



การประเมินการจัดการความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย



โดย
นางสาวเพ็ญพิภัทร ลินธุ์พันธ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การประเมินการจัดการความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย



โดย
นางสาวเพ็ญทิภัทร สิริพันธุ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

RISK MANAGEMENT ASSESSMENT OF SECURITIES COMPANY IN THAILAND



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Master of Arts Program in Public and Private Management
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2015
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “การประเมินการจัดการความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย” เสนอโดย นางสาวเพ็ญพิภัทร สินธุ์พันธ์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัตน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระ กุลสวัสดิ์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก)

...../...../.....



57601720: สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ: ตัวบ่งชี้/ ความเสี่ยง/ ทฤษฎีอาร์บีเอ

นางสาวเพ็ญพิภัทร สินธุ์พันธ์: การประเมินการจัดการความเสี่ยง ของบริษัทหลักทรัพย์
ในประเทศไทย. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ผศ.ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก. 157 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาสถานการณ์และแนวโน้มทั่วไป
ของการบริหารงานที่นำไปสู่ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ตามกรอบความเสี่ยงแบบอาร์บีเอ (RBA)
2) เพื่อคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง จากการดำเนินงานตามแนวทางโคโซ (COSO) 3) เพื่อประเมิน
ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ ด้วยตัวบ่งชี้ความเสี่ยงภายใต้แนวทางการจัดการความเสี่ยงตาม
แนวทางของโคโซ (COSO) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก
ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คนและการสนทนากลุ่ม 8 ฝ่าย ผลการศึกษา 1) สภาพปัญหาสถานการณ์
และแนวโน้มทั่วไปของการบริหารงานที่นำไปสู่ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ตามกรอบความเสี่ยง
แบบอาร์บีเอ (RBA) พบว่า การบริหารงานด้านปฏิบัติการมีความเสี่ยงสูงที่สุดมี แนวโน้มความเสี่ยง
เป็นเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามนโยบาย 2) ผลการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง จากการ
ดำเนินงานตามแนวทางโคโซ(COSO) นั้น พบว่า มีตัวบ่งชี้ความเสี่ยงจำนวน 147 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง โดย
ตัวบ่งชี้ความเสี่ยงสูงสุดอยู่ในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำนวน 83 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง 3) ผลการ
ประเมินความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ ด้วยตัวบ่งชี้ความเสี่ยงภายใต้แนวทางการจัดการความเสี่ยงของ
โคโซ (COSO) พบว่าตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่จัดเป็นความเสี่ยงมีจำนวน 124 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง
โดยเป็นความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจำนวนสูงสุดคือ 65 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง



สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

57601720: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORDS: INDICATORS/ RISK/ RISK BASED APPROACH

PENPIPHAT SINTHUPHAN: RISK MANAGEMENT ASSESSMENT OF SECURITIES COMPANY IN THAILAND. THESIS ADVISOR: ASST.PROF.THIRAWAT CHANTUK, Ph.D. 157 pp.

This research were aimed to: 1) study situations, problems and general trends of management leading to risks of a securities company according to the Risk-based authentication (RBA); 2) screen risk indicators from operation according to the COSO 3) assess risks of a securities company with risk indicators under the COSO. Meantime, this is a qualitative research including document research and in-depth interview with 17 experts and focus group with 8 department. The findings indicated that: 1) situations, problems and general trends of management leading to risks of a securities company according to the Risk-based authentication (RBA): the most risks of operational management while the risk trend was relevant to operational unconformity with policies; 2) the results of screening the risk indicators from operation according to the COSO showed that there were 147 risk indicators and the most risk indicators found in the category of operational risk totaling 83 risk indicators; 3) the results of assessment of a securities company with risk indicators under the COSO revealed that out of 124 remained risk indicators categorized as risks, 65 risk indicators mostly found in the category of operational risk.



Program in Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University

Student's signature

Academic Year 2015

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำต่างๆ พร้อมทั้งตรวจทานแก้ไข ข้อบกพร่องและคำแนะนำในการดำเนินการวิจัย จนเสร็จสมบูรณ์ และกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระ กุลสวัสดิ์ กรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาและความกรุณาในการให้คำแนะนำเพิ่มเติมในการแก้ไข ปรับปรุงวิทยานิพนธ์ให้ถูกต้องและเหมาะสมยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำทุกท่าน ที่ข้าพเจ้ามีโอกาสนามได้หมด ณ ที่นี้ จนกระทั่งผู้วิจัยสามารถนำเอาความรู้ทางการวิจัยที่ถูกต้อง มาปรับปรุงการวิจัยจนเสร็จลุล่วงไปด้วยดี รวมทั้งครอบครัวของข้าพเจ้า คนรอบข้างที่ให้กำลังใจและความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจมาโดยตลอด และขอขอบพระคุณผู้ที่ให้การช่วยเหลือ รวมทั้งเพื่อนนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกคนที่ช่วยเหลือ แบ่งปันข้อมูลข่าวสาร และมิตรภาพที่ดี เสมอมา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ คุณความดีและสารประโยชน์อันเกิดจากงานวิจัยเฉพาะเรื่องนี้ ข้าพเจ้าขอมอบให้กับบิดา มารดา ครอบครัวของข้าพเจ้า และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้มอบวิชาความรู้และอบรมสั่งสอนข้าพเจ้า หากมีข้อผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าน้อมรับไว้เพียงผู้เดียว



สารบัญ

		หน้า
	บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
	บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
	กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
	สารบัญตาราง.....	ฉ
	สารบัญภาพ.....	ญ
	บทที่	
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
	ขอบเขตในการวิจัย.....	6
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2	วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
	วิธีการจัดการความเสี่ยง ตามแนวทางของโคโซ (COSO).....	11
	ความหมายของการบริหารความเสี่ยง.....	12
	ประเภทของความเสี่ยง.....	13
	แนวทางการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment).....	22
	แนวทางการจัดการความเสี่ยง.....	31
	ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง.....	34
	การระบุความเสี่ยง.....	35
	การควบคุมความเสี่ยง (Risk Control).....	37
	การรายงานและการติดตามความเสี่ยง (Risk Reporting and Monitoring).....	39
	หลักการบริหารความเสี่ยง.....	41
	ทฤษฎีอาร์บีเอ (Risk Based Approach (RBA)).....	43
	ทฤษฎีการประเมิน (Evaluation Theory).....	54
	ข้อมูลงานของบริษัทหลักทรัพย์.....	55
	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ (Securities and Exchange Commission, Thailand).....	55
	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (The Stock Exchange of Thailand).....	56
	สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย (Association of Thai Securities Companies).....	59
	บริษัทหลักทรัพย์.....	59

บทที่	หน้า
การวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group Research).....	61
การสัมภาษณ์เชิงลึก	64
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	65
3 วิธีดำเนินการวิจัย	77
ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาแนวโน้มความเสี่ยงและคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง.....	78
ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความเสี่ยง เพื่อหาตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่.....	81
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	86
ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาแนวโน้มความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง....	86
ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความเสี่ยง เพื่อหาความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่.....	116
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	125
สรุปผลการวิจัย.....	125
การอภิปรายผล.....	130
ข้อเสนอแนะ.....	132
รายการอ้างอิง	136
ภาคผนวก.....	142
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักในการสนทนากลุ่ม.....	143
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	146
ประวัติผู้วิจัย.....	157



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	รายชื่อ บริษัทเงินทุน และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ถูกปิดกิจการจำนวน 56 บริษัท	3
2	ลักษณะระดับความรุนแรงของความเสี่ยง	23
3	การประเมินความเสี่ยง เพื่อจัดลำดับความเสี่ยง	23
4	ลักษณะการประเมินความเสี่ยง	28
5	ขั้นตอนดำเนินการสนทนากลุ่ม	62
6	สรุปแนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์จากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง.....	73
7	แนวคิดทฤษฎี การวิจัยเอกสาร	87
8	ผลการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ด้านสภาพคล่อง.....	110
9	ผลการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการหลักทรัพย์.....	111
10	ผลการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ด้านเกี่ยวกับลูกค้า.....	115
11	ผลการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ.....	115
12	ผลการประเมินความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ ด้านสภาพคล่อง.....	117
13	ผลการประเมินความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ ด้านการปฏิบัติการ.....	118
14	ผลการประเมินความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ ด้านที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า	122
15	ผลการประเมินความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ.....	123



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2	การแบ่งความเสี่ยงตามประเภทขององค์กร.....	14
3	การแบ่งประเภทความเสี่ยงทางการเงิน.....	18
4	แนวทางการประเมินความเสี่ยง 4 ขั้นตอน.....	26
5	องค์ประกอบการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของโคโซ (COSO).....	32
6	การกำหนดแนวทางการจัดการความเสี่ยง.....	33
7	ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยง.....	42
8	โครงสร้างองค์กรของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	58
9	โครงสร้างสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย.....	59
10	ขั้นตอนการวิจัยการประเมินความเสี่ยงด้วยตัวบ่งชี้ความเสี่ยงภายใต้แนวทางอาร์บีเอ... ..	77
11	ขั้นตอนการวิเคราะห์เอกสาร.....	79
12	ขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	80
13	ขั้นตอนการสนทนากลุ่ม.....	81
14	การวิเคราะห์ระดับสำคัญของความเสี่ยง (Degree of Risk).....	83
15	สรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเพื่อหาความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่.....	84
16	การสนทนากลุ่ม พนักงานที่ทำงานในบริษัทหลักทรัพย์ รวม 8 ฝ่าย.....	145
17	สัมภาษณ์เชิงลึก...นายกิตติพงศ์ ศานติศรีธรมย์.....	148
18	สัมภาษณ์เชิงลึก...นายอติพัฒน์ วรรณธรรมาณี.....	148
19	สัมภาษณ์เชิงลึก...นายนำชัย เตชะรัตนวิโรจน์.....	149
20	สัมภาษณ์เชิงลึก...นายปราโมทย์ อมราภิบาล.....	149
21	สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาววิภารัตน์ อัมพัฒน์.....	150
22	สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาวสุพัตรา บุญมา.....	150
23	สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาวชุติมา เดชทิพย์ประภาพร.....	151
24	สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาวปิยพันธ์ ดีแท้.....	151
25	สัมภาษณ์เชิงลึก...นายชัยพัฒน์ ช่วยหนู.....	152
26	สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาวลิลลี่ รัตนสุภากร.....	152
27	สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาวพรสวรรค์ วัฒนสมบุรณ์.....	153
28	สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาวไพรยงค์ ธีระเสถียร.....	153
29	สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาววรินทร์อร ภิรมย์รัตน์.....	154
30	สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาวน้องนุช เหล่ามณีรัตนภรณ์.....	154
31	สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาววรรณพรพรรณ คงเสรี.....	155
32	สัมภาษณ์เชิงลึก...นายวัชระ สหัสสานนท์.....	155
33	สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาวกรณัฏฐ์ณัน อัครกิติญาดากุล.....	156

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

บริษัทหลักทรัพย์ เป็นบริษัทหรือสถาบันการเงินที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ตามพระราชบัญญัติ หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ซึ่งธุรกิจหลักทรัพย์จะมีผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ ประกอบด้วย 1. การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (Broker) เป็นตัวกลางในการส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ ระหว่างลูกค้าและตลาดหลักทรัพย์ 2. การค้าหลักทรัพย์ (Dealer) เป็นการซื้อขายหรือแลกเปลี่ยนหลักทรัพย์ในชื่อของตัวเอง 3. การเป็นที่ปรึกษาการลงทุน (Investment Advisor) เป็นการให้คำแนะนำกับลูกค้าถึงการลงทุนในหลักทรัพย์ต่างๆ พร้อมทั้งให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักทรัพย์ว่าจะมีความน่าลงทุน เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในขณะนี้รวมทั้งระยะเวลาในการลงทุนสำหรับระยะสั้นหรือการลงทุนระยะยาว 4. การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ (Underwriter) เป็นตัวแทนจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่จะเข้าตลาดให้กับผู้ลงทุน 5. การจัดการกองทุนรวม (Mutual Fund Management) การจัดการโครงการแต่ละกองทุนโดยการออกตราสารให้กับผู้ลงทุน 6. การบริหารการจัดการกองทุนส่วนบุคคล (Private Fund Management) สำหรับลูกค้าที่ต้องการลงทุนและเป็นผู้กำหนดนโยบายการลงทุนเองว่าต้องการลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทใด 7. กิจการอื่นใด ที่มีส่วนเกี่ยวกับหลักทรัพย์ ตามที่รัฐมนตรีกำหนดตามข้อเสนอแนะของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (พระราชบัญญัติ หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2535) และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2553) และสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย (สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย, 2557ก)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บริษัทหลักทรัพย์ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายในการดำเนินธุรกิจให้มีลักษณะเป็นตลาดผูกขาดทางธุรกิจสำหรับธุรกิจหลักทรัพย์ ห้ามมิให้ผู้อื่น ตัวกลางอื่นๆ หรือผู้ใดที่ไม่ได้รับอนุญาตกระทำการแทน นอกจากบริษัทหลักทรัพย์เท่านั้น ที่ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ จากการคุ้มครองตามกฎหมายดังกล่าว บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ต้องใช้คำนำหน้าบริษัทว่า “บริษัทหลักทรัพย์”(เจริญ เจริญทรัพย์, 2526) หากผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจแต่ทำธุรกิจนี้ถือเป็นการฝ่าฝืนและทำผิดกฎหมายอย่างรุนแรง บริษัทหลักทรัพย์นั้นผลตอบแทนที่ได้รับจะได้อะไรมาในรูปของค่านายหน้าที่มาจากการซื้อขายหลักทรัพย์ของลูกค้าเป็นการตอบแทน (วันทนี สุรไพฑูรย์กร และคณะ, 2548) รายได้หรือผลตอบแทนที่ได้รับของบริษัทหลักทรัพย์ได้รับจึงค่อนข้างสูงเนื่องจาก ในระยะแรกของการเปิดทำการซื้อขายหลักทรัพย์ในยุคแรก ค่านายหน้าที่จัดเก็บจะเป็นไปในลักษณะคงที่ในอัตราเดียวกันหมดนับเป็นยุครุ่งเรือง หรือสมัยหนึ่งเรียกว่าเป็นยุคทองของบริษัทหลักทรัพย์ในขณะนั้น

บริษัทหลักทรัพย์ในยุคแรกๆ นั้น มีการรวบรวมกิจการร่วมกับบริษัทเงินทุน ให้รวมอยู่ด้วยกันเรียกว่า บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ โดยบริษัทหลักทรัพย์ทำหน้าที่เป็นตัวแทนซื้อขายหลักทรัพย์ระหว่าง ผู้ระดมทุนและผู้ต้องการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในการลงทุนและวิเคราะห์หลักทรัพย์เพื่อที่จะช่วยให้นักลงทุนตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์ใดหลักทรัพย์หนึ่ง ส่วนบริษัทเงินทุนนั้นจะทำหน้าที่ในการให้บริการปล่อยสินเชื่อในด้านต่างๆ และระดมเงินฝากจากลูกค้าในรูปของตัวสัญญาใช้เงินเข้าสู่ระบบธุรกิจการเงิน ธุรกิจหลักทรัพย์เป็นแหล่งในการระดมเงินทุนจากประชาชนทั้งในประเทศและต่างประเทศที่สำคัญของภาคธุรกิจการเงิน มูลค่าการระดมทุนในช่วงเริ่มต้นเพียง 6,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นมากกว่า 15 เท่าเป็น 96,000 ล้านบาท มูลค่าสูงสุดถึง 195,000 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2537 (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2545) ภาวะการซื้อขายหลักทรัพย์มีความรุ่งเรือง บริษัทหลักทรัพย์มีรายได้สูงทั้งจากค่าธรรมเนียมจากการซื้อขายหลักทรัพย์ และดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมจากกิจการเช่าซื้อสังหาริมทรัพย์ และปล่อยกู้สังหาริมทรัพย์ มีการขยายสาขาของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ออกไปยังต่างจังหวัด เพิ่มเป็นจำนวนมาก จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2540 เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงเป็นประวัติการณ์ที่เศรษฐกิจถดถอยอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจตัวเลขติดลบวิกฤตเศรษฐกิจในครั้งนี้ได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจหลักทรัพย์การซื้อขายหลักทรัพย์อยู่ในภาวะซบเซา มูลค่าการซื้อขายต่ำกว่าปี พ.ศ.2539 คิดเป็นร้อยละ 29 ราคาหลักทรัพย์ในขณะนั้นมีการปรับตัวลดลงอย่างรุนแรง (มารวย ผดุงสิทธิ์, 2548) ทำให้บริษัทในธุรกิจหลักทรัพย์ได้ประสบกับปัญหาหลายด้าน (เจนจิรา เลิศทินรัตน์, 2549)

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ได้ประสบปัญหาอย่างมากมาย ถือว่าเป็นวิกฤตการณ์สำหรับบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์อย่างมากนั่นคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงในอัตราร้อยละ 13 ในสมัยรัฐบาลของพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ ทำให้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์หลายแห่งแก้ปัญหาโดยการกู้ยืมเงินจากต่างประเทศแทน ในอัตราร้อยละ 1.75 บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกือบทั้งหมดหันมาระดมทุนด้วยวิธีการนี้เพื่อนำเงินจากการกู้ยืมจากต่างประเทศมาปล่อยกู้กับลูกค้าเนื่องจากอัตราดอกเบี้ยจากต่างประเทศต่ำกว่า ส่งผลกระทบต่อหลายด้าน ด้านหนึ่งที่เป็นประโยชน์สำหรับบริษัทคือ เป็นการลดต้นทุนการดำเนินการของบริษัทและยังทำกำไรส่วนต่างจากอัตราดอกเบี้ยจากลูกค้าต่อหนึ่ง ส่วนอีกด้านหนึ่งคือการเกิดหนี้นอกประเทศในปริมาณมาก ซึ่งเป็นหนี้ของภาคเอกชนสูงถึง 70% ของหนี้ต่างประเทศทั้งหมด (นฤมล สอาดโฉม, 2550) เมื่อรัฐบาลประกาศลดค่าเงินบาทลงในเดือน กรกฎาคม พ.ศ.2540 เพื่อสกัดกั้นการไหลออกของเงินทุนต่างประเทศ แต่ไม่เป็นผล (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2545) ทำให้บริษัทที่กู้ยืมเงินจากต่างประเทศมาลงทุนและขยายกิจการประสบกับสถานการณ์การขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนครั้งใหญ่ยอดเงินกู้เพิ่มขึ้นจากเดิมเป็นเท่าตัวเนื่องจากกระแสเงินเปลี่ยนแปลงจากการลดค่าของเงินบาท จนทำให้ฐานะทางการเงินของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ขาดสภาพคล่องอย่างหนักในการดำเนินกิจการ (ประภัสสร กำแพง, 2550)

ในส่วนของด้านธุรกิจเงินทุนหน้าที่หลักคือการปล่อยสินเชื่อเริ่มเห็นปัญหาที่เกิดจากการขาดการวิเคราะห์สินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความรอบคอบในการทำงาน มีการทุจริตในหน้าที่ปล่อยสินเชื่อเกินจริง การปล่อยสินเชื่อที่ผ่านมานั้นหลักประกันต่ำกว่าหนี้ อันเกิดจากการปล่อยสินเชื่อเป็นไปอย่างหละหลวมให้เงินกู้เกินความเป็นจริงกว่ามูลค่าทรัพย์สินที่นำมายื่นขอสินเชื่อ ไม่ว่าจะบริษัทหลักทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์ก็ประเมินมูลค่าเกินความเป็นจริงกว่าราคาหลักทรัพย์ที่เป็นอยู่

หลักทรัพย์ดังกล่าวถูกผลักดันราคาให้สูงกว่าพื้นฐานทางเศรษฐกิจขาดการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสินเชื่อให้ด้านเงินกู้ มีการผลักดันราคาของหลักทรัพย์ที่ลงทุนสูงกว่าปัจจัยพื้นฐาน ด้านอสังหาริมทรัพย์มีกำลังการขายตัวที่ค่อนข้างสูงส่งผลให้ราคาที่ดินและหลักทรัพย์อยู่ในราคาสูงเกินความเป็นจริงมีการสร้างราคาของที่ดินให้สูงซึ่งไม่เป็นไปตามหลักการของเศรษฐศาสตร์ เป็นสิ่งที่บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ไม่สามารถควบคุมได้ ทำให้เกิดหนี้เสียเป็นเป็นจำนวนมาก สินทรัพย์ด้อยสภาพ ส่งผลกระทบกับระบบการเงินในธุรกิจอย่างรุนแรง และปัญหาต่างๆ ตามมาเป็นลูกโซ่ ปัญหาการว่างงานบริษัทต่างๆ ปิดกิจการมากมาย บรรยากาศในการซื้อขายหลักทรัพย์เป็นไปอย่างซบเซา ลูกค้าถอนเงินออกจาก บริษัทเป็นจำนวนมาก สิ่งเหล่านี้เป็นการชี้ให้เห็นถึงการประเมินการจัดการความเสี่ยงที่ขาดประสิทธิภาพในการนำนโยบายต่างๆ มาใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจสถาบันการเงิน (ประกัสสร ก้าแหง, 2550) ทำให้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงไม่อาจช่วยเหลือตัวเองได้ ถูกสั่งปิดกิจการในครั้งแรก จำนวน 16 แห่ง ก่อนในลำดับแรกในวันที่ 27 มิถุนายน 2540 และถูกสั่งให้ปิดกิจการเพิ่มอีกในครั้งที่สอง จำนวน 42 แห่ง ในวันที่ 5 สิงหาคม 2540 รวม 58 แห่ง (กระทรวงการคลัง, 2540) โดยในระหว่างนี้ ทางกรกำหนดให้แต่ละบริษัทได้ทำแผนการในการฟื้นฟูกิจการเพื่อเปิดดำเนินกิจการใหม่ ในเดือน ธันวาคม 2540 บริษัทที่สามารถฟื้นฟูกิจการได้สำเร็จมีเพียง 2 แห่งเท่านั้นที่สามารถเปิดดำเนินกิจการต่อได้คือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์บางกอกอินเวสเม้นท์ จำกัด(มหาชน) ส่วนบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่เหลือไม่สามารถทำแผนฟื้นฟูกิจการได้ตามที่กำหนด ถูกปิดกิจการแบบถาวรมีจำนวน 56 แห่ง และเข้าสู่กระบวนการนำทรัพย์สินมาขายเพื่อนำไปชำระหนี้ต่อไป (นฤมล สอาดโฉม, 2550)

ตารางที่1 รายชื่อ บริษัทเงินทุน และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ถูกปิดกิจการจำนวน 56 บริษัท

บริษัท	บริษัท	บริษัท
1.บง.เอกธนกิจ จำกัด (มหาชน)	2.บง.จีเอฟ จำกัด (มหาชน)	3.บง.ไทยฟูจิ จำกัด
4.บง.ทรัพย์ธำรง จำกัด	5.บง.คันทรี จำกัด	6.บง.เอกธนา จำกัด (มหาชน)
7.บง.จีซีเอ็น จำกัด (มหาชน)	8.บง. ซีแอล สหวิริยา จำกัด	9.บง.รอยัลอินเตอร์เนชั่นแนล ไฟแนนซ์ จำกัด
10.บง.ยูไนเต็ด จำกัด (มหาชน)	11.บง.ศรีนคร จำกัด	12.บง.ธนไทย จำกัด (มหาชน)
13.บง.ธนพล จำกัด (มหาชน)	14.บง.ไทยรุ่งเรืองทรีสต์ จำกัด	15.บง.ตะวันออกฟายแนนซ์ (1991) จำกัด(มหาชน)
16.บง.คาเธ่ย์สตี จำกัด	17.บง.เอเชียธนกิจ จำกัด (มหาชน)	18.บง.เอกสิน จำกัด (มหาชน)
19.บง.ล. กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	20.บง.ธนสินธุ์ จำกัด	21.บง.ศรีมิตร จำกัด (มหาชน)
22.บง.การทุนไทย จำกัด (มหาชน)	23.บง.วอลล์สตรีท จำกัด (มหาชน)	24.บง.ไอทีเอฟ จำกัด (มหาชน)
25.บง.นครหลวงเครดิต จำกัด (มหาชน)	26.บง.พรีเมียร์ จำกัด	27.บง.บางกอกเงินทุน จำกัด
28.บง.เอ็มซีซี จำกัด (มหาชน)	29.บง.เอสซีเอฟ จำกัด (มหาชน)	30.บง.ลีลาธนกิจ จำกัด
31.บง.ชาติไพบุลย์ จำกัด	32.บง.สยามซีที ซินดิเคท จำกัด (มหาชน)	33.บง.สหธนไทย จำกัด (มหาชน)
34.บง.เอกพัฒน์ จำกัด (มหาชน)	35.บง.ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	36.บง.ทุนพิพัฒน์ จำกัด (มหาชน)
37.บง.แลซิฟิคไฟแนนซ์ จำกัด (มหาชน)	38.บง.พารา จำกัด (มหาชน)	39. บง.ไทยธำรง จำกัด
40.บง.อินเตอร์เครดิต แอนด์ ทรีสต์ จำกัด	41.บง.ซีทก้า จำกัด (มหาชน)	42.บง.มหาชนกิจ จำกัด (มหาชน)
43.บง.ธีรชัยทรีสต์ จำกัด	44.บง.ธนทรัพย์ จำกัด (มหาชน)	45.บง.เมืองทองทรีสต์ จำกัด

ตารางที่ 1 รายชื่อ บริษัทเงินทุน และบริษัทหลักทรัพย์ที่ถูกปิดกิจการจำนวน 56 บริษัท (ต่อ)

บริษัท	บริษัท	บริษัท
46.บงล.สยามพาณิชย์ทรัสต์ จำกัด	47.บงล.มหานครทรัสต์ จำกัด (มหาชน)	48.บง.ทุนธนาศ จำกัด
49.บง.นิธิภัทร จำกัด	50.บงล.ธนนคร จำกัด (มหาชน)	51.บง.ยูเนียนไฟแนนซ์ จำกัด (มหาชน)
52.บงล.ไทยเม็กซ์ จำกัด (มหาชน)	53.บงล.คาเธีย์ไฟแนนซ์ จำกัด (มหาชน)	54.บงล.ไทย-โอเวอร์ซีทรัสต์ จำกัด
55.บงล.เจ้าพระยา	56.บง.ศรีธนา จำกัด (มหาชน)	

ที่มา: กระทรวงการคลัง, “รายงานผลการวิเคราะห์และวินิจฉัยข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานการณ์วิกฤตทางเศรษฐกิจ,” คำสั่งกระทรวงการคลัง ที่ 376/2540, 16 ธันวาคม 2540.

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า รายชื่อของบริษัทหลักทรัพย์จำนวน 56 แห่งที่ถูกปิดกิจการเมื่อปี พ.ศ. 2540 จากที่มีทั้งหมด 91 แห่ง เนื่องจากการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ผิดพลาดขาดการประเมินความเสี่ยงที่ดี มีการประเมินทรัพย์สินสูงกว่าความเป็นจริงในขั้นตอนของการปล่อยกู้ และการวางแผนกลยุทธ์ผิดพลาดจากการกู้ยืมเงินจากต่างประเทศมาลงทุนเนื่องจากอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าในประเทศผู้บริหรมองว่าการกู้ยืมเงินดังกล่าวมาให้ลูกค้ากู้ต่อบริษัทจะทำกำไรจากส่วนต่างของอัตราดอกเบี้ย แต่เมื่อทางการประกาศลดค่าเงินบาทลงทำให้ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนในขณะนั้นทำให้บริษัทไม่มีสภาพคล่อง ซึ่งจัดเป็นวิกฤตการณ์ครั้งประวัติศาสตร์ของความเป็นมาเกี่ยวกับบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทยที่เกิดขึ้นนับเป็นความเสียหายอย่างมากของระบบเศรษฐกิจและสถาบันการเงินที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ยังเปิดกิจการอยู่ ต่างได้ปรับแผนกลยุทธ์เพื่อความอยู่รอดและให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับรูปแบบของธุรกิจและทำการปิดความเสี่ยงด้วยการ แยกบริษัทเงินทุนและบริษัทหลักทรัพย์ออกจากกันเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาธุรกิจหนึ่งล้ม อีกธุรกิจหนึ่งที่ทำกำไรยังสามารถดำเนินการได้โดยไม่ล้มไปด้วยกันทั้งคู่ (มารวย ผดุงสิทธิ์, 2548) ถึงแม้จะมีการปรับกลยุทธ์ในรูปแบบต่างๆ แล้วก็ตาม บริษัทหลักทรัพย์หลายแห่งในประเทศไทย ได้ประสบกับสถานการณ์ของปัญหาในหลายๆ ด้านที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการบริหารจัดการ นโยบายที่บริษัทได้กำหนดขึ้นถูกละเลยเป็นช่องทางให้เกิดการทุจริตขึ้น อันนำไปสู่ความเสี่ยงในด้านต่างๆ ของบริษัท โดยนับวันยิ่งทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์, 2545) เป็นสิ่งที่บริษัทหลักทรัพย์ต่างๆ พบและต้องรีบแก้ไขปัญหาสถานการณ์ดังกล่าว อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ มิฉะนั้นอาจนำมาสู่ความเสี่ยงของบริษัทนับเป็นความเสียหายที่ไม่อาจประเมินค่าได้ โดยมีเหตุผลมาจากการประเมินการจัดการความเสี่ยงที่ขาดประสิทธิภาพ จากผลการตรวจสอบและประเมินผลบริษัทหลักทรัพย์ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปัญหาส่วนใหญ่ที่ตรวจพบมักจะมีเหตุผลมาจากการไม่ปฏิบัติตามนโยบายบริษัทที่ได้วางไว้ซึ่งบริษัทหลักทรัพย์ส่วนใหญ่มีแนวโน้มในการจัดการความเสี่ยง ได้กำหนดกฎเกณฑ์ตามแนวทางของทางการที่ได้กำหนดไว้ (มินตรา ดวงศรี, 2553)

ปัญหาอีกขั้นตอนหนึ่งของบริษัทหลักทรัพย์คือ การประเมินความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์นั้นยังไม่มี การประเมินความเสี่ยงตัวเองเป็นขั้นตอนที่ชัดเจนขาดการประเมินในด้านสภาพคล่องความพอเพียงของสถานะทางการเงิน ด้านปฏิบัติการ ด้านการติดต่อกับลูกค้า และด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ทำให้บริษัทขาดภาพรวมของการปฏิบัติงานผิดพลาดของบริษัทว่ามีจุดอ่อนในส่วนไหนและไม่สามารถทราบถึงการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดในแต่ละส่วนงาน ส่วนใหญ่บริษัทหลักทรัพย์จะทราบผลหรือผลการตรวจสอบและประเมินผลความเสี่ยงจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือผู้ตรวจสอบองค์กรจากภายนอก ซึ่งในขั้นตอนนี้ถือว่าเป็นความเสียหายของบริษัทเช่นกันถ้าผลการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงออกมามีความเสี่ยงสูงหรือไม่เป็นไปตามกฎระเบียบที่ทางการกำหนดไว้ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีสิทธิที่จะปรับเงินบริษัทหลักทรัพย์ตามความรุนแรงของความเสี่ยงที่ประเมินได้ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2557) หรือบริษัทอาจเกิดความเสียหายเนื่องจากว่าที่ทางการจะเข้าทำการตรวจสอบหรือประเมินความเสี่ยง ก็ไม่ทันกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นหรือแก้ไขได้ไม่ทันการกับความเสียหายที่ตามมาอาจสูงชันกว่าเดิมก็เป็นได้ ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์ต้องมีการจัดการความเสี่ยงและประเมินการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสมและถูกทาง (COSO, 2004)

