



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

ปริญญา

รัฐศาสตร์

สาขา

รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ภาควิชา

เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่
ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

The Opinions of Employees in Head Office of Thai Airways International
Public Company Limited on Risk Management

นามผู้วิจัย นางสาวนิศานาถ ภูมิดี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์มนต์ชัยพล อรบุญนวลชาติ, ร.ค.)

กรรมการ

(อาจารย์ชลลิตา สุนทรวิภาต, ศค.ม.)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุพัตรา จุณณะปิยะ, ศค.ม.)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น, M.S.S.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อางคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 11 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2549

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่
ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

**The Opinions of Employees in Head Office of Thai Airways International
Public Company Limited on Risk Management**

โดย

นางสาวนิศานาถ ภูมิดี

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

พ.ศ. 2549

ISBN 974-16-1171-4

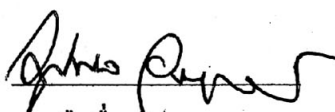
นิทานถ กุมิตี 2549: ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด
สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์ ภาควิหารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ปรธานกรรมการ
ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์มนฤตย์พล อรุณบุญวาลชาติ, ร.ค. 160 หน้า
ISBN 974-16-1171-4

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ประการแรก เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงาน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร
ประการที่สอง เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ตามปัจจัยส่วนบุคคล ประการสุดท้าย
เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นนี้ คือ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงาน
ใหญ่ จำนวน 354 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทาง
สถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test การวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่
มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัย
อายุ ตำแหน่ง รายได้รวม และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกัน
ขกเว้นปัจจัย เพศ และระดับการศึกษา ส่วนการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กร และความรู้
เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการบริหาร
ความเสี่ยงภายในองค์กร

นิทานถ กุมิตี
ลายมือชื่อนิติ


ลายมือชื่อประธานกรรมการ

4 / พ.ค. / 2549

Nisanat Poomdee 2006: The Opinions of Employees in Head Office of Thai Airways International Public Company Limited on Risk Management. Master of Arts (Political Science), Major Field: Political Science, Department of Political Science and Public Administration. Thesis Advisor: Associate Professor Manitpol Urabunnualchat, Ph.D. 160 pages.
ISBN 974-16-1171-4

This study had three major objectives. Firstly, to study the level of the opinions of employees in Head Office of Thai Airways International Public Company Limited on risk management. Secondly, to compare the level of the opinions of employees in Head Office of Thai Airways International Public Company Limited on risk management according to personal factors. Thirdly, to study the relationship between job factors and opinions of employees in Head Office of Thai Airways International Public Company Limited on risk management.

The sample size was 354 officers in Head Office of Thai Airways International Public Company Limited. Data were collected by using questionnaires and analyzed by using the statistical software. The statistical methods used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA and Pearson's product moment correlation coefficient at the .05 level of significance.

The results of this research found that the opinions of employees in Head Office of Thai Airways International Public Company Limited on risk management were at moderate level. The comparison showed that there were significant differences of the opinions, classified by factors: age, position, salary and tenure of work; exception for sex and educational level. Finally, the perception of risk factor and knowledge about risk management did not relate to the opinions of employees in Head Office of Thai Airways International Public Company Limited on risk management.

Nisanat Poomdee.

Student's signature

Manitpol Urabunnualchat

Thesis Advisor's signature

4 / Mar. / 2006.

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้นั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ มนฤตย์พล อรุณบุญวาทิ ประธานกรรมการ อาจารย์ลลิตา สุนทรวิภาต กรรมการวิชาเอก รองศาสตราจารย์ สุพัตรา จุณณะปิยะ กรรมการวิชาการ และอาจารย์สุรพันธ์ เพชรภา ผู้แทนบัณฑิต วิทยาลัย ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำวิทยานิพนธ์ ตลอดจน การให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำในการปรับปรุง เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการให้คำแนะนำและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้การวิจัย ครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณพี่ๆ เพื่อนร่วมงานทุกท่าน ตลอดจนเพื่อนนิสิต ปริญญาโท รุ่น 11 ที่คอยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา จนทำให้มีสิ่งที่น่าสนใจ หลายๆ อย่างเกิดขึ้นตลอดระยะเวลาของการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ที่ให้การอบรมสั่งสอน คอยเป็นกำลังใจและ ให้การส่งเสริม สนับสนุน ในทุกด้านจนทำให้ผู้วิจัยมีวันนี้

นิศานาด ภูมิดี

มกราคม 2549

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง

(3)

บทที่ 1 บทนำ

1

ความสำคัญของปัญหา

1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3

ขอบเขตการวิจัย

3

นิยามศัพท์

3

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร

7

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

7

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

11

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

13

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง

15

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

30

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

36

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

39

กรอบแนวคิดในการวิจัย

40

สมมติฐานในการวิจัย

41

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

42

วิธีการเก็บข้อมูล

42

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

42

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

44

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

47

การเก็บรวบรวมข้อมูล

49

การวิเคราะห์ข้อมูล

49

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

49

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	52
ผลการวิจัย	52
ข้อวิจารณ์	106
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	122
สรุปผลการวิจัย	122
ข้อเสนอแนะ	127
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	137
ภาคผนวก	141
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	142
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม	154
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	160

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	43
2	ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	53
3	ระดับการรับรู้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ย การรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ เป็นรายชื่อ	56
4	ระดับความรู้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ย ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรของ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ เป็นรายชื่อ	60
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายด้านและโดยรวม	66
6	ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยง ภายในองค์กร ด้านโครงสร้าง การจัดองค์การ	67
7	ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยง ภายในองค์กร ด้านทรัพยากรบุคคล	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
8	ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยง ภายในองค์กร ด้านวัฒนธรรม องค์กร	72
9	ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยง ภายในองค์กร ด้านการรณรงค์ เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ	74
10	ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยง ภายในองค์กร ด้านกระบวนการ บริหารความเสี่ยง	77
11	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร จำแนกตามเพศ	80
12	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ	80
13	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร จำแนกตามอายุ	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ	82
15	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ	83
16	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างการจัดองค์การเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ	84
17	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านทรัพยากรบุคคลเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ	85
18	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ	86
19	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านการณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ	87
20	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา	89
22	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	89
23	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร จำแนกตามตำแหน่ง	91
24	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามตำแหน่ง	91
25	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้าน จำแนกตามตำแหน่ง	92
26	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามตำแหน่ง	93
27	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง เป็นรายคู่ จำแนกตามตำแหน่ง	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
28	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร จำแนกตามรายได้รวม	95
29	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้รวม	95
30	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้รวม	96
31	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้รวม	97
32	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านการณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้รวม	98
33	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านการบริหารความเสี่ยง เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้รวม	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
34	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	100
35	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	100
36	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	101
37	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	103
38	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน	104
39	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กร กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร รายด้าน และโดยรวม	105

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
40	ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรรายด้านและโดยรวม	106
41	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	127
ตารางผนวกที่		
1	ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของมาตรวัดการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กร	155
2	ผลการทดสอบสัมประสิทธิ์อัลฟาของมาตรวัดความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร	156
3	ผลการทดสอบสัมประสิทธิ์อัลฟาของมาตรวัดความคิดเห็น ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร	157

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายหรือความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุความสำเร็จต่อการบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งความเสียหายนั้นอาจรุนแรงถึงขั้นส่งผลกระทบในระดับประเทศ ระดับองค์กร ระดับหน่วยงานหรือในระดับบุคลากร ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ตามสภาพแวดล้อมในปัจจุบันแล้ว การดำเนินธุรกิจต่างๆ มีอัตราการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่รุนแรงขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้ง ยังมีปัจจัยความเสี่ยงในด้านต่างๆ เป็นตัวสนับสนุนให้การประกอบการธุรกิจทุกประเภทมีความเสี่ยงภัยเพิ่มสูงขึ้น อาทิ ความผันผวนทางเศรษฐกิจ ภัยจากขบวนการก่อการร้าย ภัยธรรมชาติที่สร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยด้านความมั่นคงทางการเมือง ซึ่งย่อมส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจในด้านต่างๆ และระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมด้วย

ในส่วนของการประกอบการธุรกิจที่จัดว่ามีปัจจัยความเสี่ยงในระดับสูงนั้น ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความเสี่ยงและการแข่งขันที่รุนแรง มีความอ่อนไหวต่อสภาวะแวดล้อมสูง โดยปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่กระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน เช่น การถดถอยของเศรษฐกิจโลก การแข่งขันที่รุนแรง ความผันผวนของราคาน้ำมันอากาศยานที่สูงขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ภาวะทางการเมือง การเปิดเสรีอุตสาหกรรมการบิน ตลอดจนวิกฤตการณ์ต่างๆ ย่อมเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการขยายและชะลอตัวของธุรกิจการบินทั้งสิ้น ดังนั้น องค์กรธุรกิจด้านการบินต่างๆ จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และนำแนวทางการบริหารจัดการในด้านต่างๆ เข้ามาปรับใช้ เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ทันกับสถานการณ์แวดล้อม ซึ่งการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) เป็นอีกระบบหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจจากองค์กรต่างๆ ในการนำมาเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร เนื่องจากการบริหารความเสี่ยงจะเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว โดยการบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยลดปัญหา ลดความผันผวน เพิ่มผลประกอบการและช่วยให้การดำเนินงานโดยรวมขยายตัวในระดับที่น่าพึงพอใจได้อย่างต่อเนื่อง

สำหรับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ปฏิบัติงานในฐานะสายการบินแห่งชาติ เป็นบริษัทขนาดใหญ่ซึ่งดำเนินธุรกิจการบินที่ตกอยู่ท่ามกลาง การแข่งขันที่รุนแรง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับตัวอย่างต่อเนื่องและมีกลไกการบริหารงาน เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกตามสภาวะปัจจุบันได้ ซึ่งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง จึงได้กำหนดนโยบายและขั้นตอน การบริหารความเสี่ยงทั่วองค์กรขึ้นอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2545 โดยเน้นถึงความเชื่อมโยง สอดคล้องกันระหว่างแผนกลยุทธ์ งบประมาณ และการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการดำเนินงาน สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเป็นการเพิ่มมูลค่าของบริษัท อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม แม้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จะได้มีการนำระบบการบริหารความเสี่ยง มาใช้เพื่อมุ่งหวังให้สามารถวิเคราะห์ ป้องกันและควบคุมความเสี่ยง อันอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ และความสำเร็จขององค์กร แต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าในการที่จะนำระบบใดๆ มาใช้ให้ประสบความสำเร็จ ได้นั้น “คน” มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าองค์ประกอบด้านอื่นๆ หากว่าพนักงานในองค์กรนั้น ไม่สนใจ ไม่ให้ความร่วมมือ หรือมีความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อการใช้ระบบบริหารแบบใดในองค์กร การดำเนินงานนั้น ก็ไม่อาจที่จะประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานผู้หนึ่งของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงมีความสนใจศึกษาถึงระดับการรับรู้ถึงปัจจัยเสี่ยงภายใน องค์กร ระดับความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ตลอดจนปัจจัยต่างๆ อันอาจส่งผลกระทบต่อระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการบริหาร ความเสี่ยงภายในองค์กร โดยทำการศึกษาเฉพาะพนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ ซึ่งประกอบไปด้วย หน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่หลากหลาย มีการดำเนินการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมในหลายด้าน ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการค้นคว้า ศึกษา ตลอดจนทำให้ทราบจุดเด่น และข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อจะได้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการนำไปเป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไข และเป็นข้อมูลในการวางแผนควบคุมการดำเนินการในด้านบริหารความเสี่ยงภายในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการค้นคว้า ศึกษา ตลอดจนทำให้ทราบจุดเด่นและข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อจะได้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไข และเป็นข้อมูลในการวางแผนควบคุมการดำเนินการในด้านบริหารความเสี่ยงภายในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร โดยทำการศึกษาจากพนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 3,123 คน ระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม พ.ศ. 2548

นิยามศัพท์

“**ความคิดเห็น**” หมายถึง การแสดงออกทางความคิด ความรู้สึก ความเชื่อหรือค่านิยม ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

“**ความเสี่ยง**” หมายถึง เหตุการณ์หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือเป้าหมายขององค์กร

“**การบริหารความเสี่ยง**” หมายถึง กระบวนการวางแผนและการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นให้สามารถอยู่ในวิสัยที่ควบคุมได้ หรือสามารถป้องกันได้ ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

ด้านโครงสร้างการจัดองค์การ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านการณรงค์เรื่อง การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง

“ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อ การบริหารความเสี่ยงภายในองค์การ” หมายถึง การแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ ของ พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละบุคคล ซึ่งอาจเป็นการแสดงออกในทางบวกหรือใน ทางลบ โดยอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ต่อการบริหารความเสี่ยงภายใน องค์การ ซึ่งทำการศึกษาเฉพาะพนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างการจัดองค์การ โดยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการแบ่งแยกหน้าที่และมอบหมายงาน ให้ผู้รับผิดชอบนำไปปฏิบัติ ซึ่งถ้ามีการจัดการที่เหมาะสมก็จะช่วยให้การบริหารความเสี่ยงเกิด ประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
2. ด้านทรัพยากรบุคคล เนื่องจาก “คน” เป็นกลไกสำคัญที่สุด ในการบริหารจัดการให้กิจการ งานต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้
3. ด้านวัฒนธรรมองค์การ เนื่องจากการบริหารความเสี่ยงต้องทำควบคู่ไปกับกระบวนการ ควบคุม ซึ่งวัฒนธรรมองค์การที่มีสภาพแวดล้อมของการควบคุมที่ดี ย่อมทำให้โอกาสที่จะเกิด ความเสี่ยงในการดำเนินงานลดลง
4. ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ โดยการเน้นให้มีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ซึ่งต้องสร้างความเข้าใจต่อพนักงานว่า การทำงานถูกต้องในครั้งแรก องค์การจะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ในการแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาด
5. ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง คือ กระบวนการวางแผนและการควบคุมความเสี่ยงให้ อยู่ในวิสัยที่ควบคุม หรือป้องกันได้ โดยมีแผนรองรับให้เกิดความเสี่ยงให้น้อยที่สุด

“พนักงาน” หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ ซึ่งได้รับการบรรจุแล้ว

“ปัจจัยส่วนบุคคล” หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของพนักงานซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้รวมและระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยมีความหมาย ดังนี้

“เพศ” หมายถึง เพศชายและเพศหญิงของพนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

“อายุ” หมายถึง อายุนับตามปีปฏิทินของพนักงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. น้อยกว่า 31 ปี
2. 31-35 ปี
3. 36-40 ปี
4. ตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป

“ระดับการศึกษา” หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ นับถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
2. ระดับปริญญาตรี
3. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

“ตำแหน่ง” หมายถึง ตำแหน่งในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ระดับพนักงานทั่วไป
2. ระดับหัวหน้างาน
3. ระดับบริหาร

“รายได้รวม” หมายถึง จำนวนเงินที่พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ได้รับในแต่ละเดือนจากบริษัท ซึ่งเป็นรายได้ประจำรวมถึงรายได้เสริม โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ต่ำกว่า 20,001 บาท
2. 20,001-30,000 บาท
3. มากกว่า 30,000 บาท

“ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน” หมายถึง จำนวนปีที่พนักงานเริ่มปฏิบัติงานที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จนถึงปัจจุบันนับเป็นปี ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ต่ำกว่า 6 ปี
2. 6-10 ปี
3. 11-15 ปี
4. ตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป

“ปัจจัยด้านงาน” หมายถึง คุณสมบัติของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ได้แก่ การรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กร ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

“การรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กร” หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเข้าใจความหมายของปัจจัยด้านต่างๆ ที่เป็ความเสี่ยงภายในองค์กร โดยใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิมมาช่วยในการแปลหรือตีความการรับรู้

“ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร” หมายถึง การรับรู้ จดจำ และเข้าใจในข้อเท็จจริง และข้อมูลต่างๆ ที่เกิดจากประสบการณ์และทัศนคติที่ประกอบขึ้นจากความรู้ต่างๆ ที่เคยได้รับมาซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ซึ่งสามารถนำข้อมูลนั้นๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจได้

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการวิจัย โดยแบ่งเป็น 5 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง
5. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

จากการรวบรวมเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของคำว่าความคิดเห็นไว้ ดังนี้

ประภาเพ็ญ (2520: 3) กล่าวว่า iva ความคิดเห็นถือว่าการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้นมันจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

สุชา และ สุรางค์ (2520: 105) อธิบายว่า การที่จะแยกทัศนคติและความคิดเห็นออกจากกันโดยเด็ดขาดเป็นเรื่องยาก เพราะทัศนคติและความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่ลักษณะของความคิดเห็นจะไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ

สุโท (2520: 58-59) อธิบายว่า ความคิดเห็น เป็นสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล อันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบไม่ชอบ หรือเฉยๆ

สงวน, จำรัส และฐิติพงษ์ (2522: 99) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นสภาพจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ยังไม่แสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมาเป็นที่ปรากฏต่อบุคคลและสาธารณชน

โยธิน และ จุมพล (2524: 26) กล่าวว่า นักจิตวิทยาสังคมให้คำนิยามความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางภาษาเกี่ยวกับทัศนคติ ความเชื่อหรือค่านิยม ความคิดเห็นไม่ใช่สิ่งเดียวกับทัศนคติ เพราะในตัวของมันเองไม่จำเป็นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทางอารมณ์หรือพฤติกรรม

จำรอง (2529) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าต่างๆ ไป อย่างอ่อนๆ หรืออยู่ในช่วงสั้นๆ

นพมาศ (2539: 99) กล่าวว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็จะทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ

จากความหมายตามที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความคิด ความรู้สึก ความเชื่อหรือค่านิยม ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล

ความสำคัญของความคิดเห็น

จากการรวบรวมเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้อธิบายความสำคัญความคิดเห็นไว้ ดังนี้

Feldman (1971: 53) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมา โดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนระบบงานรวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

Best (1977:171) กล่าวว่า ในการศึกษาถึงความคิดเห็นต่างๆ ส่วนมากจะใช้วิธีแบบวิจัยตลาด ได้แก่ การชักถาม สอบถาม บันทึกลงไว้และรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่งวิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึง

ความคิดเห็นก็คือการแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นใด และจะได้สามารถทำตามข้อคิดเห็นที่วัดออกมาได้ จะทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรหรือไม่ในอันที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป

ประเภทของความคิดเห็น

Remmer (1954: 6-7) ได้แบ่งความคิดเห็นเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก
2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบ ขอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในลักษณะเป็นกลาง เฉยๆ ไม่มีความคิดเห็น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย
3. การแยกแยะเป็นส่วน คือ การพิจารณาความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างละเอียด ซึ่งสามารถแยกออกจากกันได้ ทำให้เกิดความคิดเห็นได้ง่ายกว่าการรับรู้แบบหยาบ

กล่าวสรุปได้ว่า ประเภทของความคิดเห็นแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ส่วนความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ เป็นความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น และประเภทสุดท้าย คือ การแยกแยะเป็นส่วน คือ การพิจารณาความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างละเอียด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็น

Oskamp (1977: 119-133) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย ซึ่งการศึกษาพบว่าปัจจัยทางด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย
 2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่างๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่างๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ
 3. อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็กๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ
 4. สื่อมวลชน เป็นสื่อต่างๆ ที่บุคคลได้รับ สื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ต่างๆ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่างๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
 5. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดจากกลุ่มสู่ตัวบุคคล
- โตกา (2543: 14) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนกัน หรือแตกต่างกันออกไป ปัจจัยดังกล่าวอาจสรุปได้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่างๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออก ซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่างๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็น ในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติ ของบุคคลต่อเรื่องต่างๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ หรือสิ่งต่างๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นต่างกัน

ดังนั้น สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนหรือต่างกัน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย ระดับการศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม เจตคติ ประสบการณ์ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สื่อมวลชน กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง และข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ ที่ได้รับ

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้

จากการรวบรวมเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของการรับรู้ ดังนี้

สุโท (2520: 24) กล่าวว่า การรับรู้ คือ การรู้จักสิ่งต่างๆ สภาพต่างๆ ภาวะต่างๆ ที่เป็นสิ่งเร้า มาทำปฏิกิริยากับตัวเราเป็นการแปลอาการสัมผัสให้มีความหมายขึ้น เกิดเป็นความรู้เฉพาะตัวขึ้นสำหรับบุคคลนั้นๆ

ทองหล่อ (2521: 72) อธิบายว่า การรับรู้ คือ การแปล หรือตีความหมายของการสัมผัส หรืออาการสัมผัสที่คนได้รับมาเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย

ประดินันท์ (2523: 89) กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลรับสัมผัสสิ่งเร้าแล้วใช้ประสบการณ์ หรือความรู้เดิมแปลความหมายของสิ่งเร้าที่รับสัมผัสนั้น

เดโช (2526: 29) ให้ความหมายว่า การรับรู้ หมายถึง การที่ร่างกายรับสิ่งเร้าต่างๆ ที่มาเร้าผ่านทางประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่ง แล้วตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นออกมา

วนิดา และ ชอบ (2530: 4) ได้กล่าวถึงการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับแล้วทำการตีความ และมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งโดยปกติแล้วมนุษย์จะมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในโลกนี้ในสายตาของการรับรู้มากกว่าการหาข้อเท็จจริงที่เป็นจริง

จำเนียร (2532: 3) กล่าวว่า การรับรู้ คือ การสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) การรับรู้เป็นการแปล หรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายหรือที่รู้จักเข้าใจ ซึ่งในการแปลหรือตีความนี้ จำเป็นที่อินทรีย์จะต้องใช้ประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิมหรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง ถ้าไม่มีความรู้เดิมที่ดีหรือลืมเรื่องนั้นๆ เสียแล้วที่ดี ก็จะไม่มีการรับรู้กับสิ่งเร้านั้นๆ จะมีก็แต่เพียงการสัมผัสกับสิ่งเร้าเท่านั้น

จากความหมายของการรับรู้ตามที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเข้าใจความหมายของสิ่งต่างๆ โดยใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิมมาช่วยในการแปลหรือตีความ

องค์ประกอบที่มีผลต่อการรับรู้

ทองหล่อ (2521: 222-223) อธิบายว่า การรับรู้ที่บุคคลมีต่อเรื่องราว เหตุการณ์และสภาวะแวดล้อมต่างๆ มีความแตกต่างกันนั้น มีอิทธิพลมาจากตัวแปรด้านเพศ อาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน ย่อมมีการรับรู้แตกต่างกันไป นอกจากนี้ ยังแสดงให้เห็นด้วยว่าความรู้เดิมและประสบการณ์

เดิมที่แตกต่างกัน ทั้งปริมาณและความถูกต้อง ย่อมทำให้คนเรามีการรับรู้ที่แตกต่างกัน นั่นคือ ผู้มีระดับการศึกษาต่างกันย่อมมีการรับรู้ในเรื่องต่างๆ แตกต่างกัน และการรับรู้จะดีหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการในขณะนั้นด้วย

สุปาณี และคณะ (2529: 164) สรุปไว้ว่า การที่แต่ละคนมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไปแม้ว่าจะมีสิ่งเร้าเดียวกัน ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ธรรมชาติของสิ่งเร้า ประสบการณ์เดิม ความคาดหวังในขณะนั้น ความสนใจและสิ่งอื่นๆ

พรรณราย (2532: 23) กล่าวว่า การที่คนเรามีการรับรู้ต่างกัน เนื่องจากมีเครื่องกรองการรับรู้ คือ การรับรู้ของคนเรามีอคติ หรือถูกกรองด้วยการปรับที่จะเลือกรับรู้จากสภาพแวดล้อมของเรา นั่นคือ เลือกที่จะรับรู้ในบางสิ่งบางอย่างที่พอใจ ตามองค์ประกอบทางด้านประสบการณ์เดิม และความต้องการ รวมทั้งองค์ประกอบทางด้านแรงจูงใจ อารมณ์ และทัศนคติ

กล่าวสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อการรับรู้ ได้แก่ เหตุการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละคนที่มีความแตกต่างกันออกไป เช่น เพศ อาชีพ ฐานะ ความรู้และประสบการณ์เดิม นอกจากนี้ การเลือกรับรู้ตามความคาดหวังหรือตามความสนใจก็เป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีการรับรู้แตกต่างกัน

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

ความหมายของความรู้

จากการรวบรวมเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของคำว่า ความรู้ไว้ดังนี้

โสภา และ อรทัย (2516: 31) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้เป็นการรับรู้ จดจำ และเข้าใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ ที่เกิดจากประสบการณ์และทัศนคติประกอบขึ้นจากความรู้ต่างๆ ที่เคยได้มาเกี่ยวกับลักษณะของสิ่งนั้นๆ บวกกับการตีค่าของสิ่งนั้นๆ กับความรู้ที่มีอยู่

วิชัย (2525: 130) ความรู้ คือ การแสดงออกของสมรรถภาพสมองด้านความจำ โดยใช้วิธีระลึกออกมาเป็นหลัก

ซวาต (2526: 11) กล่าวว่า ความรู้ คือ บรรดาข้อเท็จจริงและรายละเอียดของเรื่องราว และการกระทำใดๆ ที่มนุษย์ได้สะสมและถ่ายทอดต่อกันมาแต่ในอดีต และเราสามารถรับทราบสิ่งเหล่านั้นได้

กล่าวโดยสรุป ความรู้ จึงหมายถึง การรับรู้ จดจำ และเข้าใจในข้อเท็จจริง และข้อมูลต่างๆ ที่เกิดจากประสบการณ์และทัศนคติที่ประกอบขึ้นจากความรู้ต่างๆ ที่เคยได้มาเกี่ยวกับลักษณะของสิ่งนั้น ซึ่งสามารถนำข้อมูลนั้นๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจได้

การวัดความรู้

ไพศาล (2523: 147-148) ได้กล่าวถึงการวัดความรู้ไว้ว่า เป็นการวัดความสามารถในการระลึกเรื่องราว ข้อเท็จจริง หรือประสบการณ์ต่างๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่ผู้เรียนได้รับจากคำสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งจากตำรา จากสิ่งแวดล้อมต่างๆ ด้วยคำถามวัดความรู้ความจำ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่างๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย เช่น ศัพท์และนิยาม กฎและความจริง
2. ถามความรู้ในวิธีการดำเนินการ เป็นการถามวิธีการปฏิบัติต่าง แบบแผน ประเพณีขั้นตอนของการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภทเกณฑ์หรือวิธีการต่างๆ
3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุป หรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสาน หาลักษณะร่วมเพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหานั้นๆ เช่น หลักวิชาและการขยายหลักวิชา ทฤษฎีและโครงสร้าง

ซวาต (2526: 11) อธิบายว่า วิธีที่จะวัดว่าใครมีความรู้ในเรื่องนั้นหรือไม่ สามารถทำได้โดยตั้งคำถามที่เกี่ยวกับเนื้อเรื่อง วิธีการ ความรู้รวบยอดของเรื่องราวนั้น โดยจะถามแต่เพียงอย่างเดียวหรือครบทั้ง 3 อย่างก็ได้ ถ้าสามารถตอบได้ถูกต้องก็เรียกว่าเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องนั้น ถ้านึกไม่ออกเพราะลืมหรือตอบผิด ก็เป็นผู้ไม่มีความรู้ จึงอาจกล่าวได้ว่า คนที่มีความรู้ คือ ผู้ที่จำเนื้อเรื่อง วิธีการและรวบยอดของเรื่องนั้นได้ กับสามารถระลึกทั้ง 3 สิ่งนั้นออกมาได้นั่นเอง

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง

ความหมายของความเสี่ยง

จากการรวบรวมเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของความเสี่ยงไว้ ดังนี้

Green (1977: 2) ได้ให้ความหมายว่าความเสี่ยง คือ ความผันผวนที่เกิดขึ้นเมื่อความสูญเสียที่แท้จริงต่างไปจากความสูญเสียที่คาดไว้

Roumasset (1979: 4) กล่าวว่า ความเสี่ยง หมายถึง ระดับของความไม่แน่นอนในสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

Atheam (1981: 36) ให้ความหมายว่า ความเสี่ยง คือ โอกาสที่จะเกิดความเสียหายหรือเคราะห์ร้าย หรือความไม่แน่นอนที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา

ความเสี่ยง หมายถึง ผลที่คาดว่าจะเกิดในอนาคตมีความไม่แน่นอน แต่ยังพอจะทราบความน่าจะเป็นที่สถานการณ์ต่างๆ จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามหนทางเลือกต่างๆ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2530: 669)

ความเสี่ยง คือสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรในการอยู่รอด การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม การดำรงไว้ซึ่งฐานะทางการเงินที่มั่นคงและชื่อเสียงที่ดี และการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพของสินค้า บริการ และบุคลากร (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2540: 30)

