PCL. in Chiang Mai Province; 2) to examine characteristics and levels of the operational risk in Krung Thai Bank PCL. in Chiang Mai Province; and 3) to explore problems and obstacles in operational risk management of Krung Thai Bank PCL. in Chiang Mai Province. The sample of this study were 288 executives and employees of Krung Thai Bank in Chiang Mai Province. Data were collected through questionnaire with closed and open-ended questions.

The study could be concluded as follows:

1) Krung Thai Bank incorporated serious process and techniques in operational risk management. To clarify, Krung Thai Bank in Chiang Mai Province set the risk management policy in a written form specifying the risk points from the operation employees to the executives and covered all of the Bank’s activities. There was a personnel development by supporting their staff to continuously attend training courses and study trips in risk management as well as promoting their staff to further higher study in order to contribute their knowledge to develop the Bank. Besides, the executives and the Bank’s employees performed their duty with correctness, loyalty and discipline, willingness to serve customers, responsibility to mistakes in their duty and readiness to correct and improve their faults.

2) Regarding to the characteristics of the operational risk of Krung Thai Bank, it was found that there was a limited opportunity to occur because Krung Thai Bank reinforced the strength in risk management continuously. The Bank had the risk management committee supervising the decision making on all of the risk management issues, checking the effectiveness of the risk management performance and system closely and applying the human resource management and the risk management policy persistently by considering the practice of the international bank.

3) According to problems and obstacles in the operational risk management of Krung Thai Bank, it showed that some of the Bank’s employees lacked of knowledge and understanding in the problem and situations happening in the society and did not expect that it would be effected to the Bank’s operation. The personnel of the Bank were inadequate to serve the customers, the operational equipment was not prompt for using and the Bank staff lacked responsibility to maintain the operational equipment.