อย่างไรก็ตามเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจบริษัทหลักทรัพย์ ทางสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ได้กำหนดกรอบในการปฏิบัติงานหรือแนวทางในการประเมินความเสี่ยง และกำกับดูแลบริษัทหลักทรัพย์ ตามแนวทางอาร์บีเอ (Risk Based Approach (RBA)) เพื่อที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าบริษัทหลักทรัพย์มีการกำกับดูแลที่ดีเพียงพอและมีประสิทธิภาพ และเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้ลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์และตลาดทุนในภาพรวม โดยได้กำหนดกรอบการประเมินความเสี่ยงขององค์กรสำหรับกำกับดูแลไว้ประการหนึ่งเพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทหลักทรัพย์จะสามารถดำเนินการเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความมั่นใจและเชื่อถือในกลไกการทำงานของบริษัทหลักทรัพย์มีความเป็นธรรม ให้ความสำคัญกับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันและไม่ทำให้ทรัพย์สินของลูกค้ามีความเสียหายมีมาตรการในการป้องกันทรัพย์สินของลูกค้าอย่างดีในรูปแบบของบริษัทหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นสถาบันตัวกลางในตลาดทุน บริษัทหลักทรัพย์ต้องมีการให้บริการและดำเนินงานที่ได้มาตรฐานสากลและเกิดผลกระทบต่อธุรกิจน้อยที่สุด และการดำเนินงานดังกล่าวต้องไม่สร้างความเสียหายให้กับลูกค้าหรือไม่เกิดผลกระทบต่อลูกค้าเลย การบริหารงานต่างๆ ต้องไม่ผิดพลาดนำความเสียหายมาสู่ธุรกิจและเชื่อมโยงไปยังระบบเศรษฐกิจระดับใหญ่เช่นเดียวกับอดีตที่ผ่านมา มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการประเมินการจัดการที่ดี ฐานะทางการเงินของบริษัทมั่นคงตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่ต้องดำรงไว้ นั้นหมายความว่า ลูกค้าจะได้รับความเป็นธรรมเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตดังเช่นที่ผ่านมา ทรัพย์สินและข้อมูลของลูกค้าที่อยู่ในความดูแลของบริษัทหลักทรัพย์ต้องได้รับการปกป้องดูแลเป็นอย่างดี มีความปลอดภัยปราศจากการสูญหายหรือการล่วงรู้ของบุคคลภายนอก (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546) ไม่มีการนำทรัพย์สินของลูกค้าไปหาผลประโยชน์เพื่อส่วนตัว

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ถึงแนวทางการประเมินการจัดการความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทยเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้และเป็นแนวทางให้กับบริษัทในธุรกิจหลักทรัพย์ได้ใช้เป็นแนวทาง พร้อมทั้งปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัทหลักทรัพย์ที่มีอยู่ให้ดีขึ้นและนอกจากนี้ยังใช้เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่จะปฏิบัติงานกับบริษัทที่อยู่ในธุรกิจหลักทรัพย์ในอันที่จะนำไปใช้ต่อไป หรือ กับตัวของบริษัทหลักทรัพย์เองเพื่อให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาสถานการณ์และแนวโน้มทั่วไปของการบริหารงานที่นำไปสู่ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ตามกรอบความเสี่ยงแบบอาร์บีเอ (RBA)
2. เพื่อคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง จากการดำเนินงานตามแนวทางโคโซ (COSO)
3. เพื่อประเมินความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ด้วยตัวบ่งชี้ความเสี่ยงภายใต้แนวทางการจัดการความเสี่ยงของโคโซ (COSO)

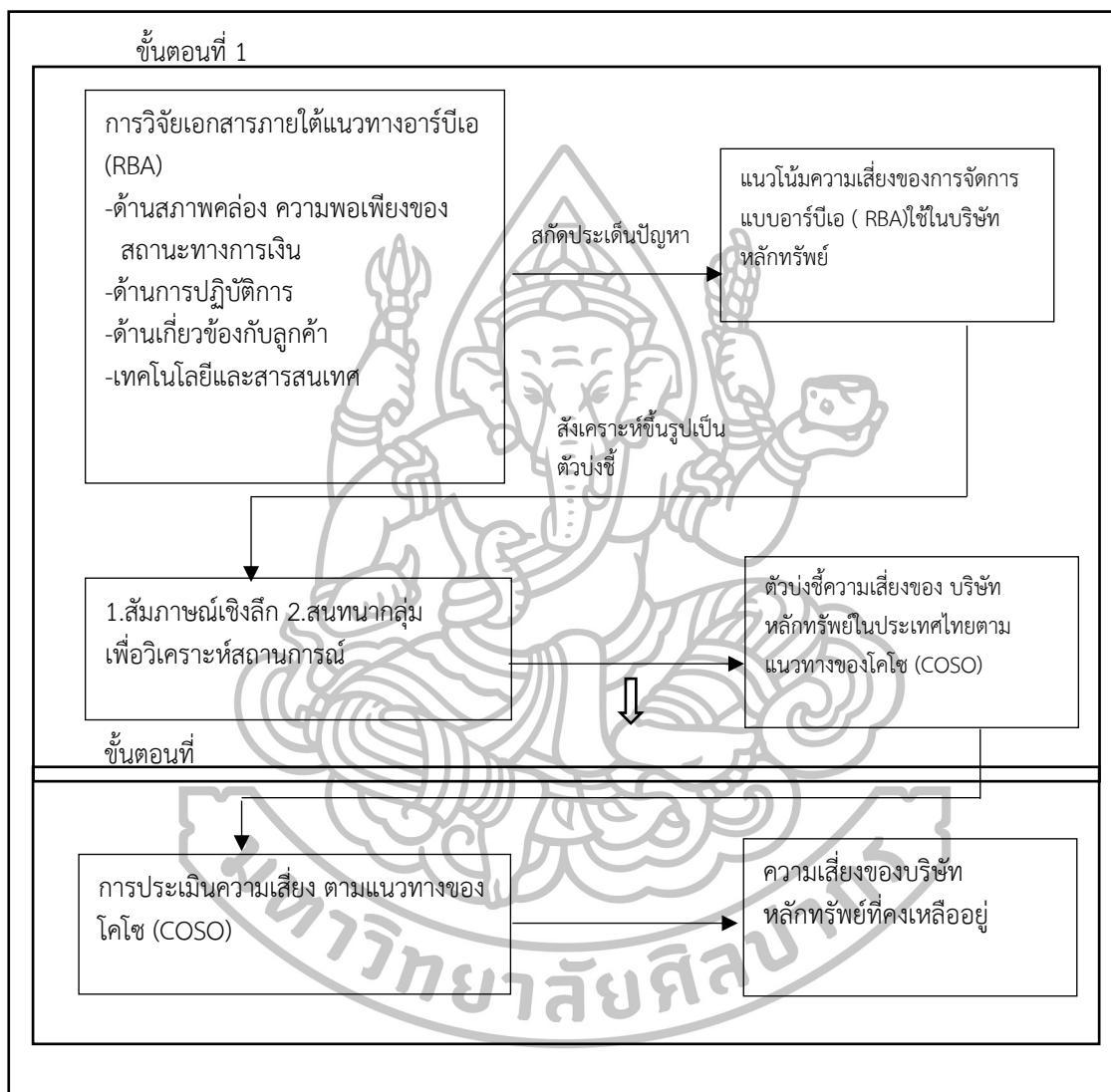
ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษา ปัญหาสถานการณ์และแนวโน้มทั่วไปของการบริหารงานที่นำไปสู่ความเสี่ยง ตัวบ่งชี้ความเสี่ยงและแนวทางการประเมินความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยมีขอบเขตการศึกษาวิจัยดังนี้

1. วิจัยเอกสาร โดยการทบทวนเอกสาร บทความ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ กับการประเมินความเสี่ยงในด้านต่างๆ ขององค์กร
2. ผู้ให้ข้อมูลหลักมาจาก บุคลากรของบริษัทหลักทรัพย์ได้แก่ พนักงานฝ่ายบริหารความเสี่ยง พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พนักงานฝ่ายกำกับและตรวจสอบ พนักงานฝ่ายบุคคล พนักงานฝ่ายวิจัย พนักงานฝ่ายบัญชี พนักงานฝ่ายการตลาด พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ รวมทั้งสิ้น 8 ฝ่าย จำนวน 8 ท่านและผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับธุรกิจหลักทรัพย์จำนวน 17 คน โดยมาจากบริษัทหลักทรัพย์ 12 แห่ง และผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบบริษัทหลักทรัพย์จากภายนอก อีก 2 แห่ง ข้อมูลที่ได้จากการ ถกประเด็นปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการทำงาน และจุดอ่อนในการปฏิบัติงาน ของแต่ละฝ่าย และปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นจริงและนำไปสู่ความเสี่ยงของบริษัท และการสัมภาษณ์ข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานที่ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ประสบมา ในระหว่างที่ปฏิบัติงานจริง
3. เริ่มเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม สัมภาษณ์เชิงลึก และเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2558 จนถึง ธันวาคม 2558 ใช้เวลา 5 เดือน และสำหรับการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ใช้ผลการตรวจสอบบริษัทหลักทรัพย์ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ปี 2556-2557 ข้อมูลเอกสารของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อมูลเอกสารของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ข้อมูลเอกสารของสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดทฤษฎี บทความ ขั้นตอนการศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง การประเมินการจัดการความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จึงได้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่า กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง การประเมินการจัดการความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย ได้กำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีขั้นตอนที่ 1 ซึ่งดำเนินการโดยการวิจัยเอกสารตามแนวทางอาร์บีเอ (Risk Based Approach (RBA)) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ซึ่งแบ่งแนวทางการประเมินความเสี่ยง 4 ด้านประกอบด้วย 1. ด้านสภาพคล่องและความพอเพียงของสถานะทางการเงิน (Prudential Risk) 2. ด้านปฏิบัติงาน (Operational Management Risk) 3. ด้านเกี่ยวกับลูกค้าทุกด้าน (Customer

Relation Risk) 4. ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology Risk) เพื่อสกัดประเด็นปัญหาอันนำไปสู่แนวโน้มความเสี่ยงของบริษัท และวิธีการสนทนากลุ่ม และสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อสังเคราะห์ขึ้นรูปเป็นตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย ตามแนวทางของโคโซ (COSO) ขั้นตอนที่ 2 ทำการประเมินความเสี่ยง ตามแนวทางของโคโซ (COSO) เพื่อหาความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ที่ยังคงเหลืออยู่

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริษัทหลักทรัพย์ หมายถึง บริษัทหรือสถาบันการเงินที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการหลักทรัพย์ที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการเป็นตัวแทนนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

หลักทรัพย์ หมายถึง ตัวเงินคลัง พันธบัตร ตัวเงิน หุ้น หุ้นกู้ หน่วยลงทุน อันได้แก่ ตราสารหรือหลักฐานแสดงสิทธิของกองทุนรวม ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้น ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นกู้ ใบสำคัญที่จะซื้อหน่วยลงทุน ตราสารอื่นใดที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนด

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมายถึง ผู้มีหน้าที่กำกับและพัฒนาหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ ในส่วนที่กำกับบริษัทจดทะเบียน และบริษัทสมาชิก และการซื้อขายให้เหมาะสมกับธุรกิจ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติ เป็นไปในทิศทางเดียวกับมาตรฐานการกำกับดูแลของต่างประเทศและเพื่อความ เป็นธรรมต่อลูกค้าอย่างเสมอภาค

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หมายถึง ผู้ที่อนุญาตให้บริษัทหลักทรัพย์ประกอบธุรกิจและทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการของบริษัทหลักทรัพย์ให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด และมีหน้าที่ในการประเมินความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ว่าดำเนินงานตามแนวทางที่ทางสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ได้กำหนดไว้

สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย หมายถึง ผู้ทำหน้าที่กำหนดกรอบในการออกนโยบายโดยเป็นตัวกลางในการรับความคิดเห็นของบรรดาบริษัทหลักทรัพย์ถึงกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่บริษัทหลักทรัพย์ยอมรับได้ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานธุรกิจหลักทรัพย์

ความเสี่ยง หมายถึง ความไม่รู้ หรือคาดไม่ถึงในสถานการณ์ต่างๆ ที่จะมีในปัจจุบันและในอนาคต อันจะนำมาซึ่งความเสียหายมาสู่บริษัท ที่ไม่อาจจะประเมินค่าได้ ขึ้นอยู่กับความรุนแรงในแต่ละเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

นโยบายบริหารความเสี่ยง หมายถึง เกณฑ์หรือข้อกำหนด ที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ที่แต่ละบริษัทได้กำหนดขึ้นเป็นแนวทางในการลดความเสี่ยงสำหรับบริษัทนั้นๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้นอยู่บนพื้นฐานการปฏิบัติงานโดยปราศจากความเสี่ยงหรือมีความเสี่ยงน้อยที่สุด

ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์ หรือการกระทำ อันมีโอกาที่จะนำไปสู่ความเสี่ยง หรือโอกาสที่จะสร้างความเสียหายให้กับองค์กร

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Prudential Risk) หมายถึง ความเสี่ยงเกี่ยวกับด้านการเงิน และความเสี่ยงเกี่ยวกับการดำรงเงินกองทุน และการบริหารบริหารเงินกองทุนของบริษัทหลักทรัพย์ ให้มีความเพียงพอและมั่นคงกับบริษัทให้เป็นไปตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่สำนักงานคณะกรรมการหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์เป็นผู้กำหนดไว้

ความเสี่ยงในด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk) หมายถึง ความเสี่ยงในด้าน ความผิดพลาดของการปฏิบัติงานของพนักงาน อันเกิดจากการขาดประสบการณ์ในการทำงาน หรือ ความไม่เพียงพอของพนักงานในการปฏิบัติงาน หรือความเสี่ยงอันเกิดจากความถี่ของการเข้าออกของ พนักงานอันนำมาซึ่งความเสียหายกับบริษัท

ความเสี่ยงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Relationship Risk) หมายถึง ความเสี่ยงอันนำมา ซึ่งความเสียหายอันเกิดจาก หรือเกิดกับลูกค้าในทุกๆ ด้านเช่น ทรัพย์สินเกี่ยวกับหลักทรัพย์ของลูกค้า สูญหาย หรือเกิดจากการฉ้อโกง หรือลูกค้าไม่ชำระหนี้ เป็นต้น

ความเสี่ยงสำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่พร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในด้านความสามารถ ในการรองรับปริมาณธุรกรรม และความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มขึ้น รวมถึงระบบการจัดเก็บ ข้อมูล การสำรองข้อมูล และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เป็นต้น ความไม่ทันสมัยเมื่อ เปรียบเทียบกับของคู่แข่ง หรือเกิดจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ทำงาน และไม่สามารถ ดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

นักลงทุน หมายถึง ผู้ที่ประสงค์จะมาลงทุนโดยการซื้อขายหลักทรัพย์ที่มีอยู่ในตลาด หลักทรัพย์ โดยผ่านบริษัทหลักทรัพย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้บริษัทหลักทรัพย์สามารถที่จะประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และทำให้ผู้ปฏิบัติงานของบริษัทหลักทรัพย์มองเห็นปัญหาในแนวกว้างรวมทั้ง สามารถประเมินสถานการณ์ได้อย่างถูกต้องสามารถดำเนินกิจการของบริษัทหลักทรัพย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความเสียหายที่เกิดขึ้น

2. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและแนวทางปฏิบัติเริ่มต้นให้กับผู้ที่สนใจเรื่องเกี่ยวกับการ ประเมินการจัดการความเสี่ยงในธุรกิจหลักทรัพย์ในการนำไปศึกษาต่อยอดหรือปฏิบัติงานจริง เนื่องจากปัจจุบันยังขาดการประเมินการจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับธุรกิจหลักทรัพย์ ในมุมมองความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์

3. ทำให้ทราบถึงตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของธุรกิจหลักทรัพย์ ส่วนใหญ่จะมาจากด้านไหน อัน นำมาสู่ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของธุรกิจหลักทรัพย์

4. เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการจัดการความเสี่ยงทั้งองค์กร สามารถจัดลำดับขั้นตอน ในการจัดการความเสี่ยง โดยสามารถวางแผนการจัดการความเสี่ยงได้ตามลำดับขั้นตอนอย่างถูกต้อง และเหมาะสมกับขนาด และประเภทธุรกิจขององค์กร

5. ทำให้ทราบถึงแนวทางและประเด็นในการตรวจสอบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ใช้ในการกำกับและตรวจสอบบริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จะได้ดำเนินงานให้ถูกต้อง ตามเกณฑ์ของทางการเพื่อป้องกันการโดนปรับเนื่องจากการผิดกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน

6. ทำให้ทราบ ถึงแนวโน้มความเสี่ยงของธุรกิจหลักทรัพย์ ว่าแนวโน้มความเสี่ยงมาจากด้านใดเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานนั้นจะได้เตรียมตัวรับมือและมุ่งแก้ปัญหาในธุรกิจได้อย่างถูกต้อง

7. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายในการกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ ของบริษัทหลักทรัพย์ได้อย่างเหมาะสม ในอันที่จะไม่ขัดต่อระเบียบข้อปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

8. ใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานในการทราบถึงกฎเกณฑ์ต่างๆ ของธุรกิจหลักทรัพย์ สำหรับพนักงานที่ขาดประสบการณ์ในสายงานของธุรกิจหลักทรัพย์หรือยังไม่มีความรู้ข้อมูลต่างๆ ของธุรกิจหลักทรัพย์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

9. เพื่อให้พนักงานในฝ่ายสามารถประเมินผลงานการปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างมีขั้นตอน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญของการบริหารงานขององค์กร



บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การประเมินการจัดการความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย” นี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเนื้อหาประกอบด้วย หลักการ แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวข้องกับ การประเมินความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยง การนำนโยบายต่างๆ ไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ และการนำแนวทางการประเมินความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. วิธีการจัดการความเสี่ยง ตามแนวทางของโคโซ (COSO)
 - 1.1 ความหมายของการบริหารความเสี่ยง
 - 1.2 ประเภทของความเสี่ยง
 - 1.3 แนวทางการประเมินความเสี่ยง
 - 1.4 แนวทางการจัดการความเสี่ยง
 - 1.5 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง
 - 1.6 การระบุความเสี่ยง
 - 1.7 การควบคุมความเสี่ยง
 - 1.8 การรายงานและการติดตามความเสี่ยง
2. หลักการบริหารความเสี่ยง
3. ทฤษฎี Risk Based Approach (RBA)
4. ทฤษฎีการประเมิน
5. ข้อมูลงานของบริษัทหลักทรัพย์
 - 5.1 สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
 - 5.2 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
 - 5.3 สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย
 - 5.4 บริษัทหลักทรัพย์
6. การวิจัยแบบสนทนากลุ่ม
7. การวิจัยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. วิธีการจัดการความเสี่ยง ตามแนวทางของโคโซ (COSO)

การจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของโคโซ (COSO) ขึ้นอยู่กับขนาดประเภทธุรกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กรว่าจะบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างไร โดยทั่วไปการจัดการความเสี่ยงที่ประสบความสำเร็จ จะประกอบด้วยหลักการดังต่อไปนี้

1.1 ความหมายของการบริหารความเสี่ยง

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2557: 1) ได้ให้ความหมาย ความเสี่ยง หมายถึง โอกาส เหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอน หรือสิ่งที่ทำให้แผนงานหรือการดำเนินการอยู่ ณ ปัจจุบัน ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความเสียหายต่อองค์กรในที่สุด

จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ (2556: 30) ได้ให้ความหมาย ความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์ หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และส่งผลกระทบต่อสร้างความเสียหาย หรือลดโอกาส ที่จะบรรลุความสำเร็จต่อการบรรลุเป้าหมายในระดับองค์กรที่ตั้งไว้ ความเสี่ยงอาจจะมาจากระดับหน่วยงานภายในองค์กร แต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งองค์กร

กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และคณะ (2556: 17) ได้ให้ความหมายความเสี่ยง หมายถึง ความเป็นไปได้ที่เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งจะเกิดขึ้น เหตุการณ์ดังกล่าวเป็นเหตุการณ์ที่ก่อความเสียหายทั้งอาจเป็นในรูปของภาพลักษณ์ชื่อเสียงและเป็นไปในรูปของตัวเงินส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

นฤมล สอาดโฉม (2551) ได้ให้ความหมาย ความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยความคาดเดาไม่ได้ว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นซึ่งมีผลในด้านลบหรือความไม่แน่นอนที่จะทำให้องค์กร ไม่สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์หรือแผนงานที่วางไว้ ซึ่งอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร หรือมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่ไม่สามารถควบคุมได้นำมาซึ่งความเสียหายสู่บริษัท

วิชัย กิตติวิทยากุล และคณะ (2551) ได้ให้ความหมาย ความเสี่ยง หมายถึง โอกาส ผลตอบแทนของเงินออมหรือการลงทุนในธุรกิจที่จะเกิดขึ้นในระดับต่างๆ โดยมีความเป็นไปได้ที่เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่จะเกิดขึ้นมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ พิจารณาจากอัตราและผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งอัตราที่ผลตอบแทนสูง จะให้ค่าความเสี่ยงในการลงทุนที่สูงตามจากการลงทุนในเรื่องนั้นๆ เมื่อบุคคลนั้นประสงค์ที่จะได้ผลตอบแทนสูง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพบกับความเสี่ยงในการลงทุน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2550: 3) ได้ให้ความหมาย ความเสี่ยง หมายถึง ความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต แล้วส่งผลกระทบต่อในด้านลบอันเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

ประภัสสร กำแหง (2550: 10) ได้ให้ความหมาย ความเสี่ยง หมายถึง สภาวะ ความไม่แน่นอนที่เกิดจาก ปัญหาอุปสรรค หรือการทำให้สูญเสียโอกาส ทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ หรือก่อความเสียหายต่อองค์กรในหลายๆ ด้านไม่สามารถประเมินค่าได้ แบ่งความเสียหายออกเป็นหลายระดับ จากมูลค่าน้อยไปจนถึงมูลค่ามากตามแต่ระดับความเสี่ยงที่คุกคามขณะนั้น

พิมพ์พร เฟิงปรีชา (2550: 5) ได้ให้ความหมาย ความเสี่ยง หมายถึง ความน่าจะเป็นที่เกิดเหตุการณ์ความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้น ซึ่งมีผลกระทบในเชิงลบต่อวัตถุประสงค์หรือภารกิจขององค์กร หรือโอกาสที่จะเกิดความสูญเสีย หรือสิ่งไม่คาดหวัง ไม่พึงประสงค์จากการดำเนินงาน หรือเสียโอกาสทางธุรกิจ เช่นการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ความเสียหายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร ไม่มีความรู้และประสบการณ์ที่เหมาะสมอย่างเพียงพอต่อองค์กร

วีรุธ มาฆะศิรานนท์ และคณะ (2550) ได้ให้ความหมาย ความเสี่ยงหมายถึง ความไม่แน่นอนที่จะทำให้องค์กร ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ซึ่งอาจเกิดจากผลกระทบจากหลายๆ ปัจจัยที่องค์กรคาดไม่ถึง และไม่เคยเกิดเหตุการณ์เหล่านี้มาก่อน ก่อให้เกิดความสูญเสีย ที่จะเกิดขึ้น จากความไม่แน่นอนของเหตุการณ์เหล่านี้เป็นความเสี่ยงที่เตรียมตัวรับมือด้วยยาก

มาลิณี เตชะชัยอนันต์ (2549: 95) ได้ให้ความหมายความเสี่ยงหมายถึง เหตุการณ์ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตที่มีความไม่แน่นอนว่า จะเกิดขึ้นหรือไม่แต่ถ้าหากเกิดขึ้นแล้ว สามารถ คาดการณ์ได้ว่าจะเป็ความเสี่ยงที่เกิดผลกระทบกับองค์กร

โคโซ (COSO, 2004) ได้ให้ความหมายของ ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่เหตุการณ์ บางอย่างอาจจะเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากความหมายของความเสี่ยง ที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์ความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เหตุการณ์ที่คาดเดาไม่ได้ว่าจะเกิดความเสียหายเป็น ความไม่รู้ของบุคลากรที่ได้ทำไป หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในด้านที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านลบที่ จะเกิดขึ้นและสร้างความสูญเสียโอกาสในด้านต่างๆ และส่งผลกระทบต่อองค์กร ทำให้องค์กร ไม่สามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และยังนำความเสียหายมาสู่องค์กร ในรูปแบบที่คาดเดาไม่ถึง

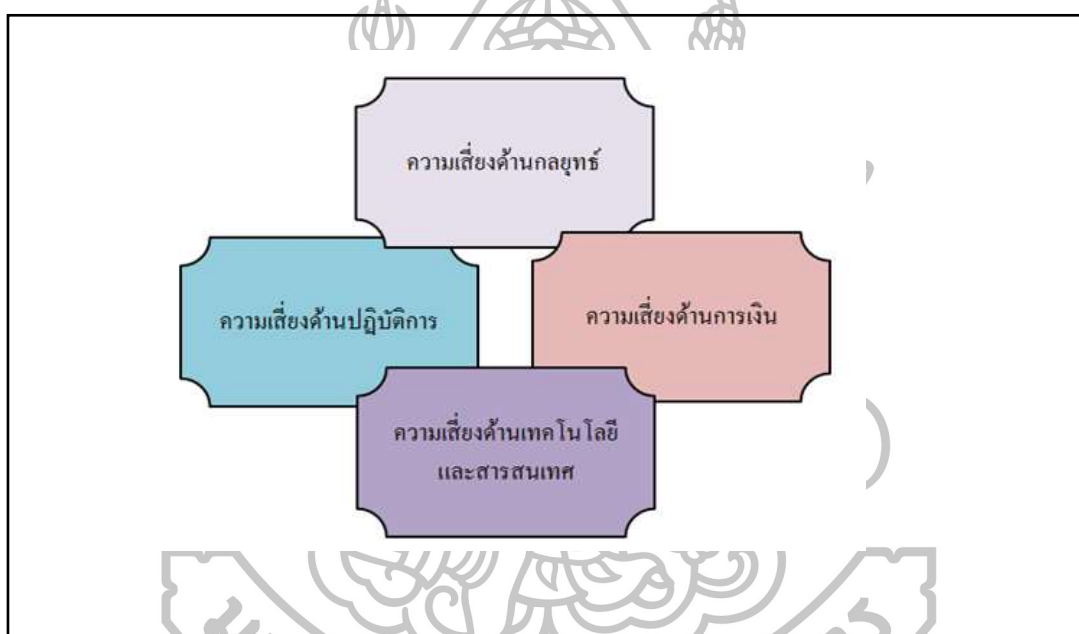
1.2 ประเภทของความเสี่ยง

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2557) ได้แบ่งความเสี่ยงออกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วยความเสี่ยง 1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับการ กำหนดแผนการดำเนินงาน นโยบายต่างๆที่ถูกกำหนดขึ้น และการนำแผนงานดังกล่าวไปปฏิบัติ ไม่เหมาะสม หรือปฏิบัติแล้วไม่สามารถสนองต่อวัตถุประสงค์ ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ และนอกจากนี้ยังรวมถึงการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกและปัจจัย ภายในต่างๆ ที่เกิดขึ้น อันส่งผลกระทบต่อการทำงานเพื่อให้ไม่สามารถบรรลุต่อวัตถุประสงค์หลัก 2. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operation Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและ กระบวนการทำงานในองค์กร อันเกิดจากขั้นตอนการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความผิดพลาด ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์หรือข้อบังคับที่องค์กร ได้กำหนดขึ้น ซึ่งความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน 3. ความเสี่ยงเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การเงิน (Financial Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายใน เช่นการบริหารจัดการด้านสภาพคล่อง ด้านเครดิต ด้าน เงินลงทุน หรือจากปัจจัยภายนอก เช่นการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย กระแสเงินที่แลกเปลี่ยน 4. ความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk) ข้อบังคับของหน่วยงาน ความเสี่ยงด้านนี้จะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรโดยรวม

จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ (2556: 48) ได้แบ่งความเสี่ยงเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย ความเสี่ยง 1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์(Strategic Risk) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับเรื่อง นโยบายขององค์กรรวมไปถึงขั้นตอนในการตัดสินใจด้านการบริหารงานที่มีผลต่อทิศทาง การดำเนินงานส่งผลให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้มีการเปลี่ยนแปลง ไปในภาพลบ 2. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operation Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใน กระบวนการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานส่วนใหญ่ เกิดจากความผิดพลาดของพนักงานภายในองค์กรในการขาดประสบการณ์ทำงานหรือขาดความรู้ใน

กระบวนการพัฒนางานใหม่ๆ หรือขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงาน 3. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Finance and Risk) เป็นความเสี่ยงจากการบริหารเงินทุน หรือเงินสดในมือไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ไม่มีความสามารถในการหาแหล่งเงินทุนสำรองฉุกเฉินทำให้โครงการดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ 4. ความเสี่ยงด้านกฎหมาย และกฎเกณฑ์ต่างๆ (Compliance Risk) คือความเสี่ยงที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือสัญญามีปัญหาในการฟ้องร้อง เนื่องจากสัญญาไม่ครบถ้วนถูกต้องไม่สามารถฟ้องร้องได้

กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และคณะ (2556) ได้กล่าวว่า ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การแบ่งความเสี่ยงตามประเภทขององค์กร
ที่มา : กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และคณะ, **การจัดการความเสี่ยงและตราสารอนุพันธ์ (Risk Management And Derivatives)** (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ แมคกรอ-ฮิต, 2556).