เจริญ (2546: 15) ให้ความหมายว่า ความเสี่ยง คือ โอกาสที่องค์การจะเกิดการดำเนินงานที่ขาดทุน หรือไม่สามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จตามแผนงาน หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อมีการวางเป้าหมายหรือแผนงานไว้ในตอนแรกเริ่มนั้น สภาพแวดล้อมมีอยู่อย่างหนึ่ง ต่อเมื่อดำเนินการลงไป เวลาเปลี่ยนไป สภาพแวดล้อมเปลี่ยนไป ในทิศทางที่ไม่เหมือนกันกับตอนที่วางแผนหรือกำหนดเป้าหมายนั้นไว้ โดยเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นส่งผลในทางลบ หรือก่อให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานที่ไม่อาจประสบความสำเร็จได้เช่นเดียวกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงนั้น อาจส่งผลในทางบวกก็ได้ ซึ่งจะทำให้ความเสี่ยงเดิมที่คาดการณ์ไว้ลดลงหรือไม่มีอีกต่อไป

พจนานุกรม (2547: 154) กล่าวว่าไว้ว่า ความเสี่ยง หมายความว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นกับความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น และผลกระทบจากเหตุการณ์นั้น

อุษณา (2547: 4-2) อธิบายว่า ความเสี่ยง คือ โอกาสของความไม่แน่นอนต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้เนื่องจากเหตุการณ์เสี่ยงต่างๆ

เจนเนตร และคณะ (2548: 5) ให้ความหมายว่า ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายหรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุความสำเร็จต่อการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ทั้งในระดับประเทศ ระดับองค์กร ระดับหน่วยงานและบุคลากรได้ ซึ่งสรุปได้ว่า ความเสี่ยง คือ สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุถึงเป้าหมาย

จากความหมายตามที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และส่งผลกระทบต่อการบรรลุความสำเร็จหรือเป้าหมายขององค์กร

ประเภทของความเสี่ยง

เจริญ (2546: 32-54) ได้อธิบายถึงประเภทของความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยเสี่ยงตามอิทธิพลภายในและภายนอกองค์กรไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากอิทธิพลภายนอก

1.1 การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน หากองค์กรไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือตามเทคโนโลยีไม่ทัน ย่อมทำให้เกิดอยู่ในความเสี่ยงที่สำคัญ

1.2 ความต้องการของลูกค้า เนื่องจากการดำเนินธุรกิจ ความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ เมื่อความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป ความเสี่ยงก็จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

1.3 เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะเมื่อเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจ

1.4 กฎหมายและกฎระเบียบราชการ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมายและระเบียบราชการ โดยเฉพาะในด้านอัตราภาษี และข้อจำกัดทางธุรกิจ ย่อมมีผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงานธุรกิจต่างๆ

1.5 เสถียรภาพของรัฐบาล การบริหารของรัฐบาลที่มีเสถียรภาพย่อมมีผลต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนทั้งในและนอกประเทศ

1.6 ภาวะการแข่งขัน โดยธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ย่อมมีความเสี่ยงมากกว่าธุรกิจที่มีการแข่งขันน้อย

1.7 ตลาดเงิน การดำเนินงานภายใต้สภาพแวดล้อมของตลาดเงินที่ดี มีปริมาณเงินให้กู้ยืมอย่างสะดวกและเพียงพอ ย่อมทำให้กระแสเงินสดคล่องตัว ความเสี่ยงต่อปัญหาทางการเงินขาดสภาพคล่องย่อมลดน้อยลงไปด้วย

1.8 ตลาดทุน ในภาวะการณ์ที่นักลงทุนมีความเชื่อมั่นสูง โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงจากการระดมเงินทุนจากนักลงทุนก็จะมีน้อยลง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้บริหารสามารถนำเงินทุนมาขยายกิจการได้มากขึ้น

1.9 ตลาดซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การดำเนินกิจการที่ต้องเกี่ยวข้องกับ การส่งสินค้าออกหรือส่งสินค้าเข้า หรือการกู้ยืมเงินตราต่างประเทศ จะมีความเสี่ยงสูง เมื่อตลาดซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอยู่ในภาวะผันผวน

1.10 ตลาดแรงงาน กิจการที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก หรือต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ถ้าตลาดแรงงานฝืดเคืองหรือมีปัญหา ย่อมส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงต่อการดำเนินงานของกิจการนั้นด้วย

1.11 ธรรมชาติของการบริหารปัจจุบันถูกรอบค้อมด้วยกระแสธรรมชาติ ถ้าองค์กรใดไม่มีความน่าเชื่อถือในด้านนี้ ย่อมมีความเสี่ยงต่อการขาดความเชื่อถือไว้วางใจทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน

1.12 เหตุการณ์ร้ายแรง เช่น สงครามการก่อการร้าย ความผันผวนทางเศรษฐกิจ ภัยธรรมชาติ ฯลฯ ย่อมส่งผลกระทบต่อความเสียหายขององค์กรในระดับต่างๆ ทั้งสิ้น

ซึ่งปัจจัยเสี่ยงจากอิทธิพลภายนอกเหล่านี้ มักอยู่นอกเหนือวิสัยที่ผู้บริหารขององค์กรจะวางมาตรการควบคุมได้ นอกจากจะปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปให้ได้มากที่สุด

2. ปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากอิทธิพลภายใน

2.1 ความเสี่ยงในการดำเนินงาน ซึ่งการดำเนินงานขององค์กรอาจต้องเผชิญกับความเสี่ยงลักษณะเหล่านี้ เช่น ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ด้านประสิทธิภาพ ด้านผลิตภัณ์ บริการล้มเหลว ด้านสุขภาพและความปลอดภัย เป็นต้น

2.2 ด้านความเสี่ยงในเรื่องความซื่อตรง เช่น รายงานทางการเงินที่ทุจริต การทุจริตของผู้บริหารและพนักงาน การปฏิบัติผิดกฎหมาย การอนุมัติโดยพลการ ความเสื่อมเสียชื่อเสียง เป็นต้น

2.3 ความเสี่ยงในการมอบอำนาจ อาจมีปัญหาในด้านภาวะผู้นำ การมอบอำนาจ การมอบวงเงิน เครื่องจูงใจในการปฏิบัติงาน การสื่อความภายในองค์กร เป็นต้น

2.4 ความเสี่ยงเรื่องเทคโนโลยี โดยการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอาจทำให้องค์กรต้องดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ เช่น การปรับเครื่องมือการผลิตสมัยใหม่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การลดระวางผลิตภัณ์เก่า การเปลี่ยนวิธีปฏิบัติทางธุรกิจ เป็นต้น

2.5 ความเสี่ยงการตัดสินใจการทำธุรกิจ เช่น การหาสู่ทางการทำธุรกิจใหม่ การออกผลิตภัณฑ์ใหม่มาทดแทน การสร้างภาพลักษณ์เครื่องหมายการค้าใหม่ การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การควบคุมพัสดุคงคลัง เป็นต้น

2.6 ความเสี่ยงทางการเงิน การบริหารการเงินจำเป็นต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ เพราะเป็นสิ่งที่มีความละเอียดอ่อน สลับซับซ้อน ที่อาจทำให้มีความเสี่ยงสำคัญเมื่อต้องดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ เช่น การบริหารสภาพคล่อง การวางแผนงบประมาณ การประเมินรายงานทางการเงิน การประเมินการลงทุน การทำรายงานต่อทางการ ระบบข้อมูลทางการเงิน เป็นต้น

นอกจากนี้ยังสามารถจัดกลุ่มประเภทของความเสี่ยงตามองค์กรธุรกิจที่แสวงหากำไรได้ ดังนี้

1. ความเสี่ยงโดยทั่วไป เป็นการมองในภาพรวม ซึ่งอาจจัดกลุ่มความเสี่ยงได้ดังต่อไปนี้

1.1 ขนาดขององค์กร โดยการบริหารองค์การขนาดใหญ่ย่อมมีความเสี่ยงต่อความเสียหายสูงกว่าการบริหารองค์การขนาดเล็ก

1.2 ความสลับซับซ้อนของงาน คือ การบริหารงานที่มีความละเอียดอ่อน ยุ่งยาก สลับซับซ้อน เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบควบคุม ย่อมมีโอกาสเกิดความเสี่ยงได้ง่ายกว่าการบริหารงานที่มีความง่าย

1.3 คุณภาพของระบบควบคุมภายใน เนื่องจากปัจจุบันองค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมีระบบควบคุมภายใน โดยต้องมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบและควบคุมเพื่อเป็นหลักประกันความมีธรรมาภิบาลขององค์กรนั้น ยังมีกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับให้องค์การต้องมีระบบควบคุมภายในที่เข้มงวดเพียงใด โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงในเรื่องคุณภาพของระบบควบคุมภายในก็จะยิ่งมีมากเท่านั้น เพราะการออกแบบระบบควบคุมภายใน และผลการปฏิบัติตามระบบควบคุมภายในที่กำหนดไว้ มีความสำคัญต่อผลลัพธ์ที่ออกมาในรูปการควบคุมภายในที่มีคุณภาพที่เชื่อถือได้ ซึ่งความเสี่ยงอีกประการหนึ่ง คือ การที่ผู้บริหารต้องใช้ดุลพินิจตัดสินใจว่า การควบคุมภายในที่มีอยู่นั้น มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดที่จะเกิดการละเมิดระบบควบคุมภายในที่มีอยู่ และผลของการละเมิดหรือการไม่ปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในขององค์กร ย่อมเกิดเป็นความเสี่ยงสำคัญที่อาจนำมาซึ่งความเสียหายอย่างร้ายแรงได้

1.4 อัตราความเจริญเติบโตขององค์กร โดยองค์กรที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วย่อมส่งผลให้กระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว แข่งกับเวลาซึ่งระบบควบคุมภายในขององค์กรต้องปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย ดังนั้น การตัดสินใจอย่างรวดเร็วของผู้บริหารและพนักงานย่อมมีโอกาสที่จะเสี่ยงต่อความผิดพลาดได้สูง โดยเฉพาะการปฏิบัติหรือตัดสินใจที่ผิดไปจากระบบควบคุมภายในที่วางไว้

1.5 ความสามารถของฝ่ายจัดการ เนื่องจากกิจกรรมใดที่ผู้บริหารหย่อนหรือด้อยความสามารถ ย่อมเกิดความเสี่ยงในการบริหารงานมากตามไปด้วย

1.6 การทุจริตทางการบริหาร องค์การใดที่ผู้บริหารมีการทุจริตทางการบริหาร (Management Fraud) อย่างรุนแรง องค์การนั้นมีความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง

1.7 สภาพแวดล้อมการควบคุมเปลี่ยน ซึ่งส่งผลกระทบให้เกิดความเสี่ยงที่สำคัญต่อ องค์การ ได้แก่

1.7.1 ระบบเปลี่ยน การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ภายในองค์การ ในเรื่องสำคัญ หรือ การเปลี่ยนระบบในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูง (High-Risk Areas) หรือในพื้นที่ที่มีความสำคัญ (Significant Areas) ย่อมนำมาซึ่งความเสี่ยงต่อความเสียหายอย่างรุนแรงได้ เพราะถ้ามีการเปลี่ยนแปลงระบบในเรื่องที่สำคัญโดยขาดความรอบคอบ หรือไม่มีการปรับเปลี่ยนระบบควบคุมภายในใหม่ให้เหมาะสมต่อ สถานการณ์และเงื่อนไขใหม่ ย่อมมีโอกาสดังกล่าวได้สูง

1.7.2 การเปลี่ยนตัวพนักงานที่สำคัญ โดยในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงหรือพื้นที่ที่มีความสำคัญ ต้องใช้พนักงานที่สำคัญเป็นผู้รับผิดชอบดูแลนั้น ในการเปลี่ยนตัวพนักงานที่สำคัญ ถ้าทำ ผิดจังหวะหรือไม่มีการจัดหาตัวแทนไว้อย่างเหมาะสม อาจนำมาซึ่งความเสี่ยงในการทำให้ประสิทธิภาพ ของงานด้อยลงได้

1.8 พนักงานศีลธรรมเสื่อม หากองค์การรับพนักงานที่ไม่มีความซื่อตรง หรือกระบวนการ สรรหาบุคลากรของฝ่ายการพนักงานผิดพลาด โดยรับบุคคลที่มีศีลธรรมเสื่อมเข้ามาในองค์การ ย่อมเป็น ความเสี่ยงร้ายแรงที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เกิดความแตกแยก ซึ่งสุดท้าย จะนำไปสู่ความเสื่อมเสียและความเสียหายต่อองค์การ

1.9 ผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี หากผู้บริหารละเลยไม่ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาผล การปฏิบัติงานที่ไม่ดี หรือปล่อยให้การปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพไปเรื่อยๆ ย่อมนำมา ซึ่งความเสียหายต่อองค์การได้

1.10 ความเสี่ยงจากภาครัฐ คือ องค์การอาจถูกอิทธิพลจากภายนอกที่เกิดจากการ ดำเนินงานของรัฐบาลที่ส่งผลกระทบทั้งทางตรงหรือทางอ้อมต่อกิจการ เช่น เสถียรภาพของรัฐบาล การออกกฎหมายควบคุมการประกอบธุรกิจของภาครัฐ เป็นต้น

2. ความเสี่ยงเฉพาะพื้นที่ คือ การพิจารณาลักษณะความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างการจัดองค์การว่าเป็นอย่างไร แล้วจึงเน้นไปที่แต่ละพื้นที่ว่ามีลักษณะความเสี่ยงที่สำคัญอะไรบ้าง ได้แก่

2.1 การบริหารการเงิน โดยความเสี่ยงของพื้นที่การเงินการบัญชี นิยมเรียกว่า “Financial Risk” ซึ่งประกอบด้วยความเสี่ยงที่เกี่ยวกับสภาพคล่อง ความปลอดภัยของเงินสดและทรัพย์สิน การลงทุน และการกู้ยืมเงิน การปริวรรตเงินตราต่างประเทศ การบันทึกบัญชีผิดพลาด การสูญเสียบายได้ การมีรายจ่ายที่ไม่จำเป็น และการทุจริตรายงานทางการเงิน

2.2 การจัดซื้อจัดหา โดยความเสี่ยงในพื้นที่นี้ ได้แก่ ความเสี่ยงเรื่องคุณภาพ คุณลักษณะ การกำหนดราคา ผู้ขาย และความเสี่ยงจากการทุจริต

2.3 การบริหารงานพัสดุ ได้แก่ ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับนโยบายการควบคุมพัสดุ การรับสินบนหรือคอร์รัปชัน การใช้ดุลยพินิจที่ไม่ดี ผู้ขายที่มีปัญหา ความปลอดภัยของพัสดุ พัสดุล้าสมัย การบันทึกพัสดุไม่น่าเชื่อถือ ไม่มีการป้องกันความเสี่ยงเรื่องอัตราซื้อขายแลกเปลี่ยนเงิน และระบบควบคุมพัสดุมีจุดอ่อน

2.4 การผลิต โดยความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ได้แก่ การวางแผน การออกแบบ การจัดซื้อ การผลิต การควบคุมคุณภาพ บรรจุภัณฑ์ การบรรจุ การเก็บรักษา การจัดส่ง การให้บริการ

2.5 การตลาด ซึ่งความเสี่ยงในด้านนี้ ได้แก่ ความเสี่ยงในตัวผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคา การส่งเสริมการขาย เป็นต้น

2.6 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความเสี่ยงในกิจกรรมด้านนี้ ได้แก่ การจัดรับพนักงาน การคัดเลือกคน การบริหารคน การพัฒนาและการฝึกอบรม การให้รางวัลและการลงโทษ การทุจริต

2.7 เทคโนโลยีข้อมูลสารสนเทศ ความเสี่ยงในกิจกรรมด้านนี้ ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล การจำกัดการเข้าถึงทรัพย์สินและการบันทึก การเปลี่ยนเข้าสู่ระบบใหม่ การเข้าถึงของผู้ใช้ที่ไม่ได้รับมอบหมาย ระบบความปลอดภัยของเครือข่าย ความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ ไวรัส นักเจาะคอมพิวเตอร์ การทุจริต และการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

2.8 การทุจริตและการลักขโมย ซึ่งอาจเป็นการทุจริตโดยพนักงาน หรือโดยพนักงาน ร่วมมือกับบุคคลภายนอก หรือบุคคลภายนอกอย่างเดียวก็ได้ ซึ่งการทุจริตนี้มีทั้งความเสียหายที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งรวมถึงความเสื่อมเสียชื่อเสียงตลอดจนความไว้วางใจที่มีต่อองค์กรอีกด้วย

การจัดทำต้นแบบวงจรความเสี่ยง

เจริญ (2546: 67-98) ได้ให้คำอธิบายเพื่อช่วยให้สามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงได้ดีขึ้น โดยควรสร้างต้นแบบวงจรความเสี่ยงขึ้นมา เพื่อให้เห็นภาพรวมของขั้นตอนต่างๆ ที่ผู้บริหารควรดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ได้แก่

1. การทำความเข้าใจวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจ ซึ่งจำเป็นต้องศึกษาถึงนโยบาย กระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ และกลยุทธ์ขององค์กร

2. การสำรวจความเสี่ยง โดยผู้ที่มีหน้าที่ดังกล่าวอาจมอบหมายให้ฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้รับผิดชอบ หรือมอบหมายให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงดำเนินการ ในกรณีที่องค์กรนั้นมีฝ่ายงานด้านการบริหารความเสี่ยงโดยตรง หรืออาจเป็นการแต่งตั้งคณะทำงานให้มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยแต่งตั้งจากผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานต่างๆ เป็นคณะทำงานชั่วคราว จนกว่ากิจกรรมการสำรวจความเสี่ยงในแต่ละครั้งหรือแต่ละช่วงเวลาจะแล้วเสร็จ

นอกจากนี้ยังต้องมีการกำหนดขนาดขอบเขตของพื้นที่ความเสี่ยงที่ต้องสำรวจ เช่น ในภาวะที่องค์กรประสบปัญหาการแข่งขันสูง อาจให้ทำการสำรวจเฉพาะพื้นที่ที่มีผลกระทบโดยตรง เช่น พื้นที่เกี่ยวกับการตลาด การขาย หรือการผลิต เป็นต้น

3. การค้นหาและจัดชี้ความเสี่ยง เมื่อได้มีการสำรวจความเสี่ยงแล้ว ก็จำเป็นต้องมาดำเนินการจัดชี้ความเสี่ยง (Identify Risk) โดยเริ่มต้นจากการศึกษาความเป็นไปได้ของโอกาสที่จะพบความเสี่ยงว่าน่าจะมีความเสี่ยงอยู่ในพื้นที่ใด ซึ่งหลักเกณฑ์การคาดคะเนความน่าจะเป็นของความเสี่ยง มี 2 แนวทาง โดยแนวทางแรก คือ ความเป็นไปได้ของโอกาสที่จะมีความเสี่ยงเกิดขึ้นมากหรือน้อย หรือ High-Risk, Low-Risk Area และแนวทางที่สอง คือ Significant, Sensitive Area และเมื่อได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงมาแล้ว จะต้องแยกประเภทของข้อมูลที่ได้รับมา โดยแบ่งประเภทของข้อมูลเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความเสี่ยงของกิจกรรมที่มุ่งค้นหา เช่น กิจการกำลังประสบปัญหาการเงิน วัตถุประสงค์ในการค้นหาความเสี่ยงจึงเป็นเรื่องความเสี่ยงทางการเงิน ข้อมูลปฐมภูมิที่ควรนำมาคัดชี้ความเสี่ยงจึงควรเป็นเรื่องของรายงานทางการเงิน เช่น งบดุล งบกำไรขาดทุน งบแสดงการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงิน เป็นต้น

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความเสี่ยงของกิจกรรมที่มุ่งค้นหา แต่เป็นข้อมูลสนับสนุนให้สามารถนำมาผูกโยงให้เห็นความเสี่ยงได้ชัดเจนขึ้น เช่น กิจการกำลังประสบปัญหาการเงิน วัตถุประสงค์ในการค้นหาความเสี่ยงเป็นเรื่องความเสี่ยงทางการเงิน ข้อมูลปฐมภูมิ คือ รายงานทางการเงิน ส่วนข้อมูลทุติยภูมิจะเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงความชัดเจนของจำนวนหรือลักษณะสภาพคล่อง หรือสาเหตุของการขาดสภาพคล่องที่เกิดขึ้น เช่น ข้อมูลด้านงบประมาณฝ่ายขาย ข้อมูลด้านการตลาด ข้อมูลปริมาณการผลิต เป็นต้น

ซึ่งหลักการในการคัดชี้ความเสี่ยงที่สำคัญ คือ การพิจารณาชี้ไปที่เรื่องของความสัมพันธ์ระหว่าง “ความเสี่ยง” กับ “วัตถุประสงค์ขององค์กร” ตลอดจนจะต้องไม่ให้ความคิดส่วนบุคคลของคนใดคนหนึ่งมาแปลความหมายของความเสี่ยงทั้งหมดที่มีอยู่ และมีอคติในการเลือกอะไรเป็นความเสี่ยงที่สำคัญ

ส่วนแนวทางการคัดชี้ความเสี่ยงสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) การกำหนดความหมายของความเสี่ยง เป็นการให้คำจำกัดความที่แน่นอนว่า ความเสี่ยงที่จะทำการคัดชี้กันนั้นคืออะไร โดยคำจำกัดความของความเสี่ยงนั้น มักจะชี้ไปที่ความสัมพันธ์ระหว่าง “ความเสี่ยง” กับ “วัตถุประสงค์ขององค์กร”

2) การกำหนดกรอบความเสี่ยง โดยการนำมาทำการกำหนดหัวข้อในลักษณะการกำหนดกรอบความเสี่ยง คือ ไม่ได้เป็นการกำหนดหัวข้อในลักษณะที่เป็นเรื่องทั่วไป แต่เป็นการแยกกำหนดหัวข้อในลักษณะความเสี่ยงให้เป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงลงไปที่สามารถหยิบยกมาพิจารณา แล้วจึงนำมาทำการจัดกลุ่มแยกประเภทความเสี่ยงเหล่านั้นไว้ เช่น ความเสี่ยงเรื่องการขาดสภาพคล่อง อาจจัดอยู่ในกลุ่มประเภท Financial Risk เป็นต้น

3) การกำหนดความหมายของสาเหตุและผลกระทบ เพื่อให้มั่นใจว่าการคัดชี้ความเสี่ยงนั้นมีการให้คำจำกัดความที่เหมาะสม และสามารถนำผลที่ได้ไปสู่กระบวนการขั้นต่อไป คือ วิเคราะห์และการประเมินความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อคัดชี้ความเสี่ยงได้แล้ว จึงนำมาพิจารณาว่าสาเหตุและผลกระทบจากความเสี่ยงนั้นคืออะไร แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อไป

4. การวิเคราะห์ความเสี่ยง ซึ่งวิธีการในการวิเคราะห์มีหลายวิธี เช่น การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ การวิเคราะห์แนวโน้ม การวิเคราะห์สัดส่วน เป็นต้น โดยการวิเคราะห์เป็นการเปรียบเทียบระหว่างการคาดหมายกับข้อมูลจริง เพื่อทำการคัดชี้ให้ทราบถึงความผิดปกติต่างๆ เช่น ความผิดปกติที่ไม่ได้คาดหมายไว้ หรือความผิดปกติที่เบี่ยงเบนไปจากที่มีการคาดหมาย เป็นต้น เมื่อทราบแล้วจะได้นำมาวิเคราะห์ถึงที่มาของสาเหตุของปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้น และนำไปดำเนินการในขั้นต่อไป คือ นำไปประเมินและจัดลำดับความเสี่ยง

5. การประเมินและการจัดลำดับความเสี่ยง เป็นการนำผลลัพธ์ที่ได้จากการค้นหา คัดชี้ และวิเคราะห์ความเสี่ยงมาประเมินและจัดลำดับ เพื่อจะได้ทราบถึงขนาดความรุนแรงและขนาดระดับความสำคัญของความเสี่ยง โดยการประเมินความเสี่ยงนั้น จำเป็นจะต้องจำแนกในประเด็นต่างๆ ให้ชัดเจน ดังนี้

5.1 ลักษณะของความเสี่ยง คือ ต้องทำความเข้าใจลักษณะของความเสี่ยงว่าความเสี่ยงที่กำลังศึกษานั้นเป็นความเสี่ยงในด้านใด ซึ่งในการประเมินความเสี่ยงนั้น ต้องพิจารณาในรายละเอียดของสาเหตุว่ามีสาเหตุมาจากอะไร เพื่อจะได้มีข้อมูลมาพอที่จะประเมินความเสี่ยงนั้น ซึ่งรายละเอียดต่างๆ ที่ต้องพิจารณามีดังนี้

5.2 ขนาดความรุนแรงของความเสี่ยง

5.3 ลำดับมากน้อยของความเสี่ยง คือ การวิเคราะห์ถึงลักษณะความเสี่ยงและขนาดของความรุนแรง แล้วนำมาจัดลำดับความเสี่ยงว่าความเสี่ยงใดมีความรุนแรงมากกว่ากัน

5.4 เครื่องมือประเมินและจัดลำดับความเสี่ยง โดยเทคนิคการประเมินความเสี่ยงที่นิยมใช้มี 3 วิธี ได้แก่ วิธีทางสถิติ การใช้ผังทางไหลของกิจกรรม และการใช้แบบสอบถามการควบคุมภายใน

5.4.1 การวัดความเสี่ยง โดยหลักการทั่วไป ความเสี่ยงอาจแบ่งมุมมองได้ 2 มิติ คือ เรื่องมูลค่าและเรื่องเวลา ซึ่งในการวัดระดับความเสี่ยง ต้องนำเรื่องดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ควบคู่กันไปกับการจัดลำดับพื้นที่ที่มีความเสี่ยงด้วย โดยสำหรับเรื่องการจัดลำดับความเสี่ยงนั้น อาจใช้วิธีกำหนดลำดับความเสี่ยงเป็น 3 ลำดับ คือ

A = ความเสี่ยงสูง

B = ความเสี่ยงปานกลาง

C = ความเสี่ยงต่ำ

หลังจากการประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงแล้ว ขั้นตอนสุดท้าย คือ การสรุปจุดอ่อนต่างๆ แล้วนำมาประเมินระดับความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ซึ่งอาจกำหนดระดับความเสี่ยงได้ ดังนี้

*****	ระดับ 5	=	ความเสี่ยงสูงสุด
****	ระดับ 4	=	ความเสี่ยงสูง
***	ระดับ 3	=	ความเสี่ยงปานกลาง
**	ระดับ 2	=	ความเสี่ยงต่ำ
*	ระดับ 1	=	ความเสี่ยงน้อย

โดยในแต่ละระดับความเสี่ยงอาจตั้งตัวเกณฑ์วัดตามมูลค่าหรือเวลาที่อาจสูญเสียไป

6. การบริหารความเสี่ยง จำเป็นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

6.1 การยอมรับความเสี่ยง โดยต้องยึดหลักการเปรียบเทียบต้นทุนในการกำจัดความเสี่ยงกับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการไม่มีความเสี่ยงนั้น ที่จะต้องให้มีความคุ้มค่าที่จะทำ แต่ถ้าเมื่อใดเกิดความไม่คุ้มค่าที่จะกำจัดหรือป้องกันความเสี่ยง ก็จะถือว่าเป็นความเสี่ยงยอมรับได้ ที่ไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการควบคุมความเสี่ยงนั้น

6.2 การถ่ายโอนความเสี่ยง เช่น การทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัย หรือการประกันชีวิตให้กับพนักงาน เป็นต้น

6.3 การวางระบบควบคุมภายใน โดยออกแบบระบบควบคุมภายในที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการป้องกันความเสี่ยงในลักษณะต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด และเกิดประสิทธิผล

7. การตรวจสอบความเสี่ยง เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการควบคุมกำกับและติดตามผลว่ากลไกการบริหารความเสี่ยงมีการปฏิบัติตามหรือไม่อย่างไร

การบริหารความเสี่ยง

เจริญ (2546: 100-106) ให้คำอธิบายว่า การบริหารความเสี่ยง เป็นเรื่องของกระบวนการวางแผนและการควบคุมความเสี่ยงให้เกิดขึ้นให้สามารถอยู่ในวิสัยที่ควบคุมได้ หรือสามารถป้องกันได้ และในกรณีที่ความเสี่ยงที่อยู่นอกเหนือการควบคุมหรือควบคุมได้ยาก ก็ต้องมีกระบวนการคอยระมัดระวังให้มีโอกาสรู้ได้ล่วงหน้า โดยมีแผนรองรับให้เกิดความเสี่ยงที่น้อยที่สุดที่สามารถเป็นไปได้ ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

1. โครงสร้างการจัดองค์การ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการแบ่งแยกหน้าที่และมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบนำไปปฏิบัติ ซึ่งถ้ามีการจัดการที่เหมาะสมก็จะช่วยให้การบริหารความเสี่ยงเกิด ประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล
2. ทรัพยากรบุคคล เนื่องจาก “คน” เป็นกลไกสำคัญที่สุด ในการบริหารจัดการให้กิจการงานต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้
3. วัฒนธรรมองค์การ เนื่องจากการบริหารความเสี่ยงต้องทำควบคู่ไปกับกระบวนการควบคุม ซึ่งวัฒนธรรมองค์การที่มีสภาพแวดล้อมของการควบคุมที่ดี ย่อมทำให้โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงในการดำเนินงานลดลง
4. การณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ โดยการเน้นให้มีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เป็นแผนกลยุทธ์ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง โดยต้องเน้นให้มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องในครั้งแรก ซึ่งต้องสร้างความเข้าใจต่อพนักงานว่า การทำงานถูกต้องในครั้งแรก องค์การจะต้องไม่เสียค่าใช้จ่ายสูญเปล่าในการต้องมีการแก้ไขสิ่งที่ทำผิดให้ถูกต้อง

5. กระบวนการบริหารความเสี่ยง คือ กระบวนการวางแผนและการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในวิสัยที่ควบคุม หรือป้องกันได้ โดยมีแผนรองรับให้เกิดความเสี่ยงให้น้อยที่สุด

อนึ่ง การบริหารความเสี่ยงจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องมีกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ดี
2. การมอบอำนาจในการควบคุมความเสี่ยง
3. การใช้ดุลยพินิจที่สอดคล้องกัน
4. การมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน
5. การมีเครื่องช่วยสนับสนุน
6. การมีผู้เชี่ยวชาญและหน่วยฝึกอบรม
7. การโอนความเสี่ยง
8. การมีหน่วยงานตรวจสอบภายใน

นอกจากนี้การใช้กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงแล้ว การจะบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิผลยังต้องมีกลไกการควบคุมความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพอย่างเพียงพอและเหมาะสมอีกด้วย คือ การมีกลไกที่สามารถควบคุมความเสี่ยงได้ทั้งความเสี่ยงจากภายนอก และความเสี่ยงจากภายใน โดยควรจัดให้มีองค์ประกอบของกลไกการควบคุมภายใน 3 ประการ คือ

1. การควบคุมทางการบริหาร
2. การควบคุมทางการเงิน
3. การควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศ

อุษณา (2547: 4-3) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงไว้ว่า กระบวนการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ โดยต้องพิจารณาว่าการปฏิบัติงานภายในองค์กรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ ตลอดจนระดับความเสี่ยงอยู่ภายในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ขององค์กร โดยเมื่อกำหนดวัตถุประสงค์แล้ว ควรจัดกลุ่มหรือแยกประเภทเพื่อให้เห็นภาพรวมและทราบผลกระทบที่อาจมีในการบริหารความเสี่ยง ซึ่งแต่ละองค์การ

อาจมีการจัดกลุ่มแตกต่างกันตามความสำคัญขององค์การและประเภทธุรกิจ ซึ่งอาจแยกวัตถุประสงค์ออกเป็น 4 ประเภท คือ

1.1 วัตถุประสงค์ด้านกลยุทธ์ ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับแผนกลยุทธ์ หรือสนับสนุนวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ

1.2 วัตถุประสงค์ด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงาน

1.3 วัตถุประสงค์ด้านรายงาน ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับความเชื่อถือได้และความเป็นประโยชน์ของรายงาน ทั้งรายงานสำหรับบุคคลภายนอกและภายในองค์การ และครอบคลุมทั้งรายงานทางการเงินหรือรายงานการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ

1.4 วัตถุประสงค์ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่กำหนด เป็นต้น

2. การระบุเหตุการณ์เสี่ยง โดยผู้บริหารต้องพิจารณาเหตุการณ์เสี่ยงทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์การ โดยปัจจัยเสี่ยงภายนอก คือ ปัจจัยที่เกิดจากภายนอกองค์การ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ ภาวะธุรกิจและอุตสาหกรรม ภาวะทางการเมือง เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ผู้บริหารควบคุมไม่ได้ แต่ต้องติดตามศึกษาเพื่อลดผลเสียที่เกิดขึ้น ส่วนปัจจัยเสี่ยงภายใน คือ ปัจจัยที่เกิดจากภายในองค์การที่ผู้บริหารจัดการได้ ได้แก่ บุคลากร กระบวนการบริหารและนวัตกรรม คุณภาพและความสามารถของพนักงาน ความเพียงพอและประสิทธิผลการควบคุม เป็นต้น

3. การประเมินความเสี่ยง คือ การวิเคราะห์และการจัดระดับความเสี่ยง โดยนิยมพิจารณาจากความน่าจะเป็นและผลกระทบ ซึ่งนิยมให้เป็นระดับ เช่น ระดับ 3-1 โดยระดับคะแนน 1 = ต่ำ ระดับคะแนน 2 = ปานกลาง และระดับคะแนน 3 = สูง หรือบางองค์การอาจกำหนดเป็นระดับ 5-1 หรือ 10-1 เพื่อเพิ่มความละเอียดของการจัดระดับก็ได้ ทั้งนี้ กระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผล คือ กระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ทำให้ความเสี่ยงในแต่ละเหตุการณ์หรือแต่ละวัตถุประสงค์อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ตามเกณฑ์ที่ผู้บริหารกำหนดไว้

4. การตอบสนองความเสี่ยง คือ การพิจารณาเลือกวิธีการที่ควรกระทำ ตามผลประเมินความเสี่ยง ซึ่งผู้บริหารควรพิจารณาผลที่จะเกิดทั้งจากความเสี่ยงที่จะเกิดและผลกระทบ โดยพิจารณาเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงที่เกิดกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และความคุ้มค่าในการที่จะบริหารความเสี่ยง ซึ่งวิธีการตอบสนองความเสี่ยง อาจสรุปได้ดังนี้

4.1 การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง คือ การเลิกหรือหลีกเลี่ยงการกระทำและเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง เช่น งานที่องค์การไม่ถนัด ซึ่งอาจหลีกเลี่ยงโดยการเพิ่มการใช้บริการจากบุคคลภายนอก หรือการทำสัญญารับเหมาช่วง เป็นต้น

4.2 การลดความเสี่ยง คือ การลดโอกาสความเสี่ยงที่จะเกิดหรือการลดความเสียหาย หรือลดทั้งสองด้านพร้อมกัน ซึ่งการลดความเสี่ยงที่สำคัญ คือ การจัดระบบการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยงนั้น อย่างเหมาะสมมากขึ้น เช่น การใช้ระบบการรายงานและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและควบคุมที่ดี เป็นต้น

4.3 การแบ่งความเสี่ยง คือ การลดโอกาสความเสี่ยงที่จะเกิดหรือการลดความเสียหายโดยการแบ่งโอนความเสี่ยง เช่น การจัดประกันภัย เป็นต้น

4.4 การยอมรับความเสี่ยง คือ การไม่กระทำการใดๆ เพิ่มเติม ซึ่งใช้กับกรณีที่ความเสี่ยงนั้นมีความสำคัญน้อย หรือมีความน่าจะเป็นน้อย หรือมีต้นทุนในการบริหารความเสี่ยงสูง

จากรายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงได้ว่า ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และส่งผลกระทบต่อการบรรลุความสำเร็จหรือเป้าหมายขององค์การ โดยแบ่งแยกประเภทของความเสี่ยงได้เป็นสองประเภท คือ ปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากอิทธิพลภายนอกและปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากอิทธิพลภายใน

ส่วนการบริหารความเสี่ยง เป็นเรื่องของกระบวนการวางแผนและการควบคุมความเสี่ยงให้เกิดขึ้นให้สามารถอยู่ในวิสัยที่ควบคุมได้ หรือสามารถป้องกันได้ ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างการจัดองค์การ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านการณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง ซึ่งในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงนั้น ควรสร้างต้นแบบวงจรความเสี่ยงขึ้นมา เพื่อให้เห็นภาพรวมของขั้นตอนต่างๆ ที่ควรดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ซึ่งได้แก่ การทำความเข้าใจวัตถุประสงค์

หลักของธุรกิจ การสำรวจความเสี่ยง การค้นหาและจัดซื้อความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง การประเมิน และการจัดลำดับความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยงและการตรวจสอบความเสี่ยง

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2548) ได้กล่าวถึงข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทฯ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาสรุปพอสังเขป ดังนี้

ความเป็นมา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หรือ Thai Airways International Public Company Limited เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศและระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นรัฐวิสาหกิจของชาติที่ดำเนินการแข่งขันกับต่างประเทศในธุรกิจการบินโลก และได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นโดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบิน Scandinavian Airlines System (SAS) เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบินระหว่างประเทศ และได้ยื่นจดทะเบียนบริภัณฑ์สนธิ เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2503 ด้วยทุนจดทะเบียน 2 ล้านบาท โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ SAS ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน ต่อมาได้มีการแก้ไขสัญญาและเพิ่มทุนจดทะเบียนหลายครั้ง จนกระทั่งเมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2520 SAS ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และถือเป็นการยกเลิกสัญญาร่วมทุน ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2531 รัฐบาลในสมัย ฯพณฯ เปรม ติณสูลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศ ซึ่งบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ให้บริการอยู่ เข้ากับกิจการของบริษัทฯ ตามมติคณะรัฐมนตรี ฝ่ายเศรษฐกิจ เป็นผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ บริษัท การบินไทย จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศ และเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมดโดยสมบูรณ์ และเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริงนับแต่นั้นมา

การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญล่าสุดของบริษัทฯ เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2534 โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้นำบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนและจัดสรรหุ้นเพิ่มทุนขาย

ให้แก่พนักงานของบริษัทฯ และเสนอขายแก่ประชาชนทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อระดมเงินทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้บริษัทฯ มีศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงานได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วย ผลจากการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้บริษัทฯ เป็นบริษัทมหาชนที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และมีทุนจดทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็น 16,000 ล้านบาท นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ร่วมเปิดสายการบินต้นทุนต่ำในนาม สายการบินนกแอร์ โดยถือหุ้นร้อยละ 39 ซึ่งเริ่มทำการบินตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา

นโยบายการดำเนินงาน

1. เป็นตัวแทนของรัฐในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศ
2. ดำเนินงานในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ
3. นำธงไตรรงค์สัญลักษณ์ของชาติแสดงให้นานาชาติรู้จัก
4. เผยแพร่เกียรติคุณความสามารถในด้านการบิน วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีของชาติให้เป็นที่รู้จักในต่างประเทศ
5. เสริมเศรษฐกิจของประเทศในด้านเพิ่มพูนรายได้จากต่างประเทศ การสงวน เพิ่มพูนเงินตราต่างประเทศ
6. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจการของรัฐ
7. เป็นกำลังสำรองทางอากาศยามฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการขนส่งผู้โดยสาร พัสดุ และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ และกิจการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน โดยแยกการบริหารออกเป็นธุรกิจหลักและหน่วยธุรกิจย่อย ตามรายละเอียดดังนี้

ธุรกิจสายการบิน

ธุรกิจการบินเป็นกิจการหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วยบริการขนส่งผู้โดยสาร และการบริการขนส่งสินค้า พสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ โดยบริษัทฯ ได้ให้บริการขนส่งในเส้นทางบินไปยังจุดบินต่างๆ ทั้งแบบเที่ยวบินประจำและเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ในเส้นทางบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ

กิจการหน่วยธุรกิจย่อยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่ง

เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการขนส่งทางอากาศ ซึ่งจะต้องมีการดำเนินการที่สอดคล้องต่อเนื่องกันอย่างมีระบบ เพื่อให้เครื่องบินสามารถออกเดินทางจากสถานีต้นทาง และถึงสถานีปลายทางตรงตามกำหนดเวลาที่ระบุในตารางบินด้วยความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ทำให้เกิดความเชื่อถือและมั่นใจแก่ผู้โดยสาร โดยมีกิจการต่างๆ ต่อไปนี้

1. กิจการบริการลูกค้าภาคพื้น (Ground Customer Services)
2. กิจการบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น (Ground Support Equipment Services)
3. กิจการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ (Cargo & Mail Commercial)
4. กิจการครัวการบิน (Catering Services)
5. กิจการซ่อมบำรุงอากาศยาน (technical Services)

กิจการที่สนับสนุนการขนส่ง

กิจการที่สนับสนุนการขนส่ง เป็นกิจการที่ดำเนินการเพื่อจุดประสงค์ในการส่งเสริมการตลาด ให้ความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร โดยผู้โดยสารสามารถใช้หรือซื้อบริการเพิ่มตามความต้องการ ประกอบด้วย

1. บริการอำนวยความสะดวกการบิน (Dispatch Services) กล่าวคือ ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเส้นทางบิน ลักษณะอากาศ เพื่อให้เครื่องบินสามารถไปถึงที่หมายได้อย่างปลอดภัย
2. การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน

3. การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

การดำเนินงานของบริษัทฯ มีขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติสอดคล้องตามแนวนโยบายแห่งรัฐ และแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และภาวะการตลาด ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ จะแต่งตั้งฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ประกอบด้วย กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และผู้อำนวยการใหญ่ โดยมีการจัดแบ่งโครงสร้างของบริษัทฯ ออกเป็น 9 หน่วยงานหลัก ได้แก่ ฝ่ายการพาณิชย์ ฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายช่าง ฝ่ายการเงินและการบัญชี ฝ่ายพัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายวางแผนและงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายรักษามาตรฐาน และบริหารทั่วไป ฝ่ายกิจกรรมพิเศษ

ปัจจุบันบริษัทฯ มีศูนย์กลางอยู่ที่กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย ทำการบินสู่ประเทศต่างๆ ในทวีปเอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาเหนือ ไปยัง 59 จุดบิน ใน 33 ประเทศ และเส้นทางในประเทศอีก 13 จุดบิน

การบริหารความเสี่ยงของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทขนาดใหญ่และดำเนินธุรกิจการบินที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องมีการปรับตัวอย่างต่อเนื่องจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับตัวอย่างต่อเนื่องและมีกลไกการบริหารงานเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกตามสถานะปัจจุบันได้ ซึ่งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง จึงได้กำหนดนโยบายและขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงทั่วองค์การขึ้นอย่างเป็นระบบตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2545 โดยได้เน้นถึงความเชื่อมโยงสอดคล้องกันระหว่างแผนกลยุทธ์ งบประมาณ และการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเป็นการเพิ่มมูลค่าของบริษัทฯ อีกด้วย

อีกทั้ง บริษัทฯ ยังได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management committee) เพื่อควบคุมดูแลให้การดำเนินการเรื่องการบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกกระบวนการธุรกิจของบริษัท นอกจากนี้ยังมีฝ่ายบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ในการจัดวางระบบ วิธีการระบุปัจจัยเสี่ยง และประเมินความเสี่ยงต่างๆ ทั้งที่เกิดจากปัจจัยภายนอก การบริหารและการปฏิบัติงานภายในองค์กร รวมทั้งประสานงานการบริหารและจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Acceptable Residual Risk) มีกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดฝึกอบรมและสัมมนาเชิง

ปฏิบัติการแก่พนักงาน ให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง ซึ่งในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารความเสี่ยงมีวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังนี้

วิสัยทัศน์

เป็นผู้ให้บริการด้านการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี (Best Practice) พร้อมทั้งสนับสนุนหน่วยธุรกิจด้านการบริหารต้นทุน และบริหารโครงการฯ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยธุรกิจ

ภารกิจ

1. พัฒนา วางระบบ ผลักดัน การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพให้หน่วยงานต่างๆ สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผล
2. สนับสนุนหน่วยธุรกิจให้มีการบริหารต้นทุน และบริหารโครงการฯ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
3. ประมวลข้อมูลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เพื่อจัดทำรายงานเสนอต่อฝ่ายบริหารฯ คณะกรรมการบริษัทฯ และหน่วยงานภายนอก

มุ่งสู่ระบบธรรมาภิบาล

1. มีการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบ
2. มีระบบการควบคุมภายในและสามารถตรวจสอบความโปร่งใสของการบริหารองค์การได้
3. มีระบบการตรวจสอบภายในอย่างเป็นอิสระ

เหตุผลที่ต้องมีระบบการบริหารความเสี่ยง

1. เป็นนโยบายบริษัทฯ เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ใช้ระบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ โดยมีระบบการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลบริหารจัดการอย่างเป็นธรรม โปร่งใส ซื่อสัตย์ และมีระบบการตรวจสอบและควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ

2. คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินได้มีระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งบังคับใช้กับหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงรัฐวิสาหกิจให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงองค์กร และรายงานถึงรายละเอียดการดำเนินการต่อผู้กำกับดูแล คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินและคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ

3. เป็นหนึ่งในคำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ซึ่ง TRIS / ที่ปรึกษากระทรวง การคลัง เป็นผู้ประเมินผล

ปัจจัยความเสี่ยง

ในการดำเนินธุรกิจด้านการบินทั้งในประเทศและระหว่างประเทศในฐานะสายการบินแห่งชาติ ต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคมากมาย ซึ่งผลกระทบจากปัจจัยหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการถดถอยของเศรษฐกิจโลก สงครามในตะวันออกกลาง วิกฤติการณ์ของโรคระบาดต่างๆ การเปิดเสรีอุตสาหกรรมการบิน การแข่งขันที่รุนแรงและสถานะแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนไปได้ส่งผลให้ธุรกิจการบินทั่วโลกชะลอตัวอย่างรุนแรง บริษัทฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวทางการบริหารจัดการแบบสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำระบบธรรมาภิบาล ระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่ดี เข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานอย่างมืออาชีพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสาธารณชน ผู้ลงทุนและผู้ถือหุ้นด้วย

สรุปความเสี่ยงด้านที่มีนัยสำคัญต่อบริษัทฯ

1. ความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
2. ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย
3. ความเสี่ยงจากความผันผวนของราคาน้ำมันอากาศยานที่สูงขึ้น
4. ความเสี่ยงเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
5. ความเสี่ยงเกี่ยวกับระบบงานอัตโนมัติในการดำเนินงานของบริษัทฯ เกิดขัดข้อง

แผนปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยง

1. ดำเนินการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานมาตรฐานและความปลอดภัย และหน่วยงานศูนย์ปฏิบัติการ เพื่อจัดส่งข้อมูลรายงานให้หน่วยงานดังกล่าว เป็นการทำงานให้เกิดความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันทั้งระบบ
2. ผลักดันให้หน่วยงานต่างๆ มีความตื่นตัว และมีการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในการใช้ระบบเตือนภัยล่วงหน้า ซึ่งมีอยู่ในกระบวนการบริหารความเสี่ยงเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดเพดานความเสี่ยง หรือช่วงระดับความเสี่ยง ที่จะเป็นสัญญาณเตือนภัยให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการป้องกันมิให้ค่าความเสี่ยงเกินกว่าระดับเพดานความเสี่ยงที่กำหนดไว้
3. สนับสนุนและผลักดันให้มีการเชื่อมโยงการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรกับการจัดแผนรองรับวิกฤตเพื่อให้การดำเนินการทางธุรกิจไม่สะดุดหยุดลง
4. นำระบบการประเมินตนเอง มาใช้ในการจัดทำรายงานการควบคุมภายในตามมาตรฐานของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (คตง.)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไชยศ (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์มุมมองเรื่องความเสี่ยงในการก่อตั้งศูนย์วิจัยนิวเคลียร์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก เพื่อศึกษามุมมองความเสี่ยงและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ของประชาชนต่อการสร้างศูนย์วิจัยนิวเคลียร์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าชาวบ้านองครักษ์ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตั้งศูนย์วิจัยนิวเคลียร์ ความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และมีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง นอกจากนี้ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และความเชื่อมั่นที่มีต่อศูนย์วิจัยมีความแตกต่างกันตามอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพและรายได้ ซึ่งผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับพลังงานนิวเคลียร์ต่อชาวบ้าน เพื่อลดความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และเพิ่มความเชื่อมั่นต่อระบบการจัดการนิวเคลียร์ นอกจากนี้ยังควรให้ชาวบ้านได้มีส่วนร่วมในการก่อสร้างศูนย์วิจัยนิวเคลียร์นี้ด้วย

ธวัชชัย (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารความเสี่ยงจากการลงทุนของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย โดยศึกษาแนวทางการลงทุนและการบริหารความเสี่ยงจากการลงทุนของบริษัทประกัน

ชีวิตจำนวน 25 บริษัท ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540-2544 ผลการวิจัยพบว่าธุรกิจประกันชีวิตมีแนวโน้มในการลงทุนไปที่หลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงต่ำมากขึ้นได้แก่ พันธบัตรรัฐบาล และมีแนวโน้มการลงทุนลดลงในตัวสัญญาใช้เงิน ตัวแลกเงิน หุ้นทุน เงินให้กู้ยืมและเงินฝากสถาบันการเงิน บริษัทส่วนใหญ่ไม่มีการลงทุนในการให้สินเชื่อและการ리스ซึ่งเนื่องจากมีความเสี่ยงสูง และพบว่าบริษัทที่มีความเสี่ยงต่ำกว่าอุตสาหกรรมมีจุดเด่นที่เหมือนกัน คือ มีการกระจายความเสี่ยงไปในหลักทรัพย์ต่างๆ และเน้นการลงทุนระยะยาวที่มีความเสี่ยงต่ำมากขึ้น ส่วนบริษัทที่มีความเสี่ยงสูงมักจะไม่มีกระจายความเสี่ยงในหลักทรัพย์ต่างๆ และเน้นการลงทุนในหลักทรัพย์ตัวใดตัวหนึ่งมากเกินไป ซึ่งในการลงทุนของบริษัทประกันชีวิตมีความเสี่ยงหลายประการ เช่น ความเสี่ยงจากการผันผวนของราคาหุ้น ความเสี่ยงทางการเงิน เศรษฐกิจและความเสี่ยงที่คาดไม่ถึง เป็นต้น ดังนั้นจึงต้องมีการบริหารความเสี่ยงให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยยึดหลักความปลอดภัยของเงินทุน ผลตอบแทนที่ได้ การกระจายการลงทุน เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนะว่าในด้านการลดความเสี่ยงจากการลงทุนนั้น ควรจัดหาบุคลากรที่มีความสามารถหรือจ้างผู้เชี่ยวชาญเข้ามาบริหารงานลงทุนเฉพาะทาง เพื่อให้มีการวิเคราะห์อย่างรอบด้านและแม่นยำขึ้น นอกจากนี้ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการบริหารความเสี่ยงจากการลงทุนควบคู่ไปกับประสิทธิภาพในการบริหารงานของบริษัทนั้นๆ ด้วย อีกทั้งควรศึกษาข้อมูลด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและมีการสัมภาษณ์บริษัทประกันชีวิตเพิ่มขึ้น เพื่อให้เกิดแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่หลากหลายกว่าเดิม

วนิดา (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่องการควบคุมความเสี่ยงในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง กรณีศึกษา : การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเพียงพอที่จะป้องกันหรือลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยในแต่ละขั้นตอนจัดให้มีกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงในระดับที่เพียงพอสำหรับปัจจัยเสี่ยงที่มีอยู่ในแต่ละขั้นตอน ถ้ามีการปฏิบัติตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ แต่ความเสี่ยงที่ยังคงมีอยู่ไม่ได้เกิดจากความบกพร่องของระเบียบหรือข้อกำหนด แต่เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงานในแต่ละกรณีว่ามีความระมัดระวังในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้การทุจริตหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในหน่วยงานต่างๆ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ส่วนใหญ่เกิดจากตัวบุคคล ทั้งในส่วนที่ปฏิบัติงานโดยขาดความระมัดระวัง การปฏิบัติงานโดยขาดความรู้ หรือเกิดจากเจตนาทุจริตของผู้มีอำนาจและผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังพบว่า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีการควบคุมภายในตามการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน 5 ด้าน ตามแนวคิด COSO เกือบทุกข้อ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้กิจกรรมควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่ สามารถที่จะป้องกันหรือลดความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านควรมีการติดตามให้มีการปฏิบัติตามระเบียบและแนวปฏิบัติอย่างครบถ้วน มีการติดตามประเมินความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อหาแนวทางใน

การกำหนดกิจกรรมเพื่อควบคุมความเสี่ยงได้ทันเวลา ตลอดจนควรให้ความสำคัญกับบุคลากร สร้างแรงจูงใจในการทำงานและให้เกิดความรักในองค์กรและมีจริยธรรมด้วย

สุเมธี (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้จัดการสาขานาการพาณิชย์ในเขตภาคเหนือ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงในด้านกลยุทธ์ว่ามีการปฏิบัติในระดับมาก โดยธนาคารพาณิชย์ที่ต่างชาติด้อยหุนใหญ่มีระดับแนวปฏิบัติมากที่สุด ส่วนการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติงานพบว่าธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีการปฏิบัติในระดับมาก และในการบริหารความเสี่ยงในด้านสินเชื่อพบว่าธนาคารส่วนใหญ่มีการปฏิบัติในระดับมากเช่นกัน ในขณะที่การบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์พบปัญหาและอุปสรรคในด้านการขาดข้อมูลในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก และไม่สามารถดำเนินตามกลยุทธ์ที่ธนาคารวางไว้เนื่องจากขาดทรัพยากรบุคคล ส่วนในด้านความเสี่ยงด้านปฏิบัติงาน พบปัญหา คือ การขาดการศึกษาในด้านการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และด้านการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ พบปัญหาในด้านไม่สามารถเจรจาต่อรองกับลูกค้าได้ดี และพนักงานขาดความรู้ความสามารถที่เพียงพอ ซึ่งผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะว่าควรให้ผู้เกี่ยวข้องได้หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ฝ่ายบริหารต้องเตรียมกลยุทธ์ในการเตรียมพร้อมสำหรับความเสี่ยงในทุกๆ ด้าน และกระบวนการบริหารความเสี่ยงควรยึดหลักการที่รอบคอบ คือ มีการวัด ติดตาม ควบคุม และประเมินผล

ศิริพงษ์ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรเชิงสัมพันธ์กับบริษัทกรณีศึกษา ผลการวิจัยพบว่าโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงขององค์กรเชิงสัมพันธ์แตกต่างจากโครงสร้างการควบคุมภายในเชิงสัมพันธ์ในส่วนของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และโครงสร้างขององค์ประกอบและองค์ประกอบย่อย ซึ่งในส่วนขององค์ประกอบและองค์ประกอบย่อยควรมีการปรับปรุงกิจกรรมเพิ่มในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการระบุเหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยงและด้านกิจกรรมควบคุม ส่วนการนำมาปรับใช้กับบริษัทกรณีศึกษาพบว่า ต้องเพิ่มวัตถุประสงค์และโครงสร้างใหม่เช่นกัน โดยผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะในกรณีที่น่ามาปรับใช้กับบริษัทกรณีศึกษาว่าควรมีการดำเนินการเพิ่มเติม เช่น กำหนดเป็นนโยบายเกี่ยวกับการนำการบริหารความเสี่ยงขององค์กรมาปรับใช้ มีการแต่งตั้งคณะทำงานที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมในการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงและติดตามผล ตลอดจนควรมี การอบรมความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงขององค์กรเชิงสัมพันธ์ให้แก่คณะทำงานและพนักงานทุกคน มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนงานและทบทวนกิจกรรมที่ควรดำเนินการเพิ่มเติมในระยะเวลาที่เหมาะสม เป็นต้น

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 ตำแหน่ง
- 1.5 รายได้รวม
- 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านงาน

- 2.1 การรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กร
- 2.2 ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรใน 5 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 ตำแหน่ง
- 1.5 รายได้รวม
- 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านงาน

- 1.1 การรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กร
- 1.2 ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด
สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหาร
ความเสี่ยงภายในองค์กรในด้าน

- 1. ด้านโครงสร้างการจัดองค์การ
- 2. ด้านทรัพยากรบุคคล
- 3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร
- 4. ด้านการบรรจุเรื่อง
การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ
- 5. ด้านกระบวนการบริหาร
ความเสี่ยง

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

1.4 พนักงานที่ตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

1.5 พนักงานที่มีรายได้รวมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

2. การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

3. ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งหมด 3,123 คน (ข้อมูลจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กันยายน - ตุลาคม 2548)

การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยโดยดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมด้วยการใช้สูตรของ Yamane's ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

เมื่อ	n	=	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
	e	=	ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (การวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้เท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{3123}{1 + 3123 \times (0.05)^2} \\ &= 354 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 354 คน

ขั้นที่ 2 ทำการหาจำนวนประชากรที่ต้องการสุ่มในแต่ละหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยมีวิธีการดังต่อไปนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม/ชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