จากภาพที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่า การจำแนกประเภทสามารถแบ่งออกเป็น 4 ชนิดประกอบด้วยความเสี่ยงประเภทต่างๆ ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดนโยบาย และแผนดำเนินงานและการนำไปปฏิบัติ ไม่เหมาะสม ไม่สอดคล้องกับปัจจัยต่างๆ สามารถแบ่งได้ดังนี้คือ ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก (External Factor Risks) ลักษณะเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากธุรกิจจากภายนอกซึ่งไม่สามารถควบคุมได้เช่นความเสี่ยงทางการเมือง ความขัดแย้งของประชาชนเกิดการประท้วง ความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ (Economy Risk) ความเสี่ยงด้านคู่แข่ง ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ทางการ และข้อบังคับระเบียบต่างๆ ปัจจัยความเสี่ยงจาก

ภายใน (Internal Factor Risks) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากภายในธุรกิจเองเช่น ความเสี่ยงเกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัท การดำเนินกลยุทธ์ผิดพลาด (Strategy Risk)

2. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operation Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการดำเนินงานของธุรกิจตามปกติ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนี้ประกอบด้วยความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงานอาจเกิดขึ้นหลายสาเหตุอันมาจาก กระบวนการปฏิบัติงานของบริษัทไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้เช่นความเสี่ยงจากความไม่พึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Risk) ความเสี่ยงในการปฏิบัติให้เสร็จสิ้นตามกระบวนการ ความเสี่ยงในการไม่ทำตามกฎหมาย เป็นความเสี่ยงที่ถูกฟ้องร้องจากลูกค้าเนื่องมาจากทำให้ลูกค้าเสียหาย ความเสี่ยงจากบุคลากรเนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ความเสี่ยงด้านนี้จึงเกิดจากมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรบ่อยครั้ง ความไม่เข้าใจในกระบวนการทำงาน การไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ความเสี่ยงจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Risk) ความเสี่ยงจากการเข้าและลาออกของพนักงาน (Employee Turnover Risk)

3. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) จะประกอบด้วยความเสี่ยงในเรื่องต่างๆ การบริหารเงิน (Treasury Risk) ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) และความเสี่ยงเกี่ยวกับการซื้อขายตราสารการเงิน (Trading Risk) เป็นความเสี่ยงที่ฝ่ายบริหารเงินต้องเผชิญกับปัญหาที่จะเกิดขึ้น เช่นความเสี่ยงจากการปรับตัวของอัตราดอกเบี้ยซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบริษัทที่มีการกู้ยืมเงินมาเพื่อทำธุรกิจ ทั้งระยะยาวและระยะสั้นแตกต่างกันออกไป ความเสี่ยงของอัตราแลกเปลี่ยนเมื่ออัตราแลกเปลี่ยนเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบต่อเงินในมือสำหรับผู้ทำธุรกิจนำเข้าส่งออกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ตลอดจนความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในการบริหารจัดการเงินทุนของบริษัท เมื่อบริษัทต้องการที่จะลงทุนในกิจการใดกิจการหนึ่ง ความเสี่ยงในความสามารถชำระเงิน (Capacity Risk) เป็นปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับบริษัท เมื่อลูกค้าหรือลูกหนี้ไม่ชำระเงินตามกำหนด ความเสี่ยงในการกระจุกตัวในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งเป็นจำนวนมากเป็นพิเศษเมื่อลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ได้ ส่งผลให้ผู้ให้สินเชื่อเกิดปัญหาสภาพคล่องทันที

4. ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ (Information Risk) เป็นความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในด้านสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีอื่นๆ ซึ่งความเสี่ยงด้านสารสนเทศ หรือเป็นการเผยแพร่ข้อมูลในด้านต่างๆ ต่อสาธารณะ ซึ่งอาจมีความผิดพลาดในการรายงาน เช่นความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อมูลผิดพลาดเกี่ยวกับด้านงบการเงิน ความเสี่ยงเกี่ยวกับระบบงานล่ม ทำให้ลูกค้าเสียหาย ความเสี่ยงด้านภาษี เพราะบริษัทมีข้อมูลไม่เพียงพอ ความเสี่ยงเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (Information Access Risk) เกี่ยวกับการใช้ข้อมูลต่างๆ ของบริษัทเกินกว่าอำนาจของตนเองที่มีอยู่ หรือความเสี่ยงเกี่ยวกับการต่อเนื่องของการดำเนินธุรกิจเมื่อระบบเทคโนโลยีเกิดขัดข้อง หรือไม่เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจ

จิตติวัตน์ ชัยวัฒน์ (2556: 9) กล่าวว่าเราสามารถแบ่ง ประเภทของความเสี่ยงภัย โดยจำแนกตามสาเหตุการเกิดได้ 3 ประเภท คือ ความเสี่ยงภัยที่มีสาเหตุมาจากธรรมชาติ เป็นภัยที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ โดยไม่ได้มาจากมนุษย์เป็นผู้สร้างขึ้น ความเสี่ยงภัยเหล่านี้อยู่นอกเหนือการจากที่มนุษย์จะควบคุมได้ เช่นภัยจากแผ่นดินไหว ภัยแล้งขาดน้ำ น้ำท่วม ภูเขาไฟระเบิด เป็นต้น และภัยที่มาจากสาเหตุที่มนุษย์เป็นผู้กระทำ เช่นการประท้วงฟ้องร้อง การก่อวินาศกรรม การนัดหยุดงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนมาจากน้ำมือของมนุษย์ทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังมีความเสี่ยงภัยที่มาจากเศรษฐกิจ ความเสี่ยง

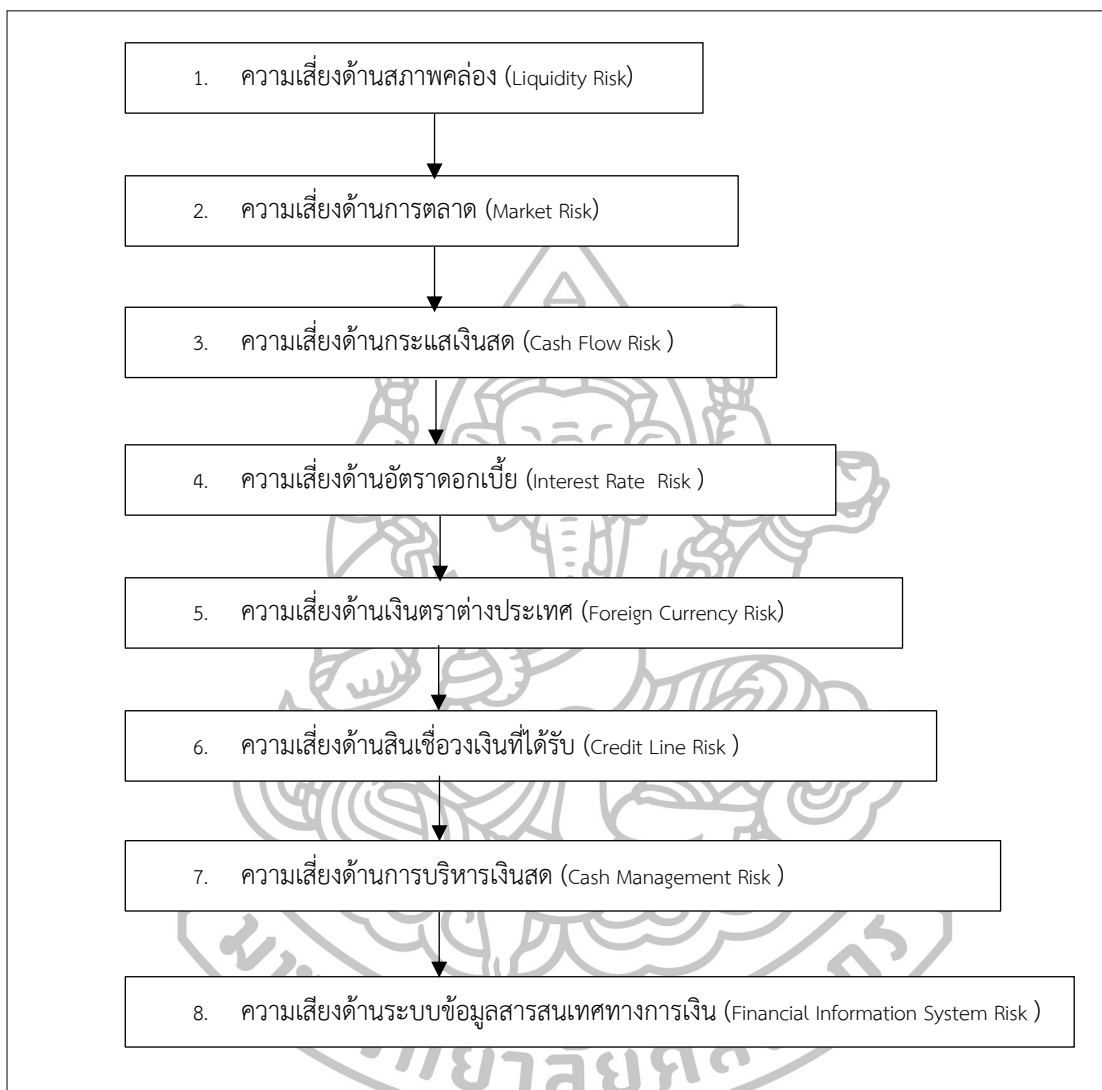
ประเภทนี้จะเกี่ยวข้องกับอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา ภาวะการเงินที่มีการผันผวนทำให้องค์กรขาดทุนจากการแลกเปลี่ยนของเงินตรา นอกจากนี้ยังมีภาวะส่งเสริมความเสี่ยง ให้เกิดความเสียหายมากขึ้นเช่นองค์กรตั้งอยู่ในจุดที่น้ำท่วมถึงอย่างสม่ำเสมอ เป็นความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายเมื่อปีใดที่มีน้ำมากเป็นพิเศษโอกาสจะเกิดความเสี่ยงมีมากเป็นพิเศษ ภาวะส่งเสริมความเสี่ยงทางกายภาพ เช่น องค์กรตั้งอยู่ในเขตชุมชนแออัดมีความเสี่ยงเรื่องการเกิดไฟไหม้เป็นต้น สภาวะส่งเสริมความเสี่ยงทางจิตสำนึก (Morale Hazard) คือการกระทำที่ทำให้โอกาสเกิดความเสียหายมากขึ้นขาดความระมัดระวังในการทำงาน เช่นการทำงานกับเครื่องจักร แล้วมีอุบัติเหตุทำให้สูญเสียอวัยวะ เป็นต้น

กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และคณะ (2556: 40) แบ่งความเสี่ยงออกตามประเภทธุรกิจ ประกอบด้วย ความเสี่ยงบริสุทธิ์ (Pure Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นแล้วมีแต่ความสูญเสีย บริษัทถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายทดแทนอันเนื่องมาจากความผิดพลาดของการปฏิบัติงานหรือการไม่ปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้แก่กัน ความเสี่ยงเกิดจากการเก็งกำไร (Speculative Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการลงทุนเพื่อหวังผลกำไร แต่อาจได้รับผลขาดทุน เช่นลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ซึ่งมีความไม่แน่นอนของการขึ้นลงของราคาหลักทรัพย์ เกิดจากความผันผวนของราคา ณ ขณะนั้นทำให้เกิดการเก็งกำไรผิดพลาด ความเสี่ยงเกิดจากความต้องการในตัวสินค้าเป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับความต้องการ ความผันผวนในตัวผลิตภัณฑ์ ของลูกค้า เพราะสินค้าที่พึ่งความต้องการของลูกค้าเป็นหลักเป็นการออกสินค้าใหม่โดยคาดหวังว่าเป็นที่ต้องการของตลาดแต่เมื่อผลิตออกมาแล้วกลับไม่ได้รับการตอบสนองจากลูกค้าเป็นการมองความต้องการของลูกค้าผิดพลาด ทำให้สินค้าไม่ทำกำไรและไม่สร้างรายได้ให้กับกิจการ ความเสี่ยงจากปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต (Input Risk) เป็นความเสี่ยงจากการที่ต้นทุนการผลิตเปลี่ยนแปลงส่งผลให้ต้นทุนสินค้ามีราคาสูงขึ้นแต่ไม่สามารถขึ้นราคาสินค้าดังกล่าวในทันทีได้บริษัทต้องแบกรับภาระผลขาดทุน จากการเปลี่ยนแปลงของต้นทุนดังกล่าว ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk) เป็นความเสี่ยงจากการทำธุรกรรมทางการเงินการปรับตัวของดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงของกระแสเงินตราเป็นความเสี่ยงของบริษัทที่ต้องทำธุรกิจในการติดต่อกับต่างประเทศ หรือใช้เงินกู้ยืมของธนาคารต่างชาติ นอกจากนี้ยังประกอบด้วยความเสี่ยงของสินทรัพย์ (Property Risk) เป็นความเสี่ยงอันเกิดจากอุบัติเหตุไฟไหม้หรือความเสียหายจากการประท้วง ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ความเสี่ยงบุคคล (Personal Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานผิดพลาดทำให้เสียหายต่อองค์กร หรือเกิดจากการลาออกของพนักงานที่มีความถนัดในการลาออกอย่างบ่อยครั้ง ทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายในปริมาณมากในการที่จะสร้างหรือฝึกอบรมพนักงานใหม่อยู่ตลอดเวลา ความเสี่ยงต่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการสร้างมลภาวะให้สังคม เพราะธุรกิจต่างๆ สร้างสิ่งแวดล้อมเป็นพิษให้กับสังคม ทำให้ผู้คนรอบข้างหรือสังคมเดือดร้อน ความเสี่ยงที่ต้องรับผิดชอบต่อสินค้า (Liability Risk) เป็นความเสี่ยงที่ต้องรับผิดชอบในสินค้าและบริการที่จำหน่ายไปต่อลูกค้าซึ่งอาจมีความเสียหายหรือสินค้าไม่ตรงตามคุณภาพที่กำหนดไว้บริษัทมีความจำเป็นต้องรับผิดชอบในการส่งสินค้าใหม่ หรือทำการเยียวยาลูกค้าขึ้นอยู่กับความรุนแรงระดับใด ความเสี่ยงสามารถประกันภัยได้ (Insurance Risk) เป็นความเสี่ยงที่สามารถถ่ายโอนไปให้ผู้อื่นได้ด้วยการประกันภัย โดยจะต้องประเมินความเสี่ยงกับความคุ้มค่าที่จะทำด้วยเพราะบางทีค่าใช้จ่ายของความเสี่ยงที่มีอยู่น้อยกว่าค่าใช้จ่ายในการโอนความเสี่ยง

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (2555: 19) ได้แบ่งความเสี่ยงออกเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) คือความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนงานไม่ตรงตามเป้าหมาย ไม่เหมาะสม และไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร นำมาซึ่งผลกระทบต่อองค์กรจนไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางแผนไว้ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operation Risk) คือความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของบุคลากรส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ตามที่กำหนด ความเสี่ยงด้านนโยบาย (Policy and Compliance Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดที่องค์กรตั้งไว้ อันเกิดจากอุปสรรคต่างๆ จนทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้ ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) ความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้จ่ายงบประมาณที่ไม่เป็นไปตามแผนงานที่ตั้งไว้ หรืองบประมาณถูกตัด งบประมาณที่ได้ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ภาวะปัจจุบัน ความเสี่ยงด้านสุขภาพ (Healthy Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวกับความเสียหายส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Risk) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับลักษณะของธุรกิจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงสิ่งแวดล้อมทำให้สภาพแวดล้อมมีปัญหาจากการดำเนินธุรกิจ เช่น องค์กรที่ผลิตเกี่ยวกับสารเคมี หรือเคมีภัณฑ์ต่างๆ แต่ไม่มีระบบบำบัดที่ดี ทำให้สิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่อยู่ใกล้เสียหาย ปลาในแม่น้ำตายเป็นจำนวนมาก ความเสี่ยงด้านชุมชน (Community Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดความเสียหายจากการดำเนินงานของธุรกิจและส่งผลกระทบต่อชุมชนทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น โรงงานผลิตมีเสียงดัง ทำฟาร์มมีกลิ่นมูลสัตว์ ซึ่งไปรบกวนต่อชุมชนโดยรวม ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียง (Image and Reputation Risk) ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร เช่น มีข่าวเกี่ยวกับสินค้าไม่มีคุณภาพใช้แล้วจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพ

วีรวัธ มาฆะศิริานนท์ และคณะ (2550: 47) กล่าวถึงประเภทความเสี่ยงว่า สามารถแบ่งออกได้ 3 ประเภท ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านการตลาด (Market Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากความผันผวนของราคาสินค้า หรือจากอัตราในการแลกเปลี่ยนที่ไม่เป็นไปตามความคาดหมาย ส่งผลให้กิจการมีภาวะขาดทุนมากขึ้น ความเสี่ยงประเภทนี้ยังรวมถึงเรื่องการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยด้วย ความเสี่ยงด้านการผันผวนของราคา (Market Risk) ในภาวะนี้เกิดจากคู่ค้าหรือลูกค้ามีฐานะไม่มั่นคง ไม่สามารถชำระหนี้สินค้า หรือบริการ ได้ตามกำหนดระยะเวลาที่ต้องชำระเงิน เป็นผลเสียต่อกิจการทำให้รายได้ที่คาดว่าจะได้รับเข้ามา ไม่มีมาตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แต่แรก ความเสี่ยงทางธุรกิจ (Business Risk) เป็นความเสี่ยงที่ธุรกิจไม่สามารถทำรายได้จากการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บริษัทขาดทุนและมีฐานะทางการเงินที่ไม่มั่นคง

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2555) แบ่งประเภทความเสี่ยงทางการเงินเป็น 8 ประเภท
 ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การแบ่งประเภทความเสี่ยงทางการเงิน

ที่มา : เจริญ เจษฎาวัลย์, การวางมาตรฐานการบริหารความเสี่ยง (นนทบุรี: พอดี, 2555), 30.

จากภาพที่ 3 สามารถอธิบายได้ว่า การแบ่งประเภทความเสี่ยงทางการเงิน สามารถแบ่งออกได้เป็น 8 ประเภท คือ ความเสี่ยงทางด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) หมายถึงภาระทรัพย์สินและหนี้สินหมุนเวียนภายในบริษัทที่มีอยู่ กรณีที่บริษัทมีสภาพคล่องดี นั้นหมายความว่าบริษัทมีความสามารถทางการเงินเกี่ยวกับการจ่ายเงินคืนลูกค้าในด้านเงินฝาก หรือจ่ายเงินกู้ในกรณีที่บริษัททำการกู้ยืมเงินมาเพื่อบริหารบริษัท และยังรวมถึงความสามารถในการหาแหล่งระดมทุนได้ในยามที่บริษัทหมุนเวียนเงินไม่ทัน มีแหล่งสำรองทางการเงินได้อย่างทันเวลา รวมถึงการมีเงินสดในมือในปริมาณที่เหมาะสม สำหรับเหตุฉุกเฉินของกิจการเมื่อยามต้องการใช้เงิน

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2555: 30) ความเสี่ยงด้านการตลาด (Marketing Risk) หมายถึง เป็นเรื่องของความเสี่ยงในการทำรายได้ ไม่ได้ตามเป้าหมายที่บริษัทได้ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปที่ผลกำไรที่ประเมินการไว้ รวมทั้งการพัฒนาสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อทำรายได้สู่บริษัท กิจกรรมการส่งเสริมการขาย การสูญเสียรายได้จากการทุ่มตัวในการส่งเสริมการขายโดยผิดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทำให้กลุ่มลูกค้าไม่ตอบสนองต่อรายได้ของบริษัท โดยเฉพาะธุรกิจที่มีลักษณะในการได้รายได้มาจากกลุ่มลูกค้าที่คาดว่าจะได้รายได้แน่นอน แต่เมื่อมีคู่แข่งแย่งลูกค้าไป ทำให้การวางแผนเกี่ยวกับรายได้ที่คาดไว้ ไม่ตรงกับที่ตั้งใจไว้แต่แรก

ความเสี่ยงด้านกระแสเงินสด (Cash Flow Risk) หมายถึง เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับเรื่องกระแสเงินสด วัตถุประสงค์ของบริษัท เพื่อหาวิธีบริหารเงินสดที่มีอยู่ในมือให้ได้ผลตอบแทนสูงสุด ดังนั้นในการบริหารกระแสเงินสด จึงต้องมีการควบคุมดูแลกิจการ และการนำเงินสดไปลงทุนให้มีความเหมาะสม โดยไม่ให้กระแสเงินสดมียอดติดลบ สามารถควบคุมการไหลเข้า ไหลออกของเงินอย่างเหมาะสมกับความต้องการใช้เงินของกิจการ มีกระบวนการติดตามกระแสเงินสดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk) เป็นความเสี่ยงอันเกิดจากการผันผวนของอัตราดอกเบี้ย นั่นหมายความว่า กรณีกิจการมีการกู้ยืมเงินจากภายนอกมาเพื่อใช้ในการบริหารงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น บริษัทต้องแบกรับค่าใช้จ่ายในการต้องจ่ายดอกเบี้ยสูงขึ้นตามไปด้วย รายได้ของบริษัทก็จะมีปัญหาตามมาคือไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ เนื่องจากต้องสำรองจ่ายดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพิ่มขึ้นนั่นเอง

ความเสี่ยงด้านเงินตราต่างประเทศ (Foreign Currency Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของค่าเงิน มักจะเกิดขึ้นกับธุรกิจที่ทำหรือต้องติดต่อซื้อขายสินค้ากับต่างประเทศ หรือธุรกิจที่เกี่ยวกับค่าเงินตราต่างประเทศ และอาจหมายถึงรวมถึงการที่บริษัทใช้เงินกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินในต่างประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจของกิจการที่อาจทำให้ยอดเงินกู้ยืมในอนาคตสูงกว่าปัจจุบันเนื่องจากอัตราเงินตราต่างประเทศที่เปลี่ยนไป

ความเสี่ยงด้านสินเชื่อและวงเงินที่ได้รับ (Credit Line Risk) หมายถึง เป็นความเสี่ยงจากการประเมินวงเงินให้กับลูกค้าเกินกว่าฐานะความเป็นจริงของลูกค้าที่พึงจะชำระหนี้ได้ และขาดการติดตามถึงฐานะที่แท้จริงของผู้ที่กู้ยืมในปัจจุบันว่า มีการเปลี่ยนแปลงไปแล้ว เช่นการลาออกจากงาน หรือ บริษัทเกิดภาวะขาดทุนมีหนี้สินล้นพ้นตัว

ความเสี่ยงด้านการบริหารเงินสด (Cash Management Risk) เป็นการบริหารเงินในองค์กรให้มีขั้นต่อน้อยที่สุดเพื่อป้องกัน การทุจริตเกิดขึ้นเนื่องจากเงินผ่านมือพนักงานหลายๆ คน โดยมีการจำกัดปริมาณเงินสดในบริษัทที่ใช้ประจำวันให้เหมาะสมและเพียงพอ

ความเสี่ยงด้านระบบข้อมูลทางการเงิน (Financial Information System Risk) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับ ระบบข้อมูลที่ใช้ในบริษัท มีการบริหารจัดการที่ดีมีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์และเงื่อนไขและกฎเกณฑ์ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น มีการลำดับความสำคัญถึงผู้ที่เข้าถึงข้อมูลหรือการเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างๆ มีระบบจัดเก็บการเข้าถึงข้อมูลอย่างครบถ้วน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2553: 1) ได้แบ่งความเสี่ยงออกเป็น 4 ประเภท ตามลักษณะของธุรกิจได้แก่ 1. ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ (Strategic Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ

การเมือง การตลาด เศรษฐกิจ และกฎหมาย 2. ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk) จะเป็นความเสี่ยงทางด้านการดำเนินงาน กระบวนการ เทคโนโลยี และการปฏิบัติงานของคนในองค์กร 3. ความเสี่ยงทางด้านการเงิน (Financial Risk) เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับ ความผันผวนของทางด้านการเงิน สภาพคล่องของกิจการ การขึ้นลงของอัตราดอกเบี้ย 4. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน (Hazard Risk) เช่นอันตรายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานจนทำให้เสียชีวิตของบุคลากรและทรัพย์สินขององค์กร

เมธา สุวรรณสาร (2552) ได้แบ่งความเสี่ยงของทุกองค์กร เป็น 4 ประเภทได้แก่ 1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) โดยมากจะเป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับแผนงาน นโยบายต่างๆ ที่จะขับเคลื่อนธุรกิจให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือแผนงานที่ตั้งเป้าหมายไว้ และไม่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ อันเนื่องมาจากผลกระทบทั้งจากปัญหาภายในองค์กร และปัญหาภายนอกองค์กร 2. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operation Risk) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ที่เกิดจากความผิดพลาด หรือไม่เข้าใจกระบวนการในการทำงาน อันเกิดจากการขาดประสบการณ์ในการทำงาน 3. ความเสี่ยงด้านการเงินและการรายงาน (Finance and Report Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวกับความลดน้อยลงของเงินทุนบริษัทหรือการจกสรรเงิน ความเสี่ยงด้านกฎหมาย และกฎเกณฑ์ต่างๆ (Compliance Risk)

นฤมล สอาดโฉม และคณะ (2551) กล่าวว่า สามารถแบ่งความเสี่ยงได้เป็น 2 ประเภทในบริบทของ ซีอาร์โอ (CRO) คือความเสี่ยงทางด้านการเงิน และความเสี่ยงทางด้านการดำเนินการ ทางด้านการเงินจะประกอบด้วยความเสี่ยงทางด้านการตลาด คือความไม่แน่นอนของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทางด้านการตลาด ราคาหลักทรัพย์ที่มีความผันผวนขึ้นลงตลอดเวลาส่งผลต่อรายได้ของบริษัท อัตราการแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงของราคาสินค้า ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity) เป็นความสามารถในการบริหารเงินขององค์กร ให้สามารถหยิบมาใช้ได้ทันหรือหาแหล่งสำรองเงินได้ในเวลาฉุกเฉิน ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) คือความเสี่ยงอันเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญาของคู่ค้าทำให้เกิดการส่งมอบสินค้าไม่ทัน ส่วนอีกประเภทความเสี่ยงด้านการดำเนินการจะประกอบด้วย การสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรแสดงถึงบรรยากาศการใส่ใจของผู้บริหาร การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะธุรกิจของบริษัท การระบุเหตุการณ์ เป็นการบ่งชี้เหตุการณ์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่นำมาซึ่งความเสียหาย การประเมินถึงความเสี่ยงพิจารณาจากโอกาสเกิดและผลกระทบที่มีต่อบริษัท การตอบสนองความเสี่ยงว่าจะทำอย่างไรจึงจะให้ความเสี่ยงดังกล่าวหายไปหรือลดน้อยลงที่สุด การควบคุมความเสี่ยงคือการตรวจสอบถึงนโยบายต่างๆ การกำกับดูแลถึงการแก้ปัญหาที่วางไว้ประสบความสำเร็จหรือไม่ ปริมาณความเสี่ยงที่ทำการแก้ไขไว้ลดลงไป หรือเพิ่มขึ้นอีกถ้าเพิ่มขึ้นอีก ในกรณีที่ความเสี่ยงไม่ลดลงก็ต้องเปลี่ยนวิธีการแก้ปัญหาความเสี่ยงใหม่ สารสนเทศและการสื่อสาร มีระบบที่ทันสมัยสามารถรองรับปริมาณธุรกรรมได้อย่างเพียงพอ มีการติดตามการตรวจสอบ อย่างเพียงพอ

จร สุนทรายุทธ (2550) กล่าวว่า ความเสี่ยงสามารถเป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย ความเสี่ยงโดยทั่วไป (General Categories of Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากขนาดขององค์กรจะเป็นองค์ประกอบที่บ่งบอกว่า โอกาสจะเกิดความเสียหาย เช่นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มักจะมีความซับซ้อนมากกว่าองค์กรที่มีขนาดเล็ก การบริหารงานต่างๆ มักจะยุ่งยาก โอกาสเกิดความเสียหายย่อมมี

มากกว่า องค์กรที่มีขนาดใหญ่ จำเป็นต้องมีบุคลากร เครื่องมือ งบประมาณเปลี่ยนไปตามขนาดของ องค์กร ดังนั้นปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหาร จัดการก็จะมากตามไปด้วยความเสี่ยงชนิดนี้อาจแตกแยก ย่อยไปได้อีกหลายบริบทเช่นพิจารณาจากคุณภาพของหน่วยงานควบคุมภายในมีการตรวจสอบที่ รัดกุมตรงตามเป้าหมาย การเจริญเติบโตแบบก้าวกระโดดของกิจการอาจนำมาซึ่งความเร่งรีบในการ ผลิตหรือผัดผ่อนในการส่งมอบสินค้าเงินทุนจม หาแหล่งสำรองเงินทุนไม่ได้ที่จะรองรับการขยายตัวของ กิจการ การทุจริต การขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการปฏิบัติงานผิดพลาดก็เป็นส่วนหนึ่ง ของความเสี่ยงประเภทนี้ และอีกประเภทหนึ่งคือ ความเสี่ยงโดยเฉพาะพื้นที่ (Specific Risk Areas) ความเสี่ยงชนิดนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร มุ่งเน้นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นตามลักษณะ ของพื้นที่เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารสินทรัพย์ การบริหารการเงิน และการบริหาร ผลิตภัณท์ใหม่ หรือนวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2549: 25) ได้แบ่งความเสี่ยงตามลักษณะของการเกิด ความเสี่ยง โดยแบ่งเป็น 4 ประเภทคือ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในระดับยุทธศาสตร์ (Strategic Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ เศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย ตลาด ชื่อเสียงขององค์กร ผู้นำ และ ลูกค้า ความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ควบคุมได้ยากเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการที่จะ เดินไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในด้านปฏิบัติการ (Operation Risk) เป็น ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ผิดพลาด เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจใน กระบวนการ เทคโนโลยี ของคนในองค์กรหรือเกิดจากบุคลากรขาดประสบการณ์ในการทำงาน ขาด ความชำนาญ จนนำมาซึ่งความเสียหายที่เกิดขึ้นกับองค์กร ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการเงินในทุกๆ ด้าน (Financial Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการเงินเช่นสภาพคล่องของฐานะทางการเงิน มีเงินสด สำรองในมือเมื่อองค์กรต้องการใช้ หรือสามารถหาแหล่งสำรองทางการเงินเมื่อขาดเงินในภาวะฉุกเฉิน สามารถหยิบเงินจากแหล่งสำรองทางการเงินได้อย่างไม่มีปัญหา การขึ้นลงของอัตราดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนของเงินตราเกิดภาวะขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยน หรือ ข้อมูลเอกสารทางการเงินเกิดความผิดพลาด การรายงานทางการเงินทางบัญชี มีการหลบเลี่ยงหรือ ทุจริตตบแต่งตัวเลขยอดเงิน ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยจากอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน (Hazard Risk) ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับการเสียชีวิตของบุคลากรในองค์กร หรือ ทรัพย์สินขององค์กรเกิดความเสียหาย เช่นการภัยพิบัติทางธรรมชาติ และการก่อการร้าย

จากการแบ่งประเภทความเสี่ยงข้างต้น จะเห็นได้ว่า การแบ่งประเภทความเสี่ยงว่ามี กี่ชนิดนั้นไม่มีหลักการตายตัว แต่ส่วนใหญ่การแบ่งประเภทความเสี่ยงนั้น ขึ้นอยู่กับขนาด ลักษณะ และประเภทของธุรกิจที่องค์กรดำเนินกิจการอยู่ โดยมีหลักการว่า การแบ่งประเภทความเสี่ยง ดังกล่าว ต้องครอบคลุมความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรและขนาดของธุรกิจนั้นและสามารถที่จะตอบสนองถึง การลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้ สามารถช่วยองค์กรพยากรณ์ถึงความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น สามารถแก้ปัญหาในระยะยาวลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต การแบ่งประเภทความเสี่ยง ทำให้องค์กรสามารถรู้ในภาพใหญ่ได้ว่า มีความเสี่ยงอยู่ที่ไหนบ้าง เพื่อที่จะได้รู้ถึงขอบเขตของการ จัดการกับความเสี่ยงนั้นได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง โดยทั้งหมดสามารถนำมาปรับใช้กับธุรกิจของ บริษัทหลักทรัพย์ได้โดยการแบ่งความเสี่ยงของธุรกิจบริษัทหลักทรัพย์โดยดูจากโครงสร้างของธุรกิจ สามารถแบ่งความเสี่ยงได้หลายประเภทตั้งแต่ ความเสี่ยงทางด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงทางด้าน

ปฏิบัติการ ความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ความเสี่ยงทางด้านความผันผวนของราคา ความเสี่ยงด้านการกำหนดวงเงิน เป็นต้น

1.3 แนวทางการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2557) ได้กำหนดแนวทางการประเมินความเสี่ยงไว้ ประกอบด้วย 1. การวิเคราะห์ความเสี่ยง โดยการพิจารณาสาเหตุและแหล่งที่มาของความเสี่ยง ผลกระทบที่ตามมาทั้งทางบวกและทางลบ รวมถึงโอกาสที่จะเกิดขึ้นที่ส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรหลายด้าน นอกจากนี้ในการวิเคราะห์ควรมีมาตรการจัดการความเสี่ยงที่ดำเนินการอยู่ เพื่อให้ความเสี่ยงนั้นหมดไปหรือลดน้อยลงไปจากเดิม 2. การประเมินความเสี่ยง จะเปรียบเทียบค่าระหว่างความเสี่ยงที่ได้รับจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) กรณีที่ความเสี่ยงไม่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ความเสี่ยงดังกล่าวจะต้องถูกจัดการทันที

รัฐวิทย์ ชัยวัฒน์ (2556: 5) ได้กล่าวถึง การจัดระดับการประเมินความเสี่ยง (Degree of Risk Evaluation) ไว้ว่า ในการประเมินความเสี่ยงให้จำแนก โดยดูจากระดับของความเสี่ยงซึ่งอาศัยปัจจัยดังนี้คือ ความถี่หรือความน่าจะเป็น (frequency or probability) ของเหตุการณ์ความเสียหายที่เกิดขึ้นว่ามีการเกิดเหตุการณ์บ่อยแค่ไหนโดยเปรียบเทียบข้อมูลจากอดีตที่เกิดขึ้นเป็นตัวชี้วัดถึงความถี่และความรุนแรงที่เกิดขึ้นและนำมาเป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับความถี่ที่เกิดขึ้น มูลค่าผลกระทบหรือความรุนแรงที่เกิดขึ้น (Impact or severity) ของเหตุการณ์ความเสียหายหรือความรุนแรงมีมูลค่าที่มีนัยสำคัญ หรืออาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทอันจะทำให้บริษัทขาดความน่าเชื่อถือซึ่งถือว่าการส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงในธุรกิจ ยิ่งถ้าในกรณีที่ธุรกิจทำธุรกิจเกี่ยวกับการเงินจึงต้องระวังเป็นพิเศษ ในการประเมินความเสี่ยงมีความจำเป็นต้องพิจารณาเหตุผลทั้ง 2 ด้านไปพร้อมๆกัน เช่นเหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดบ่อย และมีความเสียหายมากส่งผลกระทบต่อบริษัทมาก จึงเป็นความเสี่ยงที่ต้องเร่งดำเนินการแก้ปัญหาก่อนความเสี่ยงที่แทบไม่เกิดเลยและผลกระทบต่อบริษัทน้อยต่อบริษัท

กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และคณะ (2556) กล่าวถึงการประเมินความเสี่ยงของธุรกิจนั้นจะต้องเริ่มจากหน่วยงานย่อย คือ เริ่มจากหน่วยงานย่อยของธุรกิจหรือส่วนงานที่เล็กที่สุดก่อน และต้องเริ่มทุกส่วนและทุกแผนกของบริษัทเพื่อจัดหาว่าแต่ละฝ่าย มีความเสี่ยงใดที่เกี่ยวข้องกันบ้างโดยระบุถึงสาเหตุของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นว่าเกิดจากอะไร ทำให้เกิดความผิดพลาดจนเกิดเป็นความเสี่ยงนั้นขึ้นมา และนำมาจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง (Risk Prioritization) โดยทุกหน่วยงานต้องเห็นถึงความสำคัญและลำดับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นเป็นรายกิจกรรมกำหนดค่าความเสี่ยงที่แสดงถึงโอกาสความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นว่ามีความถี่ในการเกิดบ่อยแค่ไหน และผลกระทบของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น มีระดับความรุนแรงแค่ไหนที่องค์กรจะยอมรับได้ถึงผลกระทบของความเสี่ยงนั้น ถ้าองค์กรรับความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ได้ นั่นหมายความว่า เป็นความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูง เมื่อได้ระดับความเสี่ยง แต่ละความเสี่ยงนั้นมีค่าทั้งสองอย่างไร เช่นค่าความเสี่ยงน้อยสุดคือ 0 ไปจนถึงค่าความเสี่ยงสูงสุดคือ 5 ไล่ลำดับไปตามความเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของธุรกิจ นำมาจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง โดยให้ความสำคัญกับความเสี่ยงที่สูงสุดก่อนเพื่อนำมาสู่กระบวนการควบคุมความเสี่ยงต่อไปให้เหมาะสมกับขนาดขององค์กร หรือรูปแบบธุรกิจที่ต้องการที่จะควบคุมความเสี่ยงดังกล่าวนั้น ให้เหมาะสม

ตารางที่ 2 ลักษณะระดับความรุนแรงของความเสี่ยง

ลำดับ	ระดับความรุนแรง
5	สูงมาก
4	สูง
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยมาก

ที่มา: กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และคณะ, การจัดการความเสี่ยงและตราสารอนุพันธ์ (Risk Management And Derivatives) (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ แมคกรอ-ฮิล, 2556).

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่า ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงสามารถแบ่งเป็น 5 ระดับคือ ระดับ 1 หมายถึงความรุนแรงน้อยมาก ระดับ 2 ความรุนแรงน้อย ระดับ 3 ความรุนแรงปานกลาง ระดับ 4 ความรุนแรงสูง ระดับ 5 ความรุนแรงสูงมาก ในการจัดการความเสี่ยงที่จัดระดับดังนี้ องค์กรควรจัดการความเสี่ยงระดับที่รุนแรงสูงสุดก่อนเสมอ เพื่อลดระดับความเสี่ยงนั้นหมายความว่า ถ้ากรณีองค์กรเผชิญกับความเสี่ยงสูงที่มีผลกระทบต่อบริษัทมากที่สุด อาจนำความเสียหายในรูปแบบของ ชื่อเสียง หรือเงินทอง มาสู่องค์กรอย่างมากทำให้องค์กรไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ตารางที่ 3 การประเมินความเสี่ยง เพื่อจัดลำดับความเสี่ยง

ชนิดของความเสี่ยง	โอกาสที่จะเกิด	ความรุนแรงของผลกระทบ
1. สภาพคล่องของกิจการ	2	4
2. เครื่องจักรขัดข้อง	3	4
3. เอกสารสูญหาย	4	2
4. การประท้วง	1	3

ที่มา: กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และคณะ, การจัดการความเสี่ยงและตราสารอนุพันธ์ (Risk Management And Derivatives) (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ แมคกรอ-ฮิล, 2556).

จากตารางที่ 3 สามารถอธิบายได้ว่า หลังจากที่มีผู้ประเมินความเสี่ยง ทำการประเมินค่าความความเสี่ยง ด้วยค่าโอกาสที่จะเกิด และความรุนแรงของผลกระทบ จะทำให้ผู้ประเมินทราบว่า ความเสี่ยงชนิดใดที่ผู้ประเมินจะให้ความสำคัญที่สุด จากตัวตัวอย่าง ชนิดของความเสี่ยงเรื่อง

เครื่องจักรขัดข้องต้องรีบดำเนินการก่อน ตามมาด้วยความเสี่ยงสภาพคล่องกิจการ และเอกสารสูญหาย ต้องรีบดำเนินการในลำดับต่อไป

วิชัย กิตติวิทยากุล (2556) ได้ให้แนวทางการประเมินความเสี่ยงว่า แต่ละบริษัทจะต้องมองเห็นถึงเหตุการณ์และประเมินสถานการณ์ จาก 2 มุมมองได้แก่ โอกาสที่เกิดความเสี่ยงและผลกระทบของความเสี่ยงนั้นอาจเป็นทั้งผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ โดยการใช้วิธีการเทคนิคทางคุณภาพและเชิงปริมาณมาช่วยในวิธีการประเมินความเสี่ยง เป็นสิ่งที่รวมกันของทั้งสองสิ่ง ฝ่ายบริหารจะใช้เทคนิคทางคุณภาพเมื่อความเสี่ยงนั้นวัดด้วยปริมาณไม่ได้เก็บค่าสถิติไม่ได้ หรือไม่สามารหาค่าเป็นตัวเลขได้ หรือข้อมูลความเสี่ยงที่หาได้ไม่เพียงพอกับการประเมินในทางปริมาณ การประเมินเชิงปริมาณจะประกอบด้วย ประเมินความน่าจะเป็น (Probabilistic) ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับมูลค่าหลักทรัพย์ในราคาตลาด (Market Value at risk) การประเมินความเสียหาย (Lost distributions) การทดสอบในกรณีภาวะฉุกเฉิน (Stress test) สิ่งเหล่านี้สามารถกำหนดเป็นตัวเลข และสามารถวิเคราะห์ในเชิงปริมาณได้ อย่างสมเหตุสมผลในการจะใช้เทคนิคเชิงคุณภาพหรือปริมาณนั้นขึ้นอยู่กับข้อมูลเบื้องต้นที่มี หรือต้องการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ไม่มีความถี่มาจับค่าได้ ทั้งนี้จะใช้วิธีการแบบใดขึ้นอยู่กับการแบ่งแยกลักษณะความเสี่ยงขององค์กร

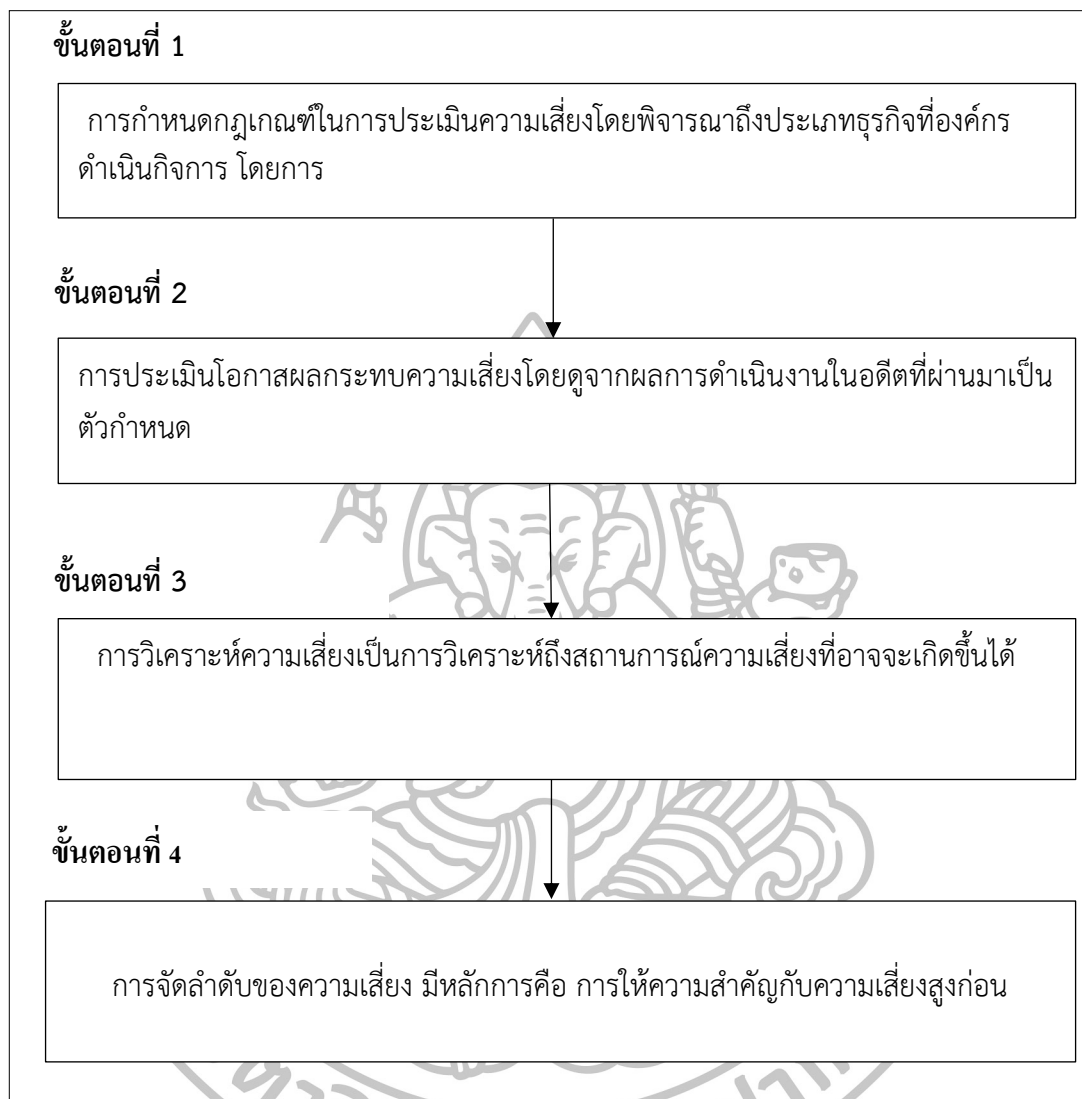
บรยรงค์ โตจินดา และคณะ (2556: 136) กล่าวว่า แนวทางการประเมินความเสี่ยงนั้นเป็นกระบวนการวิเคราะห์ ถึงผลกระทบที่ได้รับจากความเสี่ยงนั้นๆ ว่าเรื่องที่เสี่ยงคือเรื่องอะไร โดยมุ่งเน้นไปตามกลุ่มธุรกิจ แต่ละประเภทจะไม่เหมือนกัน และความเสี่ยงนั้นมีความเสี่ยงตรงไหน เช่นความเสี่ยงทางด้านการเงินนั้นมีปัจจัยความเสี่ยงในเรื่องของความผันผวนของการแลกเปลี่ยนเงินตราทำให้เกิดการขาดทุนจากการแลกเปลี่ยนเงินตรา หรือการขึ้นลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นต้นอาจทำให้กิจการเป็นหนี้เพิ่มเนื่องจากอัตราดอกเบี้ยซึ่งมากกว่าที่คาดคะเนได้ว่าเป็นความเสี่ยงอย่างไรคือหาผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากเกิดความเสี่ยงนั้นๆ เช่นความผันผวนของอัตราดอกเบี้ยนั้นจะส่งผลกระทบต่อกระแสเงินสดของบริษัทในกรณีที่บริษัทลงทุนในลักษณะกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินมาลงทุนในกิจการขั้นตอนการกู้ยืมดอกเบี้ยเงินกู้ยังไม่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจเพราะอัตราดอกเบี้ยยังไม่มีการปรับตัวเพิ่มขึ้น แต่ในอนาคตถ้ามีการปรับตัวของอัตราดอกเบี้ยย่อมส่งผลกระทบต่อธุรกิจเพราะเป็นการทำให้ต้นทุนที่กู้ยืมไว้แต่แรกเพิ่มสูงขึ้นผลกำไรที่คาดหวังไว้ก็ไม่เป็นไปตามทิศทางที่องค์กรคาดหวังไว้หรือธุรกิจที่ทำการเกี่ยวกับการแปรรูปสัตว์ เมื่อมีโรคระบาดย่อมส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเพราะผู้บริโภคจะไม่ซื้อสินค้าตัวนั้นแน่ในภาวะของการเกิดโรคระบาด การจัดลำดับความเสี่ยงถึงความสำคัญของความเสี่ยงที่พบว่า มีความเสี่ยงมาก จำเป็นต้องรีบแก้ไขอย่างรวดเร็ว ตามลำดับของความสำคัญลงไป ขั้นตอนต่อไปจึงเป็นเรื่องการแก้ไขและป้องกัน เพื่อให้ความเสี่ยงที่เราประเมินได้นั้นหายไป หรือลดน้อยลงไปและหาทางป้องกันไม่ให้ความเสี่ยงนั้นเกิดขึ้นกับองค์กรอีก หรือหาทางหลีกเลี่ยงให้องค์กรได้รับผลกระทบ หรือความเสียหายน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2556: 3) ได้กล่าวถึงแนวทางในการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ว่าเป็นขั้นตอนหรือกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงขององค์กรหรือ การจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงจากน้อยที่สุดไปมากที่สุดโดยในการแบ่งชั้นลำดับความเสี่ยงนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจหรือลักษณะการดำเนินงานขององค์กร โดยประเมินจาก โอกาสที่จะเกิด (Likelihood) ความถี่หรือโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงมีความบ่อยแค่ไหนโดยจำเป็นต้องเก็บเป็นสถิติไว้

เป็นตัวเปรียบเทียบถึงความถี่ของเหตุการณ์ที่เกิด และผลกระทบ (Impact) คือความรุนแรงของความเสียหายที่จะเกิดขึ้น โดยแบ่งเป็นระดับความรุนแรงเมื่อเกิดความเสี่ยงดังกล่าว นำมาจัดระดับความเสี่ยง (Degree Risk) คือสถานะความเสี่ยงที่ได้จากการประเมินถึงโอกาสและผลกระทบ แสดงว่า เมื่อระดับความเสี่ยงมีค่าสูง ย่อมหมายความว่า ความเสี่ยงดังกล่าวมีความเสี่ยงสูง ต้องบริหารจัดการก่อนเป็นลำดับแรก ตามมาด้วยการจัดการความเสี่ยงระดับรองลงไปจนถึงความเสี่ยงที่มีค่าน้อยที่สุดเป็นลำดับสุดท้าย การประเมินความเสี่ยงด้วยดัชนีตัวเลขทำให้ผู้ที่ตัดสินใจที่จะควบคุมหรือจัดการความเสี่ยงมองเห็นภาพรวมได้ง่ายขึ้น มองภาพปัญหาได้ออกกว่า ควรจัดการความเสี่ยงใด เป็นลำดับแรก และให้ความสำคัญกับความเสี่ยงสูงก่อนเสมอ แล้วจึงนำมาจัดการกับระดับความเสี่ยงที่น้อยลงไป

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2556: 35) กล่าวถึงการประเมินความเสี่ยงว่า สามารถทำได้ทั้งการประเมินในเชิงคุณภาพซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ไม่สามารถหาตัวเลขหรือสถิติมาเป็นตัวชี้วัดได้ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับกลยุทธ์หรือนโยบายขององค์กรที่จะนำไปปฏิบัติซึ่งไม่สามารถชี้วัดเป็นตัวเลขได้โดยจะสามารถประเมินจากความสำเร็จของนโยบายดังกล่าวว่าบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้หรือไม่ โดยใช้ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพเป็นตัวกำหนดในการประเมินถึงความเสี่ยงดังกล่าว และเชิงปริมาณจะมีลักษณะข้อมูลเป็นตัวเลขสามารถที่จะมีการเก็บสถิติเป็นตัวชี้วัด หรือนำค่าตัวเลขมาเป็นตัวชี้วัดความเสี่ยงซึ่งมองจากอดีตที่เคยผิดพลาดมาเกณฑ์ชี้วัด โดยการมองภาพรวมขององค์กรทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ให้ครอบคลุมด้านต่างๆ ขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงประกอบด้วย การจำแนกประเภทของความเสี่ยง การบ่งชี้ และการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของความเสี่ยงโดยพิจารณาถึงโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงว่ามีมากน้อยเพียงใดและมีความถี่หรือความบ่อยครั้งแค่ไหนในการเกิดความเสี่ยงนั้น ระดับผลกระทบของความรุนแรงความเสี่ยงที่เกิดกับกิจการว่ามีความรุนแรงระดับใด เมื่อเกิดเหตุการณ์นั้นๆ เมื่อมีความถี่บ่อยและผลกระทบรุนแรงมากเกินไปองค์กรจะยอมรับได้ นั้นหมายถึงความเสียหายที่จะเกิดความเสี่ยงดังกล่าวต้องบริหารจัดการก่อนความเสี่ยงชนิดอื่นทันทีเพราะเป็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญต่อองค์กร ที่อาจทำให้องค์กรเกิดความเสียหายหรือไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ การให้ความสำคัญกับความเสี่ยงที่สำคัญก่อนแล้วจึงตามมาด้วยการควบคุมความเสี่ยงในระดับที่ประเมินได้ในระดับรองๆ ลงไปตามความเหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจ

จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ (2556: 100) ได้แบ่งแนวทางการประเมินความเสี่ยงไว้ตามรูปแบบและลักษณะของธุรกิจ 4 ขั้นตอนประกอบด้วย



ภาพที่ 4 แนวทางการประเมินความเสี่ยง 4 ขั้นตอน
ที่มา: จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ, การบริหารความเสี่ยงอย่างมืออาชีพ (Professional Risk Management) (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ แมคกรอ-ฮิต, 2556).

จากภาพที่ 4 สามารถอธิบายได้ว่า แนวทางการประเมินความเสี่ยง แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน คือขั้นแรก กำหนดเกณฑ์ที่จะประเมินความเสี่ยงที่บริษัทยอมรับได้และความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้เพื่อหาเกณฑ์ที่เหมาะสมกับขนาดหรือธุรกิจขององค์กร ขั้นตอนที่ 2 โดยแยกเป็นการจัดลำดับความเสี่ยงพิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง และผลกระทบ (Impact) โดยพิจารณาจากขนาดความรุนแรงความเสียหายที่เกิดขึ้นหากเกิดความเสี่ยงว่ามากเพียงใด องค์กรสามารถยอมรับได้หรือไม่หรือว่า ความเสียหายมีความรุนแรงจนองค์กร ไม่สามารถยอมรับได้ และพิจารณาถึงความบ่อยครั้งเมื่อเกิดมีความเสี่ยงในกรณีที่มีความถี่ในการเกิดความเสี่ยงและมีผลกระทบต่อองค์กรมาก ความเสี่ยงนั้นจัดเป็นความเสี่ยงสูง ขั้นตอนที่สาม เป็นการวิเคราะห์ถึงสถานการณ์ความเสี่ยงที่อาจ

เกิดขึ้นได้โดยลำดับขั้นเป็นตัวเลระหว่างความถี่และผลกระทบของเหตุการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นนั้น ขั้นตอนที่ดีที่สุดคือการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง เป็นขั้นตอนต่อไปจากการกำหนดการวิเคราะห์คือดูความสำคัญของความเสี่ยงที่ให้ไว้ นั้นหมายความว่า เมื่อพบความเสี่ยงสูง นั่นคือปัญหาที่บริษัทต้องรีบแก้ไขก่อนความเสี่ยงชนิดอื่น

มหาวิทยาลัยมหิดล (2554: 11) ได้กล่าวถึงแนวทางสำหรับการประเมินความเสี่ยง โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ และระบุเหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยงจากปัจจัยนั้น บริษัทจึงดำเนินการประเมินความเสี่ยงในแต่ละด้าน โดยแต่ละหน่วยงานจะเป็นผู้ประเมินโอกาส และความถี่ของเหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยง (Likelihood) ซึ่งมีผลต่อการบรรลุเป้าหมายการดำเนินการของบริษัท และประเมินผลกระทบ (Impact) ของเหตุการณ์นั้น ซึ่งอาจเป็นความเสียหายในรูปของตัวเงิน หรือการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ การสูญเสียชื่อเสียง การประเมินความเสี่ยงช่วยให้บริษัทสามารถกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Acceptable Risk) ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานได้ กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงโดยทั่วไปประกอบด้วยเทคนิคเชิงปริมาณ (Quantitative) และเทคนิคเชิงคุณภาพ (Qualitative) ซึ่งการประเมินความเสี่ยงด้วยเทคนิคเชิงปริมาณนั้นมีความถูกต้องและเข้าใจได้ง่ายมากกว่าเทคนิคเชิงคุณภาพ โดยการนำความรู้ทางคณิตศาสตร์ และหลักการทางสถิติประยุกต์ เพื่อให้ผลลัพธ์การประเมินความเสี่ยงมีความถูกต้อง และแม่นยำยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อลดความโน้มเอียงของการตัดสินใจที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบุคคล ซึ่งเหมาะกับการใช้ในกิจกรรมที่มีความซับซ้อน เช่น การประเมินความเสี่ยงในฐานะการลงทุน กำหนดให้ใช้เทคนิคการประเมินความเสี่ยงในเชิงคุณภาพกับความเสี่ยงที่ไม่สามารถประเมินในเชิงปริมาณได้ หรือเมื่อนำข้อมูลที่น่าไปใช้ประเมินขาดความน่าเชื่อถือ หรือไม่สามารถนำมาวัดค่าได้ หรือการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น อาจไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป อย่างไรก็ตาม การเลือกใช้เทคนิคใดการคำนึงถึงความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และความเหมาะสมกับลักษณะของกิจกรรม กระบวนการประเมินความเสี่ยง จะต้องมีการลำดับความสำคัญของความเสี่ยงของหน่วยงาน ต้องมีการประเมินเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการประเมินความเสี่ยง ตามสภาพแวดล้อมในแต่ละช่วงเวลาและควรประเมินสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจเป็นระยะๆ ด้วย อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการจัดการและประเมินความเสี่ยงอย่างเหมาะสม โดยบริษัทกำหนดการประเมินความน่าจะเป็นที่จะเกิดความเสี่ยง และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นพร้อมทั้งกำหนดแนวทางไว้ โดยพิจารณาจาก การใช้ข้อมูลเหตุการณ์ในอดีตเป็นฐานในการประเมินความเสี่ยง เนื่องจากมีความน่าเชื่อถือ มากกว่าการประเมินแบบอนุमान ใช้ข้อมูลภายใน บนพื้นฐานประสบการณ์ของแต่ละหน่วยงานและใช้ข้อมูลภายนอกเพื่อการตรวจสอบวิเคราะห์อ้างอิง และเป็นมาตรฐานสำหรับวัดการเปรียบเทียบ ผู้ประเมินต้องระมัดระวังการใช้เหตุการณ์ในอดีตเพื่อการคาดการณ์อนาคต เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลต่อเหตุการณ์เหล่านั้น อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และไม่สามารถมั่นใจได้ว่าเหตุการณ์ในอนาคตจะมีลักษณะการเคลื่อนไหวเช่นเดียวกับเหตุการณ์ในอดีต ซึ่งเป็นกระบวนการในการประเมิน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2553: 2) ได้กำหนดแนวทางการประเมินความเสี่ยงไว้ดังต่อไปนี้ การวัดระดับความเสี่ยงตามกิจกรรมหรือลักษณะธุรกิจของบริษัท นั้นหมายความว่า กิจกรรมดังกล่าวคือการปฏิบัติงานหรือกระบวนการทำงานที่มีอยู่ในองค์กรที่ผิดพลาดตามที่ได้ระบุไว้ โดยการประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง หรือความถี่ (Likelihood or Frequency) ว่าจะมี

ความผิดพลาดบ่อยแค่ไหนและส่งผลกระทบต่อ (Impact) ความรุนแรงกับบริษัทระดับใด เพื่อพิจารณา ความรุนแรงของความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ความเสี่ยงต่ำ (Low Risk) คือมีความถี่และมีความรุนแรงของโอกาสและผลกระทบน้อย ความเสี่ยงปานกลาง (Medium Risk) คือมีความถี่และความรุนแรงของโอกาสและผลกระทบในลักษณะปานกลาง ความเสี่ยงสูง (High Risk) คือมีความถี่และความรุนแรงของโอกาสและผลกระทบสูง และความเสี่ยงสูงมาก (Very High Risk) คือมีความถี่และความรุนแรงของโอกาสและผลกระทบสูงมาก เมื่อทำการประเมินความเสี่ยง ดังกล่าวแล้ว ความเสี่ยงที่ต้องจัดการหรือแก้ไขให้หมดไปคือความเสี่ยงระดับสูงก่อนเป็นอันดับแรก แล้วตามมาด้วยความเสี่ยงที่มีความสำคัญระดับรองๆ ลงไป จนถึงระดับต่ำสุด จากการจัดลำดับความเสี่ยง เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของความเสี่ยงที่แตกต่างกัน ทำให้องค์กรสามารถกำหนดการควบคุม ความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมกับธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานสามารถวางแผนและจัดสรรทรัพยากร ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมภายใต้งบประมาณที่กำหนดไว้ รวมทั้งอัตรา จำนวนกำลังคน หรือ ระยะเวลาที่กำหนด โดยอาศัยข้อกำหนดกฎเกณฑ์ที่ได้ตั้งขึ้นไว้ซึ่งกฎเกณฑ์ดังกล่าวอาจเป็นทั้งในเชิง ปริมาณถ้าข้อมูลนั้นสามารถบอกเป็นตัวเลขหรือความถี่ได้ และ ในเชิงคุณภาพถ้าข้อมูลนั้นไม่สามารถ จำแนกเป็นตัวเลขหรือสถิติได้จำเป็นต้องอาศัยความรู้สึกในการช่วยตัดสินใจ โดยขึ้นอยู่กับข้อมูลและ สภาพของธุรกิจขององค์กร และดุลยพินิจของผู้บริหารที่จะใช้ตัดสินใจ โดยเกณฑ์ในลักษณะปริมาณ จะเหมาะสมกับส่วนงานที่มีข้อมูลเป็นตัวเลข หรือเกี่ยวข้องกับจำนวนเงินมาใช้ในการวิเคราะห์ ส่วน เชิงคุณภาพนั้นเป็นการกำหนดเกณฑ์ที่ไม่สามารถหีบตัวเลขมาเป็นเกณฑ์ได้เช่นการอธิบายถึงความ บาดเจ็บของพนักงานที่มีลักษณะรุนแรง ผู้ประเมินความเสี่ยงนั้น ควรเป็นหน่วยงานที่มีความรู้ ความ ชำนาญในองค์กร มีประสบการณ์ในการทำงานขององค์กรนั้น รวมทั้งสามารถมองภาพรวมขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือสามารถกล่าวได้ว่า ควรเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ในเรื่องที่เป็นธุรกิจ ขององค์กร

ตารางที่ 4 ลักษณะการประเมินความเสี่ยง

รายละเอียดความเสี่ยง	โอกาสเกิด	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง			
			ต่ำ	กลาง	สูง	สูงมาก
การขาดสภาพคล่องของกิจการ	ต่ำ	สูง		✓		
ข้อร้องเรียนของลูกค้า	ปานกลาง	สูงมาก				✓
สัญญาสูญหาย	ต่ำ	สูงมาก			✓	
การสูญเสียทรัพย์สินเล็กน้อย	ต่ำ	ต่ำ	✓			

จากตารางที่ 4 สามารถอธิบายได้ว่าระดับของความเสี่ยงขององค์กร แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ ระดับความเสี่ยงต่ำ ระดับความเสี่ยงปานกลาง ระดับความเสี่ยงสูง และระดับความเสี่ยงสูงมาก ซึ่งพิจารณามาจาก โอกาสเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงที่มีความถี่ ในการเกิดมากน้อยเพียงใด พิจารณาถึงการเกิดเหตุการณ์ว่าบ่อยเพียงใด อาจเป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือนหรือรายปี มี จำนวนการเกิดเหตุการณ์มีความถี่แค่ไหน คือเรียงลำดับจาก ระดับต่ำ ปานกลาง สูง สูงมาก และ

ผลกระทบกระทบความเสียหายที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทแบ่งเป็น 4 ระดับคือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง ระดับสูง และระดับสูงมาก พิจารณาจากมูลค่าของความเสียหายหรือส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทในด้านลบ จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่า ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงของลูกค้านี้มีความเสี่ยงสูงสุด เป็นความเสี่ยงที่ต้องดำเนินการปิดความเสี่ยงและหาทางแก้ไขก่อนความเสี่ยงอื่น รองลงมาคือการแก้ปัญหาของความเสี่ยงของสัญญาสูญหายและหาทางแก้ไขเป็นลำดับถัดไป ลำดับต่อมาคือการแก้ปัญหาของความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของกิจการ ตามลำดับของความเสียหาย จนถึงในลำดับสุดท้ายคือ และการสูญเสียทรัพย์สินเล็กน้อย