(หน่วย : คน)		
หน่วยงานที่สังกัด	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
พนักงานสังกัดสำนักเลขาธิการบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)	33	4
พนักงานสังกัดฝ่ายพัฒนาธุรกิจการพาณิชย์	5	1
พนักงานสังกัดฝ่ายบริการลูกค้า	237	27
พนักงานสังกัดฝ่ายพัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคล	301	34
พนักงานสังกัดสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่	101	11
พนักงานสังกัดฝ่ายโครงการพิเศษ	36	4
พนักงานสังกัดฝ่ายการเงินและการบัญชี	783	89
พนักงานสังกัดฝ่ายสนับสนุนวิสาหกิจ	53	6
พนักงานสังกัดฝ่ายรักษามาตรฐานและบริหารทั่วไป	373	42
พนักงานสังกัดฝ่ายการพาณิชย์	423	48
พนักงานสังกัดฝ่ายปฏิบัติการ	349	40
พนักงานสังกัดฝ่ายวางแผนและงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	382	43
พนักงานสังกัดสำนักงานการตรวจสอบภายใน	47	5
รวม	3123	354

ขั้นที่ 3 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เมื่อผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามแผนงานแล้วคิดสัดส่วนต่อจำนวนพนักงานของแต่ละหน่วยงานที่สังกัดได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่าไรแล้ว จะทำการจับสลากเลือกกลุ่มตัวอย่างจากรายชื่อทั้งหมดของพนักงานในแต่ละสังกัดตามสัดส่วนที่คำนวณได้ข้างต้น โดยไม่มีการทดแทน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยใช้คำถามแบบเลือกตอบและเติมคำ เพื่อเก็บข้อมูลและนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้รวม และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยใช้คำถามแบบ Rating Scale มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

	ข้อความเชิงบวก
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากการให้คะแนนดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจะแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 3 ระดับโดยวิธีการดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับการรับรู้
1.00 — 2.33	น้อย
2.34 — 3.66	ปานกลาง
3.67 — 5.00	มาก

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของระดับการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34-3.66 หมายถึง พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรพอใช้

ค่าเฉลี่ย 3.67-5.00 หมายถึง พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรมาก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยใช้คำถามแบบให้ตอบรับหรือปฏิเสธ (Yes-No Question) คำถามแต่ละข้อจะมีคะแนน 1 และ 0 คะแนน โดยเลือกตอบว่าใช่หรือไม่ใช่ ตามลำดับ จากนั้น จึงทำการรวบรวมคะแนนและหาค่าเฉลี่ย เพื่อเปรียบเทียบความรู้ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นลักษณะคำถามทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน 2 ระดับ ดังนี้

	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
ใช่	1	0
ไม่ใช่	0	1

จากการให้คะแนนดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจะแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 2 ระดับ โดยวิธีการดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{1-0}{2} = 0.5$$

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนน ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความรู้</u>
0.00 - 0.5	ความรู้น้อย
0.51 - 1.00	ความรู้มาก

จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 0.00-0.50 หมายถึง พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรน้อย

ค่าเฉลี่ย 0.51-1.00 หมายถึง พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมาก

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร โดยลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

	<u>ข้อความเชิงบวก</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

จากการให้คะแนนดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจะแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 3 ระดับโดยวิธีการดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1.00 — 2.33	น้อย
2.34 — 3.66	ปานกลาง
3.67 — 5.00	มาก

จากเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34-3.66 หมายถึง พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรพอใช้

ค่าเฉลี่ย 3.67-5.00 หมายถึง พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมาก

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ของคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามจุดประสงค์ของการวิจัยหรือไม่และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ทำการศึกษาจำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) ด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยใช้วิธี Kuder Richardson (KR-20) สำหรับด้านความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยง และ Cronbachs' alpha coefficient สำหรับด้านการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กร และด้านความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ซึ่งผลการวิเคราะห์ทำให้ได้สัมประสิทธิ์อัลฟา ดังนี้

1. แบบสอบถามการรับรู้ปัจจัย เกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กร	สัมประสิทธิ์อัลฟา = .9015
2. แบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับแนวคิด เรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร	สัมประสิทธิ์อัลฟา = .8967
3. แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยง ภายในองค์กร ใน 5 ด้าน ได้แก่	สัมประสิทธิ์อัลฟารวม = .9682
ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร	สัมประสิทธิ์อัลฟา = .8845
ด้านทรัพยากรบุคคล	สัมประสิทธิ์อัลฟา = .8821
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	สัมประสิทธิ์อัลฟา = .8266
ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ	สัมประสิทธิ์อัลฟา = .8970
ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง	สัมประสิทธิ์อัลฟา = .9224

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. โดยการศึกษาจากเอกสาร ข้อมูล ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยและนำมาสร้างแบบสอบถาม
2. โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปสอบถามพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน ระหว่างเดือนกันยายน- ตุลาคม 2548

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Software)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กร ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร และความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร
3. ค่า t-test ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเกณฑ์เป็น 2 กลุ่ม

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป

5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการศึกษาหาความสัมพันธ์และทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. $\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนน (mean)
2. Standard deviation (S.D.) หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. n หมายถึง จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
4. t หมายถึง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรสองกลุ่มที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน
5. P หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างจากการสุ่ม
6. df (Degree of freedom) หมายถึง ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
7. SS (Sum of Square) หมายถึง ผลบวกกำลังสองของค่าเบี่ยงเบนของค่าเฉลี่ยแต่ละกลุ่มที่เบี่ยงเบนจากค่าเฉลี่ยรวม
8. MS (Mean Square) หมายถึง ความผันแปรของค่าเฉลี่ย
9. F หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

10. * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

11. Scheffe หมายถึง การเปรียบเทียบในกรณีกลุ่มตัวอย่างมีขนาดเท่ากันหรือไม่เท่ากันก็ได้ เป็นลักษณะของการทดสอบความแตกต่างในรายคู่

12. LSD หมายถึง การทดสอบความแตกต่างในรายคู่โดยวิธี LSD

13. r หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย แสดงค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวแปร ซึ่งสามารถบอกทิศทางและระดับของความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

ผลการศึกษานี้ เป็นการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้รวม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 354)		
ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	112	31.6
หญิง	242	68.4
2. อายุ (อายุเฉลี่ย 36.23 ปี)		
ต่ำกว่า 31 ปี	88	24.9
31 - 35 ปี	81	22.9
36 - 40 ปี	89	25.1
ตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป	96	27.1
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	20	5.6
ระดับปริญญาตรี	256	72.4
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	78	22.0
4. ตำแหน่ง		
ระดับพนักงานทั่วไป	118	33.3
ระดับหัวหน้างาน	181	51.2
ระดับบริหาร	55	15.5
5. รายได้รวม (รายได้รวมเฉลี่ย 31,045.35 บาท)		
ต่ำกว่า 20,001 บาท	111	31.4
20,001 - 30,000 บาท	106	29.9
มากกว่า 30,000 บาท	137	38.7

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 354)		
ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
6. <u>ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</u> (ระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย 11.79 ปี)		
ต่ำกว่า 6 ปี	85	24.0
6 - 10 ปี	78	22.0
11 - 15 ปี	92	26.0
ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป	99	28.0

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คนได้ดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.4 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 31.6
2. อายุ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ อายุต่ำสุด 21 ปี อายุสูงสุด 58 ปี อายุเฉลี่ย 36.23 ปี โดยส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 27.1 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 36-40 ปี ร้อยละ 25.1 กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี ร้อยละ 24.9 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุ 31-35 ปี ร้อยละ 22.9
3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 72.3 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 22.0 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 5.6
4. ตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งในระดับหัวหน้างาน ร้อยละ 51.1 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มที่ตำแหน่งในระดับพนักงานทั่วไป ร้อยละ 33.3 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีตำแหน่งในระดับบริหาร ร้อยละ 15.5
5. รายได้รวม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ รายได้รวมต่ำสุด 7,000 บาท รายได้รวมสูงสุด 196,630 บาท โดยมีรายได้รวมโดยเฉลี่ย 31,045.35 บาท โดยส่วนใหญ่มีรายได้รวมมากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 38.7 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มที่มีรายได้รวมต่ำกว่า 20,001 บาท ร้อยละ 31.4 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีรายได้รวม 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 29.9

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำสุด 1 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานสูงสุด 32 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย 11.79 ปี โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 28.0 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี ร้อยละ 26.0 กลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 ปี ร้อยละ 24.0 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี ร้อยละ 22.0

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กร

ในการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับการรับรู้มากที่สุด ระดับการรับรู้มาก ระดับการรับรู้ปานกลาง ระดับการรับรู้น้อย และระดับการรับรู้น้อยที่สุด ตามลำดับ และระดับคะแนนเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับน้อย หมายถึง พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรน้อย
2. ระดับปานกลาง หมายถึง พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรพอใช้
3. ระดับมาก หมายถึง พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรมาก

โดยผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีดังนี้

ตารางที่ 3 ระดับการรับรู้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ย การรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ เป็นรายชื่อ

ข้อความ						(n = 354)		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ความผันผวนของราคาน้ำมันอากาศยานที่สูงขึ้น เป็นความเสี่ยงที่สำคัญต่อบริษัทฯ	193 (54.5)	133 (37.6)	24 (6.8)	3 (.8)	1 (.3)	4.45	.69	มาก
2. การจัดโครงสร้างหน่วยงานใหม่ที่มีความซ้ำซ้อนกับโครงสร้างเดิม ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน	85 (24.0)	154 (43.5)	103 (29.1)	9 (2.5)	3 (.8)	3.87	.83	มาก
3. กฎระเบียบบริษัทฯ ไม่สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขันธุรกิจการบินปัจจุบัน	43 (12.1)	116 (32.8)	165 (46.6)	29 (8.2)	1 (.3)	3.48	.82	ปานกลาง
4. การเปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีผลกระทบต่อความเสี่ยงของบริษัทฯ ในด้านต่างๆ	65 (18.4)	113 (31.9)	125 (35.3)	45 (12.7)	6 (1.7)	3.53	.99	ปานกลาง
5. นโยบายการเปิดเสรีทางการบินของรัฐ ส่งผลต่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ	144 (40.7)	136 (38.4)	56 (15.8)	17 (4.8)	1 (.3)	4.14	.87	มาก
6. การสื่อสารภายในองค์กรที่คลาดเคลื่อนมีผลกระทบต่อปฏิบัติงานของพนักงาน	73 (20.6)	167 (47.2)	94 (26.6)	16 (4.5)	4 (1.1)	3.82	.85	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อความ						(n = 354)		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
7. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานทำให้เกิดประสิทธิภาพของงาน	88 (24.9)	178 (50.3)	53 (15.0)	33 (9.3)	2 (.6)	3.90	.90	มาก
8. การขาดอุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ทำให้ขาดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	88 (24.9)	157 (44.4)	70 (19.8)	19 (5.4)	20 (5.6)	3.77	1.06	มาก
9. ค่าใช้จ่ายทางด้านบุคลากรที่เพิ่มขึ้น เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ	63 (17.8)	152 (42.9)	108 (30.5)	29 (8.2)	2 (.6)	3.69	.88	มาก
10. ความผันผวนของอัตราดอกเบี้ยทำให้การดำเนินงานของบริษัทฯ มีความเสี่ยงสูงขึ้น	67 (18.9)	141 (39.8)	115 (32.5)	27 (7.6)	4 (1.1)	3.68	.91	มาก
11. การที่บริษัทฯ จ่ายภาษีเงินได้ให้พนักงาน จัดว่าเป็นความเสี่ยงในการดำเนินงานประการหนึ่ง	28 (7.9)	86 (24.3)	130 (36.7)	95 (26.8)	15 (4.2)	3.05	1.00	ปานกลาง
12. ความขัดข้องของระบบงานอัตโนมัติในการดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัทฯ	58 (16.4)	123 (34.7)	116 (32.8)	33 (9.3)	24 (6.8)	3.45	1.08	ปานกลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อความ						(n = 354)		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
13. โครงสร้างบริษัทฯ ที่มีขั้นตอนการบังคับบัญชาหลายระดับชั้น ทำให้การบริหารงานของบริษัทฯ ไม่คล่องตัว ไม่เหมาะสมกับสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน	87 (24.6)	159 (44.9)	94 (26.6)	11 (3.1)	3 (.8)	3.89	.84	มาก
14. การบรรจุพนักงานที่มีความรู้ความสามารถไม่ตรงกับสายงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง	70 (19.8)	161 (45.5)	91 (25.7)	26 (7.3)	6 (1.7)	3.74	.92	มาก
15. จำนวนพนักงานที่ไม่เหมาะสมต่อปริมาณงาน ก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	69 (19.5)	178 (50.3)	90 (25.4)	15 (4.2)	2 (.6)	3.84	.80	มาก
16. การประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างราบรื่น ช่วยลดปัญหาในการปฏิบัติงาน	97 (27.4)	188 (53.1)	60 (16.9)	7 (2.0)	2 (.6)	4.05	.76	มาก
17. ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้น	92 (26.0)	160 (45.2)	78 (22.0)	20 (5.6)	4 (1.1)	3.89	.89	มาก
18. การขาดการวางแผนเพื่อสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหารมีส่วนทำให้เกิดความเสี่ยงในการดำเนินงาน	76 (21.5)	159 (44.9)	88 (24.9)	26 (7.3)	5 (1.4)	3.78	.91	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อความ						(n = 354)		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
19. วิกฤตการณ์ต่างๆ ที่เกิดโดยไม่คาดคิด เช่น ไข้หวัดนก การก่อการร้าย ส่งผลต่อการดำเนินงานและผลประกอบการของบริษัทฯ	141 (39.8)	140 (39.5)	61 (17.2)	10 (2.8)	2 (.6)	4.15	.84	มาก
20. การจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมแก่หน่วยงานภายในบริษัทฯ มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน	66 (18.6)	173 (48.9)	94 (26.6)	16 (4.5)	5 (1.4)	3.79	.85	มาก
21. การรักษาระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการ ทำให้ลดความเสี่ยงต่อผลประกอบการ	85 (24.0)	186 (52.5)	62 (17.5)	19 (5.4)	2 (.6)	3.94	.82	มาก
22. การขาดความพร้อมในการวางแผนรองรับภาวะวิกฤต และแผนฟื้นฟูฐานะทางการเงินการคลังของบริษัทฯ ทำให้ความเสี่ยงในการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น	114 (32.2)	160 (45.2)	69 (19.5)	10 (2.8)	1 (.3)	4.06	.81	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.81	.46	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงภาพรวมของระดับการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ว่ามีการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรมาก ($\bar{X} = 3.81$) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.45$) ข้อ 1 เรื่องความผันผวนของราคาน้ำมันอากาศยานที่สูงขึ้น เป็นความเสี่ยงที่สำคัญต่อบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รองลงมาตามลำดับคือ ข้อ 19 วิกฤตการณ์ต่างๆ ที่เกิดโดยไม่คาดคิด เช่น ไข้หวัดนก การก่อการร้าย ส่งผลต่อการดำเนินงานและผลประกอบการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ($\bar{X} = 4.15$) และข้อ 5 นโยบายการเปิดเสรี

ทางการบินของรัฐ ส่งผลต่อผลประโยชน์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ($\bar{X} = 4.14$) ส่วนระดับการรับรู้ที่น้อยที่สุด คือ ข้อ 11 การที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จ่ายภาษีเงินได้ให้พนักงาน จัดว่าเป็นความเสี่ยงในการดำเนินงานประการหนึ่ง ($\bar{X} = 3.05$)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ในการวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ใช่และไม่ใช่ และระดับคะแนนเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับน้อย หมายถึง พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรน้อย

ระดับมาก หมายถึง พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมาก

โดยผลการวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ได้แสดงไว้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ระดับความรู้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ เป็นรายชื่อ

(n = 354)					
ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความรู้
1. ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และส่งผลกระทบต่อการบรรลุความสำเร็จหรือเป้าหมายขององค์กร	342 (96.6)	12 (3.4)	.97	.18	มาก
2. การบริหารความเสี่ยง เป็นเรื่องของกระบวนการวางแผนและการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นให้สามารถอยู่ในวิสัยที่ควบคุมได้ หรือสามารถป้องกันได้	326 (92.1)	28 (7.9)	.92	.27	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	(n = 354)		
			$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้
3. การบริหารความเสี่ยงจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นต้องมีกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง (Management Strategy) ที่มีประสิทธิภาพ	329 (92.9)	25 (7.1)	.93	.26	มาก
4. การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ภายในองค์กร ในเรื่องสำคัญ หรือการเปลี่ยนระบบในพื้นที่ที่มี ความเสี่ยงสูง (High — Risk Areas) หรือในพื้นที่ที่ มีความสำคัญ (Significant Areas) ย่อมนำมาซึ่ง ความเสี่ยงต่อความเสียหายอย่างรุนแรงได้	260 (73.4)	94 (26.6)	.73	.44	มาก
*5. กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ไม่จำเป็นต้องมีหน่วยงานตรวจสอบภายใน	69 (19.5)	285 (80.5)	.81	.40	มาก
*6. ปัจจุบันบริษัทฯ ยังไม่มีหน่วยงานตรวจสอบ ภายใน	67 (18.9)	287 (81.1)	.81	.39	มาก
*7. ปัจจุบันบริษัทฯ ยังไม่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ ติดตามดูแลเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงของ บริษัทฯ โดยเฉพาะ	145 (41.0)	209 (59.0)	.59	.49	มาก
8. ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง ส่งผลต่อ ความเสี่ยงขององค์กร	320 (90.4)	34 (9.6)	.90	.30	มาก
9. กลไกการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม จะต้อง สามารถควบคุมความเสี่ยงได้ทั้งจากความเสี่ยง จากภายนอกและความเสี่ยงจากภายใน	326 (92.1)	28 (7.9)	.92	.27	มาก
10. องค์ประกอบของการควบคุมภายในคือ การควบคุมทางการบริหาร การควบคุมทาง การเงิน และการควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศ	280 (79.1)	74 (20.9)	.79	.41	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	(n = 354)		
			$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้
*11. ถ้ามีระบบการควบคุมภายในที่ดีแล้ว ก็ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไข ไม่ว่าสภาพแวดล้อมขององค์กรจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรก็ตาม	73 (20.6)	281 (79.4)	.79	.41	มาก
12. การจัดโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การบริหารความเสี่ยงเกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล	321 (90.7)	33 (9.3)	.91	.29	มาก
*13. ความเสี่ยงที่มีลักษณะยากต่อการจัดการหรือมีขนาดใหญ่หรือมีความรุนแรงมาก เช่น กรณีไฟไหม้หรือความเสี่ยงต่อการถูกฉ้อโกงขององค์กรควรบริหารเอง ไม่ควรโอนความเสี่ยงให้บริษัทฯ อื่นบริหารให้	169 (47.7)	185 (52.3)	.52	.50	มาก
*14. การเปลี่ยนตัวพนักงานที่สำคัญ (Key personnel Changes) ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร	73 (20.6)	281 (79.4)	.79	.41	มาก
15. การยอมรับความเสี่ยง คือ การเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงที่เกิดกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และความคุ้มค่าในการบริหารความเสี่ยงแล้ว ไม่กระทำใดๆ เพิ่มเติมกับความเสี่ยงนั้น ซึ่งมักใช้กับความเสี่ยงที่มีความสำคัญน้อยหรือต้นทุนการบริหารความเสี่ยงสูง	259 (73.2)	95 (26.8)	.73	.44	มาก
16. การคาดคะเนความน่าจะเป็นของความเสี่ยง มีหลักเกณฑ์ 2 แนวทาง คือ High - Risk, Low - Risk Area และ Significant, Sensitive Area	260 (73.4)	94 (26.6)	.73	.44	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 354)					
ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้
*17. การให้ความสำคัญกับความคิดส่วนบุคคลของคนใดคนหนึ่งมาแปลความหมายของความเสี่ยงทั้งหมดที่มีอยู่และคัดเลือกกว่าอะไรเป็นความเสี่ยงที่สำคัญเป็นสิ่งที่จำเป็นในการทำ Identify Risk	186 (52.5)	168 (47.5)	.47	.50	น้อย
*18. การกำหนดกรอบความเสี่ยง (A Risk Framework) คือ การกำหนดหัวข้อในลักษณะความเสี่ยงที่เป็นเรื่องต่างๆ ไป แล้วจัดกลุ่มแยกประเภทไว้	270 (76.3)	84 (23.7)	.24	.43	น้อย
*19. ในการประเมินความเสี่ยงนั้น ไม่ต้องจัดระดับความเสี่ยง เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่เสียเวลา และไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารความเสี่ยง	71 (20.1)	283 (79.9)	.80	.40	มาก
*20. ผู้บริหารแต่ละฝ่ายมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจในการบริหาร โดยไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกัน	90 (25.4)	264 (74.6)	.75	.44	มาก
21. ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ดี ทันสมัย และเหมาะสม จะส่งผลให้กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพ	311 (87.9)	43 (12.1)	.88	.33	มาก
*22. หลักการ Identify Risk ที่สำคัญ คือ การพิจารณาชี้ไปที่เรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง “ผลกระทบการ” กับ “วัตถุประสงค์ขององค์กร”	259 (73.2)	95 (26.8)	.27	.44	น้อย
23. การจัดทำคู่มือวิธีทำงานหรือคู่มือการปฏิบัติงานสามารถช่วยลดความเสี่ยงในเรื่องการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบได้	327 (92.4)	27 (7.6)	.92	.27	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 354)					
ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้
*24. การประเมินความเสี่ยงสามารถทำได้โดยใช้เทคนิค 2 วิธี คือ การใช้วิธีการทางสถิติประเมินความเสี่ยง และการวิเคราะห์ความเสี่ยงโดยแบบสอบถาม	233 (65.8)	121 (34.2)	.34	.47	น้อย
25. การตรวจสอบความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการควบคุม กำกับและติดตามผลว่ากลไกการบริหารความเสี่ยงมีการปฏิบัติตามหรือไม่อย่างไร	292 (82.5)	62 (17.5)	.82	.38	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม			.73	.14	มาก

* ข้อความเชิงลบ

จากตารางที่ 4 แสดงภาพรวมระดับความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม.73 หมายความว่า ถ้าพิจารณาโดยรวมพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามี 21 ข้อ ที่แสดงถึงระดับความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = .97$) ได้แก่ ข้อ 1 ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือเป้าหมายขององค์กร รองลงมาตามลำดับ คือ ข้อ 3 การบริหารความเสี่ยงจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องมีกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = .93$) และรองลงมาลำดับสาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ข้อ ($\bar{X} = .92$) ได้แก่ ข้อ 2 การบริหารความเสี่ยง เป็นเรื่องของกระบวนการวางแผนและการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นให้สามารถอยู่ในวิสัยที่ควบคุมได้ หรือสามารถป้องกันได้ ข้อ 9 กลไกการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสมจะต้องสามารถควบคุมความเสี่ยงได้ทั้งจากความเสี่ยงจากภายนอกและความเสี่ยงจากภายใน และ ข้อ 23 การจัดทำคู่มือวิธีทำงานหรือคู่มือการปฏิบัติงานสามารถช่วยลดความเสี่ยงในเรื่องการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบได้ สำหรับข้อที่แสดงถึงระดับความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรในระดับน้อย พบว่ามี 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = .24$) คือ ข้อ 18 การกำหนดกรอบความเสี่ยง คือ การกำหนดหัวข้อในลักษณะความเสี่ยงที่เป็นเรื่องทั่วๆ ไป แล้วจัดกลุ่ม

แยกประเภทไว้ ซึ่งเป็นคำถามเชิงลบ หมายความว่า การกำหนดกรอบความเสี่ยง ไม่ได้เป็นการกำหนดหัวข้อในลักษณะที่เป็นเรื่องทั่วไป แต่เป็นการแยกกำหนดหัวข้อในลักษณะความเสี่ยงให้เป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงลงไปที่สามารถหยิบยกมาพิจารณา แล้วจึงนำมาทำการจัดกลุ่มแยกประเภท

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างการจัดองค์การ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ และระดับคะแนนเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับน้อย หมายถึง พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างการจัดองค์การ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงน้อย
2. ระดับปานกลาง หมายถึง พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรในด้านโครงสร้างการจัดองค์การ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงพอใช้
3. ระดับมาก หมายถึง พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรในด้านโครงสร้างการจัดองค์การ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาก

โดยผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร มีดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายด้านและโดยรวม

(n = 354)			
ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร (ด้าน)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร	3.30	.53	ปานกลาง
ด้านทรัพยากรบุคคล	3.16	.64	ปานกลาง
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	3.49	.52	ปานกลาง
ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ	3.53	.61	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง	3.31	.64	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36	.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในภาพรวมพอใช้ ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ในทุกๆ ด้าน พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรพอใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.53$) รองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\bar{X} = 3.49$) ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง ($\bar{X} = 3.31$) ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร ($\bar{X} = 3.30$) และด้านทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 3.16$)

เมื่อแยกวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายด้าน โดยด้านแรก คือ ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร ปรากฏผลตามตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น
ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหาร
ความเสี่ยง ภายในองค์กร ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร

(n = 354)								
ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น
ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร								
1. หน่วยงานของท่านมี ระบบข้อมูลสารสนเทศที่มี ความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน สามารถรายงานผล ได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา	44 (12.4)	160 (45.2)	101 (28.5)	32 (9.0)	17 (4.8)	3.51	.98	ปานกลาง
2. หน่วยงานของท่านจัดให้ มีระบบควบคุมและป้องกัน การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	22 (6.2)	167 (47.2)	119 (33.6)	37 (10.5)	9 (2.5)	3.44	.86	ปานกลาง
3. หน่วยงานของท่านมีการ พัฒนาเทคโนโลยีและข้อมูล สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการบริหาร ความเสี่ยง	26 (7.3)	119 (33.6)	153 (43.2)	47 (13.3)	9 (2.5)	3.30	.88	ปานกลาง
4. หน่วยงานของท่านมี ขนาดโครงสร้างองค์กรที่ เหมาะสมต่อจำนวนคนและ ปริมาณงาน	19 (5.4)	106 (29.9)	99 (28.0)	95 (26.8)	35 (9.9)	2.94	1.09	ปานกลาง
5. หน่วยงานของท่านมีการ มอบหมายงานอย่างเป็น ระบบ มีระเบียบแบบแผน	19 (5.4)	138 (39.0)	115 (32.5)	69 (19.5)	13 (3.7)	3.23	.95	ปานกลาง

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อความ						(n = 354)		
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น
6. หน่วยงานของท่านมีการ ปรับโครงสร้างองค์การให้ เหมาะสมอยู่เสมอ	12 (3.4)	123 (34.7)	116 (32.8)	90 (25.4)	13 (3.7)	3.09	.94	ปานกลาง
7. ท่านรู้สึกว่าการสร้าง หน่วยงานมีลักษณะการ รวมศูนย์อำนาจ	31 (8.8)	139 (39.3)	117 (33.1)	59 (16.7)	8 (2.3)	3.36	.94	ปานกลาง
8. หน่วยงานของท่านมีการ กำหนดอำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	39 (11.0)	156 (44.1)	99 (28.0)	51 (14.4)	9 (2.5)	3.47	.96	ปานกลาง
9. ท่านรู้สึกว่าการสร้าง หน่วยงานของท่านมี ลักษณะสายการบังคับ บัญชาหลายชั้นตอน	31 (8.8)	127 (35.9)	87 (24.6)	104 (29.4)	5 (1.4)	3.21	1.01	ปานกลาง
10. ท่านรู้สึกว่าการสร้าง หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบ และควบคุมการทำงานอย่าง เหมาะสม	33 (9.3)	160 (45.2)	113 (31.9)	39 (11.0)	9 (2.5)	3.48	.90	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.30	.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ด้านโครงสร้างการจัดองค์การในภาพรวมพอใช้ ($\bar{X} = 3.30$) โดยพบว่ามีความคิดเห็นสูงสุดในข้อ 1 คือ หน่วยงานของท่านมีระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน สามารถรายงานผลได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา ($\bar{X} = 3.51$) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 หน่วยงานของท่านมีขนาดโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมต่อจำนวนคนและปริมาณงาน ($\bar{X} = 2.94$)

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านที่ 2 คือ ด้านทรัพยากรบุคคล ปรากฏผลตามตารางที่ 7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยง ภายในองค์กร ด้านทรัพยากรบุคคล