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2551) ได้กล่าวถึงแนวทางการประเมินความเสี่ยงคือ การพิจารณาถึงเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นและมีผลกระทบกับวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเป็นเหตุการณ์ด้านลบ นำมาซึ่งความเสียหายมาสู่องค์กร อาจมีผลจากความเสียหายจากระดับเพียงเล็กน้อย ไปจนถึงระดับมีความเสียหายมาก ปกติวิธีการประเมินความเสี่ยงที่ใช้จะมีการประเมินทั้งแบบคุณภาพและปริมาณมาช่วยร่วมกันในการประเมินเพื่อให้ผลการประเมินมีความถูกต้องแม่นยำและใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด โดยสอดคล้องกับธุรกิจขององค์กร และนอกจากนี้ในการประเมินความเสี่ยงที่ได้นั้น ควรมีการประเมินผลกระทบกับในองค์กร ทั้งในด้านบวกและผลกระทบในด้านลบ เพื่อใช้เปรียบเทียบกันจากเหตุการณ์เดียวกันนั้น

จรัสศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2551: 58) กล่าวถึงการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงว่าเป็นการคำนวณความเสี่ยงมาจาก โอกาสที่จะเกิด X ผลกระทบ โดยที่ โอกาสที่เกิดหมายถึง ระดับความถี่ที่จะเกิดความเสียหายต่อองค์กร โดยการแบ่งระดับความเสี่ยงนั้นจะขึ้นอยู่กับขนาดของธุรกิจองค์กรหรือลักษณะของธุรกิจที่ดำเนินการอยู่ ซึ่งในความเป็นจริงจำเป็นต้องมีการหารือภายในหน่วยงานถึงสถิติที่เกิดขึ้นจริงว่ามีความถี่บ่อยแค่ไหน ผลกระทบความเสี่ยง หมายถึง ความเสียหายหรือความรุนแรงที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ซึ่งโดยส่วนใหญ่มักจะกำหนดเป็นมูลค่าหรือตัวเงิน ที่องค์กรจะต้องสูญเสียอาจเป็นลักษณะของตัวเงินหรือ ความปลอดภัยของบุคคลกร ผลกระทบกับชื่อเสียงขององค์กร โดยมักจะกำหนดเป็นขั้นๆ หรือระดับต่างๆ โดยกำหนดมูลค่าความเสี่ยงที่ลดหลั่นกันไป ในการปฏิบัติงานจริงจำเป็นต้องปรึกษากันถึงความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ อยู่ในระดับไหน และความเสี่ยงที่มีมูลค่าที่องค์กรไม่สามารถยอมรับได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2550: 8) ได้กล่าวถึงการประเมินความเสี่ยงเป็นกระบวนการคาดคะเน ในการคำนวณจากโอกาสที่จะเกิด สาเหตุต่างๆ ที่จะนำไปสู่เหตุแห่งความเสียหาย โดยที่หน่วยงานจะต้องสามารถจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงเพื่อเป็นการให้ความสำคัญกับความเสี่ยงที่สำคัญก่อน รวมถึงการกำหนดจุดควบคุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการควบคุมความเสี่ยงของหน่วยงาน สามารถประเมินจากผลกระทบความรุนแรงที่ก่อให้เกิดความเสียหาย และความบ่อยหรือความถี่ที่โอกาสความเสียหายนั้นจะเกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กรต้องรีบแก้ไขโดยเร่งด่วน เพราะมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นบ่อยๆ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วสร้างความเสียหายภายในระยะเวลาสั้นและส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นขององค์กร ก็ต้องรีบแก้ไขโดยด่วน แม้โอกาสที่จะเกิดขึ้นไม่บ่อยก็ตาม การประเมินความเสี่ยงนั้นทำได้หลายวิธี โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับองค์กร ในการปฏิบัติงานควรมีการเก็บสถิติของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การประเมินความเสี่ยงขององค์กรใกล้เคียงกับความเป็นจริง เมื่อ

ต้องการใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ แต่ทั้งนี้ ควรคำนึงถึงความเสี่ยงที่มีระดับสูงและมีโอกาสบ่อย มาจัดการก่อน การจัดลำดับความเสี่ยงนั้นจะช่วยให้สามารถวางแผนและเลือกใช้ทรัพยากรในการจัดการความเสี่ยงได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

นฤมล สอาดโหม (2550) ได้กำหนดแนวทางการประเมินความเสี่ยง พิจารณาจาก ความเสี่ยงขององค์กรลักษณะของธุรกิจที่องค์กรดำเนินอยู่โดยนำมาระบุถึงความเสี่ยง และจัดลำดับ ความสำคัญของความเสี่ยง โดยใช้ข้อมูลที่มีคุณภาพ การจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงถือว่าเป็นคุณสมบัติหลักขององค์กร การวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงเชิงคุณภาพ จะต้องดำเนินการ วิเคราะห์ถึงโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงในองค์กรว่า มีโอกาสเกิดบ่อยเพียงใดและผลกระทบของแต่ละ รายการความเสี่ยงที่ระบุขึ้น นำมาจัดความสำคัญลำดับความเสี่ยง โดยดูจากความสำคัญเป็นลำดับ แรกก่อน นั่นคือความเสี่ยงที่มีความรุนแรงกว่าความเสี่ยงรายการอื่นๆ ส่วนการวิเคราะห์ความเสี่ยง เชิงปริมาณ จำเป็นต้องวิเคราะห์ข้อมูล ในลักษณะของการเห็นเป็นตัวเลข เช่นการวิเคราะห์ ค่าใช้จ่าย และระยะเวลา ผู้ประเมินความเสี่ยงด้านนี้ ควรเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ และการประมวลผลด้าน ข้อมูลและนำมาเปรียบเทียบกับโอกาสที่จะเกิดและผลกระทบความรุนแรงของความเสี่ยงดังกล่าว

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550) ได้กล่าวถึงการประเมินความเสี่ยงว่า เป็นการวัด ความถี่และความรุนแรงของความเสี่ยงในการที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยในการ วัดผลดังที่ว่านั้นต้องอาศัยข้อมูลที่เกิดขึ้นในอดีต และสิ่งที่องค์กรกระทำอยู่ในขณะนี้เป็นตัวประกอบ ในการตัดสินใจ สิ่งที่องค์กรต้องคำนึงถึงคือ โอกาสที่ความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในองค์กรมีความ บ่อยแค่ไหนและถ้าสูญเสียมีมูลค่าเท่าใดเมื่อเปรียบเทียบกับตัวเงิน โดยอาศัยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใน อดีตเป็นข้อมูลพื้นฐานถึงค่าความเสียหายที่องค์กรยอมรับได้ และจากอดีตที่ผ่านมาความเสียหาย ดังกล่าวเกิดขึ้นกี่ครั้ง ซึ่งเปรียบเทียบกับปัจจุบันถ้ากรณีองค์กรมีการขยายกิจการออกไปเป็นกี่เท่า โอกาสเกิดความเสียหายก็ควรเพิ่มขึ้น และในการวัดความถี่และความรุนแรงที่ส่งผลกระทบต่อ กิจการนั้น จำเป็นต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง โดยพิจารณาจาก ผลกระทบ (Impact) โอกาสที่จะเกิด (Probability) และการวิเคราะห์ (Discrimination) โดยจัดเป็นลำดับ ค่ะแนตามน้ำหนักของความรุนแรงของความเสี่ยง หลังจากจัดลำดับความเสี่ยงได้เรียบร้อยแล้ว พิจารณาว่าความเสี่ยงใดต้องใส่ใจเป็นพิเศษ ให้รีบดำเนินการจัดการกับความเสี่ยงนั้นก่อน โดย ไล่เรียงจากความเสี่ยงสูง ไปจนถึงระดับความเสี่ยงมีขนาดเล็กน้อยไปเป็นลำดับสุดท้ายของความเสี่ยงที่ เกิดขึ้น

จากการประเมินความเสี่ยงที่กล่าวข้างต้น สามารถอธิบายได้ว่า ขั้นตอนการ ประเมินความเสี่ยงนั้น องค์กรจะต้องคำนึงถึงโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงว่ามีความบ่อย หรือความ เสี่ยงนั้นเกิดได้ถี่แค่ไหน โดยอาศัยข้อมูลจากอดีตเป็นตัวชี้วัด ในการกำหนดถึงเกณฑ์จำนวนการเกิด ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในองค์กร และยังคงพิจารณาถึงความเสี่ยงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อองค์กรแค่ไหน ผลกระทบที่เกิดดังกล่าวมีความรุนแรงระดับใด มีมูลค่าที่มียุทธศาสตร์ขนาดไหนที่องค์กรไม่สามารถ ยอมรับมูลค่าความเสี่ยงนั้นได้ องค์กรต้องจัดลำดับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นโดยพิจารณาจากโอกาสที่เกิด ความเสี่ยงและผลกระทบของความเสี่ยงดังกล่าวที่เกิดขึ้นกับองค์กร การจัดระดับความเสี่ยงของ องค์กรนั้น จำเป็นต้องจัดจากมากที่สุดไปจนถึงระดับน้อยที่สุด และเลือกปิดความเสี่ยงที่ระดับความ เสี่ยงสูงก่อน นั่นหมายความว่าระดับความเสี่ยงสูงนั้นย่อมนำความเสียหายมาสู่องค์กรอย่างรุนแรง

และมีมูลค่ามากนั่นเอง และจากการศึกษาดังกล่าว สามารถนำมาปรับใช้กับธุรกิจของบริษัท หลักทรัพย์คือใช้เป็นแนวทางประเมินความเสี่ยงและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงขององค์กร ธุรกิจหลักทรัพย์จะทำให้ทราบว่า บริษัทหลักทรัพย์ของตนเองมีความเสี่ยงอยู่ในระดับใดเมื่อประเมินเสร็จ และมีความเสี่ยงด้านใดสูงที่สุดเพื่อหาทางไปปิดความเสี่ยง หรือจำกัดความเสี่ยงให้หมดไป

1.4 แนวทางการจัดการความเสี่ยง

ตามหลักเกณฑ์ของโคโซ (COSO, 2004) กล่าวว่าการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ฝ่ายบริหารความเสี่ยงขององค์กร ต้องมองภาพความเสี่ยงทั้งหมดโดยภาพรวม (Portfolio view of Risk) ในการเลือกที่จะดำเนินการกับความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมและถูกทาง เพื่อพิจารณาว่าความเสี่ยงแต่ละอย่างมีความเกี่ยวพันกันอย่างไรจึงกำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร เป็น 8 ด้าน ตามลักษณะขององค์กร คือ

1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นตัวประกอบสำคัญในการกำหนดการบริหารความเสี่ยง เช่นนโยบาย บุคลากร การปฏิบัติงานของบุคลากร ระบบงานทั้งหมดมีส่วนเกี่ยวข้องกัน เช่นกล่าวถึงในรูปของนโยบาย บุคลากร ที่มีอยู่เข้าใจถึงแนวทางนโยบายในการที่จะปฏิบัติตามได้ ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีความผิดพลาด หรือปฏิบัติงานไปด้วยความไม่เข้าใจถึงนโยบายต่างๆ ทำให้เกิดความผิดพลาดมากมาย สิ่งเหล่านี้ล้วนเชื่อมโยงกันทั้งสิ้น

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting) เป็นขั้นตอนของการที่ องค์กรจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการบริหารความเสี่ยง ให้มีความสอดคล้องกับความเสี่ยงที่มีในธุรกิจ และองค์กรสามารถยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้ เพื่อที่จะกำหนดแนวทางการจัดการความเสี่ยงได้อย่างชัดเจน และในการกำหนดวัตถุประสงค์ต่างๆ ขององค์กรไม่ควรขัดกับกฎเกณฑ์ของทางการหรือขัดกับหลักของกฎหมายที่ได้กำหนดขึ้น

3. การบ่งชี้เหตุการณ์ (Event Identification) เป็นการรวบรวมเหตุการณ์ที่เคยเกิดความเสียหายขึ้นกับหน่วยงานจากอดีตที่เคยมี ทั้งในรูปปัจจัยเสี่ยงทั้งภายในและภายนอก เช่นนโยบาย การบริหารงาน การเปลี่ยนกฎหมายใหม่หรือเกณฑ์ต่างๆ ที่ธุรกิจผู้มีส่วนร่วมเป็นผู้ตั้งไว้และใช้ร่วมกัน เพื่อที่จะพิจารณากำหนดแนวทาง และนโยบายในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี และไปในทิศทางเดียวกัน

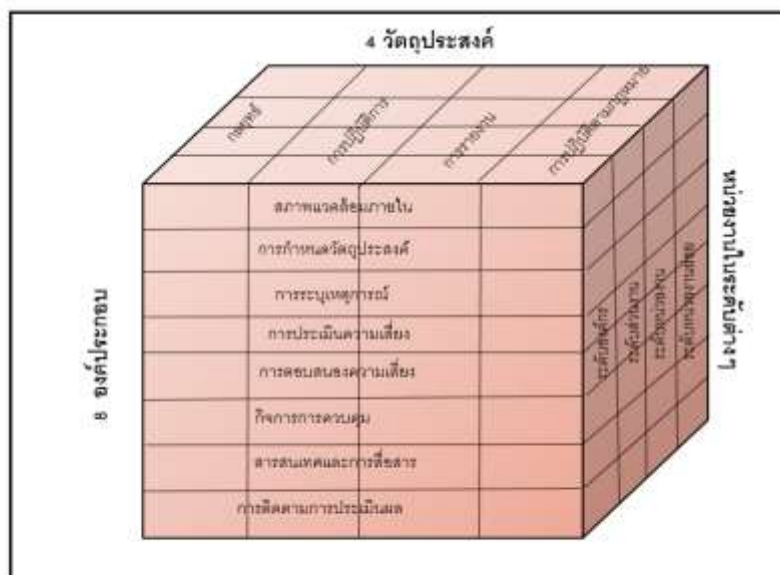
4. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) เป็นลำดับขั้นตอนที่หน่วยงานหรือผู้มีหน้าที่จัดการจำแนกพิจารณา และจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่มีอยู่ โดยการประเมินจากโอกาสที่จะเกิด และผลกระทบ ซึ่งประเมินความเสี่ยงนั้นต้องพิจารณาจากปัจจัยเสี่ยงทั้งจากภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรและทำการวิเคราะห์และหาระดับความเสี่ยงที่สำคัญออกมา

5. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response) เป็นการดำเนินการหลังจากที่องค์กรสามารถบ่งชี้ความเสี่ยงขององค์กรแล้วนำไปพิจารณาถึงวิธีการยับยั้งความเสี่ยงที่เหมาะสมอาจทำการปิดความเสี่ยง ยอมรับความเสี่ยง ถ่ายโอนความเสี่ยง หลีกเลี่ยงความเสี่ยง เพื่อลดความสูญเสียหรือโอกาสที่จะเกิดผลกระทบให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้

6. กิจการการควบคุม (Control Activities) การกำหนดกิจกรรมและการปฏิบัติการต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงในการทำงานมีการตรวจสอบซึ่งกันและกันภายในหน่วยงาน มีระบบเข้าออกหน่วยงานที่คนนอกยากที่จะเข้าได้ถึง มีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบการทำงานอย่างเด็ดขาดสามารถตรวจสอบได้มีเอกสารและหลักฐานยืนยันถึงการดำเนินงานและตรวจสอบที่ชัดเจน และให้ดำเนินตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

7. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) เป็นสิ่งที่หน่วยงานหรือ องค์กรต้องมีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับขนาดธุรกิจมีระบบรองรับในกรณีมีเหตุฉุกเฉินที่ระบบหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ระบบสำรองต้องทำงานได้ทันทีโดยข้อมูลไม่สูญหายหรือผิดพลาด

8. การติดตามประเมินผล (Monitoring) องค์กรจะต้องมีการติดตามผลว่าเมื่อจัดการความเสี่ยงและแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว ความเสี่ยงลดลงหรือไม่ มีผู้ปฏิบัติต่อการแก้ไขปัญหา นั้นหรือไม่ เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน ว่ามีความเหมาะสมและสามารถจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ



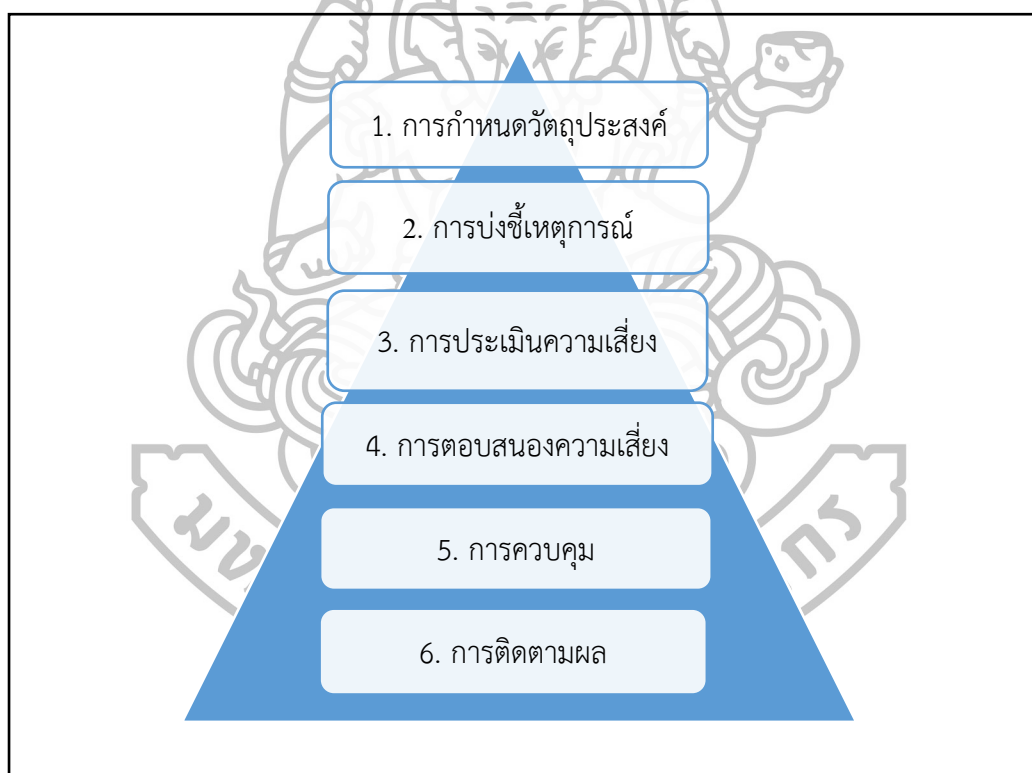
ภาพที่ 5 องค์ประกอบการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของโคโซ (COSO)

ที่มา : COSO, **Enterprise Risk Management Integrated Framework** (USA: Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, 2004).

จากภาพที่ 5 สามารถอธิบายได้ว่า วัตถุประสงค์หลักตามแนวของโคโซ อีอาร์เอ็ม (COSO ERM) ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ด้านกลยุทธ์ (Strategic) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายในระดับสูงที่องค์กร ต้องวางกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรเดินไปตามแผนงานที่วางไว้ และกลยุทธ์ที่วางไว้ ต้องสนับสนุนวัตถุประสงค์ขององค์กร ให้ไปในทิศทางเดียวกัน วัตถุประสงค์ด้านการปฏิบัติงาน

(Operations) เป็นวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร และสิ่งสนับสนุนการทำงาน โดยใช้ทรัพยากรขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล วัตถุประสงค์ด้านการรายงาน (Reporting) วัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรมีความน่าเชื่อถือ และมีหลักฐานแทนคำกล่าวอ้าง และยังสามารถที่จะไขปัญหาจากการรายงานดังกล่าวได้ วัตถุประสงค์ด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance) องค์กรได้ปฏิบัติตามนโยบายหรือข้อกำหนด ตามที่กฎหมายบังคับใช้ขององค์กร และกิจกรรมที่จัดการความเสี่ยง ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ คือจากสภาพแวดล้อมภายใน การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร การระบุเหตุการณ์ การประเมินความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุมสารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามการประเมินผล

Price Water House Cooper (2004) ได้กำหนดองค์ประกอบในการบริหารความเสี่ยงไว้ 6 ขั้นตอนอันประกอบด้วย



ภาพที่ 6 การกำหนดแนวทางการจัดการความเสี่ยง

ที่มา : Price Water House Cooper, **Enterprise Risk Management** (Boston : n.p.,2004).

จากภาพที่ 6 สามารถอธิบายได้ว่า 1. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting) ที่ชัดเจนสอดคล้องกับเป้าหมายธุรกิจ โดยทั่วไปวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ควรได้รับการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและผู้ปฏิบัติตามต้องสามารถเข้าใจง่ายในวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ 2. การบ่งชี้เหตุการณ์ (Event Identification) การทำธุรกิจมักมีเหตุการณ์ไม่แน่นอน ดังนั้นต้องพิจารณาเหตุการณ์ที่จะนำความเสี่ยงมาให้ธุรกิจเป็นตัวตัดสินใจพร้อมทั้งเตรียมตัวรับมือกับสถานการณ์หรือ

เหตุการณ์ดังกล่าว 3. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) เน้นการประเมินโอกาสและผลกระทบ เมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ที่อาจส่งผลกระทบต่อระดับธุรกิจโดยการให้ความสำคัญกับโอกาสที่เกิดความถี่บ่อยและส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจต้องได้รับการจัดการก่อนเป็นอันดับแรก 4. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response) เมื่อความเสี่ยงได้รับการบ่งชี้และประเมินความสำคัญแล้วสิ่งที่จะดำเนินต่อไปคือการนำประเมินความเสี่ยง ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ และจัดการกับความเสี่ยงเหล่านั้นนำความเสี่ยงสูงสุดไปจัดการบริหารหรือปิดจุดความเสี่ยงก่อนและจัดการกับระดับความเสี่ยงที่รองลงไป 5. การควบคุม (Control Activities) กิจกรรมควบคุมคือ นโยบายและกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบว่ามีการจัดการความเสี่ยงและสิ่งที่สำคัญคือ การกำหนดบุคลากรภายในองค์กรเพื่อรับผิดชอบการควบคุมนั้นมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอถึงกิจกรรมที่ทำนั้นเป็นไปตามมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่บริษัทได้กำหนดไว้ 6. การติดตามผล (Monitoring) เพื่อให้ทราบว่า การจัดการความเสี่ยง มีคุณภาพและเหมาะสมกับองค์กร หรือพบความเสี่ยงแล้วติดตามว่า มีการแก้ไขความเสี่ยงหรือสาเหตุของความเสี่ยงนั้น อย่างเหมาะสมและถูกต้อง

จากแนวทางการจัดการความเสี่ยงดังกล่าวมาแล้ว สามารถสรุปได้ว่าการจัดการความเสี่ยงนั้นจะต้องมองที่ภาพรวมทั้งองค์กร ถึงความเสี่ยงทั้งหมดและในการกำหนดขั้นตอนทั้งหมดก็ขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจและลักษณะของงานที่องค์กรทำอยู่ โดยการจัดการความเสี่ยงทั้งหมดทั่วทั้งองค์กรนี้ไม่สามารถแบ่งเป็นฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ แต่ต้องกระทำร่วมกันทั้งหมด นับตั้งแต่พนักงานระดับหน่วยงานย่อยๆ ไปจนถึงระดับผู้บริหารงานองค์กรโดยมีนโยบายเป็นตัวกำหนดแนวทางให้ปฏิบัติงานซึ่งบริษัทต่างๆหรือหน่วยงานต่างๆ ส่วนใหญ่จะเดินตามแนวคิดของโคโซ (COSO) ในการจัดแนวทางการจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสมกับขนาดและลักษณะของธุรกิจตัวเอง ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะอยู่ในกรอบแนวคิดของโคโซ (COSO) ที่ได้แบ่งแนวทางจัดการความเสี่ยงไว้ 8 ด้าน ซึ่งแต่ละองค์กรอาจจะแบ่งน้อยกว่าหรือมากกว่าขึ้นอยู่กับธุรกิจนั้นๆ ดังที่กล่าวมาแล้วในเบื้องต้น จากการศึกษาแนวทางจัดการความเสี่ยงสามารถนำไปใช้กับธุรกิจบริษัทหลักทรัพย์ได้คือทำให้ทราบถึงแนวทางในการจัดการความเสี่ยงนั้นต้องมองที่ภาพรวมขององค์กรทั้งหมดและต้องกระทำโดยทุกฝ่ายร่วมกันทั้งองค์กรนับจากระดับผู้ปฏิบัติงานไปจนถึงระดับผู้บริหาร

1.5 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2557) ได้ให้ความหมาย การบ่งชี้ความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการบ่งชี้เหตุการณ์ โดยพิจารณาจากปัจจัยความเสี่ยงทุกด้านที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ การเงิน บุคลากร การปฏิบัติงาน กฎหมาย ภาษีอากร ระบบงาน สิ่งแวดล้อม ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น แหล่งความเสี่ยงทั้งจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร

จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ (2556) ได้ให้ความหมายตัวบ่งชี้ความเสี่ยง หมายถึง การระบุหรือบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงและมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ และภารกิจหลักขององค์กร โดยการพิจารณาที่มาของความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกและภายในขององค์กรทุกด้านที่อาจเกิดขึ้น

อมรรัตน์ สนั่นเสียง (2546) ได้ให้ความหมายตัวบ่งชี้ หมายถึง สิ่งที่บ่งบอก สถานภาพหรือสัญลักษณ์ที่สะท้อนให้เห็นลักษณะการดำเนินงาน หรือผลการปฏิบัติงาน ตัวบ่งชี้มีทั้ง ด้านบวกและด้านลบ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือภารกิจที่เราศึกษาในบริบทนั้นๆ เช่นตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของการดำเนินงานตัวบ่งชี้ลักษณะนี้จะมีผลเป็นด้านลบ แต่ในกรณีตัวบ่งชี้ผลกำไรของไตรมาสนี้ นั้นแสดงว่าตัวบ่งชี้เหตุการณ์มีผลอยู่ในด้านบวก

ศิริชัย กาญจนวาสี (2537) ได้ให้ความหมายตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวบ่งบอกถึง สถานภาพ ที่สามารถสังเกตได้ว่ามีลักษณะหรือการดำเนินการ ไปในทิศทางใด โดยส่วนใหญ่จะ กำหนดเป็นตัวเลขเชิงปริมาณได้ หรือเป็นเชิงคุณภาพที่สามารถบรรยายคุณลักษณะของตัวบ่งชี้โดยมี ความชัดเจนสามารถที่จะสื่อสารกันได้อย่างเข้าใจ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2530) ได้ให้ความหมายตัวบ่งชี้ หมายถึง สิ่ง que แสดงสภาวะหรือชี้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนไป โดยที่ตัวบ่งชี้สามารถวินิจฉัย และ ช่วยชี้บทบาทหน้าที่ รวมทั้งอุปสรรคและปัญหา ของการดำเนินงานขององค์ประกอบต่างๆ ในช่วง เวลาที่ระดับที่ต้องการวัดหรือตรวจสอบ

จากตัวบ่งชี้ที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ตัวบ่งชี้หมายถึง สิ่ง que แสดงให้เห็น สังเกตได้ หรือการรับรู้ถึงเหตุการณ์อันก่อให้เกิดความเสี่ยง อาจกล่าวได้ว่า ตัวบ่งชี้ความเสี่ยงนั้นเป็น ที่มาของความเสียงโดยที่ตัวบ่งชี้ความเสี่ยงจะกลายเป็นความเสี่ยง เมื่อส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ หรือการดำเนินงานของบริษัท จากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำมาใช้กับธุรกิจหลักทรัพย์คือสามารถ สังเกตได้ว่าเหตุการณ์ใดเป็นตัวบ่งชี้ความเสี่ยงหรือไม่เป็นความเสี่ยง และการสังเกตตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ที่เกิดขึ้น โดยตัวบ่งชี้ความเสี่ยงดังกล่าวอาจนำมาเป็นที่มาของความเสียง

1.6 การระบุความเสี่ยง

กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และคณะ (2556) กิจกรรมการระบุความเสี่ยงเป็นการหา สาเหตุของความเสียหาย แหล่งที่มาของการปฏิบัติงานผิดพลาดอันเป็นที่มาของความเสียง ควร กระทำในทุกๆ ระดับขององค์กร โดยควรเริ่มจากหน่วยงานที่อยู่สูงสุด ในผังขององค์กร หรือฝ่าย บริหาร และกระทำไปจนถึงระดับการปฏิบัติการ เพราะบางครั้งความเสียงเดียว อาจส่งผลกระทบต่อ ตั้งแต่ฝ่ายบริหารลงมาจนถึงฝ่ายปฏิบัติการ เช่น ในการผลิตสินค้า แต่ฝ่ายปฏิบัติการเกิดความผิดพลาด หรืออาจสูญเสียชีวิต ซึ่งผลกระทบก็จะส่งถึงไปยังผู้บริหารเช่นกัน ดังนั้นกรอบความเสียงของธุรกิจ (Business Risk Model Framework) จะช่วยให้หน่วยงานทุกระดับภายในบริษัทสามารถระบุ ความเสียงได้ง่ายขึ้น เป็นการกำหนดกรอบทางเดินให้ทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานต่างๆ ได้ดีขึ้น

จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ (2556) ได้กล่าวถึงการแบ่งขั้นตอนการระบุ ความเสียง ออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ 1. ความสำคัญของการระบุความเสียง ความเสียงมีสาเหตุมาจาก ปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ปัจจัยเหล่านี้ มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ ในการปฏิบัติงานทั้งในระดับ องค์กรและระดับกิจกรรม ในการระบุปัจจัยเสียง คนควบคุมความเสียงต้องดูก่อนว่า มีเหตุการณ์ใด ของกระบวนการปฏิบัติงานที่อาจเป็นอุปสรรค เกิดความผิดพลาด เสียหายและไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ที่กำหนด การระบุความเสียง ผู้เกี่ยวข้องต้องเข้าใจว่า เป็นโครงการระดับองค์กร หรือระดับฝ่ายงาน เพื่อพิจารณากรอบบริหารความเสียง ที่เหมาะสม 2. ปัจจัยเสียง (Risk Factor) คือสาเหตุที่มาของ ความเสียง ที่จะทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้ โดยระบุว่าเหตุอันเกิดที่ไหน เมื่อใด

อย่างไร และทำไม ทั้งนี้สาเหตุของความเสียหายที่ระบุ ควรเป็นสาเหตุที่แท้จริง เพื่อเป็นการกำหนดความเสี่ยงได้ถูกต้อง 3. ประเภทความเสี่ยง คือความเสี่ยงทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ เป็นความเสี่ยงที่กำหนดแผน หรือนโยบาย ไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เช่น เศรษฐกิจ สังคม สถานการณ์โลก ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน เช่น ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น จากการบริหาร หรือ ระบบงานขององค์กร การขาดระบบการบริหารที่ดีมีประสิทธิภาพ มีการฉ้อโกง กระบวนการทำงานล้มเหลว เทคโนโลยี บุคลากร ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ความเสี่ยงด้านการเงิน เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับฐานะทางการเงิน เช่น อัตราการแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย งบประมาณ สภาพคล่องในการดำเนินงาน ความเสี่ยงด้านปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับระเบียบข้อกำหนด นโยบายของรัฐ 4. เป้าหมายความเสี่ยง พบว่าองค์กรให้ความสำคัญกับประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยง องค์กรที่มีแนวคิดเชิงรุก จะให้ความสำคัญกับความเสี่ยงเกิดใหม่ เป็นแหล่งในการระบุความเสี่ยงที่เกิดใหม่ 5. ประเด็นความเสี่ยง คือการวิเคราะห์ ถึงสาเหตุ และผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ในองค์กร คือการพิจารณาประเด็นความเสี่ยง ประกอบกับการวิเคราะห์ความเสี่ยง