(n = 354)								
ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น
ด้านทรัพยากรบุคคล								
11. ท่านเชื่อว่าหน่วยงาน ของท่านไม่มีการใช้ระบบ อุปถัมภ์ในการสรรหาและ คัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน	15 (4.2)	77 (21.8)	108 (30.5)	74 (20.9)	80 (22.6)	2.64	1.17	ปานกลาง
12. พนักงานในหน่วยงาน ของท่านทำงานที่เหมาะสม กับความสามารถและความ ถนัดของแต่ละบุคคล	18 (5.1)	114 (32.2)	152 (42.9)	60 (16.9)	10 (2.8)	3.20	.88	ปานกลาง
13. หน่วยงานของท่านให้ การสนับสนุนการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพของ พนักงานในหน่วยงานอย่าง ต่อเนื่องและเพียงพอ	52 (14.7)	170 (48.0)	67 (18.9)	49 (13.8)	16 (4.5)	3.55	1.05	ปานกลาง
14. จำนวนพนักงานใน หน่วยงานเหมาะสมกับ ปริมาณงานในปัจจุบัน	15 (4.2)	133 (37.6)	98 (27.7)	79 (22.3)	29 (8.2)	3.07	1.05	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ข้อความ	(n = 354)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
15. หน่วยงานของท่านมี การจัดทำข้อมูลด้านการ บริหารงานบุคคล เพื่อใช้ สำหรับวางแผนในการ จัดการอย่างเพียงพอ	19 (5.4)	114 (32.2)	143 (40.4)	64 (18.1)	14 (4.0)	3.17	.92	ปานกลาง
16. ค่าตอบแทนและ สวัสดิการที่ได้รับ มีความ เหมาะสมกับสภาพ เศรษฐกิจและสังคมใน ปัจจุบัน	22 (6.2)	143 (40.4)	90 (25.4)	85 (24.0)	14 (4.0)	3.21	1.00	ปานกลาง
17. หน่วยงานของท่านใช้ ระบบการประเมินผลการ ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม	25 (7.1)	117 (33.1)	122 (34.5)	54 (15.3)	36 (10.2)	3.12	1.08	ปานกลาง
18. หน่วยงานของท่านมีการ จัดทำบรรยายลักษณะงาน (Job description) ของ พนักงานทุกตำแหน่งงาน อย่างชัดเจน	36 (10.2)	157 (44.4)	99 (28.0)	38 (10.7)	24 (6.8)	3.40	1.03	ปานกลาง
19. หน่วยงานของท่านมี การควบคุมกำกับให้ปฏิบัติ ตามระเบียบด้านการบริหาร งานบุคคลอย่างเคร่งครัด	35 (9.9)	142 (40.1)	103 (29.1)	59 (16.7)	15 (4.2)	3.35	1.01	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 354)								
ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น
20. หน่วยงานของท่านมี การดำเนินการเพื่อสร้าง ความพึงพอใจและลดความ เบื่อหน่ายในการทำงาน เช่น การหมุนเวียนงาน เป็นต้น	16 (4.5)	116 (32.8)	89 (25.1)	100 (28.2)	33 (9.3)	2.95	1.08	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.16	.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ด้านทรัพยากรบุคคล ในภาพรวมพอใช้ ($\bar{X} = 3.16$) โดยพบว่ามีความคิดเห็นสูงสุดในข้อ 13 คือ หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.55$) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ข้อ 11 ท่านเชื่อว่าหน่วยงานของท่านไม่มีการใช้ระบบอุปถัมภ์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ($\bar{X} = 2.64$)

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านที่ 3 คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ปรากฏผลตามตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยง ภายในองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร

(n = 354)								
ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น
ด้านวัฒนธรรมองค์กร								
21. ผู้บังคับบัญชาของ หน่วยงานท่านรับฟังความ คิดเห็นของพนักงานใน หน่วยงานเสมอ	38 (10.7)	162 (45.8)	95 (26.8)	36 (10.2)	23 (6.5)	3.44	1.03	ปานกลาง
22. การทำงานภายในหน่วย งานมุ่งเน้นความสามัคคี และทำงานกันเป็นทีม	38 (10.7)	182 (51.4)	76 (21.5)	46 (13.0)	12 (3.4)	3.53	.96	ปานกลาง
23. ระหว่างหน่วยงานต่างๆ มีการให้ประสานงานและ ให้ความร่วมมือกันเป็น อย่างดี	23 (6.5)	174 (49.2)	108 (30.5)	33 (9.3)	16 (4.5)	3.44	.91	ปานกลาง
24. ท่านพยายามปรับ เปลี่ยนวิธีการทำงานตาม นโยบายบริษัทฯ เสมอ	35 (9.9)	199 (56.2)	105 (29.7)	14 (4.0)	1 (.3)	3.71	.71	มาก
25. ท่านให้ความสำคัญกับ การปฏิบัติตนอยู่ในกฎ ระเบียบข้อบังคับบริษัทฯ เสมอ	56 (15.8)	231 (65.3)	61 (17.2)	6 (1.7)	0 (0)	3.95	.63	มาก
26. การสื่อสารภายในบริษัทฯ เป็นไปอย่างชัดเจนและทั่วถึง	34 (9.6)	136 (38.4)	120 (33.9)	51 (14.4)	13 (3.7)	3.36	.97	ปานกลาง

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ข้อความ						(n = 354)		
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น
27. ท่านได้รับการส่งเสริม จากผู้บังคับบัญชาให้ได้รับ การฝึกอบรมเพิ่มเติมและ เรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ อยู่เสมอ	46 (13.0)	169 (47.7)	83 (23.4)	37 (10.5)	19 (5.4)	3.53	1.02	ปานกลาง
28. ท่านยอมรับแนวคิด High Trust, World Class, Thai Touch ในการพัฒนา บริษัทฯ สู่มาตรฐานสากล	35 (9.9)	189 (53.4)	104 (29.4)	19 (5.4)	7 (2.0)	3.64	.81	ปานกลาง
29. ปัจจุบันการดำเนินงานใน บริษัทฯ เน้นการบริหาร จัดการตามหลักธรรมาภิบาล	27 (7.6)	115 (32.5)	120 (33.9)	49 (13.8)	43 (12.1)	3.10	1.12	ปานกลาง
30. การปรับเปลี่ยนเอกลักษณ์ ใหม่ (New Corporate Identity) โดยเน้นอายตนะ 6 เป็นสิ่งที่เหมาะสมกับ บริษัทฯ ในปัจจุบัน	26 (7.3)	108 (30.5)	168 (47.5)	40 (11.3)	12 (3.4)	3.27	.88	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.49	.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ในภาพรวมพอใช้ ($\bar{X} = 3.49$) โดยพบว่ามีความคิดเห็นสูงสุดในข้อ 25 คือ ท่านให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตนอยู่ในกฎระเบียบข้อบังคับบริษัทฯ เสมอ ($\bar{X} = 3.95$) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ข้อ 29 ปัจจุบันการดำเนินงานในบริษัทฯ เน้นการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ($\bar{X} = 3.10$)

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านที่ 4 คือ ด้านการณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ปรากฏผลตามตารางที่ 9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 9 ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยง ภายในองค์กร ด้านการณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

(n = 354)								
ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น
ด้านการณรงค์เรื่องการ ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ								
31. หน่วยงานของท่านมีการ จัดทำคู่มือวิธีทำงานหรือ คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อ เผยแพร่ให้พนักงานใช้ อย่างเหมาะสม	19 (5.4)	134 (37.9)	120 (33.9)	64 (18.1)	17 (4.8)	3.21	.96	ปานกลาง
32. หน่วยงานของท่านจัด อบรมพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับ การทำงานเพื่อป้องกันความ เสี่ยงอยู่เสมอ	20 (5.6)	139 (39.3)	119 (33.6)	61 (17.2)	15 (4.2)	3.25	.95	ปานกลาง
33. หน่วยงานของท่านมี การทบทวนขั้นตอนและ กระบวนการปฏิบัติงานให้ เหมาะสมกับนโยบาย บริษัทฯ อยู่เสมอ	34 (9.6)	146 (41.2)	116 (32.8)	48 (13.6)	10 (2.8)	3.41	.94	ปานกลาง

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

ข้อความ						(n = 354)		
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น
34. หน่วยงานของท่านจัดทำแหล่งข้อมูลและสารสนเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้พนักงานได้ค้นคว้าอย่างเพียงพอ	27 (7.6)	107 (30.2)	122 (34.5)	82 (23.2)	16 (4.5)	3.13	1.00	ปานกลาง
35. ท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ	48 (13.6)	212 (59.9)	74 (20.9)	14 (4.0)	6 (1.7)	3.80	.78	มาก
36. ท่านมีความสำนึกที่จะปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบระมัดระวังอยู่เสมอ	78 (22.0)	221 (62.4)	40 (11.3)	11 (3.1)	4 (1.1)	4.01	.75	มาก
37. หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน	46 (13.0)	188 (53.1)	87 (24.6)	28 (7.9)	5 (1.4)	3.68	.85	มาก
38. หน่วยงานของท่านสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้ และหาทางป้องกันเพื่อมิให้เกิดซ้ำขึ้นอีก	48 (13.6)	159 (44.9)	107 (30.2)	32 (9.0)	8 (2.3)	3.58	.91	ปานกลาง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อความ						(n = 354)		
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น
39. หน่วยงานของท่านปลูก จิตสำนึกให้พนักงาน พยายามปฏิบัติงานให้ ถูกต้องเสมอ	60 (16.9)	194 (54.8)	75 (21.2)	18 (5.1)	7 (2.0)	3.80	.85	มาก
40. หน่วยงานของท่านมี การประเมินคุณภาพการ ทำงานของพนักงานทุก ระยะ เพื่อให้ได้คุณภาพงาน ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	42 (11.9)	153 (43.2)	106 (29.9)	39 (11.0)	14 (4.0)	3.48	.97	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.53	.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ด้านการณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ในภาพรวมพอใช้ ($\bar{X} = 3.53$) โดยพบว่ามีความคิดเห็นสูงสุดในข้อ 36 คือ ท่านมีความสำนึกที่จะปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ระมัดระวังอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.01$) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ข้อ 34 หน่วยงานของท่านจัดทำแหล่งข้อมูลและสารสนเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้พนักงานได้ค้นคว้าอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.13$)

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านที่ 5 คือ ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง ปรากฏผลตามตารางที่ 10 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 10 ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น
ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหาร
ความเสี่ยง ภายในองค์กร ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง

(n = 354)								
ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น
ด้านกระบวนการบริหาร								
ความเสี่ยง								
41. หน่วยงานของท่านมีการ จัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อป้องกัน ความเสี่ยงของหน่วยงาน	24 (6.8)	156 (44.1)	127 (35.9)	39 (11.0)	8 (2.3)	3.42	.86	ปานกลาง
42. หน่วยงานของท่านมี การวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุ ของความเสี่ยงได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	14 (4.0)	136 (38.4)	147 (41.5)	50 (14.1)	7 (2.0)	3.28	.83	ปานกลาง
43. ท่านเห็นว่าการจัดทำ นโยบายในการบริหารความ เสี่ยงของหน่วยงานมีความ ชัดเจนและเหมาะสม	17 (4.8)	118 (33.3)	161 (45.5)	48 (13.6)	10 (2.8)	3.24	.85	ปานกลาง
44. เป้าหมายความสำเร็จ (Target) ของแผนกลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยง หน่วยงานของท่านมี ความชัดเจนเพียงพอ	12 (3.4)	127 (35.9)	156 (44.1)	53 (15.0)	6 (1.7)	3.24	.81	ปานกลาง
45. หน่วยงานของท่านมี การตรวจสอบ และปรับ ระดับความเสี่ยงให้ เหมาะสมอยู่เสมอ	13 (3.7)	120 (33.9)	166 (46.9)	46 (13.0)	9 (2.5)	3.23	.82	ปานกลาง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	(n = 354)		
						$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น
46. แผนกลยุทธ์การบริหาร ความเสี่ยงหน่วยงานของ ท่านมีความชัดเจนและ สามารถควบคุมเหตุแห่ง ปัจจัยเสี่ยงได้	9 (2.5)	116 (32.8)	178 (50.3)	43 (12.1)	8 (2.3)	3.21	.77	ปานกลาง
47. หน่วยงานที่ท่านทำที่ สอบทานและตรวจสอบ ความเสี่ยง ดำเนินการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	8 (2.3)	118 (33.3)	176 (49.7)	46 (13.0)	6 (1.7)	3.21	.76	ปานกลาง
48. หน่วยงานของท่านให้ การสนับสนุนพนักงานเข้า รับการอบรมหลักสูตรเกี่ยว กับการบริหารความเสี่ยง	31 (8.8)	146 (41.2)	117 (33.1)	46 (13.0)	14 (4.0)	3.38	.95	ปานกลาง
49. หน่วยงานของท่านให้ ความสำคัญกับการบริหาร ความเสี่ยง	41 (11.6)	153 (43.2)	125 (35.3)	26 (7.3)	9 (2.5)	3.54	.88	ปานกลาง
50. หน่วยงานของท่านใช้ การบริหารความเสี่ยงได้ อย่างมีประสิทธิภาพและมี ประสิทธิผล	28 (7.9)	123 (34.7)	161 (45.5)	30 (8.5)	12 (3.4)	3.35	.87	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.31	.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง ในภาพรวมพอใช้ ($\bar{X} = 3.31$) โดยพบว่ามีความคิดเห็นสูงสุดในข้อ 49 คือ หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง ($\bar{X} = 3.54$) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดมี 2 ข้อ คือ ข้อ 46 และข้อ 47 ($\bar{X} = 3.21$) โดยข้อ 46 คือ แผนกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงหน่วยงานของท่านมีความชัดเจนและสามารถควบคุมเหตุแห่งปัจจัยเสี่ยงได้ และข้อ 47 คือ หน่วยงานที่ท่านทำหน้าที่สอบทานและตรวจสอบความเสี่ยง ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร 5 ด้าน เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปรอิสระตัวใดมีความแตกต่างและมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ สถิติที่นำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าว ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สำหรับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร จำแนกตามเพศ

(n = 354)

เพศ	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	S.D.	t	P
ชาย	112	3.40	.45	1.00	.318
หญิง	242	3.34	.52		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ที่มีเพศต่างกัน ออกเป็นด้านต่างๆ ปรากฏผลตามตารางที่ 12 ดังนี้

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

(n = 354)

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร (ด้าน)	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	S.D.	t	P
1. ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร					
ชาย	112	3.34	.478	.996	.320
หญิง	242	3.28	.556		
2. ด้านทรัพยากรบุคคล					
ชาย	112	3.25	.624	1.714	.087
หญิง	242	3.12	.655		
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร					
ชาย	112	3.49	.498	-.134	.893
หญิง	242	3.49	.541		

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n = 354)					
ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหาร ความเสี่ยงภายในองค์กร (ด้าน)	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	S.D.	t	P
4. ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ					
ชาย	112	3.56	.608	.691	.490
หญิง	242	3.52	.616		
5. ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง					
ชาย	112	3.35	.608	.805	.421
หญิง	242	3.29	.659		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร จำแนกตามอายุ

(n = 354)					
แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	4.14	1.382	5.698	.001*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	350	84.92	.243		
รวม	353	89.07			

จากตารางที่ 13 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ของ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ เป็นรายกลุ่ม โดยวิธีการของ Scheffe จำแนกตามอายุ พบความแตกต่างตามตารางที่ 14 ดังนี้

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ (n = 354)

อายุ	$\bar{X}$	S.D.	อายุ			
			1	2	3	4
1 ระหว่าง 36 - 40 ปี	3.24	.57	-			
2 ระหว่าง 31 - 35 ปี	3.28	.50		-		
3 มากกว่า 40 ปี	3.37	.43			-	
4 น้อยกว่า 31 ปี	3.53	.44	*	*		-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1 = อายุระหว่าง 36 - 40 ปี

2 = อายุระหว่าง 31 - 35 ปี

3 = อายุมากกว่า 40 ปี

4 = อายุต่ำกว่า 31 ปี

จากข้อมูลในตารางที่ 14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี ($\bar{X} = 3.53$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ($\bar{X} = 3.28$) และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ($\bar{X} = 3.24$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ที่มีอายุต่างกันออกเป็นด้านๆ ปรากฏผลตามตารางที่ 15 ดังนี้

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ (n = 354)

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหาร ความเสี่ยงภายในองค์กร (ด้าน)						
	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	2.94	.981	3.52	.015*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	350	97.39	.278		
	รวม	353	100.33			
2. ด้านทรัพยากรบุคคล	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	4.15	1.38	3.36	.019*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	350	144.03	.412		
	รวม	353	148.18			
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	5.45	1.81	6.85	.000*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	350	92.83	.265		
	รวม	353	98.29			
4. ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	4.24	1.41	3.84	.010*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	350	128.72	.368		
	รวม	353	132.97			
5. ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	5.32	1.77	4.41	.005*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	350	140.81	.402		
	รวม	353	146.13			

จากตารางที่ 15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงาน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกัน ในทุกๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างการจัดองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

(n = 354)						
อายุ	$\bar{X}$	S.D.	อายุ			
			1	2	3	4
1 ระหว่าง 36 - 40 ปี	3.19	.60	-			
2 ระหว่าง 31 - 35 ปี	3.24	.51		-		
3 มากกว่า 40 ปี	3.32	.45			-	
4 น้อยกว่า 31 ปี	3.43	.52	*			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1 = อายุระหว่าง 36 - 40 ปี

2 = อายุระหว่าง 31 - 35 ปี

3 = อายุมากกว่า 40 ปี

4 = อายุต่ำกว่า 31 ปี

จากข้อมูลในตารางที่ 16 เมื่อทดสอบโดยวิธีการของ Scheffe พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี ($\bar{X} = 3.43$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างการจัดองค์กรมากกว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ($\bar{X} = 3.19$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด
สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านทรัพยากรบุคคลเป็น
รายคู่ จำแนกตามอายุ

(n = 354)						
อายุ	$\bar{X}$	S.D.	อายุ			
			1	2	3	4
1 ระหว่าง 31 - 35 ปี	3.05	.64	-			
2 ระหว่าง 36 - 40 ปี	3.07	.77		-		
3 มากกว่า 40 ปี	3.19	.56			-	
4 น้อยกว่า 31 ปี	3.32	.57	*	*		-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1 = อายุระหว่าง 31 - 35 ปี

2 = อายุระหว่าง 36 - 40 ปี

3 = อายุมากกว่า 40 ปี

4 = อายน้อยกว่า 31 ปี

จากข้อมูลในตารางที่ 17 เมื่อทดสอบโดยวิธี LSD พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี ($\bar{X} = 3.32$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านทรัพยากรบุคคลมากกว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ($\bar{X} = 3.07$) และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ($\bar{X} = 3.05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

(n = 354)						
อายุ	$\bar{X}$	S.D.	อายุ			
			1	2	3	4
1 ระหว่าง 36 - 40 ปี	3.33	.59	-			
2 ระหว่าง 31 - 35 ปี	3.46	.53		-		
3 มากกว่า 40 ปี	3.49	.49			-	
4 น้อยกว่า 31 ปี	3.68	.41	*			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1 = อายุระหว่าง 36 - 40 ปี

2 = อายุระหว่าง 31 - 35 ปี

3 = อายุมากกว่า 40 ปี

4 = อายน้อยกว่า 31 ปี

จากข้อมูลในตารางที่ 18 เมื่อทดสอบโดยวิธีการของ Scheffe พบว่า พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี ($\bar{X} = 3.68$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์กรมากกว่า พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ($\bar{X} = 3.33$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านการรณรงค์เรื่อง การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

(n = 354)

อายุ	$\bar{X}$	S.D.	อายุ			
			1	2	3	4
1 ระหว่าง 36 - 40 ปี	3.41	.68	-			
2 ระหว่าง 31 - 35 ปี	3.43	.60		-		
3 มากกว่า 40 ปี	3.59	.57			-	
4 น้อยกว่า 31 ปี	3.68	.56	*			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1 = อายุระหว่าง 36 - 40 ปี

2 = อายุระหว่าง 31 - 35 ปี

3 = อายุมากกว่า 40 ปี

4 = อายน้อยกว่า 31 ปี

จากข้อมูลในตารางที่ 19 เมื่อทดสอบโดยวิธีการของ Scheffe พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี ($\bar{X} = 3.68$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านการรณรงค์เรื่อง การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพมากกว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ($\bar{X} = 3.41$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

(n = 354)						
อายุ	$\bar{X}$	S.D.	อายุ			
			1	2	3	4
1 ระหว่าง 36 - 40 ปี	3.21	.73	-			
2 ระหว่าง 31 - 35 ปี	3.22	.62		-		
3 มากกว่า 40 ปี	3.27	.58			-	
4 น้อยกว่า 31 ปี	3.52	.58	*	*		-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1 = อายุระหว่าง 36 - 40 ปี

2 = อายุระหว่าง 31 - 35 ปี

3 = อายุมากกว่า 40 ปี

4 = อายน้อยกว่า 31 ปี

จากข้อมูลในตารางที่ 20 เมื่อทดสอบโดยวิธีการของ Scheffe พบว่า พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี ($\bar{X} = 3.52$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านทรัพยากรบุคคลมากกว่า พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ($\bar{X} = 3.22$) และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ($\bar{X} = 3.21$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด
สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 354)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	3.77	1.88	.074	.928
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	351	89.03	2.54		
รวม	353	89.07			

จากตารางที่ 21 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ออกเป็นด้านต่างๆ ปรากฏผลตามตารางที่ 22 ดังนี้

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด
สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้าน จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

(n = 354)

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหาร ความเสี่ยงภายในองค์กร (ด้าน)		แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม		2	3.43	1.71	.060	.942
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม		351	100.30	.286		
	รวม		353	100.33			
2. ด้านทรัพยากรบุคคล	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม		2	.48	.245	.582	.560
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม		351	147.69	.421		
	รวม		353	148.18			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

(n = 354)

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหาร ความเสี่ยงภายในองค์กร (ด้าน)		แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม		2	9.06	4.53	.162	.851
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม		351	98.20	.280		
	รวม		353	98.29			
4. ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติ งานที่มีคุณภาพ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม		2	3.56	1.78	.047	.954
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม		351	132.93	.379		
	รวม		353	132.97			
5. ด้านกระบวนการบริหาร ความเสี่ยง	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม		2	2.47	1.23	.000	1.00
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม		351	146.13	.416		
	รวม		353	146.13			

จากตารางที่ 22 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้านจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่ตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด
สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร จำแนกตามตำแหน่ง

(n = 354)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	2.27	1.13	4.58	.011*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	351	86.80	.247		
รวม	353	89.07			

จากตารางที่ 23 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ เป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe จำแนกตามตำแหน่ง พบความแตกต่างตามตารางที่ 24 ดังนี้

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด
สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามตำแหน่ง

(n = 354)

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	ตำแหน่ง		
			1	2	3
1 ระดับหัวหน้างาน	3.30	.52	-		
2 ระดับบริหาร	3.32	.43		-	
3 ระดับพนักงานทั่วไป	3.47	.47	*		-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1 = ระดับหัวหน้างาน

2 = ระดับบริหาร

3 = ระดับพนักงานทั่วไป

จากข้อมูลในตารางที่ 24 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งอยู่ในระดับพนักงานทั่วไป ($\bar{X} = 3.47$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งอยู่ในระดับหัวหน้างาน ($\bar{X} = 3.30$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ที่มีตำแหน่งต่างกัน ออกเป็นด้านๆ ปรากฏผลตามตารางที่ 25 ดังนี้

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้าน จำแนกตามตำแหน่ง (n = 354)

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหาร ความเสี่ยงภายในองค์กร (ด้าน)						
	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	1.10	.553	1.95	.143
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	351	99.23	.283		
	รวม	353	100.33			
2. ด้านทรัพยากรบุคคล	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	.73	.368	.877	.417
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	351	147.44	.420		
	รวม	353	148.18			
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	5.05	2.52	9.50	.000*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	351	93.24	.266		
	รวม	353	98.29			

ตารางที่ 25 (ต่อ)

(n = 354)						
ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท						
การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด						
สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหาร						
ความเสี่ยงภายในองค์กร (ด้าน)						
	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
4. ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติ งานที่มีคุณภาพ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	1.67	.836	2.23	.109
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	351	131.30	.374		
	รวม	353	132.97			
5. ด้านกระบวนการบริหารความ เสี่ยง	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	4.75	2.37	5.89	.003*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	351	141.38	.403		
	รวม	353	146.13			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้าน จำแนกตามตำแหน่ง พบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกัน ในด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามตำแหน่ง

(n = 354)					
ตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	ตำแหน่ง		
			1	2	3
1 ระดับหัวหน้างาน	3.40	.56	-		
2 ระดับบริหาร	3.44	.48		-	
3 ระดับพนักงานทั่วไป	3.66	.44	*	*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- 1 = ระดับหัวหน้างาน
 2 = ระดับบริหาร
 3 = ระดับพนักงานทั่วไป

จากข้อมูลในตารางที่ 26 เมื่อทดสอบโดยวิธีการของ Scheffe พบว่า พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งในระดับพนักงานทั่วไป ($\bar{X} = 3.66$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์การมากกว่า พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งในระดับบริหาร ($\bar{X} = 3.44$) และกลุ่มที่มีตำแหน่งในระดับหัวหน้างาน ($\bar{X} = 3.40$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	(n = 354)		
			ตำแหน่ง		
			1	2	3
1 ระดับหัวหน้างาน	3.22	.64	-		
2 ระดับบริหาร	3.25	.64		-	
3 ระดับพนักงานทั่วไป	3.47	.62	*		-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- 1 = ระดับหัวหน้างาน
 2 = ระดับบริหาร
 3 = ระดับพนักงานทั่วไป

จากข้อมูลในตารางที่ 27 เมื่อทดสอบโดยวิธีการของ Scheffe พบว่า พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งในระดับพนักงานทั่วไป ($\bar{X} = 3.47$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงมากกว่า พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งในระดับหัวหน้างาน ($\bar{X} = 3.22$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้รวมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร จำแนกตามรายได้รวม

(n = 354)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	2.47	1.23	5.02	.007*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	351	86.59	.247		
รวม	353	89.07			

จากตารางที่ 28 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้รวมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ เป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe จำแนกตามรายได้รวม พบความแตกต่างตามตารางที่ 29 ดังนี้

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้รวม

(n = 354)

รายได้รวม	$\bar{X}$	S.D.	รายได้รวม		
			1	2	3
1 20,001 - 30,000 บาท	3.303	.53	-		
2 มากกว่า 30,000 บาท	3.307	.50		-	
3 ต่ำกว่า 20,001 บาท	3.485	.44	*	*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1 = 20,001 - 30,000 บาท

2 = มากกว่า 30,000 บาท

3 = ต่ำกว่า 20,001 บาท

จากข้อมูลในตารางที่ 29 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้รวม พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้รวมต่ำกว่า 20,001 บาท ($\bar{X} = 3.48$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร มากกว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้รวมระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ($\bar{X} = 3.30$) และกลุ่มที่มีรายได้รวมมากกว่า 30,000 บาท ($\bar{X} = 3.30$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ที่มีรายได้รวมต่างกัน เป็นด้านต่างๆ ปรากฏผลตามตารางที่ 30 ดังนี้

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้รวม

(n = 354)						
ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหาร ความเสี่ยงภายในองค์กร (ด้าน)	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	1.09	.549	1.94	.145
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	351	99.24	.283		
	รวม	353	100.33			
2. ด้านทรัพยากรบุคคล	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	1.00	.505	1.20	.301
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	351	147.17	.419		
	รวม	353	148.18			
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	3.93	1.96	7.31	.001*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	351	94.36	.269		
	รวม	353	98.29			

ตารางที่ 30 (ต่อ)

(n = 354)						
ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท						
การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด						
สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหาร						
ความเสี่ยงภายในองค์กร (ด้าน)						
	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
4. ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	3.00	1.50	4.05	.018*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	351	129.96	.370		
	รวม	353	132.97			
5. ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	5.28	2.64	6.58	.002*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	351	140.85	.401		
	รวม	353	146.13			

จากตารางที่ 30 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้านจำแนกตามรายได้รวม พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้รวมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกันในด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้รวม

(n = 354)					
รายได้รวม	$\bar{X}$	S.D.	รายได้รวม		
			1	2	3
1 มากกว่า 30,000 บาท	3.41	.52	-		
2 20,001 - 30,000 บาท	3.43	.58		-	
3 ต่ำกว่า 20,001 บาท	3.65	.44	*	*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1 = มากกว่า 30,000 บาท

2 = 20,001 - 30,000 บาท

3 = ต่ำกว่า 20,001 บาท

จากข้อมูลในตารางที่ 31 เมื่อทดสอบโดยวิธีการของ Scheffe พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้รวมต่ำกว่า 20,001 บาท ($\bar{X} = 3.65$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์การมากกว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้รวม 20,001 - 30,000 บาท ($\bar{X} = 3.43$) และกลุ่มที่มีรายได้รวมมากกว่า 30,000 บาท ($\bar{X} = 3.41$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 32 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านการณรงค์เรื่อง การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้รวม

(n = 354)					
รายได้รวม	$\bar{X}$	S.D.	รายได้รวม		
			1	2	3
1 20,001 - 30,000 บาท	3.42	.64	-		
2 มากกว่า 30,000 บาท	3.51	.60		-	
3 ต่ำกว่า 20,001 บาท	3.66	.57	*		-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1 = 20,001 - 30,000 บาท