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2556: 5) ได้กล่าวถึงการระบุความเสี่ยงว่า เป็นการกำหนดหลักเกณฑ์ของปัจจัยความเสี่ยงที่เป็นอุปสรรคขัดขวาง การดำเนินงานขององค์กรในการที่จะบรรลุถึง เป้าหมายอันประกอบไปด้วยความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกและความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน การระบุความเสี่ยงภายในเป็นความเสี่ยงที่สามารถที่จะควบคุมได้ด้วยองค์กร เช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านทรัพยากรอื่นประกอบด้วงบประมาณการเงิน ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ ความเสี่ยงด้านนโยบาย ความเสี่ยงด้านกฎหมาย ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ผิดพลาดอันเกิดจากการขาดประสบการณ์ หรือความรู้ในกระบวนการทำงาน การระบุความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการภายนอกที่ไม่สามารถที่จะควบคุมได้ เช่น ความเสี่ยงเกี่ยวกับภัยพิบัติทางธรรมชาติ การเมือง การปกครอง กฎหมาย ความเสี่ยงจากการขัดแย้งของชุมชน และการก่อการร้าย นอกจากนี้การระบุความเสี่ยงยังขึ้นอยู่กับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงจำเป็นต้องกำหนดตัวชี้วัดถึงความเสี่ยงดังกล่าวเพื่อให้ผู้บริหารสามารถบริหารความเสี่ยงได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ชัยเสถียร พรหมศรี (2550) ได้กล่าวถึงการระบุความเสี่ยงว่า เป็นกระบวนการในการค้นหาความเสี่ยงขององค์กรว่าเกิดจากสิ่งใดบ้าง มีความเสี่ยงอะไรบ้างในองค์กร การระบุความเสี่ยงสามารถทำให้กิจกรรมการบริหารความเสี่ยงทำได้ง่ายขึ้น โดยพิจารณาจากแหล่งที่มาของความเสี่ยง (Sources of Risks) ที่มีผลการแสดงออกมา สามารถออกมาอาจมีทั้งด้านที่ดี และด้านที่ไม่ดี ปัจจัยเสี่ยงที่อันตราย (Hazard Factors) เป็นลักษณะของสถานการณ์หรือโอกาสที่เพิ่มความสูญเสียมากขึ้นจากเดิม หรือมีความเสียหาย ความผิดพลาดอย่างมากมายในการบริหารงานของบริษัท เช่น การออกผลิตภัณฑ์ใหม่โดยขาดการศึกษาอย่างรอบคอบ จึงจัดเป็นปัจจัยเสี่ยงที่อันตราย ภัย (Peril) เป็นสิ่งที่ใกล้เคียงกับความเสี่ยงเป็นสิ่งที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และไม่สามารถคาดเดา หรือคาดการณ์ความเสียหายได้ล่วงหน้า เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม ซึ่งคำว่าภัย ความหมายจะเป็นไปในทางเลวร้ายหรือด้านลบ ซึ่งแตกต่างจากความเสี่ยงคือผลลัพธ์อาจหมายถึงผลดีหรือผลร้ายก็ได้

จากการระบุความเสี่ยงที่กล่าวข้างต้น สามารถที่จะสรุปได้ว่า การระบุความเสี่ยง หมายถึง การค้นหาเหตุแห่งความเสียหายของการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งอาจมาจากปัจจัยภายในองค์กรหรือ ปัจจัยภายนอกองค์กรว่าเหตุความเสี่ยงมีอยู่ที่ไหน และเกิดขึ้นเมื่อไร และทำไมต้องต้องการเกิดขึ้น มีผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กร และการดำเนินงานที่กำหนดไว้ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังและจากการศึกษาในครั้งนี้อาจนำมาปรับใช้กับธุรกิจหลักทรัพย์ได้คือ สามารถทราบขั้นตอนกระบวนการในการค้นหาความเสี่ยงว่ามาจากที่ไหน ซึ่งจะทำให้การบริหารความเสี่ยงกระทำได้ง่ายขึ้น

1.7 การควบคุมความเสี่ยง (Risk Control)

ประไพพิศ ลลิตาภรณ์ (2552: 40) ได้กล่าวถึงแนวทางการควบคุมและติดตามความเสี่ยงหลังจากทราบว่าความเสี่ยงตัวใดสูงที่สุดโดยเรียงลำดับจากความเสี่ยงต่ำสุดไปยังความเสี่ยงที่สูงที่สุดแล้ว เพื่อให้ทำมาตรการควบคุมความเสี่ยง ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ และสามารถตอบรับความเสี่ยงได้ การกำหนดมาตรการในการควบคุมนั้นเป็นความท้าทายความสามารถสำหรับผู้ประเมินความเสี่ยงที่จะแสดงถึงวิสัยทัศน์ ความรอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ โดยเทคนิคที่กำหนดมาตรการ การควบคุมนั้น แบ่งเป็น การควบคุมเพื่อป้องกัน (Preventive Control) โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงที่จะควบคุมและป้องกันนั้นทำอย่างไรได้บ้าง การควบคุมเพื่อค้นหาสาเหตุพบ (Detective Control) พิจารณาว่า ถึงจะป้องกันแล้วเป็นอย่างดี แต่เมื่อเกิดความผิดพลาดแล้ว เราจะพบความผิดพลาดนั้นอย่างรวดเร็วทันเวลาหรือไม่ เพราะบางครั้งเกิดความเสียหายแต่องค์กรไม่รู้ว่าจะเกิดความเสียหาย ทำให้แก้ปัญหาได้ไม่ทันต่อเหตุการณ์ การควบคุมเพื่อแก้ไข (Directive Control) เป็นการควบคุมในลักษณะการอบรมสั่งสอนงาน การควบคุมเพื่อแก้ไข (Corrective Control) เป็นการควบคุมถึงการลดความเสียหายในลักษณะของการป้องกันก่อนที่เหตุการณ์นั้นจะเกิดและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เช่น การทำประกันชีวิตให้กับพนักงาน หรือการทำประกันทรัพย์สินเพื่อป้องกันความเสียหายจากเหตุการณ์ไม่สงบ เมื่อแยกการควบคุมเป็น 4 ประเภทใหญ่ไปแล้วนั้น การควบคุมและการจัดการความเสี่ยงแยกย่อยลงไปได้อีกคือ 1. การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Avoid) เมื่อประเมินแล้ว เห็นว่ากิจกรรมดังกล่าว ก่อให้เกิดความเสี่ยง และผลเสียหายต่อบริษัท และบริษัทสามารถยกเลิกหรือไม่ดำเนินกิจกรรมนั้น เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงเช่นการไม่ดำเนินธุรกรรม หรือไม่ลงทุนในสินทรัพย์บางประเภท ไม่ขยายธุรกิจหรือลงทุนดำเนินธุรกรรมที่บริษัทประเมินแล้วเห็นว่า ยังไม่มีความชำนาญ หรือไม่มีความพร้อม เพื่อหลีกเลี่ยงด้านการปฏิบัติงาน และความเสี่ยงจากการขาดทุนที่เกิดขึ้นจากการไม่สามารถคาดการณ์ความคุ้มค่าในการลงทุนได้ 2. การลดความเสี่ยง (Reduce) เป็นมาตรการที่กำหนดขึ้นเพื่อลดความน่าจะเป็นที่จะเกิดความเสียหาย และผลกระทบที่ตามมา มาตรการลดความเสี่ยงโดยทั่วไป คือ การจัดให้มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีระบบควบคุมภายในที่เหมาะสม การจัดทำคู่มือการทำงาน และการฝึกอบรมเพื่อลดระยะเวลาการส่งงานและความผิดพลาดในการทำงาน 3. การแบ่งหรือโอนความเสี่ยง (Share or Transfer) เป็นการกำหนดขึ้นเพื่อลดความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสียหายและผลกระทบที่อาจตามมา โดยการถ่ายโอน ความเสี่ยงนั้นไปให้องค์กรอื่น หรือบุคคลภายนอก มาตรการจัดการความเสี่ยงนี้ได้แก่ การทำประกัน การทำสัญญาป้องกันความเสี่ยง 4. การยอมรับความเสี่ยง (Accept) เป็นการกำหนดขึ้นเพื่อพิจารณาดำเนินการใดๆ ให้สามารถรักษาระดับความเสี่ยงที่สามารถที่เกิดขึ้นได้ใน

ระดับต่ำ หรือมีผลกระทบต่อการทำงานไม่มาก หรือแม้แต่ค่าใช้จ่ายในการจัดการความเสี่ยงไม่คุ้มค่ากับประโยชน์ที่ได้รับ หรือเป็นความเสี่ยงที่อยู่นอกเหนือการควบคุม ในการเลือกมาตรการควบคุมความเสี่ยงใดๆ กำหนดโดยมองภาพรวมของบริษัทเป็นหลัก โดยบริษัทจะต้องกำหนดระดับความเสี่ยงของบริษัทที่สามารถสะท้อนถึงการดำรงอยู่ของกิจการต่อไปในอนาคต 5. การลดโอกาสให้เกิดความเสี่ยงน้อยลง (Prevent) เป็นการควบคุมความเสี่ยงให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ 6. การร่วมรับความเสี่ยงร่วมกับองค์กรอื่น หรือคนอื่น (Share) เป็นการแบ่งความเสี่ยงให้กับองค์กรอื่นที่ทำงานเหมือนกัน เช่น ธนาคารว่าจ้างบริษัทขนเงินเพื่อนำไปใส่ตู้เอทีเอ็ม เพื่อเป็นการแบ่งความเสี่ยงไปยังองค์กรที่ทำงานคล้ายกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2550) ได้กำหนดแผนการจัดการความเสี่ยงเพื่อลดโอกาสที่จะเกิดและลดความรุนแรงของความเสี่ยงนั้นให้อยู่ในระดับความสามารถที่องค์กรจะยอมรับได้หลังจากที่ประเมินความเสี่ยงแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหามาตรการเพื่อทำให้ความเสี่ยงนั้นหายไปหรือลดน้อยลงตามที่องค์กรสามารถทำได้ด้วยการมีมาตรการในการควบคุมความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพที่เหมาะสมกับธุรกิจหรือขนาดขององค์กร โดยพิจารณาจาก ผลประโยชน์ระยะยาวที่องค์กรได้รับเมื่อนำมาตรการนั้นมาใช้ลดความเสี่ยง ต้นทุนที่ใช้สำหรับลดความเสี่ยงเมื่อเปรียบเทียบกับความเสี่ยงที่ยังหลงเหลืออยู่ อย่างไหนเสียค่าใช้จ่ายมากกว่ากันเมื่อทำการเปรียบเทียบกันแล้ว มาตรการที่ใช้ในการควบคุมความเสี่ยงจะประกอบด้วย 1. การป้องกันความเสี่ยง (Risk Preventive) เป็นการลดความเสี่ยงโดยการป้องกันก่อนที่จะเกิดความเสียหายขึ้น โดยกำหนดมาตรการควบคุมที่เหมาะสมและรัดกุม ซึ่งการควบคุมความเสี่ยงดังกล่าวเหมาะสมกับความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดในระดับปานกลางถึงสูงและมีผลกระทบต่ำถึงปานกลาง 2. การถ่ายโอนความเสี่ยง (Risk Transfer) เป็นการโยกย้ายความเสี่ยงให้บุคคลที่สาม เช่น การประกันภัย ซึ่งการถ่ายโอนความเสี่ยงเหมาะสมกับความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดต่ำแต่มีผลกระทบสูง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านอาคารสถานที่ ความเสี่ยงที่เงินสดสูญหาย หรือความเสี่ยงเกี่ยวกับลูกค้าเครดิตบาลานซ์ โดยเป็นตัวกลางระหว่างลูกค้าและ 3. การยอมรับความเสี่ยง (Risk Acceptance) หากค่าใช้จ่ายในการควบคุมความเสี่ยงมีมากกว่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งพิจารณาแล้วว่าผลประโยชน์ที่ได้รับคุ้มค่ามากกว่าความเสี่ยงจากกิจกรรมนั้นๆ การยอมรับความเสี่ยงจึงเป็นอีกวิธีการหนึ่งซึ่งแม้มิใช่การลดความเสี่ยง แต่แสดงถึงการบริหารความเสี่ยงว่าสามารถยอมรับได้ ซึ่งจะยอมรับความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดต่ำถึงปานกลางและมีผลกระทบต่ำ 4. การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance) คือการปฏิเสธกิจกรรมที่อาจเกิดความเสียหาย ซึ่งได้พิจารณาแล้วว่าความเสี่ยงไม่คุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่มีโอกาสเกิดความเสี่ยงและความรุนแรงสูง อีกทั้งยังให้ประโยชน์ไม่คุ้มค่ากับการป้องกันความเสี่ยงในระดับปานกลางถึงสูง อย่างไรก็ตามความเหมาะสมของวิธีการในการควบคุมแต่ละความเสี่ยงนั้นย่อมแตกต่างกัน และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องมีการเปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่ง ไม่ว่าจะเป็นความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี กระบวนการปฏิบัติงาน ความเปลี่ยนแปลงทางการเมือง กฎหมาย เป็นต้น

จากการควบคุมความเสี่ยง ที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า แนวทาง การควบคุมความเสี่ยงนั้นสามารถทำได้คือ เมื่อพบความเสี่ยงที่จะเกิดกับองค์กรแล้ว องค์กรต้องทำการพิจารณาถึงวิธีการทำให้องค์กรหมดไปจากความเสียหายหรือหมดไปจากความเสี่ยง หรือให้ความเสี่ยงที่

เหลืออยู่ลดน้อยลงไปให้เหลือน้อยที่สุด หรือเสียหายน้อยที่สุด โดยวิธีการคือ หลีกเลี่ยงภารกิจที่นำมาซึ่งความเสี่ยง เช่นไม่ทำธุรกรรมชนิดนั้น หรือเพิ่มหน่วยงานการตรวจสอบเพื่อแก้ไขลดความเสียหาย และผลกระทบที่จะเกิดกับองค์กร หรือกรณีที่เห็นความเสียหายนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการและค่าใช้จ่ายในการจัดการความเสี่ยงมีมูลค่าน้อยกว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นก็ควรยอมรับความเสี่ยงดังกล่าวที่เกิดขึ้นเนื่องจากค่าใช้จ่ายในการลดความเสี่ยงมีมูลค่ามากกว่าความเสี่ยงดังกล่าวที่ยังคงอยู่ ดังนั้นในการพิจารณาควบคุมความเสี่ยงดังกล่าวจำเป็นต้องมีการเปรียบเทียบถึงค่าใช้จ่ายในการปิดความเสี่ยงกับเลือกความเสี่ยงนั้นให้คงอยู่ ซึ่งการควบคุมความเสี่ยงดังกล่าวสามารถนำมาใช้ประโยชน์กับบริษัทหลักทรัพย์คือ ทำให้ทราบถึงขั้นตอนในการควบคุมความเสี่ยงในรูปแบบต่างๆ ให้เหมาะสมกับองค์กร และสามารถเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายในกรณีที่ เห็นแล้วว่า ในการจัดการกับความเสี่ยงนั้นองค์กรต้องใช้ค่าใช้จ่ายจำนวนมากเมื่อเทียบกับการที่องค์กร จะปล่อยให้ความเสี่ยงนั้นคงอยู่ องค์กรคงต้องปล่อยให้ความเสี่ยงนั้นคงอยู่จะดีกว่า เมื่อเทียบกับการจัดการความเสี่ยงนั้น

1.8 การรายงานและการติดตามความเสี่ยง(Risk Reporting and Monitoring)

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2557) ได้ให้ความหมายการติดตาม หมายถึง กระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ดำเนินการภายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความจำเป็นต้องได้รับการสื่อสารถึงการประเมินและการควบคุม ความคืบหน้าในการบริหารความเสี่ยง การดูแลติดตามแนวโน้มของความเสี่ยงหลักรวมถึงเหตุการณ์ผิดปกติเพื่อให้เจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) ได้มีการติดตาม ประเมินสถานการณ์รวมทั้งวิเคราะห์และบริหารความเสี่ยงภายใต้ความรับผิดชอบของตนเองอย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม รวมทั้งเพื่อให้ทราบว่า ระบบการควบคุมความเสี่ยงที่วางไว้มีความเหมาะสมเพียงพอ และมีประสิทธิภาพที่นำไปใช้ได้จริง

จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ (2556) กล่าวว่า การติดตามและรายงานผล เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการความเสี่ยง ต้องมีการติดตาม (Monitoring) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการจัดการความเสี่ยง มีคุณภาพเหมาะสม มีการรายงานความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ และมีสารสนเทศและการสื่อสาร(Information Communication) แก่บุคลากรทุกคน ให้ได้รับรู้และเข้าใจอย่างทั่วถึง การติดตามที่ดี ควรมีการทำอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจแบ่งเป็นระยะเวลา โดยช่วงเวลาการติดตาม จะเป็นรายวัน รายเดือน หรือไตรมาส ขึ้นอยู่กับ ความสำคัญของโครงการ เช่นมีความเกี่ยวข้องกับโครงการต่อเนื่องอื่นๆ และระยะเวลาของโครงการ หากเป็นระยะสั้น ควรมีการติดตามเป็นระยะ หรือโครงการระยะยาวอาจใช้การติดตามเป็นรายเดือน การติดตามผลอาจกำหนดเป็นสัดส่วนหรือร้อยละ โดยมีหลักการติดตามคือ ไม่เป็นภาระแก่ผู้ดำเนินงาน และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายจนไม่สามารถจัดการความเสี่ยงได้ทันการณ์

มหาวิทยาลัยมหิดล (2554: 15) กล่าวถึง การรายงานและติดตามความเสี่ยง คือการติดตามดูแลกิจกรรมและเหตุการณ์ทั้งที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกบริษัทซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทในภายหน้าและรายงานต่อผู้มีอำนาจซึ่งการติดตามและรายงานความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องจะสามารถบ่งบอกสถานะความเสี่ยงในปัจจุบันของบริษัท และส่งเสริมให้มีการควบคุมความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมหาวิทยาลัยมหิดลกล่าวว่า การทำรายงานบริหารความเสี่ยงเป็นการสรุปให้เห็นถึงความเสี่ยงที่สำคัญที่ส่วนงานจะต้องทำการบริหารและจัดการ รวมถึงปรับปรุงจุดอ่อนของระบบ หรือกระบวนการปฏิบัติงานที่ต้องปรับปรุง การทำแบบ Checklist การประเมิน

ตนเอง เป็นการประเมินถึงการทำงานของตัวและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรว่ามีเรื่องไหนที่ทำให้แล้วหรือยังไม่ได้ทำบ้างเพื่อเป็นการเตือนความจำ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน จัดทำรายงานวิเคราะห์เหตุการณ์ความเสี่ยงและการประเมินความเสี่ยง เป็นการค้นหาปัจจัย และสาเหตุของความเสี่ยงการทบทวนมาตรการและการควบคุมภายในที่มีอยู่และประเมินความรุนแรงของผลกระทบความถี่ของการเกิด เพื่อหามาตรการแก้ไขและบริหารจัดการ จัดทำแผนปฏิบัติงานและรายงานผลการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นการนำความเสี่ยงที่ประเมินแล้วพบว่า มีระดับความเสี่ยงสูงมากมาทำการกำหนดแนวทางบริหารและจัดการความเสี่ยง กำหนดผู้รับผิดชอบหรือเจ้าของความเสี่ยง และช่วงเวลาในการดำเนินงานที่จะจัดการสำเร็จ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (2554: 31) กล่าวว่า การติดตามผลการบริหารความเสี่ยง ว่าเป็นขั้นตอนการติดตามความเสี่ยงหลังจากที่ได้ประเมินผล และทำการจัดการความเสี่ยงที่สมควรไปแล้ว หน้าที่ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน จึงเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบกิจการขององค์กรโดยการครอบคลุมถึง การประเมินระบบการกำกับดูแล เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่องค์กรได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องติดตามถึงความเสี่ยงที่องค์กรได้บริหารจัดการความเสี่ยงที่ได้ประเมินไว้ มีความลดน้อยลงหรือไม่วิธีการที่ใช้มีความเหมาะสมกับความเสี่ยงชนิดนั้นหรือเปล่า ในกรณีที่ติดตามแล้วเห็นว่าไม่เหมาะสม ความเสี่ยงดังกล่าวไม่ลดลง จำเป็นต้องหาวิธีอื่นมาจัดการเพื่อลดความเสี่ยงนั้นให้น้อยลงหรือหมดไปนั่นเอง

องค์กรคลังสินค้ากระทรวงพาณิชย์ (2553: 32) กล่าวว่า การติดตามและรายงานผลความเสี่ยง ควรมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยมีการกำหนดแผนการตรวจสอบ มีการกำหนดความถี่ในการติดตามความเสี่ยง อาจเป็นรายเดือน รายไตรมาส แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจองค์กร หรือการให้ความสำคัญกับความเสี่ยงนั้นๆ มากน้อยเพียงใด หรือถ้าเห็นว่าความเสี่ยงนั้นเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ซึ่งส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการดำเนินงานขององค์กร ผู้มีหน้าที่ติดตามและรายงานผลความเสี่ยงก็สามารถรายงานความเสี่ยงนั้นได้ทันที (Ac-Hoc Reporting) เพื่อให้สามารถ หามาตรการแนวทางแก้ไขได้ทันเวลากับความเสี่ยงดังกล่าวได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งยังสามารถดำเนินการปรับปรุงหรือทบทวน เพิ่มเติมความเข้มข้นของมาตรการในการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจะสามารถเดินไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การติดตามและการประเมินผลนั้นสามารถดำเนินการประเมินด้วยตนเอง และประเมินโดยหน่วยงานตรวจสอบภายในซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระ เพื่อให้ง่ายต่อการลดอำนาจการกดดันซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ที่ทำการตรวจสอบ นอกจากนี้ยังเป็นการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้หรือไม่ มีการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ อย่างเหมาะสม และแผนงานที่วางไว้มีประสิทธิภาพในการจัดการความเสี่ยงได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2550: 13) กล่าวว่า การติดตามผลการบริหารความเสี่ยง เป็นกระบวนการติดตามและทบทวนผลหลังการจัดการความเสี่ยง เพื่อทำการตรวจสอบว่าการจัดการนั้นมีประสิทธิภาพหรือไม่ แผนการจัดการความเสี่ยงใดควรปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมกับความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปและสอดคล้องกันสถานการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นแผนการจัดการความเสี่ยงใดที่จำเป็นต้องแก้ไข เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการจัดการความเสี่ยงนั้นมีความเหมาะสมและสามารถนำไปปรับใช้ได้ทุกระดับขององค์กร การติดตามผลจำเป็นต้องมีการกำหนดข้อมูลที่ต้องติดตามเป็นระยะๆ เช่น

เป็นรายเดือน รายไตรมาส หรือรอบ 6 เดือน เพื่อการวางแผนและการควบคุมภายใน ดำเนินการได้ โดยผู้ประเมินกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานเอง หรือผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบภายในของหน่วยงานเอง และนำเสนอผู้บริหารเป็นการต่อไป

จากการรายงานและติดตามความเสี่ยงที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เป็นวิธีการที่คอยติดตามถึงวิธีแก้ไขในการแก้ปัญหาความเสี่ยงที่ผ่านมา เพื่อดูว่า มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการปัญหาที่ผ่านมาการแก้ปัญหาดังกล่าวถูกต้องเหมาะสมแล้ว การดำเนินการยังมีผู้ปฏิบัติตามแนวทางแก้ไขตามที่ได้วางไว้ ปริมาณความเสี่ยงลดลง หรือไม่เกิดอีกเลย เพื่อเป็นการจัดการความเสี่ยงให้หมดไป และจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำมาใช้กับธุรกิจบริษัทหลักทรัพย์คือ การทำรายงานและติดตามความเสี่ยงว่าควรใช้ความถี่อย่างไรในการติดตามความเสี่ยงเช่นถ้าความเสี่ยงนั้นมีความสำคัญมากเราควรใช้ความถี่ในการติดตามให้มีความบ่อยครั้งกว่าปกติ เพื่อให้ทราบว่าวิธีการที่เราใช้ในการควบคุมและจัดการความเสี่ยง มีประสิทธิภาพหรือไม่ และต้องปรับเปลี่ยนการจัดการความเสี่ยงดังกล่าวอย่างไร

2. หลักการบริหารความเสี่ยง

เมธา สุวรรณสาร (2552: 1) กล่าวถึงหลักการบริหารความเสี่ยงว่า โดยทั่วไปจะประกอบไปด้วยพื้นฐาน 2 ประการคือ หลักการ ORCA และหลักการนำปัจจัยที่นำกรอบการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติงานให้การบริหารความเสี่ยงไปสู่ประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จโดยหลักการ ORCA มาจาก Objective วัตถุประสงค์ + Risk ความเสี่ยง + Control การควบคุม + Alignment ความสอดคล้อง โดยมีแนวทางปฏิบัติงานดังนี้ การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรจะต้องคำนึงถึงแผนงานที่จะเดินไปอย่างชัดเจน การประเมินความเสี่ยงถึงกิจกรรมหรือเหตุการณ์ที่ทำให้องค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์ การประเมินความเสี่ยงเป็นกระบวนการบ่งชี้และวิเคราะห์ถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการที่จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และยังเป็นแนวทางในการดำเนินงานพื้นฐานในการกำหนดการควบคุมภายในเพื่อใช้สำหรับการจัดการความเสี่ยง โดยมีลักษณะเป็นการปฏิบัติงานที่ต่อเนื่อง แต่อาจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพราะขึ้นอยู่กับ การเปลี่ยนแปลงของ เศรษฐกิจ ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่างๆ การสร้างการควบคุมภายในที่เหมาะสมสำหรับการจัดการความเสี่ยงขององค์กร ในกรณีที่การควบคุมไม่ดีพอ ก็ไม่สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ตามจุดมุ่งหมายได้

เมธา สุวรรณสาร (2552: 2) กล่าวว่าปัจจัยต่อความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงนั้นสามารถแยกได้ 9 ประการ เพื่อช่วยให้กระบวนการปฏิบัติงานบริหารความเสี่ยงประสบความสำเร็จ โดยทุกองค์กรจะมีลักษณะของโครงสร้างในด้านปัจจัยความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยงที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ดังองค์ประกอบต่อไปนี้

การชี้แจงการบริหารการเปลี่ยนแปลง
การสื่อสารที่มีคุณภาพเชื่อมโยงกับกลยุทธ์
การเข้าใจความหมาย ของการบริหารความเสี่ยงตรงกัน
การสนับสนุนและมีส่วนร่วมจากผู้บริหารระดับสูง
ความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยง
การวัดผลการบริหารความเสี่ยงควบคู่กับกระบวนการด้านบุคลากร
กระบวนการบริหารความเสี่ยงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
การฝึกอบรมความรู้ ความรับผิดชอบ การบริหารความเสี่ยง
การติดตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง

ภาพที่ 7 ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยง
ที่มา : เมธา สุวรรณสาร, **คู่มือบริหารความเสี่ยงองค์กร** (กรุงเทพฯ: ม.ป.ท., 2552).

จากภาพที่ 7 สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย มีการชี้แจงการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กร องค์กรทุกองค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เข้ากับองค์กรและแผนงานขององค์กรองค์ประกอบสำคัญที่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงได้แก่ มีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน จำเป็นต้องรีบแก้ไข โดยที่มีการเปลี่ยนแปลงต้องแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กรทราบ หรือจำเป็นต้องปรับนโยบายบริษัทเพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น การสื่อสารมีคุณภาพเชื่อมโยงกับกลยุทธ์โดยผู้บริหารได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและทันเวลา ข้อมูลที่ได้มานั้นต้องมีความแม่นยำ เพื่อให้ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างไม่ผิดพลาด ซึ่งมีความสำคัญมาก เพราะการสื่อสารจะเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ ระหว่างผู้บริหารงานความเสี่ยง กับกลยุทธ์ขององค์กรรวมถึงผู้ปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน การเข้าใจความหมายความเสี่ยงที่ตรงกัน เป็นการสื่อความเข้าใจเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและเข้าใจตรงกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือกำหนดวัตถุประสงค์ กระบวนการ หรือนโยบายต่างๆ ทำให้การจัดการความเสี่ยงในด้านต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง

เมธา สุวรรณสาร (2552: 2) ยังกล่าวว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง โดยองค์กรที่การบริหารความเสี่ยงจะประสบกับผลสำเร็จนั้น จะต้องขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนการมีส่วนร่วม ของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเป็นสำคัญ ความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยง นั้นจะมาจากทุกฝ่ายของหน่วยงานและทุกระดับชั้นตั้งแต่ผู้ปฏิบัติงานไปจนถึงระดับผู้บริหารสูงสุด ดังนั้นทุกฝ่ายต้องมีความร่วมมือกัน เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงประสบความสำเร็จ การวัดผลการบริหารความเสี่ยงควบคู่กับกระบวนการดำเนินงานด้านบุคลากร โดยดูจากโอกาสเกิดความเสียหายมีความถี่เพียงใด และผลกระทบ

มีความรุนแรงแค่ไหน มาเป็นสิ่งที่ช่วยในการตัดสินใจ โดยดูจากดัชนีโอกาสเกิดและผลกระทบที่เกิดกับบริษัท โดยทั้งนี้จำเป็นต้องมีการเก็บสถิติ ผลการดำเนินงาน ซึ่งดัชนีผลการดำเนินงานอาจปฏิบัติการร่วมกับฝ่ายบุคคล กระบวนการบริหารความเสี่ยงมีความต่อเนื่อง องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดกฎเกณฑ์ของผู้มีหน้าที่รับผิดชอบความเสี่ยง เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบที่หาทางแก้ไข และจะต้องทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การฝึกอบรมความรู้ ความรับผิดชอบ การบริหารความเสี่ยง ต้องมีการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรได้รับการฝึกอบรมความรู้ กฎเกณฑ์ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ทุกคนเข้าใจถึงกระบวนการทำงานและปฏิบัติตามนโยบายที่เกิดขึ้นใหม่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยง ได้อย่างถูกต้อง การติดตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นขั้นตอนสุดท้ายของปัจจัยของการบริหารความเสี่ยงที่ประสบความสำเร็จ อันประกอบด้วย การทำรายงานให้ผู้บริหารทราบถึงกระบวนการบริหารความเสี่ยง ความถี่ในการติดตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และเวลาในการแก้ปัญหา บทบาทของผู้มีหน้าที่ติดตามความเสี่ยงมีการกระทำอย่างเคร่งครัดต่อความเสี่ยงที่เกิดขึ้น มีการปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับความเสี่ยงนั้นๆ หรือไม่

จากหลักการบริหารความเสี่ยง ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า หลักการบริหารความเสี่ยงนั้นไม่มีสูตรสำเร็จแน่นอน ขึ้นอยู่กับขนาด และลักษณะของธุรกิจขององค์กรที่ดำเนินงานอยู่และความเหมาะสมกับการบริหารงานขององค์กรนั้นๆ โดยทั่วไปจะพิจารณาจากวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นๆ เหตุการณ์ที่บ่งชี้ความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง และติดตามและรายงานผลความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยงให้ประสบความสำเร็จบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรที่ดำเนินการอยู่ โดยหลักการบริหารความเสี่ยง นั้นจะขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กรเพื่อให้มีการสื่อไปในทิศทางเดียวกัน และเข้าใจตรงกัน โดยมีการกำหนดถึงวัตถุประสงค์ กระบวนการ เพื่อจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง

3. ทฤษฎีอาร์บีเอ (Risk Based Approach (RBA))

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (2546) ได้พัฒนากรอบในการกำกับดูแลบริษัทหลักทรัพย์ ซึ่งให้ความสำคัญกับเรื่องความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ที่อาจจะทำให้องค์กรหรือธุรกิจไม่บรรลุวัตถุประสงค์ (Risk to Objective) ในการกำกับดูแล โดยทางสำนักงานได้จัดแนวทางการประเมินความเสี่ยง (Risk Factors) ไว้ 4 ด้าน ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

1. ความเสี่ยงทางด้านฐานะทางการเงิน (Prudential Risk) เป็นการ พิจารณาความเสี่ยงด้านความเพียงพอและมั่นคงทางการเงินหรือสภาพคล่องของบริษัทหลักทรัพย์ โดยพิจารณาจากเงินกองทุนสภาพคล่องสุทธิ และตัวเลขอัตราส่วนที่แสดงถึงฐานะทางการเงินของบริษัทหลักทรัพย์ และระบบและวิธีการปฏิบัติงานของบริษัทหลักทรัพย์เพื่อที่จะป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาทางด้านฐานะทางการเงิน โดยบริษัทหลักทรัพย์ต้องมีการรักษาเกณฑ์ในการดำรงเงินกองทุนของบริษัทอย่างเหมาะสมโดยไม่มีผลกระทบกับลูกค้าตามที่ทางสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กำหนดเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำไว้ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

2. ความเสี่ยงทางการปฏิบัติการ (Operation or Management Risk) เป็นการพิจารณาความรัดกุมของโครงสร้าง ระบบ และวิธีปฏิบัติงานในภาพรวม โดยพิจารณาจากปัจจัยชี้วัด คือ ทักษะคิดและจรรยาบรรณของผู้บริหารในการกำหนดนโยบายขององค์กรให้เกิดการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่ดี (Compliance Culture) การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของพนักงานในองค์กรไม่มีความผิดพลาด หรือผิดพลาดน้อยที่สุด โดยการปฏิบัติตามคำแนะนำของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือหน่วยงานตรวจสอบ (Compliance) ของบริษัท มีการกำหนดโครงสร้างและระบบงานโดยรวม ที่สามารถป้องกันไม่ให้อุตสาหกรรมหลักทรัพย์มีปัญหาด้านการปฏิบัติงาน มีโครงสร้างในลักษณะมีการคานอำนาจซึ่งกันและกัน ป้องกันการขัดแย้งทางผลประโยชน์ และสามารถป้องกันการล่วงรู้ข้อมูลภายใน (Chinese Wall) ของคนในองค์กรและนอกองค์กร รวมถึงการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานกำกับและตรวจสอบ (Compliance) คุณสมบัติและจำนวนของบุคลากร ดังกล่าวมีมีจำนวนเพียงพอและปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพหรือไม่ มีการกำหนดแผนการตรวจสอบการดำเนินงานอย่างมีระบบและครอบคลุมถึงการปฏิบัติงานที่สำคัญที่กำหนดไว้ภายในองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

3. ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer Relationship Risk) พิจารณาความรัดกุมของโครงสร้าง และวิธีปฏิบัติงานของบริษัทหลักทรัพย์ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าในทุกๆ ด้าน รวมถึงเรื่องการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับทรัพย์สินและข้อมูลของลูกค้า การที่ลูกค้าจะไม่ได้รับบริการ ที่ดีและเป็นธรรม ไม่มีการเอาเปรียบลูกค้าให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์ในอันพึงมี และการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ คือ การป้องกันไม่ให้อุตสาหกรรมหลักทรัพย์เกิดความเสียหาย มีการแบ่งแยกหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของทรัพย์สินและข้อมูลของลูกค้าไม่ให้ผู้อื่นนำไปใช้ประโยชน์โดยมิชอบ การคำนึงถึงการให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับการจัดทำและการพัฒนาคุณภาพของบวิจัย และระบบควบคุมการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า มีการสุ่มฟังเทปการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่การตลาด มิให้เจ้าหน้าที่การตลาดให้คำแนะนำที่ขัดแย้งกับบวิจัย การให้บริการที่เป็นธรรมมีระบบป้องกันการใช้ข้อมูลของลูกค้า เพื่อป้องกันการนำไปใช้หาผลประโยชน์กับบริษัทหลักทรัพย์หรือ เพื่อบุคคลอื่น การรับข้อร้องเรียนของลูกค้า มีระบบจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า มีหน่วยงานรับผิดชอบ มีการกำหนดขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน และสะดวก มีความเป็นธรรมในการจัดการกับข้อร้องเรียน มีการรายงานผู้บริหาร (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

4. ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology Risk) พิจารณาว่า บริษัทหลักทรัพย์ มีการจัดการเกี่ยวกับโครงสร้างและการจัดการด้านระบบคอมพิวเตอร์ การใช้งานของระบบที่รัดกุมที่จะป้องกันไม่ให้อุตสาหกรรมหลักทรัพย์เข้าถึงข้อมูลของลูกค้า มีระบบข้อมูลที่ถูกต้องเมื่อใช้งาน มีระบบสำรองเมื่อยามฉุกเฉินสามารถที่จะดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีระบบการควบคุมภายในและทรัพยากรบุคคลทางด้านดูแลระบบคอมพิวเตอร์ ที่เหมาะสมกับธุรกิจ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

จากทฤษฎีอาร์บีเอ (RBA) ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีอาร์บีเอ (RBA) กำหนดโดยคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้กับบรรดาบริษัทสมาชิกบริษัทหลักทรัพย์ใช้เป็นแนวทางการในการประเมินการจัดการความเสี่ยง ซึ่งพิจารณา

จากลักษณะของธุรกิจนี้จะประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1. ด้านสภาพคล่อง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเงินสถานะทางการเงินขององค์กร และการสามารถหาแหล่งสำรองเงินทุนได้ในยามภาวะฉุกเฉิน 2. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามนโยบายหรือการละเลยกรอบที่ทางสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนดไว้ และการปฏิบัติตามผิดพลาดของบุคลากร 3. ความเสี่ยงเกี่ยวกับลูกค้าทุกเรื่อง เป็นความเสี่ยงที่จะนำความเสียหายมาสู่ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นเรื่องของทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย หรือการแบ่งแยกทรัพย์สิน การมีข้อร้องเรียนจากลูกค้า ความเสี่ยงด้านนี้เป็นการปกป้องผลประโยชน์ของลูกค้า 4. ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ เป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับระบบงานทางด้านคอมพิวเตอร์ มีระบบสำรองยามฉุกเฉินสามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่อง

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (2546) ได้มีประเด็นสำหรับการประเมินและการตรวจสอบ ในเรื่องต่างๆ ประกอบด้วย สาเหตุสำคัญของการประกอบธุรกิจคือเรื่องเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร มีการจัดโครงสร้างระบบงานมีการตรวจสอบและคานอำนาจซึ่งกันและกันเพื่อป้องกันการใช้อำนาจที่นำไปสู่การเอื้อผลประโยชน์ให้กับหน่วยงานหรือผลประโยชน์ส่วนตัวหรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนป้องกันการปฏิบัติงานอันเอื้อผลประโยชน์ให้กับตัวเอง อย่างน้อยองค์กรต้องมีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนของหน่วยงานและผู้บริหาร โดยมีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างฝ่ายการตลาด (front office) และ ฝ่ายดูแลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจระบบงานหลังบ้าน (back office) และหน่วยงานที่อาจเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไม่มอบหมายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับผิดชอบการปฏิบัติงานตลอดกระบวนการ นอกจากนี้ จะต้องมีการเปรียบเทียบ นโยบาย คู่มือวิธีการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการประกาศใช้ รวมทั้งให้ความสำคัญในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องที่พึงปฏิบัติด้วย (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การบริหารความเสี่ยง มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติงานในการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมความเสี่ยงทุกประเภทที่อาจเกิดจากการประกอบธุรกิจโดยมีการประกาศใช้เป็นลายลักษณ์อักษรโดยให้เป็นไปตามแนวทางอาร์บีไอในขั้นต่ำ หรือตามความเหมาะสมของกิจการเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่มีประสิทธิภาพมากกว่าและต้องได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการบริษัท มีมาตรการในการติดตามและควบคุมความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ และมีการรายงานให้ผู้บริหารรับทราบถึงการปฏิบัติงานเป็นไปตามลำดับขั้นและทันต่อเหตุการณ์ โดยมีการรายงานอย่างครอบคลุมทุกฝ่าย ทุกขั้นตอนและเหมาะสมกับขนาดของธุรกิจและผลิตภัณฑ์ ที่องค์กรมีทุกผลิตภัณฑ์ ที่ดำเนินการอยู่ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

ระบบการป้องกันความขัดแย้งของผลประโยชน์ต้องเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด มีระบบการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่มีประสิทธิภาพโดยต้องมีการคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าก่อนเป็นสำคัญและตามมาด้วยประโยชน์ของบริษัท เช่น หน่วยงานหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่และมีอำนาจในการตัดสินใจลงทุนเพื่อบริษัทต้องแสดงให้เห็นได้ว่าไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์แยกหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการซื้อขายไม่ว่าจะเพื่อตนเองหรือเพื่อลูกค้ากับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดทำวิเคราะห์ และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านวาณิชธนกิจ โดยหน่วยงานเหล่านี้ต้องมีการ

จัดการอย่างเหมาะสมไม่สามารถเอื้อผลประโยชน์กับผู้ใดผู้หนึ่งหรือผู้รู้เห็นในการกระทำข้อมูล (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การเข้าถึงข้อมูลสำคัญ มีระบบที่กำหนดขอบเขตของการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลเป็นไปตามลำดับขั้นที่สำคัญ บุคคลที่เข้าถึงข้อมูลสำคัญเป็นไปตามหลักการของบุคคลที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูล (need to know) และระบบดังกล่าวต้องสามารถป้องกันบุคคลอื่นเข้าถึงหรือล่วงรู้ข้อมูลนั้นได้ เช่น มีการกำหนดถึงรหัสผ่าน (password) ให้กับบุคคลที่มีหน้าที่ที่ต้องเข้าถึงข้อมูล มีมาตรการป้องกันไม่ให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงพื้นที่ปฏิบัติงานในการรับส่งคำสั่งซื้อขาย (trading room) หรือหน่วยงานพาณิชย์กิจเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล เป็นต้น เมื่อมีการเข้าถึงข้อมูลสำคัญต้องมีการตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลสำคัญนั้น เพื่อให้มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ การกำหนดแผนรองรับ (Contingency plan) กรณีมีเหตุการณ์ฉุกเฉินมีการกำหนดแผนป้องกันและรองรับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญหรือที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้า มีการทดสอบการปฏิบัติตามแผนอย่างสม่ำเสมอ ทบทวนและปรับปรุงแผนดังกล่าวให้มีความทันสมัยและเหมาะสมกับเหตุการณ์อยู่ตลอดเวลา (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การมอบหมายงานสนับสนุนให้แก่ผู้บริหารหรือการจ้างงานจากหน่วยงานภายนอกเพื่อทำหน้าที่ ในการรับช่วงงานต่อ (Outsourcing) ต้องขอความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยผู้ให้บริการต้องมีความมั่นคงทางการเงิน และมีความพร้อมในการปฏิบัติตามเกณฑ์ของสำนักงาน โดยอย่างน้อยต้องมีระบบการควบคุมภายใน ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และระบบป้องกันการล่วงรู้ข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ ต้องตรวจสอบดูแลผู้ให้บริการให้ปฏิบัติงานในส่วนที่ให้บริการเป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และสามารถจัดให้สำนักงานสามารถเข้าตรวจสอบผู้ให้บริการได้ทราบถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาที่ทำการตรวจสอบ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การดำรงเงินกองทุนสภาพคล่องสุทธิ (NCR) ต้องมีบุคลากรในการเฝ้าติดตามหรือคำนวณได้ถึงงานที่บริษัทสามารถดำรงเงินกองทุนสภาพคล่องสุทธิ (NCR) ได้ตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด มีระบบงานในการควบคุมดูแลการทำธุรกรรมที่มีผลกระทบต่อการดำรงเงินกองทุนสภาพคล่องสุทธิ (NCR) บริษัทมีสภาพคล่องเพียงพอในการดำเนินธุรกิจ โดยต้องมีการกำหนดขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานในการติดตามอัตราเงินกองทุนสภาพคล่องสุทธิ (NCR) ไว้อย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการรายงานเงินกองทุนสภาพคล่องสุทธิ (NCR) ให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบทุกวัน มีการตรวจสอบเงินกองทุนสภาพคล่องสุทธิ (NCR) ก่อนทำธุรกรรมที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญเช่นกรณีการซื้อขายที่มีจำนวนมากในครั้งเดียวต้องมีการตรวจสอบให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด มีการกำหนดระดับของหลักเกณฑ์ถึงระดับการเตือนเมื่อถึงกำหนดเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (Early warning) และการทำประมาณการเงินกองทุนสภาพคล่องสุทธิ (NCR) รวมทั้ง มาตรการในการแก้ไขกรณีเงินกองทุนสภาพคล่องสุทธิ (NCR) อาจไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดในอันที่จะหาแหล่งสำรองของเงินทุนในยามฉุกเฉิน จัดให้มีเอกสารหลักฐาน เพื่อให้สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้และการเก็บรักษาเป็นไปตามที่ทางการกำหนด (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

ระบบจัดทำและจัดเก็บเอกสาร มีระบบในการจัดทำและจัดเก็บเอกสารหลักฐานอย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นไปตามระยะเวลาและหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด และสามารถเรียกใช้งานหรือเพื่อการตรวจสอบได้โดยสะดวก และไม่สูญหาย มีห้องมั่นคงสำหรับเก็บเอกสารสำคัญเพื่อป้องกันความเสียหายหรือสูญเสียนื่องจากเหตุการณ์ไม่คาดฝันเช่น ไฟไหม้ หรือการประท้วง การเกิดแผ่นดินไหว หรือการทุจริตที่อาจมีขึ้นได้ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

จัดทำแบบรายงาน จัดทำ สอบทานตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง จัดส่งให้สำนักงานภายในระยะเวลาที่กำหนดและสามารถมีข้อมูลได้ครอบคลุมถึงความต้องการของทางสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ได้ถูกต้องตรงประเด็นกับความต้องการ ทั้งนี้ ต้องสามารถระบุที่มาและแสดงข้อมูลหลักฐานประกอบการจัดทำรายงานให้สำนักงานตรวจสอบได้ การพิจารณารับลูกค้า เปิดบัญชีซื้อขาย มีขั้นตอนที่ชัดเจนถึงการปฏิบัติจริงและวิธีการในการทำความรู้จักลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร จัดให้มีเอกสารประกอบการพิจารณาอย่างครบถ้วนดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าเป็นบุคคลเดียวกับเอกสารการขอเปิดบัญชี รวมทั้งตรวจสอบตัวตนที่แท้จริงของลูกค้า เช่น การจัดให้มีการตรวจสอบเอกสารฉบับจริง การสอบยืนยันความมีตัวตนของลูกค้า เช่นการโทรยืนยันถึงรายละเอียดถึงตัวตนของลูกค้า (ตรวจสอบผู้รับประโยชน์ที่แท้จริงจากการซื้อขายหลักทรัพย์ สัญญาซื้อขายล่วงหน้าของลูกค้า และผู้มีอำนาจควบคุมการซื้อขายหลักทรัพย์ สัญญาซื้อขายล่วงหน้าของลูกค้าเพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและเป็นไปตามกฎหมายการฟอกเงิน นอกจากการดำเนินการข้างต้นกรณีลูกค้ารายย่อยต้องจัดให้มีข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานอย่างเพียงพอที่จะทราบถึงวัตถุประสงค์ในการลงทุน ระดับความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับการลงทุนในหลักทรัพย์การยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุน และปรับปรุงข้อมูลดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน กรณีลูกค้าเดิมมีความประสงค์จะลงทุนในหลักทรัพย์ต่างประเทศ ต้องจัดให้มีข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานอย่างเพียงพอที่จะทราบถึงวัตถุประสงค์ในการลงทุน มีข้อมูลวัดถึงระดับความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์เกี่ยวกับการลงทุนในหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเข้าใจถึงความเสี่ยงของการลงทุนในสินค้าประเภทต่างๆ และปรับปรุงข้อมูลดังกล่าวให้เป็นปัจจุบันมีการจัดทำเอกสารเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการลงทุน เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบมีการจัดทำเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับ รายละเอียดขั้นตอนการส่งคำสั่งซื้อขาย การชำระราคา การส่งมอบ รายละเอียดอื่นที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนดังกล่าว รวมถึงการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ในตลาดต่างประเทศการซื้อขายหลักทรัพย์ต่างประเทศ ต้องจัดให้ลูกค้าซื้อขายผ่านบัญชีเงินสดเท่านั้น การซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าในต่างประเทศ ทำได้เฉพาะเพื่อการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการลงทุนในหลักทรัพย์ต่างประเทศเท่านั้น (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การพิจารณาวางเงิน ทบทวนวงเงินและควบคุมวงเงินมีหลักเกณฑ์และ ขั้นตอนในการพิจารณาวางเงินทบทวนวงเงิน เป็นลายลักษณ์อักษรโดยหลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องดำเนินการตามเกณฑ์ที่ทางสมาคมกำหนดไว้โดยจะต้องคำนึงถึงฐานะการเงินมีเอกสารทางการเงินเพื่อแสดงถึงฐานะทางการเงินของลูกค้า ความสามารถในการชำระหนี้ที่แท้จริงของลูกค้า และจะต้องพิจารณาวางเงินลูกค้ารวมทุกประเภทบัญชี (total exposure) และวงเงินกลุ่มสำหรับลูกค้าที่มีการมอบอำนาจ หรือลูกค้าในกลุ่ม

เดียวกัน รวมถึงพฤติกรรมในการลงทุนและหลักทรัพย์ที่ลงทุนของลูกค้า เพื่อพิจารณาถึง สภาพคล่อง (prudential risk) ที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัท เช่น ลงทุนกระจุกตัวในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงหรือถือหลักทรัพย์เพียงตัวเดียว ลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเคลื่อนไหวผิดปกติ มีพฤติกรรมการลงทุนที่น่าสงสัยมีการส่งคำสั่งที่ผิดปกติโดยจะต้องจัดให้มีข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาอย่างเพียงพอ รวมทั้งมีการทบทวนวงเงินเป็นประจำอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง จะต้องจัดให้มีระบบงานที่เพียงพอในการควบคุมวงเงินและหลักประกันให้เพียงพอและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการวางหลักประกัน และมีระบบในการห้ามซื้อเพิ่ม(lock)กรณีลูกค้าผิดนัดชำระราคา (over due) มีการเก็บประวัติการชำระล่าช้าเพื่อประกอบการพิจารณา ทบทวนวงเงินของลูกค้า (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

มีระบบงานในการรับคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าในต่างประเทศ โดยต้องมีการตรวจสอบการลงทุนของลูกค้าทุกครั้งว่ายังอยู่ภายในวงเงินที่ได้อนุมัติไว้ รายงานการใช้วงเงินสำหรับการลงทุนในต่างประเทศในวันถัดจากวันที่มีการใช้วงเงินตามที่สำนักงานกำหนด ระบบควบคุมดูแลให้มีการมอบอำนาจหรือรับมอบอำนาจในการซื้อขายตามความจำเป็นเหมาะสม และเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีการใช้การมอบอำนาจ เป็นช่องทางในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการหรือเป็นช่องทางในการส่งคำสั่งซื้อขายไม่เหมาะสม โดยต้องทำ KYC และ CDD บัญชีลักษณะดังกล่าวอย่างเคร่งครัดและต้องกำหนดมาตรการในการควบคุมดูแลและตรวจสอบพฤติกรรมการส่งคำสั่งซื้อขายให้รัดกุมยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การจัดทำสัญญาคู่ค้า จัดให้มีสัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ลูกค้าลงนามในเอกสารหลักที่สำคัญตามหลักการแห่งกฎหมาย ได้แก่ ใบคำขอเปิดบัญชี พร้อมเอกสารหลักฐานสัญญาแต่งตั้งนายหน้าตัวแทน สัญญาดูแลทรัพย์สินของลูกค้าหนังสือขอให้หักบัญชีเงินฝาก สัญญากู้ยืมเงินเพื่อซื้อหลักทรัพย์ กรณีสำหรับหนังสือมอบอำนาจเพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์ต้องจัดทำ KYC และ CDD ทั้งนี้สัญญาต้องมีสาระสำคัญและเน้นข้อความให้เป็นไปตามที่กฎเกณฑ์กำหนด (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การให้คำแนะนำในการซื้อขายแก่ลูกค้ากับผู้แนะนำการลงทุน มีการควบคุมดูแล ไม่ให้ผู้ใช้ไม่ใช้เจ้าหน้าที่การตลาดเป็นผู้ติดต่อกับผู้ลงทุนทำหน้าที่ในการรับคำสั่งหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการซื้อขายแก่ลูกค้า ผู้ติดต่อกับผู้ลงทุนจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขาย และในการให้คำแนะนำกับลูกค้าต้องเหมาะสมกับวัตถุประสงค์และความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของลูกค้า มีการควบคุมดูแลให้ผู้ติดต่อกับผู้ลงทุนมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงไม่สนับสนุน หรือเป็นผู้ชี้แนะ หรือ รู้เห็นการดำเนินการที่ก่อให้เกิดการซื้อขายในลักษณะที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์ (false trade) และการซื้อขายในลักษณะ ที่เป็นการเอาเปรียบผู้ลงทุน เช่นการล่วงหน้ารู้ข้อมูลล่วงหน้า (front running churning) จัดให้มีที่มาของคำสั่งและการให้คำแนะนำอย่างครบถ้วน เช่น การจัดให้มีระบบบันทึกเทปโทรศัพท์ หรือใบคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในการดำเนินการรับส่งคำสั่งซื้อขาย โดยต้องมั่นใจว่าการส่งคำสั่งซื้อขายมาจากเจ้าของบัญชีที่แท้จริงหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษร และเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การแก้ไขรายการซื้อขายผิดพลาดมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ในการแก้ไขรายการผิดพลาดโดยผู้ทำหน้าที่แก้ไขรายการผิดพลาดนั้นต้องเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก บริษัทเท่านั้น และมีการควบคุมตรวจสอบไม่ให้เกิดการหลีกเลี่ยงเงินเพื่อไปใช้บัญชีอื่น ใช้งบเงินเกินกว่าที่ได้รับอนุญาต หรือเอื้อประโยชน์ให้ลูกค้ารายใดรายหนึ่ง จัดให้มีเอกสารประกอบการแก้ไข รายการผิดพลาดรวมทั้งเหตุผลประกอบการแก้ไข มีการอนุมัติตามเกณฑ์ของบริษัท มีการตรวจสอบ การแก้ไขรายการซื้อขายที่ผิดพลาดให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด (สำนักงานคณะกรรมการกำกับ หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การยืนยันรายการซื้อขายของลูกค้า ต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร และดำเนินการเพื่อให้ลูกค้าได้รับเอกสารยืนยันการซื้อขายครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลาเป็นไปด้วยความ รวดเร็ว มีระบบงานที่รัดกุมเพียงพอในการติดตามเพื่อหาสาเหตุกรณีที่มีเอกสารสำคัญของลูกค้าถูกตีคืน มี การติดตามอย่างใกล้ชิด โดยอย่างน้อยต้องจัดให้มีทะเบียนคุมการจัดส่งและการ ตีคืนของเอกสาร (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การชำระราคาซื้อขาย การฝาก ถอน โอนหลักทรัพย์ และเงินสดของลูกค้ามีขั้นตอนการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้การจ่ายชำระ การฝาก ถอน โอนหลักทรัพย์และเงิน สดเป็นไปตามความประสงค์ของลูกค้าที่แท้จริงป้องกันการทุจริตแอบอ้างโดยมีลายลักษณ์อักษรจาก ลูกค้าอย่างชัดเจน มีระบบงานในการป้องกันการทุจริตได้โดยต้อง แบ่งแยกงานระบบงานหลังบ้าน (back office) ออกจากระบบงานหน้าบ้าน (front office) อย่างชัดเจนกรณีมีการถอน เงิน หุ้น ทรัพย์สินอื่นบริษัทต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่า เป็นส่วนที่ลูกค้าสามารถถอนได้ เช่นมีการตรวจสอบลายมือชื่อ หรือระบบยืนยันจากลูกค้า มีระบบควบคุมไม่ให้เกิดการนำทรัพย์สิน ของลูกค้าไปใช้เพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร มี การควบคุมดูแลตรวจสอบให้มีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด (สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลของลูกค้าต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร ตรงกับลายมือชื่อที่ลูกค้าให้ไว้กับบริษัท และมีการตรวจสอบโดยการโทรยืนยันรายการและดำเนินการ เพื่อให้แน่ใจได้ว่าการขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ของลูกค้าเป็นความประสงค์ของ ลูกค้าที่แท้จริง รวมทั้งบริษัทต้องมีระบบงานในการป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้โดยสามารถ ตรวจสอบได้จากแผนกอื่นๆ เมื่อเกิดเหตุการณ์ทุจริต โดยอย่างน้อยต้องมีขั้นตอนในการตรวจสอบ ความถูกต้องครบถ้วนและกำหนดให้มีผู้มีอำนาจอนุมัติการทำรายการ การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า มี ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร มีระบบงานในการดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้าที่รัดกุม เพียงพอและมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามที่ กฎหมายกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อ ทรัพย์สินของลูกค้าโดยต้องแยกทรัพย์สินลูกค้าออกจากทรัพย์สินของบริษัท และห้ามนำทรัพย์สินของ ลูกค้าไปใช้โดยไม่ได้รับการยินยอมจากลูกค้า มีการแบ่งแยกบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลบัญชีทรัพย์สิน ลูกค้ากับบุคลากรที่เก็บรักษาทรัพย์สินของลูกค้าออกจากกันรวมทั้งจัดทำบัญชีทรัพย์สินของลูกค้า และกระทบบยอดทรัพย์สินของลูกค้าเป็นรายวัน มีการจัดส่งรายงานทรัพย์สินของลูกค้าให้ลูกค้าทราบ ภายในเวลาที่กำหนดอาจเป็นทุกเดือนหรือทุก 6 เดือนตามความเหมาะสม และมีทะเบียนคุมการ

จัดส่งและการตีคืนของเอกสารของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าจะได้รับเอกสารสำคัญครบถ้วน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การกู้ยืมเงินเพื่อซื้อหลักทรัพย์ มีหลักเกณฑ์ในการให้กู้ยืมเงินเพื่อซื้อหลักทรัพย์เป็นลายลักษณ์อักษร บริษัทมีระบบงานที่รัดกุมเพียงพอในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการให้กู้ยืมเงินเพื่อซื้อหลักทรัพย์ และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด โดยควรพิจารณาถึงหลักทรัพย์ที่ให้กู้ยืมเงินเพื่อซื้อ และ ลูกค้าที่ขอกู้ยืมเงินด้วย เช่น มีเกณฑ์ในการกำหนดรายชื่อและทบทวนหลักทรัพย์ที่จะให้กู้ยืมเงิน (marginable securities) โดยปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์โดยมีการปรับปรุงอย่างน้อยเดือนละครั้ง เกณฑ์ในการกำหนดอัตรามาร์จิ้นเริ่มต้นตามระดับความเสี่ยงของหลักทรัพย์ยามเมื่อหลักทรัพย์เข้าสู่ภาวะความผันผวน มีการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดจากการให้กู้ยืมเงินกระจุกตัวในหลักทรัพย์ใดหลักทรัพย์หนึ่งหรือในลูกค้ารายใดรายหนึ่ง ระบบสามารถควบคุมการวางหลักประกันขั้นต้น การเรียกหลักประกันเพิ่ม การบังคับขายได้ครบตามเกณฑ์ที่กำหนด และจัดทำหนังสือแจ้งลูกค้าให้ชำระหนี้บังคับขายภายในเวลาที่กำหนด เป็นต้น และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด (มีการควบคุมวงเงินให้กู้ยืมรวม ลูกค้าต่อรายไม่เกิน 25% ของเงินกองทุนของบริษัทหลักทรัพย์ และลูกค้าทุกราย ไม่เกิน 5 เท่าของเงินกองทุนส่วนผู้ถือหุ้น) (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การวางหลักประกัน การเรียกหลักประกันและบังคับขาย มีหลักเกณฑ์ในการวางหลักประกัน การเรียกหลักประกันอย่างน้อยต้องเป็นไปตามเกณฑ์ของทางการหรือเข้มข้นกว่า การบังคับล้างฐานะในการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า เป็นลายลักษณ์อักษร และดำเนินการบริษัทมีระบบงานที่รัดกุมเพียงพอในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการให้บริการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และเป็นตามกฎหมายกำหนด ควรพิจารณาในเรื่อง การกระจุกตัวของสัญญา หรือหลักทรัพย์ เช่น การกำหนดฐานะสัญญาซื้อขายล่วงหน้าของลูกค้ารายใดรายหนึ่งอาจมีการกำหนดอัตราหลักประกันสูงขึ้นเมื่อมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้น รวมทั้งอัตรา การถือครองสัญญา มูลค่าหลักประกันที่บริษัทเรียกจากลูกค้าสำหรับการมีฐานะสัญญาซื้อขายล่วงหน้ามีระบบควบคุมการวางหลักประกัน การเรียกหลักประกันเพิ่ม การบังคับล้างฐานะและการจัดทำหนังสือแจ้งลูกค้าให้ชำระเงินบังคับล้างฐานะภายในเวลาที่กำหนด (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจน และแสดงได้ว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เช่น หน่วยงานที่ทำการยืมและให้ยืมเพื่อบัญชีบริษัท และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ยืมและให้ยืม ต้องแยกกันอย่างชัดเจนเพื่อป้องกันการเอื้อผลประโยชน์เกิดขึ้นกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เพื่อประโยชน์ของลูกค้าต้องแยกออกจากกัน มีการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลของหน่วยงานที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยลูกค้าทุกรายต้องได้รับการปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมในลักษณะเท่าเทียมกัน ไม่มีการเอื้อผลประโยชน์ให้กับลูกค้ารายใดรายหนึ่ง ลูกค้าทุกคนต้องปฏิบัติเป็นไปภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

ระบบงานการยืม และให้ยืม มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการดำเนินงานให้เป็นลายลักษณ์อักษร และดำเนินงานไปด้วยความระมัดระวังมีขั้นตอนในการยืมและให้ยืมด้วยความชัดเจน บริษัทมีระบบงานที่รองรับการดำเนินงานได้ตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงรองรับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น