2 = มากกว่า 30,000 บาท

3 = ต่ำกว่า 20,001 บาท

จากข้อมูลในตารางที่ 32 เมื่อทดสอบโดยวิธีการของ Scheffe พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้รวมต่ำกว่า 20,001 บาท ($\bar{X} = 3.66$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านการณรงค์เรื่อง การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพมากกว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้รวม 20,001 - 30,000 บาท ($\bar{X} = 3.42$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 33 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามรายได้รวม

(n = 354)

รายได้รวม	$\bar{X}$	S.D.	รายได้รวม		
			1	2	3
1 มากกว่า 30,000 บาท	3.22	.65	-		
2 20,001 - 30,000 บาท	3.23	.65		-	
3 ต่ำกว่า 20,001 บาท	3.49	.58	*	*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1 = มากกว่า 30,000 บาท

2 = 20,001 - 30,000 บาท

3 = ต่ำกว่า 20,001 บาท

จากข้อมูลในตารางที่ 33 เมื่อทดสอบโดยวิธีการของ Scheffe พบว่า พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้รวมต่ำกว่า 20,001 บาท ($\bar{X} = 3.49$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงมากกว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้รวม 20,001 - 30,000 บาท ($\bar{X} = 3.23$) และกลุ่มที่มีรายได้รวมมากกว่า 30,000 บาท ($\bar{X} = 3.22$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 34 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

(n = 354)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	2.77	.925	3.75	.011*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	350	86.29	.247		
รวม	353	89.07			

จากตารางที่ 34 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ เป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบความแตกต่างตามตารางที่ 35 ดังนี้

ตารางที่ 35 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

(n = 354)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			
			1	2	3	4
1 ระหว่าง 11 - 15 ปี	3.250	.58	-			
2 มากกว่า 15 ปี	3.350	.45		-		
3 ระหว่าง 6 - 10 ปี	3.357	.46			-	
4 น้อยกว่า 6 ปี	3.500	.46	*			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1 = ระหว่าง 11 - 15 ปี

2 = มากกว่า 15 ปี

3 = ระหว่าง 6 - 10 ปี

4 = น้อยกว่า 6 ปี

จากข้อมูลในตารางที่ 35 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 ปี ($\bar{X} = 3.50$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร มากกว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 - 15 ปี ($\bar{X} = 3.25$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ออกเป็นด้านต่างๆ ปรากฏผลตามตารางที่ 36 ดังนี้

ตารางที่ 36 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

(n = 354)

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหาร ความเสี่ยงภายในองค์กร (ด้าน)						
	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	1.73	.580	2.05	.106
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	350	98.59	.282		
	รวม	353	100.33			
2. ด้านทรัพยากรบุคคล	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	2.24	.747	1.79	.148
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	350	145.94	.417		
	รวม	353	148.18			

ตารางที่ 36 (ต่อ)

(n = 354)						
ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท						
การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด						
สำนักงานใหญ่ ต่อการบริหาร						
ความเสี่ยงภายในองค์กร (ด้าน)						
	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	3.32	1.10	4.08	.007*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	350	94.97	.271		
	รวม	353	98.29			
4. ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	2.64	.880	2.36	.071
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	350	130.33	.372		
	รวม	353	132.97			
5. ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	5.36	1.78	4.44	.004*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	350	140.76	.402		
	รวม	353	146.13			

จากตารางที่ 36 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในแต่ละด้านจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกันในด้าน วัฒนธรรมองค์กร และด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง

ตารางที่ 37 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์กรเป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	(n = 354) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			
			1	2	3	4
1 ระหว่าง 11 - 15 ปี	3.39	.62	-			
2 มากกว่า 15 ปี	3.43	.48		-		
3 ระหว่าง 6 - 10 ปี	3.52	.45			-	
4 น้อยกว่า 6 ปี	3.64	.48	*			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1 = ระหว่าง 11 - 15 ปี

2 = มากกว่า 15 ปี

3 = ระหว่าง 6 - 10 ปี

4 = น้อยกว่า 6 ปี

จากข้อมูลในตารางที่ 37 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 ปี ($\bar{X} = 3.64$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 - 15 ปี ($\bar{X} = 3.39$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 38 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	(n = 354) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			
			1	2	3	4
1 ระหว่าง 11 - 15 ปี	3.17	.66	-			
2 มากกว่า 15 ปี	3.26	.65		-		
3 ระหว่าง 6 - 10 ปี	3.31	.62			-	
4 น้อยกว่า 6 ปี	3.51	.58	*			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1 = ระหว่าง 11 - 15 ปี

2 = มากกว่า 15 ปี

3 = ระหว่าง 6 - 10 ปี

4 = น้อยกว่า 6 ปี

จากข้อมูลในตารางที่ 38 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 ปี ($\bar{X} = 3.51$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลา ในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 - 15 ปี ($\bar{X} = 3.17$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ตารางที่ 39 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กร กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร รายด้านและโดยรวม

(n = 354)

การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กร		
กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร (ด้าน)	r	P
ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร	.018	.732
ด้านทรัพยากรบุคคล	.019	.717
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	.131	.013*
ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ	.121	.023*
ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง	.045	.396
รวม	.077	.146

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 39 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยภาพรวมพบว่าการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กร ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกวิเคราะห์รายด้าน พบว่าการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กรส่วนใหญ่ในแต่ละด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ยกเว้น ด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ตารางที่ 40 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร รายด้านและโดยรวม

(n = 354)

ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร (ด้าน)	r	P
ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร	-.080	.135
ด้านทรัพยากรบุคคล	-.018	.737
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	.184	.000*
ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ	.214	.000*
ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง	.116	.029*
รวม	.099	.063

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 40 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยภาพรวมพบว่า ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกวิเคราะห์รายด้าน พบว่าความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างการจัดองค์กรและด้านทรัพยากรบุคคล แต่ในด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อวิจารณ์

ในการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาหลายตัวแปร โดยผลจากการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กร

ในภาพรวมพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรมาก ซึ่งหมายความว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเสี่ยงในการดำเนินงานขององค์กรอย่างทั่วถึง โดยข้อมูลที่มีการรับรู้มากที่สุด คือ เรื่องความผันผวนของราคาน้ำมันอากาศยานที่สูงขึ้น เป็นความเสี่ยงที่สำคัญต่อบริษัทฯ ($\bar{X} = 4.45$) ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากปัจจัยในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยภายนอก

เป็นที่ทราบกันดีว่าธุรกิจการบินเป็นธุรกิจอีกประเภทหนึ่งที่มีความเสี่ยงและการแข่งขันที่รุนแรง มีความอ่อนไหวต่อสภาวะแวดล้อมสูง มีปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินมากมาย เช่น ภาวะเศรษฐกิจ ความผันผวนของราคาน้ำมันอากาศยาน การเปิดเสรีอุตสาหกรรมการบิน วิกฤตการณ์ต่างๆ เป็นต้น ซึ่งสื่อต่างๆ ได้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ เหล่านี้ให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่องและหลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยที่กล่าวมา จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวกับธุรกิจการบิน ซึ่งเป็นการดำเนินงานหลักของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตลอดจนมีส่วนที่ช่วยสร้างความกระตือรือร้น และสนใจปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงขององค์กรให้แก่พนักงาน จึงอาจมีผลทำให้พนักงานมีการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กรมาก

2. ปัจจัยภายใน

อาจเกิดจากการสื่อสารภายในองค์กร โดยบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการเผยแพร่ข้อมูลด้านปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กร เป็นไปอย่างค่อนข้างชัดเจนและทั่วถึง ทำให้พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความเข้าใจและตระหนักในปัจจัยความเสี่ยงในการดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นอย่างดี อีกทั้งอาจยังเป็นเพราะพนักงานมีความกระตือรือร้น สนใจ ติดตามข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงาน ตลอดจนผลประกอบการของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรเป็นอย่างดี

โดยข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรที่มีการรับรู้มากที่สุด คือ เรื่องความผันผวนของราคาน้ำมันอากาศยานที่สูงขึ้น เป็นความเสี่ยงที่สำคัญต่อบริษัทฯ ($\bar{X} = 4.45$) ซึ่งเหตุผลที่ทำให้พนักงานมีการรับรู้ในเรื่องนี้มาก อาจมาจากสาเหตุตามที่กล่าวมาข้างต้น ส่วนข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรที่มีการรับรู้ น้อยที่สุด คือ การที่บริษัทฯ จ่ายภาษีเงินได้ให้พนักงานจัดว่าเป็นความเสี่ยงในการดำเนินงานประการหนึ่ง ($\bar{X} = 3.05$) ซึ่งสาเหตุอาจเป็นเพราะพนักงานยังไม่ทราบถึงความสำคัญของปัจจัยความเสี่ยงบางประการที่มีผลกระทบต่อการทำงานและผลประกอบการของบริษัทฯ และหากบริษัทฯ ยกเลิกการจ่ายภาษีเงินได้ให้แก่พนักงาน อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเสียสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากบริษัทฯ ไปอีกประการหนึ่ง จึงทำให้ไม่เห็นถึงความสำคัญของความเสี่ยงในด้านนี้ที่มีต่อบริษัทฯ มากนัก

ด้านความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ในภาพรวมพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมาก ซึ่งหมายความว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรเป็นอย่างดี

ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากการที่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ได้มีการให้ความรู้ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร โดยพิจารณาได้จากช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรซึ่งมีหลายช่องทาง เช่น การกระจายเสียงตามสายภายในบริษัทฯ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านศูนย์ข้อมูลข่าวสารของบริษัทฯ การแจ้งประกาศข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต “THAI Sphere” การเผยแพร่และชี้แจงข้อมูลการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ในหนังสือรายงานประจำปี เอกสารเวียนไปยังหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น ตลอดจนมีการจัดอบรมหลักสูตรให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรให้แก่พนักงาน และอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะพนักงาน ให้ความสนใจติดตามข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร จึงทำให้มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรเป็นอย่างดี

ด้านความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

พบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรพอใช้ ซึ่งหมายความว่าพนักงาน มีความคิดเห็นค่อนข้างดีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างการจัดองค์กร ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงาน ตลอดจนได้มีการนำแนวทางการบริหารจัดการองค์กรในด้านต่างๆ เข้ามาปรับใช้ เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ทันกับสถานการณ์แวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงและมีความเสี่ยงจากปัจจัยต่างๆ ที่รุนแรงขึ้น จึงได้มีการนำระบบการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร โดยมีการเฝ้าดูและปรับแผนงานอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการบริหารความเสี่ยงนี้เป็นงานที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง และมีเป้าหมายที่จะช่วยให้การจัดการกับความเสี่ยงเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งบริษัทฯ ได้มีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมในด้านต่างๆ ทั้งด้านโครงสร้างการจัดองค์กร ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง จึงอาจเป็นผลให้พนักงานมีความคิดเห็นค่อนข้างดีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรโดยเมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า

ด้าน โครงสร้างการจัดองค์กร

พบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็น พอใช้ ซึ่งหมายความว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างการจัดองค์กรค่อนข้างดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทฯ ได้ดำเนินการปรับโครงสร้างองค์กรและการบริหารจัดการใหม่ เพื่อให้มีความเหมาะสมตลอดเวลา ตลอดจนมีการกำหนดอำนาจหน้าที่และผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานค่อนข้างชัดเจน จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างการจัดองค์กรในภาพรวมค่อนข้างดี โดยพบว่ามีระดับความคิดเห็นสูงสุดในข้อ 1 คือ หน่วยงานของท่านมีระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน สามารถรายงานผลได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา ($\bar{X} = 3.51$) ซึ่งอาจเกิดจากการที่พนักงานรู้สึกว่าการจัดวางระบบข้อมูลสารสนเทศภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการการใช้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและทันต่อเวลา ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 หน่วยงานของท่านมีขนาดโครงสร้างองค์กรที่

เหมาะสมต่อจำนวนคนและปริมาณงาน ($\bar{X} = 2.94$) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเหตุผลที่ว่า แม้บริษัทฯ จะได้ดำเนินการปรับโครงสร้างองค์กรและการบริหารจัดการใหม่ เพื่อให้มีความเหมาะสม แต่เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีพนักงานเป็นจำนวนมาก ลักษณะของงานมีความหลากหลาย จึงยังไม่อาจที่จะจัดจำนวนคนและปริมาณงานให้มีความเหมาะสมกันให้แก่ทุกหน่วยงานได้อย่างทั่วถึง

ด้านทรัพยากรบุคคล

พบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นพอใช้ ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านทรัพยากรบุคคลค่อนข้างดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายของบริษัทฯ ที่คำนึงถึงความสำคัญของการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล จึงได้มีการปรับเปลี่ยนการบริหารและการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายในบริษัทฯ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและความต้องการในด้านนี้ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น เช่น เปิดโอกาสให้พนักงานได้ซักถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นในการประชุมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการแสดงความคิดเห็นอย่างค่อนข้างเปิดเผยในกระดานข่าว (Web Board) ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงอาจมีส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นค่อนข้างดีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านทรัพยากรบุคคล โดยมีระดับความคิดเห็นสูงสุดในข้อ 13 คือ หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.55$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทฯ เห็นความสำคัญของการฝึกอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จึงให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมและเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพในตนเองได้อย่างเพียงพอ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด คือ ข้อ 11 ท่านเชื่อว่าหน่วยงานของท่านไม่มีการใช้ระบบอุปถัมภ์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ($\bar{X} = 2.64$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรใหญ่ที่มีความมั่นคงและค่อนข้างมีชื่อเสียงที่ดีในด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่มอบให้แก่พนักงาน ทำให้มีบุคคลภายนอกมีความประสงค์ที่จะเข้าทำงานกับบริษัทเป็นจำนวนมาก จนอาจทำให้หลายบุคคลพยายามใช้เส้นสายและระบบอุปถัมภ์เข้ามาแทรกแซงการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของบริษัทฯ ซึ่งอาจทำให้พนักงานเกิดความไม่มั่นใจต่อระบบการสรรหาและคัดเลือกของบริษัทฯ ได้

ด้านวัฒนธรรมองค์กร

พบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นพอใช้ ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์กรค่อนข้างดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทฯ ไม่ได้ให้ความสำคัญเฉพาะเรื่องการดำเนินงานด้านเป้าหมายและผลประกอบการทางธุรกิจเพียงอย่างเดียว แต่ยังให้ความสำคัญต่อสิ่งที่เชื่อมโยงพนักงานภายในบริษัทเข้าด้วยกัน นั่นก็คือวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ คือ วัฒนธรรมที่เน้นการปรับตัว เปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นสากลและปรับปรุงค่านิยมพื้นฐาน มีความสามัคคี ยึดหยุ่น และกล้าเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมทางด้านจริยธรรม โดยมุ่งเน้นให้มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ และมีการสื่อสารให้พนักงานได้รับรู้ จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์กรพอใช้ โดยมีระดับความคิดเห็นสูงสุดในข้อ 25 คือ ท่านให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตนอยู่ในกฎระเบียบข้อบังคับบริษัทฯ เสมอ ($\bar{X} = 3.95$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานมองเห็นถึงความสำคัญของการเคารพและรักษากฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ และมีความสำนึกที่จะปฏิบัติตนให้อยู่ในระเบียบบริษัทฯ อยู่เสมอ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ข้อ 29 ปัจจุบันการดำเนินงานในบริษัทฯ เน้นการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ($\bar{X} = 3.10$) ซึ่งอาจเกิดจากการที่บริษัทฯ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ถึงระบบการบริหารและการตรวจสอบการดำเนินงานของฝ่ายบริหารให้พนักงานได้รับรู้และเข้าใจอย่างเพียงพอ จึงทำให้พนักงานอาจเกิดความรู้สึกขาดความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของบริษัทฯ ได้

ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

พบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นพอใช้ ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพค่อนข้างดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานได้รับการปลูกจิตสำนึกให้ปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ เพื่อให้มีผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่พอใจต่อลูกค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอยู่เสมอ จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพค่อนข้างดี โดยมีระดับความคิดเห็นสูงสุดในข้อ 36 คือ ท่านมีความสำนึกที่จะปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ระมัดระวังอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.01$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานมองเห็นถึงความสำคัญของความระมัดระวังที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ซึ่งอาจเกิดเป็นความเสี่ยงและก่อให้เกิดความเสียหายตามมาได้ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ข้อ 34 หน่วยงานของท่านจัดทำแหล่งข้อมูลและสารสนเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้พนักงานได้ค้นคว้าอย่างเพียงพอ

($\bar{X} = 3.13$) ซึ่งอาจเกิดจากการที่พนักงานมีความรู้สึกว่ายังไม่มีแหล่งข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้ได้ศึกษาและค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมได้อย่างเพียงพอต่อความจำเป็นในการปฏิบัติงาน

ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง

พบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นพอใช้ ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงค่อนข้างดี ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากผู้บริหารบริษัทฯ มองเห็นถึงความสำคัญของระบบการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร จึงได้มีการจัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนจัดตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลและตรวจสอบ การดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงทั้งในระดับส่วนกลาง และระดับหน่วยงานย่อยทุกหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งยังส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรมด้านการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้พนักงาน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงค่อนข้างดี โดยมีความคิดเห็นสูงสุดในข้อ 49 คือ หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง ($\bar{X} = 3.54$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงและดำเนินการประชาสัมพันธ์ ให้พนักงานได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกค่อนข้างเห็นด้วย และยอมรับถึงความจำเป็นของการใช้ระบบการบริหารความเสี่ยง ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดมี 2 ข้อ คือ ข้อ 46 และข้อ 47 ($\bar{X} = 3.21$) โดยข้อ 46 คือ แผนกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงหน่วยงานของท่านมีความชัดเจนและสามารถควบคุมเหตุแห่งปัจจัยเสี่ยงได้ และข้อ 47 คือ หน่วยงานที่ท่านทำหน้าทีสอบสวนและตรวจสอบความเสี่ยง ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นว่าพนักงานยังไม่มี ความเชื่อมั่นมากนักต่อความชัดเจนของแผนกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง และการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่สอบสวนและตรวจสอบความเสี่ยง ซึ่งอาจเกิดจากการขาดการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้รับรู้ถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องยังมีไม่เพียงพอ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมด 3 สมมติฐานหลัก แบ่งเป็น 6 สมมติฐานย่อย ปรากฏว่าผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4 สมมติฐานย่อย และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2 สมมติฐานย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน อีกทั้งอาจเนื่องมาจากการสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นไปอย่างทั่วถึง ทำให้พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงค่อนข้างดี ทำให้พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในระดับดี จึงทำให้พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยในภาพรวมพบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี

เช่นเดียวกับเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร พนักงานในกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ด้านทรัพยากรบุคคล พบว่าพนักงานในกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ในด้านวัฒนธรรมองค์กรพบว่า พนักงานกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ในด้านการรณรงค์

เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพพบว่า พนักงานในกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี และในด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง พบว่าพนักงานในกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ซึ่งจะเห็นได้ว่าในทุกด้านมีลักษณะเหมือนกัน คือ พนักงานกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุมากกว่า ซึ่งอาจเป็นเพราะเหตุผลดังต่อไปนี้

เนื่องจากพนักงานในกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี เป็นกลุ่มพนักงานที่เพิ่งจบการศึกษา ซึ่งในปัจจุบันสถาบันการศึกษาต่างๆ ได้มีการมุ่งเน้นการให้ข้อมูลและความรู้ที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง อีกทั้งยังเป็นกลุ่มบุคคลที่เพิ่งเข้าทำงานได้ไม่นาน เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ ทำให้ยังมีความรู้สึกที่เปิดกว้าง มีความคิดริเริ่มและยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด ทักษะคิด วิเคราะห์ระดมความคิด ตลอดจนมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ระบบการบริหารจัดการแบบใหม่ที่เพิ่งนำเข้ามาใช้ในองค์กรอย่างเช่นการบริหารความเสี่ยง ได้ง่ายกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ซึ่งโดยมากเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมานาน มีความเคยชินกับการปฏิบัติงานกับระบบเดิม จนบางครั้งอาจทำให้มีความรู้สึกเปิดกว้างหรือยอมรับการบริหารแบบใหม่น้อยกว่าพนักงานที่ยังมีอายุน้อย

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี และกลุ่มรองลงมา คือ กลุ่มที่สำเร็จการศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี ทำให้มีความรู้และมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างดี ประกอบกับพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรีจะมีตำแหน่งในระดับสูง ทำให้มีโอกาสเข้าร่วมในการพิจารณาการดำเนินงานต่างๆ ของบริษัท ทำให้ทราบ

แนวทางการดำเนินงาน และนโยบายต่างๆ ตลอดจนมีส่วนร่วมและรับรู้การจัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานของตนและของบริษัทฯ ในขณะที่พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับกลางหรือระดับล่าง อาจจะได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการจัดทำเรื่องการบริหารความเสี่ยง ทำให้อาจจะมีความรู้สึกว่ามีไม่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประจำของตนเท่าที่ควร ทำให้ไม่เกิดมีความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานในด้านการบริหารความเสี่ยง

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่ตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยในภาพรวมพบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระดับตำแหน่งพนักงานทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุการทำงานไม่นาน ทำให้ยังมีความรู้สึกที่เปิดกว้าง และมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ระบบการบริหารความเสี่ยง ซึ่งเป็นระบบการบริหารจัดการแบบใหม่ที่เพิ่งนำเข้ามาใช้ได้ไม่นานนัก แต่อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตว่า แม้พนักงานในกลุ่มที่มีตำแหน่งอยู่ในระดับหัวหน้างาน จะมีความคิดต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับพนักงานทั่วไป แต่ก็อาจจะเนื่องมาจากสาเหตุว่า พนักงานกลุ่มที่มีตำแหน่งอยู่ในระดับหัวหน้างาน เป็นตำแหน่งที่ทำให้มีโอกาสดำเนินงานในการประชุมและพิจารณาการดำเนินงานต่างๆ ของบริษัท แนวทางการดำเนินงาน และนโยบายต่างๆ ตลอดจนมีส่วนร่วมและรับรู้การดำเนินการตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง ทำให้สามารถพิจารณาถึงปัจจัยความเสี่ยง ตลอดจนสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของบริษัทได้ชัดเจนกว่าพนักงานกลุ่มที่มีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับพนักงานทั่วไป ซึ่งเป็น

ตำแหน่งที่มีส่วนร่วมในการพิจารณา โขบาย ตลอดจนแนวทางการบริหารความเสี่ยงน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีตำแหน่งในระดับหัวหน้างาน นอกจากนี้ พนักงานในกลุ่มที่มีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับหัวหน้างาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานและมีความเข้าใจในระบบการปฏิบัติงาน ตลอดจนวัฒนธรรมองค์กร มากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับพนักงานทั่วไป ทำให้มีมุมมองและวิสัยทัศน์ในการพิจารณาการนำระบบการบริหารความเสี่ยงว่ามีความเหมาะสมต่อการลักษณะการดำเนินงานของบริษัทในแต่ละด้านมากน้อยเพียงใด จึงทำให้พนักงานกลุ่มนี้มีความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มที่มีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับพนักงานทั่วไป

เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ในด้านวัฒนธรรมองค์กร พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งบริหารและตำแหน่งหัวหน้างาน ซึ่งมีเหตุผลในลักษณะเดียวกับในภาพรวม คือ พนักงานตำแหน่งพนักงานทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุการทำงานไม่นาน จึงยังมีความรู้สึกที่เปิดกว้าง และมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ระบบการบริหารงานแบบใหม่มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานสูงซึ่งมักจะมียุทธศาสตร์การทำงานที่นานกว่า

ส่วนในด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในการจัดทำกระบวนการต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงนั้น แม้ว่าพนักงานในระดับสูงกว่าจะมีโอกาสได้เข้าร่วมประชุมและพิจารณา โขบายในการดำเนินงานต่างๆ ของบริษัทฯ รวมถึงได้รับรู้ถึงแนวทางการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ และของหน่วยงานมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งในระดับพนักงานทั่วไป แต่อย่างไรก็ดี ในทางปฏิบัติ พนักงานที่มีหน้าที่จัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนของแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อเชื่อมโยงถึงการปฏิบัติงานจริง คือ พนักงานทั่วไปมากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างาน ซึ่งโดยมากจะเป็นผู้วาง โขบายและตรวจสอบความเหมาะสมของแผนงาน ดังนั้น จึงเป็นเรื่องธรรมดาที่พนักงานทั่วไปซึ่งมีส่วนร่วมในการจัดทำขั้นตอนของกระบวนการบริหารความเสี่ยงในหลายๆ ขั้นตอน จะมีความสนใจและมีความคิดเห็นมากกว่าพนักงานในตำแหน่งหัวหน้างาน

จากเหตุผลที่กล่าวมาจึงทำให้พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้รวมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้รวมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยในภาพรวมพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้รวมต่ำกว่า 20,001 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร มากกว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้รวมระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้รวมมากกว่า 30,000 บาท

ทั้งนี้สาเหตุที่ทำให้พนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะรายได้มีความจำเป็นในการนำมาใช้จ่ายและเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในการสร้างความมั่นคงและการดำเนินชีวิตในสังคมปัจจุบัน ทำให้พนักงานกลุ่มที่มีรายได้รวมต่ำกว่า 20,001 บาท มีความวิตกกังวลต่อความเสี่ยงต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อดำเนินงานและผลประกอบการของบริษัท ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อรายได้และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่พนักงานจะได้รับ ทำให้พนักงานกลุ่มนี้ให้ความสนใจและมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีรายได้รวมระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้รวมมากกว่า 30,000 บาท ซึ่งมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจมากกว่ากลุ่มแรก

เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ในด้านวัฒนธรรมองค์กร พนักงานที่มีรายได้รวมต่ำกว่า 20,001 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้รวม 20,001-30,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้รวมมากกว่า 30,000 บาท ซึ่งมีเหตุผลในลักษณะเดียวกับในภาพรวมคือ ความจำเป็นทางเศรษฐกิจมีผลต่อความวิตกกังวลพนักงาน ทำให้มีความสนใจต่อความเสี่ยงต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อดำเนินงานและผลประกอบการของบริษัท ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อรายได้และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่พนักงานจะได้รับ ทำให้พนักงานกลุ่มที่มีรายได้รวมต่ำกว่า 20,001 บาทให้ความสนใจและมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่าพนักงานอีกสองกลุ่มที่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจมากกว่า ส่วนในด้านการรณรงค์การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ พบว่า พนักงานที่มีรายได้รวมต่ำกว่า 20,001 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้รวม 20,001-30,000 บาท ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากพนักงานมีความกังวลว่าถ้าหากตนปฏิบัติงานผิดพลาดแล้วจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย จึงให้ความสนใจต่อการบริหารความเสี่ยงในด้านนี้ เพื่อเป็นการช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและเป็นการช่วยป้องกันตนเองได้ในระดับหนึ่ง ส่วนในด้านกระบวนการ

บริหารความเสี่ยงพบว่า พนักงานที่มีรายได้รวมต่ำกว่า 20,001 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร มากกว่า พนักงานที่มีรายได้รวมระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท และพนักงานกลุ่มที่มีรายได้รวมมากกว่า 30,000 บาท อาจเนื่องมาจากสาเหตุเดียวกับในภาพรวม คือ ความจำเป็นทางเศรษฐกิจมีผลต่อความวิตกกังวลพนักงาน ทำให้มีความสนใจต่อความเสี่ยงต่างๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานและผลประกอบการของบริษัทฯ และทำให้มีความเห็นว่ากระบวนการบริหารความเสี่ยงจะช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ตลอดจนลดความเสี่ยงในการดำเนินงานของบริษัทที่จะส่งผลกระทบต่อรายได้และผลประกอบการของบริษัทฯ ด้วย ซึ่งย่อมมีผลต่อรายได้และสิทธิประโยชน์ของพนักงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยพบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 - 15 ปี

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 ปี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ยังอายุไม่มากนัก หรือเพิ่งเริ่มต้นชีวิตการทำงานได้ไม่นาน ทำให้พนักงานกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่ยังมีรายได้รวมไม่มาก ตลอดจนสิทธิสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทก็ยังไม่สูง อีกทั้งพนักงานที่มีอายุงานน้อยมักจะยังขาดประสบการณ์ จึงอาจก่อให้เกิดเป็นความรู้สึกกังวลต่อความเสี่ยงต่างๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานและผลประกอบการของบริษัท ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความมั่นคงรายได้และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่พนักงานจะได้รับ ทำให้พนักงานกลุ่มนี้ให้ความสนใจและมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 - 15 ปี ซึ่งมีประสบการณ์การทำงานและความมั่นคงทางเศรษฐกิจมากกว่า

เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ในด้านวัฒนธรรมองค์กร พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุน้อย เพิ่งเข้าทำงานได้ไม่นาน ยังมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ตลอดจนระยะเวลาที่ได้อำนาจและเข้าใจต่อวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทฯ ก็ยังมีน้อย จึงอาจทำให้มีความวิตกกังวลต่อความเสี่ยงของบริษัทฯ ในด้านวัฒนธรรมองค์กร เช่น ความสามัคคีในองค์กร ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ การสื่อสารและประสานงานระหว่างหน่วยงานในบริษัทฯ มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จึงทำให้มีความสนใจและมีความหวังว่าการบริหารความเสี่ยงจะช่วยลดความเสี่ยงของบริษัทฯ ลงได้ ส่วนด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงนั้น มีเหตุผลเช่นเดียวกับในภาพรวม คือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 ปี ยังขาดประสบการณ์การทำงานและยังไม่มี ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ทำให้เกิดความวิตกกังวลต่อสถานภาพและความเสี่ยงที่บริษัทฯ กำลังประสบอยู่ ทำให้มีความสนใจต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยงและมีความหวังว่าจะนำมาใช้ลดความเสี่ยงในด้านต่างๆ ลงได้

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ แม้ว่าพนักงานจะมีการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรอยู่ในระดับสูง ซึ่งหมายความว่า พนักงานได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเสี่ยงในการดำเนินงานขององค์กรอย่างทั่วถึง ซึ่งอาจเนื่องมาจากปัจจัยภายนอก เช่น สื่อต่างๆ ที่ได้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และหลายช่องทาง หรืออาจเป็นการรับรู้ที่มาจากปัจจัยภายในบริษัท โดยมาจากการสื่อสารภายในองค์กร ที่เป็นไปอย่างค่อนข้างชัดเจนและทั่วถึง ทำให้พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีการรับรู้และตระหนักในปัจจัยความเสี่ยงในการดำเนินงานของบริษัทเป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตาม การรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กร

เหล่านี้ อาจเกิดจากการที่พนักงานมีความสนใจในความมั่นคงและผลประโยชน์ของบริษัท อันเนื่องจากมีความเกี่ยวพันโดยตรงต่อความมั่นคงในการทำงาน และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากบริษัท แต่พนักงานส่วนใหญ่เหล่านี้ อาจไม่ได้มีส่วนร่วมกับการบริหารความเสี่ยงโดยตรง จึงทำให้การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงนั้น การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งอาจเนื่องมาจากเหตุผล ดังนี้

ในด้านวัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากการที่พนักงานมีการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กรมาก อาจทำให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร เช่น การสื่อสารที่ชัดเจนแน่นอนระหว่างหน่วยงาน การให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานในระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ การเน้นความสามัคคี ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรเหล่านี้จะส่งผลต่อความสามารถในการควบคุมความเสี่ยงของบริษัทฯ และจะปรากฏต่อสายตาบุคคลภายนอกและส่งผลต่อภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ด้วย ส่วนในด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงนั้น การรับรู้มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานเนื่องจากยิ่งเมื่อพนักงานมีการรับรู้ปัจจัยเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ มากเท่าใด ก็จะยิ่งเห็นถึงความสำคัญของกระบวนการบริหารความเสี่ยงมากขึ้นเท่านั้น เนื่องจากกระบวนการบริหารความเสี่ยงจะมีส่วนสำคัญในการป้องกันและควบคุมปัจจัยเสี่ยงของบริษัทฯ ได้

สมมติฐานที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ การที่พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรเป็นอย่างดี อาจมีสาเหตุมาจากผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้บังคับบัญชาของพนักงาน ได้มี

การให้ความรู้ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรอย่างทั่วถึง และอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานให้ความสนใจติดตามข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร จึงทำให้มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรเป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้พนักงานเหล่านี้จะมีความรู้ในด้านนี้ดี แต่อาจไม่ได้เป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการพิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยง จึงทำให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานในด้าน โครงสร้างการจัดองค์กรและด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งอาจมาจากสาเหตุ คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่พนักงานไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือปฏิบัติงานในด้านนี้โดยตรง ทำให้ไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมหรือแสดงความคิดเห็นได้ เช่น การปรับโครงสร้างองค์กรหรือการมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน มักเป็นสิ่งที่อยู่ในความควบคุมของพนักงานเพียงกลุ่มเดียว พนักงานส่วนใหญ่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่นเดียวกับด้านทรัพยากรบุคคลที่พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่และการจัดการโดยตรงของฝ่ายบุคคลหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงานที่มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วม เช่น พนักงานในระดับผู้บังคับบัญชาที่มีส่วนร่วมในการสรรหา คัดเลือกหรือประเมินผลบุคลากร ซึ่งพนักงานกลุ่มนี้เป็นพนักงานในส่วนน้อย ทำให้พนักงานส่วนใหญ่ไม่มีความรู้สึกมีส่วนร่วม ดังนั้น แม้ว่าจะมีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงในองค์กรมาก ก็ทำให้ความรู้นั้นไม่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานในสองด้านนี้มากนัก

ส่วนอีก 3 ด้านที่ความรู้มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นนั้น อาจเป็นเพราะว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่อยู่ใกล้ตัว สามารถปฏิบัติได้จริง เช่น ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นในด้านความสามัคคี การสื่อสารที่ชัดเจน ความโปร่งใส นั้น เป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ หรือในด้านการรณรงค์การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ พนักงานอาจมีความรู้สึกว่า ถ้ามีความรู้ในการบริหารความเสี่ยงก็จะสามารถช่วยให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ลดความเสี่ยงในการดำเนินงานได้ ส่วนในด้านสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงนั้น อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความคิดเห็นว่า ยังมีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ก็จะยังทำให้สามารถปฏิบัติตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงได้อย่างถูกต้อง เป็นการช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ตลอดจนลดความเสี่ยงในการดำเนินงานของบริษัทฯ ได้ อีกด้วย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีจำนวนทั้งหมด 3,123 คน ประกอบด้วย พนักงานสังกัดสำนักเลขานุการ พนักงานสังกัดฝ่ายพัฒนาธุรกิจการพาณิชย์ พนักงานสังกัดฝ่ายบริการลูกค้า พนักงานสังกัดฝ่ายพัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคล พนักงานสังกัดสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ พนักงานสังกัดฝ่ายโครงการพิเศษ พนักงานสังกัดฝ่ายการเงินและการบัญชี พนักงานสังกัดฝ่ายสนับสนุนวิสาหกิจ พนักงานสังกัดฝ่ายรักษามาตรฐานและบริหารทั่วไป พนักงานสังกัดฝ่ายการพาณิชย์ พนักงานสังกัดปฏิบัติการ พนักงานสังกัดฝ่ายวางแผนและงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ พนักงานสังกัดสำนักงานการตรวจสอบภายใน จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane's ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 354 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมทั้งหมด 354 ชุด คิดเป็น 100% ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไปทำการวิเคราะห์ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical software) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยทดสอบหากกลุ่มที่แตกต่างโดยวิธีของ Scheffe และวิธี LSD และใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 354 คน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ ตำแหน่งระดับหัวหน้างาน ส่วนรายได้รวมส่วนใหญ่มากกว่า 30,000 บาท สำหรับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กร

ในภาพรวมพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรมาก โดยมีการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรมากที่สุดในเรื่องความผันผวนของราคาน้ำมันอากาศยานที่สูงขึ้น เป็นความเสี่ยงที่สำคัญต่อบริษัท ส่วนเรื่องที่มีการรับรู้น้อยที่สุด คือ การที่บริษัทฯ จ่ายภาษีเงินได้ให้พนักงาน จัดว่าเป็นความเสี่ยงในการดำเนินงานประการหนึ่ง

ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ในภาพรวมพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมาก โดยมีความรู้มากที่สุดในเรื่องความเสี่ยง คือ เหตุการณ์หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และส่งผลกระทบต่อ การบรรลุความสำเร็จหรือเป้าหมายขององค์กร ส่วนเรื่องที่พนักงานมีความรู้最少ที่สุด คือ เรื่องการ กำหนดกรอบความเสี่ยง

ด้านความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ในภาพรวมพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรพอใช้ ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นค่อนข้าง

ข้างดีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างการจัดองค์กร ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดในด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ โดยเมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร

พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นพอใช้ โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานมีความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน สามารถรายงานผลได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา ส่วนเรื่องที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีขนาดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมต่อจำนวนคนและปริมาณงาน

ด้านทรัพยากรบุคคล

พบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นพอใช้ โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องหน่วยงานให้การสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ ส่วนเรื่องที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ความเชื่อว่าจะไม่มีการใช้ระบบอุปถัมภ์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในหน่วยงาน

ด้านวัฒนธรรมองค์กร

พบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นพอใช้ โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตนอยู่ในกฎระเบียบข้อบังคับบริษัทฯ เสมอ ส่วนเรื่องที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ปัจจุบันการดำเนินงานในบริษัทฯ เน้นการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

พบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นพอใช้ โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องการมีความสำนึกที่จะปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ระมัดระวังอยู่เสมอ ส่วนความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีการจัดทำแหล่งข้อมูลและสารสนเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้พนักงานได้ค้นคว้าอย่างเพียงพอ

ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง

พบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นพอใช้ โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องที่หน่วยงานให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง ส่วนความคิดเห็นน้อยที่สุดมีสองเรื่อง คือ เรื่องความชัดเจนและสามารถควบคุมเหตุแห่งปัจจัยเสี่ยงได้ของแผนกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงหน่วยงาน และเรื่องหน่วยงานที่ทำหน้าที่สอบทานและตรวจสอบความเสี่ยงดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ทางสถิติจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ได้ผลการทดสอบสมมติฐานทั้งหมด 3 สมมติฐานหลัก ประกอบด้วย 6 สมมติฐานย่อย สามารถสรุปได้ดังนี้

โดยภาพรวมแล้วยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4 สมมติฐานย่อย และปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2 สมมติฐานย่อย พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ และระดับการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีเพศและระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กร

การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

3. ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ในการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่า มีการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4 สมมติฐานย่อย และปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2 สมมติฐานย่อย พบว่า

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแตกต่างกัน

1. ไม่เป็นไปตามสมมติฐานในตัวแปรอิสระ เรื่อง เพศ
2. เป็นไปตามสมมติฐานในตัวแปรอิสระ เรื่อง อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ไม่เป็นไปตามสมมติฐานในตัวแปรอิสระ เรื่อง ระดับการศึกษา
4. เป็นไปตามสมมติฐานในตัวแปรอิสระ เรื่อง ตำแหน่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. เป็นไปตามสมมติฐานในตัวแปรอิสระ เรื่อง รายได้รวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. เป็นไปตามสมมติฐานในตัวแปรอิสระ เรื่อง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

สมมติฐานที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานทั้งหมด 3 สมมติฐานหลัก ประกอบด้วย สมมติฐานย่อย 6 สมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานในภาพรวมได้ ตามตารางที่ 41

ตารางที่ 41 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. ปัจจัยส่วนบุคคล			
1.1 เพศ	.318		/
1.2 อายุ	.001*	/	
1.3 ระดับการศึกษา	.928		/
1.4 ตำแหน่ง	.011*	/	
1.5 รายได้รวม	.007*	/	
1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	.011*	/	
2. การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กร	.146		/
3. ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร	.063		/

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจจะประโยชน์แก่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อจะได้เป็นข้อมูลและ

แนวทางในการพิจารณาสำหรับผู้บริหาร ในการกำหนดนโยบาย ตลอดจนควบคุมและบริหารความเสี่ยงภายในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อไป ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การจะดำเนินการในด้านการบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญ คือ ความเข้าใจ การยอมรับ และการให้ความร่วมมือของพนักงานในองค์กร เพื่อช่วยผลักดันให้ระบบการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรประสบความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอเสนอแนะแนวทางต่างๆ ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. การเสริมสร้างระดับการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กรให้แก่พนักงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรมาก ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรเป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์การในการสร้างความเข้าใจ และทำให้พนักงานได้ทราบถึงสถานการณ์ความเสี่ยงในด้านต่างๆ ที่บริษัทกำลังประสบอยู่ เพื่อให้พนักงานเกิดความร่วมมือร่วมใจและทุ่มเทเพื่อให้บริษัทสามารถฟันฝ่าอุปสรรค และสร้างความแข็งแกร่งให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกตามสถานะปัจจุบันได้ แต่อย่างไรก็ตาม ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงาน ยังมีการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรบางประเด็นคลาดเคลื่อน คือ ในประเด็นเรื่องการที่บริษัทฯ จ่ายภาษีเงินได้ให้พนักงาน จัดว่าเป็นความเสี่ยงในการดำเนินงานประการหนึ่ง

ซึ่งสาเหตุที่พนักงานมีการรับรู้คลาดเคลื่อนในประเด็นที่กล่าวมา อาจเป็นเพราะพนักงานยังไม่ทราบถึงความสำคัญของปัจจัยความเสี่ยงบางประการที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานและผลประโยชน์ของบริษัทฯ ดังนั้น ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจส่งเสริมให้พนักงานได้มีการรับรู้ในประเด็นดังกล่าวให้มากขึ้น โดยอาจทำได้โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านการสื่อสารภายในบริษัทฯ หลายช่องทาง เช่น การกระจายเสียงตามสายภายในบริษัทฯ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านศูนย์ข้อมูลข่าวสารของบริษัทฯ การแจ้งประกาศข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต “THAI Sphere” การชี้แจงผ่านเอกสารที่ใช้เวียนไปยังหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น ตลอดจนให้ความรู้ ชี้แจงถึงภาระทางการเงินของบริษัทฯ ในการจ่ายภาษีเงินได้ให้แก่นักงาน ตลอดจนอธิบายวิธีการและขั้นตอนของบริษัทฯ ในการทดแทนและบรรเทาการเสียสิทธิประโยชน์ในส่วนนี้ของพนักงาน เพื่อให้พนักงานรับรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ซึ่งจะเป็นการช่วยลดความเข้าใจผิดและการต่อต้านจากพนักงานต่อไป

2. การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรให้แก่พนักงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมาก ซึ่งหมายถึง พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรเป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการในการสร้างความเข้าใจและเสริมสร้างทัศนคติในทางบวกให้แก่พนักงาน

แต่อย่างไรก็ตาม ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานยังมีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรไม่ถูกต้องบางประเด็น ได้แก่ ประเด็นเรื่องรายละเอียดของการกำหนดกรอบความเสี่ยง คือ การกำหนดกรอบความเสี่ยง ไม่ได้เป็นการกำหนดหัวข้อในลักษณะที่เป็นเรื่องทั่วไป แต่เป็นการแยกกำหนดหัวข้อในลักษณะความเสี่ยงให้เป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงลงไปที่สามารถหยิบยกมาพิจารณา แล้วจึงนำมาทำการจัดกลุ่มแยกประเภท ส่วนประเด็นหลักการของการ Identify Risk ที่สำคัญ คือ การพิจารณาเข้าไปที่เรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง “ความเสี่ยง” กับ “วัตถุประสงค์ขององค์กร” สำหรับประเด็น การประเมินความเสี่ยงสามารถทำได้โดยใช้เทคนิค 3 วิธี คือ การใช้วิธีการทางสถิติ ประเมินความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยงโดย Flow Chart และการวิเคราะห์ความเสี่ยงโดยแบบสอบถาม และประเด็น สิ่งที่เป็นในการทำ Identify Risk จะต้องไม่ให้ความสำคัญกับความคิดส่วนบุคคลของคนใดคนหนึ่งมาแปลความหมายของความเสี่ยงทั้งหมดที่มีอยู่และคัดเลือกอะไรเป็นความเสี่ยงที่สำคัญ

จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ยังมีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรในประเด็นดังกล่าวไม่ถูกต้องเท่าที่ควร ซึ่งสาเหตุที่พนักงานยังขาดความรู้ในประเด็นต่างๆ ที่กล่าวมา อาจจะเป็นเพราะพนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจ และไม่ได้มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมกับการจัดทำการบริหารความเสี่ยง

ดังนั้น หากบริษัทฯ มีความต้องการที่จะเพิ่มทักษะ และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องมากขึ้น เพื่อช่วยส่งเสริมการยอมรับและทัศนคติที่ดีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะมีแนวทางการดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะฝ่ายบริหารความเสี่ยง อาจใช้การส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ โดยการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร โดยเฉพาะในประเด็นที่พนักงานยังขาดความรู้ที่ถูกต้อง คือ ในประเด็นของการกำหนดกรอบความเสี่ยง เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการบริหารความเสี่ยงมากขึ้น จึงควรมีการสนับสนุนให้เกิดการสร้างความรู้ความเข้าใจ โดยมีกระบวนการถ่ายทอด

แนวคิดของกระบวนการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร โดยอาจ เชื่อมโยงจากภาพรวมของการบริหาร ความเสี่ยงภายในองค์กรแล้วจึงนำมาสู่ขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการบริหารความเสี่ยง ภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานรับรู้และสร้างความเข้าใจอย่างถูกต้อง ต่อเนื่องและเป็นระบบ

นอกจากนี้ยังอาจใช้การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวกับแนวคิดเรื่อง การบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร โดยอาจใช้ช่องทางการสื่อสารในหลายๆ ช่องทางและหลายระดับ เช่น หนังสือเวียน เอกสารสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวกับแนวคิดในการบริหารความเสี่ยง ซึ่งจัดวางตามจุดประชาสัมพันธ์ ทั่วไป หรืออาจจัดให้พนักงานค้นคว้าเพิ่มเติมในห้องสมุดของบริษัทฯ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบอินทราเน็ต ของบริษัทฯ การส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ผ่านกระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (Web Board)

2) ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะฝ่ายบริหารความเสี่ยง อาจจัดให้มีการฝึกอบรม ให้ความรู้ในด้านแนวคิดของการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรให้แก่พนักงานมากขึ้น โดยอาจ รณรงค์ให้แต่ละหน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานในสังกัดของตนหมุนเวียนกันไปเข้ารับการอบรมอย่าง ทั่วถึง นอกจากนี้บริษัทฯ อาจมีการทำแบบทดสอบหรือแบบสอบถามเพื่อวัดความรู้ที่เกี่ยวกับแนวคิด เรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เพื่อนำมาเป็นข้อมูลย้อนกลับในการเสริมสร้างทักษะความรู้ ที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร ซึ่งบริษัทฯ อาจจะมีการเน้นหรือให้ความสำคัญกับ ส่วนที่พนักงานยังขาดความรู้เป็นพิเศษ

3. การเสริมสร้างความคิดเห็นที่ดีเพื่อสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรพอใช้ ซึ่งหมายถึง พนักงานส่วนมาก มีความคิดเห็นค่อนข้างดีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร แต่มีข้อสังเกตบางประการ กล่าวคือ พนักงานมีความคิดเห็นน้อยกว่าเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในประเด็นดังนี้

3.1 ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร

ผลการวิจัยด้านนี้พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นพอใช้ ซึ่งหมายความว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงาน ใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างการจัดองค์กรค่อนข้างดี แต่เมื่อพิจารณารายย่อยด้านนี้ พบว่า ความเห็นในประเด็นเรื่อง ขนาดโครงสร้างขององค์กรในแต่ละ หน่วยงาน มีขนาดที่เหมาะสมต่อจำนวนคนและปริมาณงาน ยังน้อยเมื่อเทียบกับความคิดเห็นรวมในด้านนี้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า แม้บริษัทฯ จะได้ดำเนินการปรับโครงสร้างองค์การและการบริหารจัดการใหม่ เพื่อให้มีความเหมาะสม แต่เนื่องจากเป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่ มีพนักงานเป็นจำนวนมาก ลักษณะของงานมีความหลากหลาย จึงยังไม่อาจที่จะจัดจำนวนคนและปริมาณงานให้มีความเหมาะสมกับขนาดโครงสร้างขององค์การให้แก่ทุกหน่วยงานได้ ดังนั้น บริษัทฯ อาจดำเนินการปรับโครงสร้างองค์การและการบริหารจัดการใหม่ เพื่อให้มีความเหมาะสมยิ่งกว่าเดิม โดยอาจเป็นการปรับจำนวนพนักงานหรือขนาดของหน่วยงานให้เหมาะสมต่อปริมาณและลักษณะงานของหน่วยงานนั้นๆ ต่อไป

3.2 ด้านทรัพยากรบุคคล

ผลการวิจัยด้านนี้พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นพอใช้ ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์การในด้านทรัพยากรบุคคลค่อนข้างดี แต่เมื่อพิจารณารายย่อยด้านนี้ พบว่า ประเด็นในเรื่อง การใช้ระบบอุปถัมภ์กับการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ยังอยู่ในระดับที่น้อย เมื่อเทียบกับ ความคิดเห็นรวมในด้านนี้ โดยพนักงานส่วนใหญ่ยังมีความรู้สึกว่าการใช้ระบบอุปถัมภ์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การใหญ่ที่มีความมั่นคง และค่อนข้างมีชื่อเสียงที่ดีในด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์พนักงาน ทำให้มีบุคคลภายนอกมีความประสงค์ที่จะเข้าทำงานกับบริษัทฯ มาก จนอาจทำให้หลายบุคคลพยายามใช้เส้นสายและระบบอุปถัมภ์เข้ามาแทรกแซงการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของบริษัทฯ

ดังนั้น ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจต้องดำเนินการทำความเข้าใจและชี้แจงข้อมูลให้พนักงานได้รับทราบ ถึงกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินการคัดเลือกและสรรหาพนักงาน ซึ่งได้คัดเลือกจากความสามารถของตัวบุคคลนั้นและมีความเหมาะสมกับงาน โดยต้องแสดงออกให้เห็นถึงกระบวนการและขั้นตอนที่เปิดเผย โปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อช่วยส่งเสริมทัศนคติในทางบวก ลดความเข้าใจผิด และความไม่เชื่อมั่นในระบบการสรรหาและคัดเลือกของบริษัทฯ จนอาจทำให้เกิดข้อสงสัยและทำให้พนักงานมีความคิดฝงใจในด้านการไม่ถูกต้อง จนอาจเกิดการต่อต้านจากพนักงานได้ ซึ่งถ้าบริษัทฯ ทำความเข้าใจกับพนักงานในประเด็นดังกล่าวได้ ก็จะเกิดผลดีเนื่องจากพนักงานก็จะมีความรู้สึกดีกับบริษัทฯ เองก็มีความจริงใจและดำเนินการอย่างโปร่งใสต่อพนักงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกในทางที่ดี นอกจากนี้ บริษัทฯ ควรทำความเข้าใจและชี้แจงกับพนักงานถึงขั้นตอนต่างๆ ทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในส่วนงานอื่นๆ ที่มีความสำคัญและมีส่วนเกี่ยวข้องกับพนักงานโดยตรงอย่างต่อเนื่อง โดยสร้างความรู้ ความเข้าใจในทุกส่วน ทั้งในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพพนักงาน ระบบการประเมินผล ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์

ตลอดจนเรื่องวินัยและการลงโทษ เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ และก่อให้เกิดเป็นทัศนคติและมีความรู้สึที่ดีต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัทต่อไป

3.3 ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ผลการวิจัยด้านนี้พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นพอใช้ ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์กรค่อนข้างดี แต่เมื่อพิจารณารายย่อยด้านนี้ พบว่า ประเด็นในเรื่องการดำเนินงานในบริษัทฯ เน้นการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ยังอยู่ในระดับที่น้อย เมื่อเทียบกับความคิดเห็นรวมในด้านนี้ ดังนั้น บริษัทฯ อาจต้องดำเนินการชี้แจงและทำความเข้าใจกับพนักงานอย่างจริงจัง โดยแสดงให้เห็นถึงกระบวนการและขั้นตอนที่เปิดเผยมุ่ง โปร่งใส เป็นธรรม ปลอดจากอิทธิพลทางการเมือง โดยสามารถตรวจสอบได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งอาจใช้การประชาสัมพันธ์ช่วยในทุกๆ ทาง เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ภายในบริษัท สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ การเผยแพร่ข้อมูลโดยการใช้เสียงตามสาย การทำความเข้าใจกับพนักงานระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของพนักงานเพื่อให้ดำเนินการสื่อสารกับพนักงานในสังกัดของตนอีกทอดหนึ่ง ตลอดจนการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลว่าจะส่งผลดีต่อพนักงานมากน้อยเพียงไร นอกจากนี้บริษัทฯ ยังต้องดำเนินการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมากขึ้น แต่สิ่งที่สำคัญคือการชี้แจงของผู้บริหารระดับสูง เพื่อช่วยส่งเสริมทัศนคติในทางบวก ลดความเข้าใจผิด และความไม่เชื่อมั่นในระบบการบริหารของบริษัทฯ ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจและทำให้พนักงานมีความคิดฝงใจในด้านที่ไม่ถูกต้อง จนอาจเกิดการต่อต้านจากพนักงานได้ นอกจากนี้การสร้างเชื่อมั่นในระบบการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลยังอาจทำได้โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นตรวจสอบการทำงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้พนักงานเห็นว่าบริษัทฯ เปิดโอกาสให้พวกเขามีสิทธิในการบริหารจัดการได้ตามแนวทางหลักที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้

3.4 ด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

ผลการวิจัยด้านนี้พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นพอใช้ ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านการรณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพค่อนข้างดี แต่เมื่อพิจารณารายย่อยด้านนี้ พบว่า ประเด็นในเรื่อง การจัดทำแหล่งข้อมูลและสารสนเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้พนักงานได้ค้นคว้าอย่างเพียงพอของแต่ละหน่วยงาน ยังอยู่ในระดับที่น้อย เมื่อเทียบกับความคิดเห็นรวมในด้านนี้ ดังนั้น บริษัทจึงควรจัดทำแหล่งข้อมูลและสารสนเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ

งานให้พนักงานได้ศึกษาและค้นคว้าเพิ่มเติมมากขึ้น เนื่องจากการมีแหล่งข้อมูลและสารสนเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีความเพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น โดยอาจจัดทำแหล่งข้อมูลให้พนักงานศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในห้องสมุดของบริษัทฯ หรืออาจใช้วิธีการหมุนเวียนให้พนักงานได้รับการศึกษาหรืออบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้และข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บริษัทฯ อาจดำเนินการโดยการพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้แต่ละหน่วยงานเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยกำหนดนโยบายให้ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญและสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ ตลอดจนอาจมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อให้พนักงานได้มีหลักเกณฑ์ในการศึกษาและปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ซึ่งจะเป็นการช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ตลอดจนความเสียหายที่อาจเกิดจากการปฏิบัติงานได้

3.5 ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง

ผลการวิจัยด้านนี้พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นพอใช้ ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ในด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงค่อนข้างดี แต่เมื่อพิจารณารายย่อยด้านนี้ พบว่า ประเด็นในเรื่อง ความชัดเจนของแผนกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง และความสามารถในการควบคุมเหตุแห่งปัจจัยเสี่ยง และประเด็น เรื่อง หน่วยงานที่ทำหน้าที่สอบทานและตรวจสอบความเสี่ยงดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยังอยู่ในระดับที่น้อย เมื่อเทียบกับความคิดเห็นรวมในด้านนี้

สำหรับประเด็น ในเรื่อง ความชัดเจนของแผนกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง และความสามารถในการควบคุมเหตุแห่งปัจจัยเสี่ยงนั้น บริษัทฯ ควรเริ่มต้นโดยการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแก่พนักงานมากขึ้น โดยอาจใช้การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ โดยมีกระบวนการถ่ายทอดแนวคิดของกระบวนการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร โดยอาจเชื่อมโยงจากภาพรวมของการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรแล้วจึงนำมาสู่ขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานรับรู้และสร้างความเข้าใจอย่างถูกต้องต่อเนื่องและเป็นระบบ นอกจากนี้ยังอาจใช้การณรงค์ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร โดยอาจใช้ช่องทางการสื่อสารในหลายๆ ช่องทางและหลายระดับ เช่น หนังสือเวียน เอกสารสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยง หรืออาจจัดให้พนักงานค้นคว้าเพิ่มเติมในห้องสมุดของบริษัทฯ เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

โดยเฉพาะฝ่ายบริหารความเสี่ยง อาจจัดให้มีการฝึกอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรให้แก่พนักงานมากขึ้น โดยอาจณรงค์ให้แต่ละหน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานในสังกัดของตนหมุนเวียนกันไปเข้ารับการอบรมอย่างเพียงพอและทั่วถึง และที่สำคัญ คือ บริษัทฯ ควรให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการบริหารความเสี่ยงอย่างจริงจัง ให้พนักงานได้รับรู้และมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานของตน ตลอดจนมีส่วนในการตรวจสอบและติดตามผลการบริหารความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด เพื่อให้พนักงานเกิดความสนใจ และเห็นความสำคัญของการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อรองรับการบริหารความเสี่ยง จนเกิดเป็นความยอมรับและมีความคิดเห็นที่ดีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรต่อไป

สำหรับประเด็น เรื่อง หน่วยงานที่ทำหน้าที่สอบทานและตรวจสอบความเสี่ยง ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ควรชี้แจงผลการตรวจสอบการบริหารความเสี่ยงของบริษัทและของหน่วยงานต่างๆ ให้พนักงานได้รับทราบอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างความมั่นใจที่มีต่อระบบการบริหารและสอบทานความเสี่ยงและของบริษัทฯ ให้แก่พนักงานมากขึ้น ตลอดจนกำหนดนโยบายให้พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในกลุ่มที่จัดทำและตรวจสอบเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในหน่วยงานย่อยแต่ละหน่วยงาน ต้องมีการชี้แจงและรายงานผลการดำเนินการกระบวนการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานให้พนักงานในสังกัดของตนได้รับทราบและทำความเข้าใจอย่างทั่วถึง เพื่อให้พนักงานเหล่านั้นเกิดความสนใจ มีความรู้สึกร่วมมีส่วนร่วม และติดตามผลการบริหารความเสี่ยงขององค์กรทั้งในส่วนที่เป็นภาพรวมทั้งบริษัทและส่วนของหน่วยงานย่อยต่างๆ ต่อไป

4. การพัฒนาบุคลากรพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่

4.1 จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร มากกว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ดังนั้น บริษัทควรมุ่งเน้นการให้ข้อมูลและความรู้ที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ให้แก่พนักงานกลุ่มที่มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรในระดับที่น้อย คือ พนักงานที่อยู่ในกลุ่มอายุ 31-35 ปี และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ให้มากกว่ากลุ่มอื่น โดยอาจใช้การณรงค์ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล โดยอาจใช้ช่องทางการสื่อสารในหลายๆ ช่องทางและหลายระดับเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด เพื่อให้พนักงานกลุ่มดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ เปิดกว้าง และยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด ทักษะคิด วัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนมีความพร้อมที่จะเรียนรู้และยอมรับระบบการบริหารความเสี่ยงมากขึ้น

4.2 จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งอยู่ในระดับพนักงานทั่วไป มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งอยู่ในระดับหัวหน้างาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานกลุ่มที่มีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับหัวหน้างาน เป็นตำแหน่งที่มีโอกาสเข้าร่วมในการประชุมและพิจารณาการดำเนินงานต่างๆ ของบริษัท แนวทางการดำเนินงาน และนโยบายต่างๆ ตลอดจนมีส่วนร่วมและรับรู้การดำเนินการตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง ทำให้สามารถพิจารณาถึงปัจจัยความเสี่ยง ตลอดจนสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของบริษัทได้ชัดเจนกว่า แต่เนื่องจากพนักงานในกลุ่มที่มีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับหัวหน้างาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานและมีความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรมานาน จนอาจทำให้เกิดความยึดติดกับระบบการบริหารงานแบบเดิม และอาจทำให้ไม่มีความรู้สึกที่เปิดกว้าง และยอมรับการเปลี่ยนแปลง ที่จะนำระบบการบริหารจัดการแบบใหม่ อย่างเช่นการบริหารความเสี่ยงมาใช้

ดังนั้น บริษัทฯ ควรมุ่งเน้นการให้ข้อมูลและความรู้ที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่พนักงานกลุ่มที่ตำแหน่งอยู่ในระดับหัวหน้างาน โดยอาจใช้การประชาสัมพันธ์ จัดการฝึกอบรมให้ความรู้เพื่อเปลี่ยนแปลงแนวคิดและทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้พนักงานกลุ่มดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่เปิดกว้าง และยอมรับการเปลี่ยนแปลง และพร้อมที่จะเรียนรู้และนำระบบการบริหารความเสี่ยงมาใช้มากขึ้น

4.3 จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้รวมต่ำกว่า 20,001 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีรายได้รวมระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้รวมมากกว่า 30,000 บาท ดังนั้น บริษัทจึงควรมุ่งเน้นการให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง และปรับความคิดเห็นให้แก่พนักงานกลุ่มที่มีรายได้รวมระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้รวมมากกว่า 30,000 บาท เพื่อให้เกิดความคิดเห็นในระดับที่มากขึ้น

4.4 จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 - 15 ปี ดังนั้น บริษัทจึงควรมุ่งเน้นการให้ประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง และปรับความคิดเห็นให้แก่พนักงานกลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 - 15 ปี เพื่อให้เกิดความคิดเห็นในระดับที่มากขึ้น เนื่องจากพนักงานกลุ่มดังกล่าวอาจยังไม่ได้ให้ความสนใจและเห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรเท่าที่ควร โดย

อาจจะคิดว่าเป็นเรื่องที่ไกลตัว และยังไม่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงต่อตนเอง ซึ่งหากพนักงานกลุ่มนี้ได้รับความรู้อย่างชัดเจนและเหมาะสม จะก่อให้เกิดความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในระดับที่สูงมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตจำกัด ผู้วิจัยจึงใคร่ขอเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรใช้เครื่องมือ ในการศึกษาวิจัย ให้มีความหลากหลายและกว้างขวางมากขึ้น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ในเชิงลึกกับกลุ่มประชากร โดยใช้วิธีเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกนำมาประกอบกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งจะส่งผลให้การศึกษาวิจัยเกิดความสมบูรณ์มากขึ้น
2. ศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในหน่วยงานที่สังกัดพื้นที่อื่น เช่น พนักงานในสังกัดที่ทำงานประจำอยู่ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ หรือพนักงานที่ประจำสถานี่ต่างจังหวัด หรือสถานี่ต่างประเทศ เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรของพนักงานอย่างกว้างขวางมากขึ้น ว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อนำข้อมูลมาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด
3. ควรนำตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร มาใช้ในการศึกษาเพิ่มเติม เช่น ระบบการสื่อสารภายในองค์กร ขวัญและกำลังใจของพนักงานภายในองค์กร เป็นต้น
4. ควรศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงของบริษัทฯ เฉพาะด้าน ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลและแนวทางแก้ไขปัญหาที่ลึกซึ้งและชัดเจนมากขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- เจริญ เจษฎาวัลย์. 2546. การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พอดี จำกัด.
- จำเนียร ช่วงโชติ. 2532. จิตวิทยาการรับรู้และเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จำลอง เงินดี. 2529. เอกสารคำสอนวิชาจิตวิทยาสังคม. ภาควิชาจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เจนเนตร มณีนาถ, กรกนก วงศ์พานิช, ปัญจมน แก้วมีแสง และดรณรัตน์ พึ่งตน. 2548. การบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร จากหลักการสู่ภาคปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟีนอลการพิมพ์.
- ชวาล แพรัตกุล. 2526. เทคนิคการเขียนข้อสอบ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ไชยศ มุกดาหาญ. 2545. การวิเคราะห์มุมมองเรื่องความเสี่ยงในการก่อตั้งศูนย์วิจัยนิวเคลียร์อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก. ชลบุรี : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เดโช สนวนานนท์. 2526. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : โพธิ์สามต้นการพิมพ์.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2540. แนวทางการจัดระบบการควบคุมภายใน. กรุงเทพมหานคร : บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- ทองหล่อ สุวรรณภาพ. 2521. จิตวิทยาการศึกษา. อุบลราชธานี : หน่วยเอกสารทางการพิมพ์วิทยาลัยครูอุบลราชธานี.
- ธวัชชัย สิริกาญจนาวงศ์. 2546. การบริหารความเสี่ยงจากการลงทุนของรัฐกิจประกันชีวิตในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพมาศ ชีรเวทิน. 2539. จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). 2547. รายงานประจำปี 2547 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร.

_____. 2548. รายงานประจำปี 2548 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร.

ประดินันท์ อุปรมัย. 2523. จิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศรีอนันต์.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520. การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

พรรณราย ทพยะประภา. 2532. จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : วิชั่นอาร์ตคอร์ปอเรชั่น.

พูนลาภ ชัชวาลโมฆิต. 2547. **Risk Management กับ Information Technology** .
PC Magazine : 154-156.

ไพศาล หวังพานิช. 2523. การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2530. เอกสารการสอนชุดวิชา เศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรมและ
ทฤษฎีต้นทุน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

โยธิน ศันสนยุทธ์ และ จุมพล พูลภัทรชีวิน. 2524. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วนิดา พลฤทธิ์. 2546. การควบคุมความเสี่ยงในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง กรณีศึกษา : การไฟฟ้า
ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

วนิดา เสนิเศรษฐ และ ชอบ อินทร์ประเสริฐกุล. 2530. มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ. กรุงเทพมหานคร
: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

วิชัย วงศ์ใหญ่. 2525. **พัฒนาหลักสูตรและการสอนมิติใหม่**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งเรือง.

ศิริพงษ์ สืบสุข. 2548. **การประยุกต์ใช้โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กรเชิงสัมพันธ์กับ
บริษัทกรณีศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ, จำรัส ดวงสุวรรณ และ จิตติพงษ์ ธรรมนุสรณ์. 2522. **จิตวิทยาสังคม**.
กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์.

สุชา จันทน์เอม และ สุรางค์ จันทน์เอม. 2520. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์
ส่งเสริมวิชาการ.

สุโท เจริญสุข. 2520. **จิตวิทยา : สำหรับอุดมศึกษาปัญญาชน**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์.

สุภาณี สอนธิรัตน์, อารี เพชรผุด, พวงเพชร วัชรอยู่, วิภา ภักดี, เสาวภา วัชรกิตติ,
บัวทอง สว่างโสภาคกุล, ศิริินภา จามรมาน และจำรอง เงินดี. 2529. **จิตวิทยาทั่วไป**.
กรุงเทพมหานคร : เนติกุลการพิมพ์.

สุเมธี ทาวิชัย. 2546. **การบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือ**. เชียงใหม่ :
การค้นคว้าแบบอิสระ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

โสภา ชูพิกุลชัย และ อรทัย ชื่นมณุษย์. 2516. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา.

โสภา พิสมัย. 2543. **ความคิดเห็นของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อโครงการ
ลาออกก่อนเกษียณอายุ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุษณา ภักธมนตรี. 2547. **การตรวจสอบภายในสมัยใหม่**. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาบัญชี
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Athearn, J. L. 1981. **Risk and Insurance**. Minnesota : West Publishing Company.

Best, J. W. 1977. **Research in Education**. New Jersey : Prentice-Hall Inc.

Feldman, M. P. 1971. **Psychology in the Industrial Environment**. London :
Butterworth and Co. (publishers) Ltd.

Greene, M. R. 1977. **Risk and Insurance**. Ohio : South western Publishing.

Oskamp, S. 1977. **Attitudes and Opinions**. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Remmer, H. H. 1954. **Introduction to Opinion and Attitude Measurement**. New York :
Harper & Row Publisher.

Roumasset, J. A. 1979. **Risk, Uncertainty and Agricultural Development**. New York : USA,
Laguna, Philippines and ADC : SEARCA.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

() ระดับปริญญาตรี

() สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง.....

5. รายได้รวม.....บาท / เดือน

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน..... ปี

ส่วนที่ 2 : เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับการรับรู้ของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความผันผวนของราคาน้ำมันอากาศยานที่สูงขึ้นเป็นความเสี่ยงที่สำคัญต่อบริษัทฯ					
2. การจัดโครงสร้างหน่วยงานใหม่ที่มีความซ้ำซ้อนกับโครงสร้างเดิม ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน					
3. กฎระเบียบบริษัทฯ ไม่สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขันธุรกิจการบินปัจจุบัน					
4. การเปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีผลกระทบต่อความเสี่ยงของบริษัทฯ ในด้านต่างๆ					
5. นโยบายการเปิดเสรีทางการบินของรัฐ ส่งผลต่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ					
6. การสื่อสารภายในองค์กรที่คลาดเคลื่อนมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน					
7. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานทำให้เกิดประสิทธิภาพของงาน					
8. การขาดอุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ทำให้ขาดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					
9. ค่าใช้จ่ายทางด้านบุคลากรที่เพิ่มขึ้น เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ					
10. ความผันผวนของอัตราดอกเบี้ยทำให้การดำเนินงานของบริษัทฯ มีความเสี่ยงสูงขึ้น					
11. การที่บริษัทฯ จ่ายภาษีเงินได้ให้พนักงาน จัดว่าเป็นความเสี่ยงในการดำเนินงานประการหนึ่ง					
12. ความขัดข้องของระบบงานอัตโนมัติในการดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัทฯ					

ข้อความ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. โครงสร้างบริษัทฯ ที่มีขั้นตอนการบังคับบัญชาหลายระดับชั้น ทำให้การบริหารงานของบริษัทฯ ไม่คล่องตัว ไม่เหมาะสมกับสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน					
14. การบรรจุพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถไม่ตรงกับสายงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง					
15. จำนวนพนักงานที่ไม่เหมาะสมต่อปริมาณงาน ก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
16. การประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างราบรื่น ช่วยลดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
17. ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้น					
18. การขาดการวางแผนเพื่อสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหารมีส่วนทำให้เกิดความเสี่ยงในการดำเนินงาน					
19. วิกฤตการณ์ต่างๆ ที่เกิดโดยไม่คาดคิด เช่น ไข้หวัดนก การก่อการร้าย ส่งผลต่อการดำเนินงานและผลประกอบการของบริษัทฯ					
20. การจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมแก่หน่วยงานภายในบริษัทฯ มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน					
21. การรักษาระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการ ทำให้ลดความเสี่ยงต่อผลประกอบการ					
22. การขาดความพร้อมในการวางแผนรองรับภาวะวิกฤต และแผนฟื้นฟูฐานะทางการเงินการคลังของบริษัทฯ ทำให้ความเสี่ยงในการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น					

ส่วนที่ 3 : เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้ของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1. ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือเป้าหมายขององค์กร		
2. การบริหารความเสี่ยง เป็นเรื่องของกระบวนการวางแผนและการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นให้สามารถอยู่ในวิสัยที่ควบคุมได้ หรือสามารถป้องกันได้		
3. การบริหารความเสี่ยงจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องมีกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง (Management Strategy) ที่มีประสิทธิภาพ		
4. การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ภายในองค์กร ในเรื่องสำคัญ หรือการเปลี่ยนระบบในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูง (High — Risk Areas) หรือในพื้นที่ที่มีความสำคัญ (Significant Areas) ย่อมนำมาซึ่งความเสี่ยงต่อความเสียหายอย่างรุนแรงได้		
5. กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ไม่จำเป็นต้องมีหน่วยงานตรวจสอบภายใน		
6. ปัจจุบันบริษัทฯ ยังไม่มีหน่วยงานตรวจสอบภายใน		
7. ปัจจุบันบริษัทฯ ยังไม่มีหน่วยงานที่ดำเนินการติดตามดูแลเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ โดยเฉพาะ		
8. ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง ส่งผลต่อความเสี่ยงขององค์กร		
9. กลไกการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม จะต้องสามารถควบคุมความเสี่ยงได้ทั้งจากความเสี่ยงจากภายนอกและความเสี่ยงจากภายใน		
10. องค์ประกอบของการควบคุมภายในคือ การควบคุมทางการบริหาร การควบคุมทางการเงิน และการควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศ		
11. ถ้ามีระบบการควบคุมภายในที่ดีแล้ว ก็ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไข ไม่ว่าสภาพแวดล้อมขององค์กรจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรก็ตาม		
12. การจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การบริหารความเสี่ยงเกิดประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล		
13. ความเสี่ยงที่มีลักษณะยากต่อการจัดการหรือมีขนาดใหญ่หรือมีความรุนแรงมาก เช่น กรณีไฟไหม้หรือความเสี่ยงต่อการถูกלקทรัพย์ องค์กรควรบริหารเอง ไม่ควรโอนความเสี่ยงให้บริษัทฯ อื่นบริหารให้		

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
14. การเปลี่ยนตัวพนักงานที่สำคัญ (Key Personnel Changes) ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร		
15. การยอมรับความเสี่ยง คือ การเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงที่เกิดกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และความคุ้มค่าในการบริหารความเสี่ยงแล้ว ไม่กระทำให้ใดๆ เพิ่มเติมกับความเสี่ยงนั้น ซึ่งมักใช้กับความเสี่ยงที่มีความสำคัญน้อยหรือต้นทุนการบริหารความเสี่ยงสูง		
16. การคาดคะเนความน่าจะเป็นของความเสี่ยง มีหลักเกณฑ์ 2 แนวทาง คือ High - Risk, Low - Risk Area และ Significant, Sensitive Area		
17. การให้ความสำคัญกับความคิดส่วนบุคคลของคนใดคนหนึ่งมาแปลความหมายของความเสี่ยงทั้งหมดที่มีอยู่และคัดเลือกกว่าอะไรเป็นความเสี่ยงที่สำคัญเป็นสิ่งที่จำเป็นในการทำ Identify Risk		
18. การกำหนดกรอบความเสี่ยง (A Risk Framework) คือ การกำหนดหัวข้อในลักษณะความเสี่ยงที่เป็นเรื่องทั่วๆ ไป แล้วจัดกลุ่มแยกประเภทไว้		
19. ในการประเมินความเสี่ยงนั้น ไม่ต้องจัดระดับความเสี่ยง เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่เสียเวลา และไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารความเสี่ยง		
20. ผู้บริหารแต่ละฝ่ายมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจในการบริหาร โดยไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกัน		
21. ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ดี ทันสมัย และเหมาะสม จะส่งผลให้กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพ		
22. หลักการ Identify Risk ที่สำคัญ คือ การพิจารณาชี้ไปที่เรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง “ผลประโยชน์” กับ “วัตถุประสงค์ขององค์กร”		
23. การจัดทำคู่มือวิธีทำงานหรือคู่มือการปฏิบัติงานสามารถช่วยลดความเสี่ยงในเรื่องการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบได้		
24. การประเมินความเสี่ยงสามารถทำได้โดยใช้เทคนิค 2 วิธี คือ การใช้วิธีการทางสถิติ ประเมินความเสี่ยง และการวิเคราะห์ความเสี่ยงโดยแบบสอบถาม		
25. การตรวจสอบความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการควบคุม กำกับและติดตามผลว่ากลไกการบริหารความเสี่ยงมีการปฏิบัติตามหรือไม่ อย่างไร		

ส่วนที่ 4 : เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร					
1. หน่วยงานของท่านมีระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน สามารถรายงานผลได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา					
2. หน่วยงานของท่านจัดให้มีระบบควบคุมและป้องกันการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการบริหารความเสี่ยง					
4. หน่วยงานของท่านมีขนาดโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมต่อจำนวนคนและปริมาณงาน					
5. หน่วยงานของท่านมีการมอบหมายงานอย่างเป็นระบบ มีระเบียบแบบแผน					
6. หน่วยงานของท่านมีการปรับโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมอยู่เสมอ					
7. ท่านรู้สึกว่าการสร้างหน่วยงานมีลักษณะการรวมศูนย์อำนาจ					
8. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน					
9. ท่านรู้สึกว่าการสร้างหน่วยงานของท่านมีลักษณะสายการบังคับบัญชาหลายชั้นตอน					
10. ท่านรู้สึกว่าการตรวจสอบและควบคุมการทำงานเหมาะสม					
ด้านทรัพยากรบุคคล					
11. ท่านเชื่อว่าหน่วยงานของท่านไม่มีการใช้ระบบอุปถัมภ์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
12. พนักงานในหน่วยงานของท่านทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถและความถนัดของแต่ละบุคคล					
13. หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ					
14. จำนวนพนักงานในหน่วยงานเหมาะสมกับปริมาณงานในปัจจุบัน					
15. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำข้อมูลด้านการบริหารงานบุคคล เพื่อใช้สำหรับวางแผนในการจัดการอย่างเพียงพอ					
16. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน					
17. หน่วยงานของท่านใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม					
18. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ของพนักงานทุกตำแหน่งงานอย่างชัดเจน					
19. หน่วยงานของท่านมีการควบคุมกำกับให้ปฏิบัติตามระเบียบด้านการบริหารงานบุคคลอย่างเคร่งครัด					
20. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเพื่อสร้างความพึงพอใจและลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน เช่น การหมุนเวียนงาน เป็นต้น					
ด้านวัฒนธรรมองค์กร					
21. ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานท่านรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในหน่วยงานเสมอ					
22. การทำงานภายในหน่วยงานมุ่งเน้นความสามัคคีและทำงานกันเป็นทีม					
23. ระหว่างหน่วยงานต่างๆ มีการให้ประสานงานและให้ความร่วมมือกันเป็นอย่างดี					
24. ท่านพยายามปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานตามนโยบายบริษัทฯ เสมอ					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
25. ท่านให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอยู่ในกฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัทฯ เสมอ					
26. การสื่อสารภายในบริษัทฯ เป็นไปอย่างชัดเจนและทั่วถึง					
27. ท่านได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาให้ได้รับการ ฝึกอบรมเพิ่มเติมและเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ อยู่เสมอ					
28. ท่านยอมรับแนวคิด High Trust, World Class, Thai Touch ในการพัฒนาบริษัทฯ ตามมาตรฐานสากล					
29. ปัจจุบันการดำเนินงานในบริษัทฯ เน้นการบริหาร จัดการตามหลักธรรมาภิบาล					
30. การปรับเปลี่ยนเอกลักษณ์ใหม่ (New Corporate Identity) โดยเน้นอายตนะ 6 เป็นสิ่งที่เหมาะสมกับ บริษัทฯ ในปัจจุบัน					
ด้านการณรงค์เรื่องการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ					
31. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำคู่มือวิธีทำงานหรือคู่มือ การปฏิบัติงานเพื่อเผยแพร่ให้พนักงานใช้อย่างเหมาะสม					
32. หน่วยงานของท่านจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับการทำงานเพื่อป้องกันความ เสี่ยงอยู่เสมอ					
33. หน่วยงานของท่านมีการทบทวนขั้นตอนและกระบวนการ การปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับนโยบายบริษัทฯ อยู่เสมอ					
34. หน่วยงานของท่านจัดทำแหล่งข้อมูลและสารสนเทศ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้พนักงานได้ ค้นคว้าอย่างเพียงพอ					
35. ท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติตามนโยบายการบริหาร ความเสี่ยงของบริษัทฯ					
36. ท่านมีความสำนึกที่จะปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ระมัดระวังอยู่เสมอ					
37. หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน อยู่เสมอ เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
38.หน่วยงานของท่านสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้และหาทางป้องกันเพื่อมิให้เกิดซ้ำขึ้นอีก					
39. หน่วยงานของท่านปลูกจิตสำนึกให้พนักงานพยายามปฏิบัติงานให้ถูกต้องเสมอ					
40.หน่วยงานของท่านมีการประเมินคุณภาพการทำงานของพนักงานทุกระดับเพื่อให้ได้คุณภาพงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน					
ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง					
41. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อป้องกันความเสี่ยงของหน่วยงาน					
42. หน่วยงานของท่านมีการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
43. ท่านเห็นว่าการจัดทำนโยบายในการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานมีความชัดเจนและเหมาะสม					
44. เป้าหมายความสำเร็จ (Target) ของแผนกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงหน่วยงานของท่านมีความชัดเจนเพียงพอ					
45. หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบ และปรับระดับความเสี่ยงให้เหมาะสมอยู่เสมอ					
46. แผนกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงหน่วยงานของท่านมีความชัดเจนและสามารถควบคุมเหตุแห่งปัจจัยเสี่ยงได้					
47. หน่วยงานที่ท่านทำหน้าที่สอบทานและตรวจสอบความเสี่ยงดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
48. หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนพนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง					
49.หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง					
50. หน่วยงานของท่านใช้การบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ตารางผนวกที่ 1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของมาตรวัดการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยง
ภายในองค์กร

ข้อ คำถาม	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
1	75.0667	91.6506	.4997	.8977
2	75.7333	87.9264	.5591	.8964
3	76.1667	90.9713	.4597	.8989
4	75.9333	94.7540	.3072	.9018
5	75.3333	90.0230	.5301	.8970
6	75.6333	85.7575	.7503	.8906
7	75.3333	87.6782	.7193	.8920
8	75.4333	85.9782	.7503	.8907
9	75.9000	94.9897	.2641	.9031
10	75.9333	93.3747	.3797	.9004
11	75.6667	92.0920	.4077	.9001
12	76.0000	89.4483	.5134	.8976
13	75.5333	87.1540	.7554	.8911
14	75.6667	98.5057	.0503	.9062
15	75.5333	88.3954	.6035	.8950
16	75.3000	88.4931	.7771	.8915
17	75.6667	92.9195	.5181	.8976
18	75.6667	92.0920	.4963	.8978
19	75.2000	94.8552	.3409	.9009
20	75.8333	92.9023	.5152	.8976
21	75.5667	93.6333	.3963	.8999
22	75.5000	90.5345	.6592	.8944

Alpha ของการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กร = .9015

ตารางผนวกที่ 2 ผลการทดสอบสัมประสิทธิ์อัลฟาของมาตรวัดความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่อง
การบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ข้อ คำถาม	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
1	19.6000	23.9034	.5616	.8922
2	19.6333	23.4816	.6040	.8908
3	19.6333	23.4816	.6040	.8908
4	19.7667	23.7713	.3348	.8967
5	19.5667	24.2540	.5970	.8931
6	19.6333	23.8954	.4601	.8934
7	19.8667	22.6713	.5387	.8916
8	19.6333	23.4816	.6040	.8908
9	19.6333	23.7575	.5078	.8926
10	19.7333	23.7195	.3724	.8955
11	19.6667	23.1954	.6143	.8901
12	19.7333	23.0989	.5361	.8915
13	19.9333	23.0989	.4205	.8953
14	19.6667	23.3333	.5712	.8910
15	19.7667	23.4264	.4201	.8945
16	19.7667	22.9437	.5416	.8914
17	19.9667	23.5506	.3182	.8984
18	19.7333	22.8920	.5917	.8902
19	19.6667	22.8506	.7233	.8878
20	19.7667	23.1506	.4892	.8928
21	19.6000	23.4897	.7347	.8896
22	19.7000	23.7345	.4015	.8947
23	19.6333	24.2402	.3420	.8956
24	19.8333	23.2471	.4220	.8948

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

ข้อ คำถาม	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
25	19.6667	24.1609	.3179	.8962

Alpha ของความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร = .8967

ตารางผนวกที่ 3 ผลการทดสอบสัมประสิทธิ์อัลฟาของมาตรวัดความคิดเห็น ต่อการบริหาร
ความเสี่ยงภายในองค์กร

ข้อ คำถาม	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
1	165.2333	557.7713	.6043	.9675
2	165.3667	545.2057	.7958	.9668
3	165.3333	556.3678	.6492	.9674
4	165.7333	548.8920	.6425	.9675
5	165.4667	541.7747	.8286	.9666
6	165.5000	542.8793	.7817	.9668
7	165.3667	569.8954	.1740	.9699
8	165.2000	557.0621	.5899	.9676
9	165.6333	561.4816	.4164	.9683
10	165.3333	553.0575	.6654	.9673
11	166.3667	561.7575	.3378	.9690
12	165.6667	551.4713	.6944	.9672
13	165.0000	560.2069	.5017	.9679
14	165.7333	544.0644	.6586	.9675
15	165.6333	549.6195	.8043	.9668
16	165.3667	550.4471	.6716	.9673
17	165.4333	551.8402	.7125	.9671

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อ คำถาม	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
18	165.2667	554.3402	.7006	.9672
19	165.4667	555.1540	.6335	.9674
20	165.7667	547.9092	.7024	.9672
21	165.3000	559.2517	.6031	.9675
22	165.4000	555.0759	.5927	.9676
23	165.2000	562.9931	.5285	.9678
24	165.1667	571.2471	.3755	.9682
25	164.7667	574.6678	.2877	.9683
26	165.3000	562.5621	.5441	.9677
27	165.1000	567.2655	.4898	.9679
28	165.1667	567.1782	.5463	.9678
29	165.6667	546.2299	.7280	.9671
30	165.3333	561.1264	.6465	.9675
31	165.4000	558.0414	.6123	.9675
32	165.3000	559.1828	.6510	.9674
33	165.3000	556.8379	.7256	.9672
34	165.4000	555.0069	.8062	.9670
35	164.9000	564.2310	.6360	.9676
36	164.7333	568.4092	.4736	.9679
37	165.2000	558.5793	.6676	.9674
38	165.2000	559.9586	.6785	.9674
39	165.2667	555.3747	.6717	.9673
40	165.4000	552.2483	.7781	.9670

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อ คำถาม	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
41	165.3000	558.8379	.6620	.9674
42	165.5000	558.6724	.6672	.9674
43	165.4333	562.3230	.7070	.9674
44	165.4000	555.4207	.7926	.9670
45	165.4333	561.2885	.6694	.9674
46	165.2667	563.3747	.5620	.9677
47	165.3333	563.6782	.6189	.9676
48	165.1667	566.6954	.5000	.9679
49	165.3333	564.4368	.5325	.9678
50	165.4000	564.5931	.6901	.9675

Alpha ของความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่
ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร = .9682

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาว นิสานาถ ภูมิดี
วัน เดือน ปี ที่เกิด	25 สิงหาคม พ.ศ. 2521
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สถานที่ทำงาน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)