จากการประกอบกิจการยืมและให้ยืม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเป็นธรรมกับลูกค้า เช่น มีขั้นตอนในการพิจารณารับลูกค้าว่ามีความเหมาะสมกับตัวสินค้ามีความรู้ความเข้าใจในการลงทุน สำหรับสินค้าชนิดนี้หรือไม่อาจทำแบบสอบถามการลงทุนที่แสดงถึงลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเพิ่มขึ้น มีการทบทวนวงเงิน ควบคุมวงเงิน สัญญากู้ยืมหลักทรัพย์ มีลักษณะ และสาระสำคัญที่สำนักงานกำหนด มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกหลักทรัพย์ยืมหรือให้ยืมที่ชัดเจนเป็นไปอย่างเสมอภาคกันสำหรับลูกค้าทุกราย มีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเรียกหลักประกัน และการวางหลักประกัน โดยต้องคำนึงถึงความเสี่ยงทางด้านราคา ความเสี่ยงของคู่สัญญา กำหนดหลักเกณฑ์ ในการจัดสรรยืมและให้ยืมและลูกค้าแต่ละรายอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม จัดให้มีการติดตามและรายงานผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ กำหนดให้มีนโยบาย หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นลายลักษณ์อักษร และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท โดยในการจัดจำหน่ายต้องมีความเป็นธรรมสำหรับลูกค้าทุกรายแบบเท่าเทียมกันใช้เกณฑ์เดียวกันในการพิจารณาจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ทุกตัวสำหรับลูกค้าทุกราย (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การพิจารณาทำธุรกรรม บริษัทมีการประเมินความเสี่ยง และคำนึงถึงความพอเพียงของเงินกองทุนบริษัทว่าเหมาะสมกับขนาดธุรกรรม ก่อนพิจารณารับทำธุรกรรม และบริษัทสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม และมีเอกสารหลักฐานเพื่อใช้ในการตรวจสอบ การป้องกันข้อมูลที่ยังไม่ได้เปิดเผยไปใช้ประโยชน์ มีระบบงานป้องกันมิให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำธุรกรรมนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เพื่อซื้อขายหลักทรัพย์หาประโยชน์ให้กับตนเอง เช่น มีการขึ้นบัญชีรายชื่อหลักทรัพย์ที่ห้ามซื้อขาย มีการตรวจสอบรายการซื้อขายหลักทรัพย์ของผู้เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีเหตุอันควรสงสัยไม่เผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขายนอกเหนือจากแบบแสดงรายการข้อมูลหรือหนังสือชี้ชวนภายในเวลาที่กำหนดไว้มีระบบในการควบคุมดูแลรายการซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทซื้อขายรายการใหญ่ๆ (put through) และจำนวนมาก(big lot) อย่างเข้มงวด โดยอย่างน้อย ต้องมีระบบในการตรวจสอบเพื่อป้องกันการส่งคำสั่งที่ไม่เหมาะสม การส่งคำสั่งในลักษณะที่เป็นการเอาเปรียบลูกค้าหรือไม่เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า รวมถึง บทลงโทษเมื่อตรวจพบการกระทำความผิด การมีระบบในการป้องกันพฤติกรรมการซื้อขายหลักทรัพย์ของลูกค้าที่สงสัยว่าอาจเป็นการซื้อขายที่เข้าลักษณะการลวงรู้ข้อมูลล่วงหน้า (front run) สำหรับนโยบายและการบริหารความเสี่ยงในการลงทุน มีการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และแนวทางบริหารความเสี่ยงในการลงทุนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท โดยนโยบายและหลักเกณฑ์ดังกล่าวควรครอบคลุมถึงการกำหนดวงเงิน แนวทางในการลงทุน การกระจายความเสี่ยงในการลงทุน การเกณฑ์ของผลขาดทุน การรายงานและติดตามสถานะของพอร์ต (port) ให้กับผู้บริหารทราบ จะต้องมีการมีระบบงานที่ตรวจสอบได้ว่าการลงทุนในหลักทรัพย์เพื่อบริษัทไม่มีการลงทุนในลักษณะที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นธรรม (false trade) และเอาเปรียบผู้ลงทุน เช่น การรับรู้ข้อมูลล่วงหน้าอันอาจทำให้ลูกค้ารายย่อยเกิดความเสียหายได้ (front running) (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การป้องกันการขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) บริษัทมีการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เช่น มีการแบ่งแยกหน่วยงานหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่และมีอำนาจในการตัดสินใจลงทุนออกจากหน่วยงานและบุคลากรที่ติดต่อหรือให้บริการแก่ลูกค้า เป็นต้น การไม่เอาเปรียบลูกค้า ระบบงานสามารถทำงานตรวจสอบได้ว่าหน่วยงานหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่และมีอำนาจในการตัดสินใจลงทุนเพื่อ บริษัทไม่นำข้อมูลภายในหรือข้อมูลที่ยังไม่ได้เผยแพร่ต่อผู้ลงทุนมาใช้ประโยชน์เพื่อการลงทุนรวมทั้งควบคุมและตรวจสอบให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น การนำข้อมูลการซื้อขายของลูกค้ามาใช้ประโยชน์เพื่อพอร์ต (port) ของบริษัทโดยปราศจากจรรยาบรรณ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การควบคุมและออกบทวิเคราะห์ ต้องเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และเปิดเผยรายชื่อผู้จัดทำบทวิเคราะห์เพื่อความโปร่งใสกับนักลงทุนเพื่อให้ให้นักลงทุนสามารถตัดสินใจเอง ห้ามผู้วิเคราะห์หรือผู้ที่เกี่ยวข้องซื้อขายหลักทรัพย์ที่บริษัทออกบทวิเคราะห์ทำการซื้อขายหลักทรัพย์ดังกล่าว หรือการมีมาตรการอื่นๆ ที่สามารถป้องกันและควบคุมมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้ในเวลาตามเกณฑ์ที่กำหนดห้ามออกบทวิเคราะห์ในช่วงเวลาดังกล่าว เป็นไปตามหลักเกณฑ์การออกบทวิเคราะห์ในช่วงที่มีการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ กรณีเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าในต่างประเทศ ต้องจัดให้มีบทวิเคราะห์หรือข้อมูลประกอบการให้คำแนะนำการลงทุนอย่างเพียงพอ และผู้ออกบทวิเคราะห์ต้องขึ้นทะเบียนกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

บทบาทของผู้บริหารมีการกำหนดนโยบาย และแนวทางในการกำกับดูแลบริษัทเพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทมีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องตามเกณฑ์ที่ทางการกำหนดพร้อมทั้งให้ความสำคัญและเอาใจใส่ กับการสร้างวัฒนธรรมในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่ดี (Compliance Culture) เช่น ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม เป็นผู้มีความรู้ มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความเข้าใจถึงบทบาทภารกิจและหน้าที่ของตนซึ่งกำหนดโดยกฎหมาย เป็นแนวปฏิบัติที่ดีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต กระทำการโดยมีจุดมุ่งหมายโดยชอบ การตัดสินใจโดยไม่มี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ในการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้กับคณะกรรมการต่างๆ หรือเจ้าหน้าที่ บุคคลที่ทำหน้าที่ต่างๆ นั้นต้องเป็นผู้ที่มีความเหมาะสม มีความรู้ ความเข้าใจและมีประสบการณ์ในการทำงานที่เป็นประโยชน์สำหรับงานที่ได้รับมอบหมาย และต้องกำหนดขอบเขต และรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนด้วยความระมัดระวัง และ ตรวจสอบว่า การใช้อำนาจดังกล่าวเป็นไปตามขอบเขตอำนาจที่ได้มอบหมายหรือไม่ ผู้บริหารต้องสอดส่องดูแลว่า มีสัญญาณใดที่บ่งชี้ถึงการทุจริต ไม่โปร่งใส การขาดความสามารถหรือข้อผิดพลาดใดๆ ในการดำเนินการภายในบริษัทการตัดสินใจและการดำเนินงานภายในบริษัทต้องกระทำโดยสมเหตุสมผล มีข้อมูลเพียงพอ และพิสูจน์ได้ว่าไม่ใช่เพื่อผลประโยชน์ และไม่มีเหตุน่าสงสัยว่า ข้อมูลนั้นจะไม่น่าเชื่อถือ ดำเนินการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม การไม่นำข้อมูลหรือโอกาสของบริษัทไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่น มีการสั่งการ กำกับ และกำหนดมาตรการในการลงโทษผู้ที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ของบริษัทและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อย่างเหมาะสม บทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานกำกับและตรวจสอบ (Compliance) ต้องมีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เอื้อประโยชน์อื่นๆ

ตรวจสอบ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมทั้งจัดทำแผนการตรวจสอบให้ครอบคลุมธุรกรรมที่สำคัญ และดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนการตรวจสอบที่ได้รับอนุมัติ จากคณะกรรมการบริษัทรายงานผลการตรวจสอบให้คณะกรรมการบริษัทหรือคณะกรรมการตรวจสอบรับทราบตามเวลาที่กำหนด หรือทันต่อเหตุการณ์เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สื่อสารและให้ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ต่างๆ ไปยังผู้เกี่ยวข้อง มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีจำนวนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และสอดคล้องเหมาะสมกับขนาดและประเภทธุรกิจของบริษัท (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การจัดการซื้อร่องเรียนของลูกค้ำมีความสำคัญมาก มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีหน่วยงานรับซื้อร่องเรียน ของลูกค้ำอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม โดยอย่างน้อยต้องกำหนดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ กรอบระยะเวลาในการดำเนินการ การติดตามอย่างเร่งด่วน การจัดเก็บเอกสารหลักฐาน ดำเนินการแจ้งวิธีการ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงาน (Staff trading) มีระเบียบ ปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรและเป็นไปตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีระบบงานในการติดตามและตรวจสอบการซื้อขายที่ครอบคลุมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีการป้องกันการนำข้อมูลภายในไปใช้ประโยชน์ในทางมิชอบมีช่วงกำหนดเวลาของการส่งคำสั่งเพื่อป้องกันข้อได้เปรียบกับลูกค้ำรายอื่นๆ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

การจัดทำรายการทรัพย์สินของลูกค้ำ ต้องแยกทรัพย์สินของลูกค้ำออกจากทรัพย์สินของบริษัทอย่างชัดเจน โดยนำไปฝากไว้กับผู้รับฝากทรัพย์สินซึ่งทำหน้าที่รับมอบ ส่งมอบ ตรวจสอบความถูกต้อง ตรวจสอบนับทรัพย์สิน การจัดทำทะเบียนทรัพย์สิน ติดตามสิทธิประโยชน์จากการลงทุน และการรายงานต่อบริษัทและผู้รับฝากทรัพย์สินต้องมีระบบงานในการจัดทำบัญชีแสดงรายการหลักทรัพย์ และทรัพย์สินที่ลูกค้ำแต่ละรายเป็นเจ้าของแยกต่างหากจากบัญชีหลักทรัพย์และทรัพย์สินที่เป็นส่วนตัวของตน ซึ่งสามารถใช้ติดตามหลักทรัพย์และทรัพย์สินของลูกค้ำได้มีการสอบทานความถูกต้องระหว่างบัญชี แสดงรายการหลักทรัพย์และทรัพย์สินของลูกค้ำที่บริษัทจัดการและผู้รับฝากทรัพย์สินจัดทำขึ้น โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างชัดเจน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2546)

จากทฤษฎีอาร์บีเอ (RBA)และประเด็นการตรวจสอบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์สามารถอธิบายได้ว่า จากการแบ่งการประเมินความเสี่ยงทั้ง 4 ด้านแล้ว ประเด็นแยกย่อยที่ทางสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ใช้ตรวจสอบตามเกณฑ์คือหลักการต่างๆ ดังที่กล่าวมา ว่าบรรดาบริษัทสมาชิกมีการปฏิบัติตามรายการดังกล่าวมาหรือไม่ ในกรณีที่บรรดาบริษัทสมาชิกไม่สามารถดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้ ก็จะถูกจัดความเสี่ยงขึ้นอยู่กับขนาดความผิดที่ปฏิบัติ และจากการศึกษาประเด็นการตรวจสอบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์กับบริษัทหลักทรัพย์คือ ใช้เป็นแนวทางป้องกันความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ระเบียบที่ทางสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนดมา ในการป้องกันความเสียหายที่จะเกิดกับบริษัทในเรื่องการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามนโยบาย และ

นอกจากนี้ ยังทำให้บริษัททราบถึงเกณฑ์ในการตรวจสอบและเข้าประเมินบริษัทหลักทรัพย์โดยเป็นการป้องกันการถูกปรับจากทางสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ที่จะทำการเปรียบเทียบปรับเมื่อผิดเกณฑ์

4. ทฤษฎีการประเมิน (Evaluation Theory)

ศิริชัย กาญจนวาสี (2554: 136) กล่าวถึงทฤษฎีการประเมินว่า เป็นองค์ความรู้ที่มีความสำคัญสามารถนำไปใช้ อธิบาย บรรยาย และเป็นข้อเสนอแนะ หรือทำนายเป็นปรากฏการณ์ของการประเมินในสถานการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะ ทฤษฎีการประเมินเป็นการให้คุณค่าของการเป็นสื่อศูนย์กลางตามแนวคิดการประเมิน โดยอธิบายถึงธรรมชาติของการประเมิน แนวทางหรือวิธีการประเมินที่เหมาะสม สามารถที่จะนำองค์ความรู้ที่ได้ไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ทฤษฎีการประเมินเป็นสิ่งที่พัฒนาขึ้นจากประสบการณ์ ตามแนวความคิดที่ว่า ความสมเหตุสมผล ในเวลาหนึ่ง แต่ยังไม่ใช่สิ่งที่เรียกว่าเป็นการถาวร จึงย่อมมีการต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาต่อไปในภายภาคหน้า สำหรับทฤษฎีการประเมินผลการดำเนินงาน กล่าวว่า ในการดำเนินงานนั้นมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการทำงาน และผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จของการทำงาน กระบวนการทำงานเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการใช้ทรัพยากร และคุณภาพของการปฏิบัติงานในการสร้างผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ อาจจะเป็นในเรื่องของการลดค่าใช้จ่าย และคุณภาพของผลการดำเนินงานเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย เป็นที่พึงพอใจให้แก่ผู้ผลิต ผู้บริโภค และผู้รับบริการ

รัตน์ บัวสนธ์ (2549: 3) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการประเมินว่า เป็นชุดความคิดหรือกระบวนการที่ถูกสร้างขึ้นโดยนักประเมินเพื่อที่จะสามารถอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติการประเมิน รวมทั้งการให้คุณค่าในสิ่งที่ประเมิน โดยการใช้ความรู้ที่ได้จากการประเมิน มาสร้างสิ่งที่ประเมินที่เกิดจากความรู้ในการประเมิน ทฤษฎีมีอยู่มากมายหลายรูปแบบ แต่จะกล่าวถึงเนื้อหาการประเมินประกอบด้วย สิ่งที่ต้องการประเมิน (Evaluated) เป็นการบ่งบอกถึงสิ่งที่จะประเมินว่าคืออะไร สิ่งต่อไปคือการให้คุณค่าของการประเมิน เป็นการบ่งบอกว่าให้คุณค่าได้อย่างไร และใช้หลักเกณฑ์อะไรในการให้คุณค่า และการสร้างความรู้จากการประเมิน หมายถึงการอธิบายผลที่ได้จากการประเมินนั้นก่อให้เกิดความรู้อะไรบ้าง สำหรับส่วนสุดท้ายคือการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์หรืออธิบายเกี่ยวกับเรื่องการนำผลการประเมินไปใช้สำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องต่างๆ ดังนั้นสามารถบอกได้ว่า แนวคิดการประเมินเป็นแนวคิดหรือรูปแบบโมเดลที่ใช้สำหรับอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประเมิน สิ่งที่ต้องการประเมิน การให้คุณค่า และการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ได้จากการประเมิน มาใช้ให้เป็นประโยชน์

จากทฤษฎีการประเมิน ที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปความได้ว่า เป็นองค์ความรู้ หรือชุดกระบวนการความคิดที่ถูกสร้างขึ้นโดยนักประเมิน เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนของการประเมิน หรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติการประเมินในสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงการให้ค่าระดับของการประเมินนั้น ทฤษฎีการประเมินนั้นเกิดขึ้นจากประสบการณ์ความสมเหตุสมผลที่เกิดขึ้นจริง ในเวลาหนึ่ง และนำองค์ความรู้ที่ได้ไปพัฒนากลายเป็นองค์ความรู้ใหม่ ประกอบด้วยสิ่งที่ต้องการประเมิน ว่าต้องการประเมินอะไร และให้คุณค่าของการประเมินนั้นว่าอยู่ใน

ระดับไหน และใช้หลักเกณฑ์อะไรในการให้คุณค่า การนำผลการประเมินนั้นไปใช้ประโยชน์อะไรได้บ้าง สำหรับประโยชน์ที่จะนำไปใช้กับธุรกิจหลักทรัพย์นั้นคือ การสามารถนำไปใช้ตั้งค่าเกณฑ์ในการประเมินความเสี่ยงในด้านต่างๆ ของธุรกิจหลักทรัพย์ได้อย่างสมเหตุ สมผล

5. ข้อมูลงานของบริษัทหลักทรัพย์

5.1 สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ (Securities and Exchange Commission, Thailand)

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (2558) มีบทบาทหน้าที่ เป็นสถาบันตัวกลางของธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ออกหลักทรัพย์และผู้ลงทุน นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ในการกลั่นกรองผู้ที่จะประกอบธุรกิจโดยการออกใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจได้ และมีการกำกับดูแลที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากความพร้อมและความเหมาะสม (fit and proper) ของนิติบุคคลผู้ขอใบอนุญาตต้องมีระบบการดำเนินงานที่ได้มาตรฐาน บุคลากรที่มีคุณภาพ มีความซื่อสัตย์ สุจริต เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดี ระบบการรักษาทรัพย์สินของลูกค้าต้องมีความปลอดภัยและ ระบบการบริหารความเสี่ยงและการจัดการที่ดี มีฐานะทางการเงินมั่นคง ระบบการซื้อขายไม่ก่อให้เกิดปัญหาโดยภาพรวม

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (2546) กำหนดมาตรการในการกำกับดูแลสำหรับบริษัทหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงสูงจากการประเมินตามแนวทางอาร์บีเอ (RBA) โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ โดยเรียงจากมาตรการที่มีความเข้มงวดจากน้อยไปมาก ดังต่อไปนี้ การแก้ไขปรับปรุงในด้านที่มีความเสี่ยงสูง เชิญผู้บริหารหรือคณะกรรมการของบริษัทหลักทรัพย์เพื่อทำการเข้าพบ และทำความเข้าใจของผู้บริหารของบริษัทหลักทรัพย์ ให้เห็นถึงความสำคัญต่อการจัดให้มีระบบการกำกับดูแล การปฏิบัติงานที่ดีและความคาดหวังที่สำนักงานกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์มีต่อบริษัทหลักทรัพย์ให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่ทางการได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้และมีความคาดหวังต่อกรรมการ หรือผู้บริหารในการจัดการและควบคุมดูแลและปฏิบัติงานที่ดี บริษัทหลักทรัพย์จะถูกตรวจสอบอย่างเข้มงวดขึ้น โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์จะเข้าทำการตรวจสอบที่ขึ้น (on-site) คือให้บริษัทหลักทรัพย์จะต้องทำแผนการส่งรายงานเพิ่มเติมเป็นกรณีพิเศษ และทำการรายงานผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่ขึ้น โดยเข้าตรวจสอบมากกว่า ปีละครั้ง หรือให้บริษัทหลักทรัพย์ส่งแผนการตรวจสอบ และรายงานผลการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานต่อสำนักงานทุกไตรมาส บริษัทหลักทรัพย์จะต้องถูกกำหนดเงื่อนไขให้ บริษัทหลักทรัพย์จะต้องมีการปรับปรุง ขั้นตอนการดำเนินงานและควบคุมการปฏิบัติงานในเรื่องที่สำคัญให้เหมาะสมและรัดกุมยิ่งขึ้น เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ (audit committee) หรือ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (risk committee) เพื่อคอยติดตามความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด การจำกัดการดำเนินธุรกิจ กรณีที่บริษัทหลักทรัพย์ไม่ให้ความสำคัญหรือไม่ได้แก้ไขปรับปรุงให้มีระบบงานและการดำเนินงานที่มีมาตรฐานอย่างจริงจังตามที่สำนักงานสั่งการ เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเพิ่มมากขึ้น สำนักงานจะดำเนินการจำกัดการประกอบธุรกิจของบริษัทหลักทรัพย์ ห้ามเปิดสาขาใหม่ ห้ามขยายวงเงินให้ลูกค้า ห้ามรับลูกค้ารายใหม่ ห้ามประกอบธุรกิจใหม่เพิ่มขึ้น เช่น การทำธุรกรรมด้านอนุพันธ์ การทำธุรกรรมการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ (SBL)

มาตรการดำเนินการกับผู้บริหารของบริษัทหลักทรัพย์ ที่มีความเสี่ยงสูงคือ กำหนดให้ผู้บริหารมีความรับผิดชอบส่วนตัว (Personal Accountability) ในการดูแลให้บริษัทหลักทรัพย์มีระบบในการจัดการและสร้างนโยบายของการกำกับดูแลกิจการที่ดีภายในองค์กร ดังนั้นในกรณีที่บริษัทหลักทรัพย์มีความผิดและสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์พิจารณาแล้วเห็นว่า การกระทำผิดดังกล่าวเกิดจาก การสั่งการหรือไม่สั่งการ การละเลยหน้าที่ตามสมควรในการตรวจสอบดูแลให้ บริษัทหลักทรัพย์ ปฏิบัติไม่ชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินธุรกิจและฐานะทางการเงิน หรือต่อลูกค้า โดยจะมีระดับการลงโทษ จนถึงภาคทัณฑ์และเปิดเผยออกสู่สาธารณะ หรือเพิกถอนการให้ความเห็นชอบ หรืออาจมีคำสั่งให้หยุดดำเนินกิจการเป็นการชั่วคราวถ้าเห็นว่าเหมาะสม

จากบทบาทหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ทำหน้าที่ในการเป็นตัวกลางระหว่างบริษัทหลักทรัพย์และผู้ลงทุน และเป็นหน่วยงานที่พิจารณาความเหมาะสมสำหรับการประกอบกิจการบริษัทหลักทรัพย์ให้อยู่ในกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยการทำหน้าที่ในการประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบริษัทหลักทรัพย์ให้เป็นไปตามนโยบายหรือเกณฑ์ที่ทางสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ได้กำหนดและจัดระดับของความเสี่ยงให้กับบริษัทหลักทรัพย์เพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่ดีและเป็นธรรมต่อลูกค้าโดยมีมาตรการลงโทษและปรับเป็นเงิน หรือในขั้นตอนของบริษัทหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงสูงมากอาจจะมีคำสั่งให้หยุดกิจการเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะทำแผนงานให้เป็นไปตามที่คาดหวังของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์สำหรับบริษัทหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงสูง

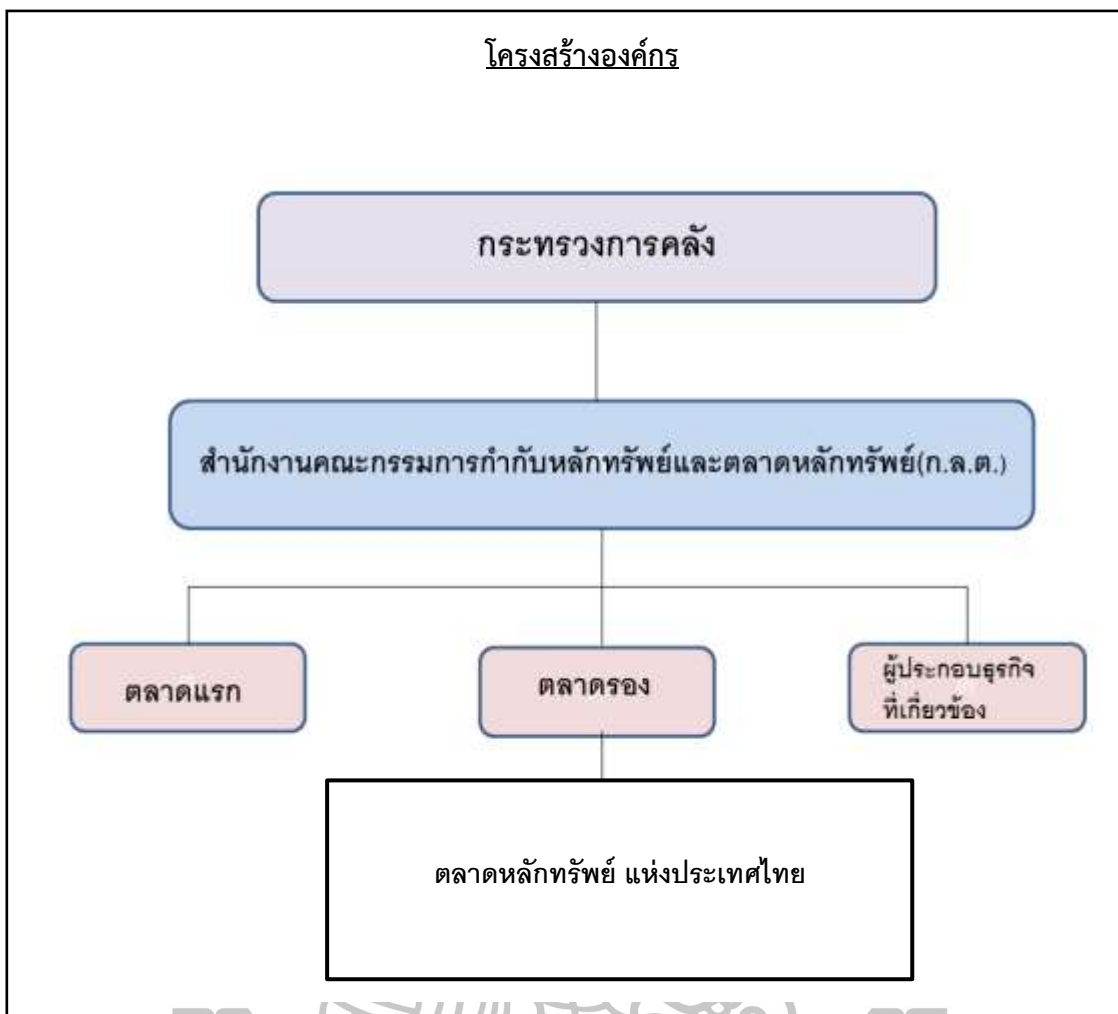
5.2 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (The Stock Exchange of Thailand)

พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (2535) กำหนดให้การดำเนินการของตลาดหลักทรัพย์ไทย อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และกำหนดอำนาจหน้าที่ให้คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นผู้กำหนดนโยบายและควบคุมการดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์ ตลอดจน การกำกับดูแลบริษัทสมาชิกส่วนที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายหลักทรัพย์ให้อยู่ในกรอบแนวทางการซื้อขายอย่างเป็นธรรมทุกฝ่ายและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่ทางตลาดหลักทรัพย์กำหนดเพื่อให้บรรดาบริษัทสมาชิกมีแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันและมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน ตลอดจนให้ข้อมูลและส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้ลงทุน

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2558) มีบทบาทและหน้าที่ ดูแลและให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อกำหนด แนวทางและวิธีปฏิบัติงานแก่บริษัทสมาชิกทั้งในตลาดตราสารทุน ตลาดตราสารหนี้ และตลาดตราสารอนุพันธ์ รวมถึงการปฏิบัติงานของสมาชิกผู้ฝากหลักทรัพย์และสมาชิกสำนักหักบัญชี เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสมาชิกให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการซื้อขายหลักทรัพย์จดทะเบียน และพัฒนาระบบต่างๆ ที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อขายหลักทรัพย์ ทำหน้าที่ในการส่งเสริมการออมและการระดมทุนระยะยาวเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศเป็นศูนย์กลางในการซื้อขายหลักทรัพย์ สนับสนุนให้ประชาชนลงทุนในหลักทรัพย์เป็นเจ้าของธุรกิจรวมถึงการลงทุนในประเทศ นอกจากนี้ยัง

ทำหน้าที่กำกับดูแลการส่งคำสั่งซื้อขายที่ผิดปกติ และกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายกับธุรกิจหลักทรัพย์ และบุคคลนักลงทุนโดยรวม โดยทำการตักเตือนไปยังบริษัทสมาชิกเมื่อพบว่านักลงทุนท่านใดมีการส่งคำสั่งซื้อขายที่ผิดปกติ เพื่อให้บริษัทสมาชิกทำการพิจารณาถึงศักยภาพของลูกค้ำและความผิดปกติที่เกิดขึ้นจากนักลงทุน รวมทั้งบริษัทสมาชิกต้องมีมาตรการสำหรับนักลงทุนที่ส่งคำสั่งซื้อขายที่ผิดปกติ และมาตรการดังกล่าวต้องสอดคล้องกับเกณฑ์ของสมาคมที่กำหนดไว้ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่เหมาะสมและไม่เกิดการเอาเปรียบระหว่างลูกค้ำหรือ ระหว่างบริษัทหลักทรัพย์ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่จัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับบรรดาบริษัทสมาชิกถึงกฎเกณฑ์ใหม่ๆ หรือความรู้ในการพัฒนาระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ที่สำคัญเพื่อให้ทันสมัยเท่าเทียมกับนานาประเทศเป็นไปตามหลักสากล และยังมีหน้าที่ในการเข้าทำการตรวจสอบบริษัทสมาชิกหลักทรัพย์ต่างๆ ว่าบริษัทสมาชิกต่างๆ ปฏิบัติงานเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

จากความเป็นมาของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ตลาดหลักทรัพย์อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์ และทำหน้าที่ในการตรวจสอบบริษัทหลักทรัพย์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายหลักทรัพย์ที่ผิดปกติเพื่อป้องกันการทำราคา นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ในการพัฒนาระบบต่างๆ เพื่อให้การซื้อขายหลักทรัพย์เป็นไปด้วยความสะดวกสบาย เป็นศูนย์กลางในการซื้อขายหลักทรัพย์รวมทั้งเป็นแหล่งระดมเงินทุนในประเทศ พร้อมทั้งทำการปรับปรุงและพัฒนาถึงกระบวนการทำงานให้ทันสมัยและ ง่ายต่อการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยทำรายการส่งรายงาน พร้อมทั้งทำการลดขั้นตอนการทำงานของคน มุ่งสู่การพัฒนาระบบงานออนไลน์ เพื่อประหยัดขั้นตอนการทำงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็วและพัฒนาได้เท่าเทียมกับมาตรฐานของต่างประเทศที่มีอยู่ และปฏิบัติงานกัน มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริษัทหลักทรัพย์ มีหน้าที่ในการกำกับและตรวจสอบเกี่ยวกับลูกค้ำที่มีพฤติกรรมในการส่งคำสั่งซื้อขายไม่เหมาะสม ที่มีลักษณะการซื้อขายที่ผิดปกติราคา โดยมีคำสั่งในขั้นแรกคือการโทรแจ้งเตือนไปยังบริษัทหลักทรัพย์ที่ลูกค้ำมีคำสั่งดังกล่าว เพื่อให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินมาตรการกับลูกค้ำเพื่อเตือนถึงพฤติกรรมไม่เหมาะสม โดยใช้เกณฑ์ของสมาคมในการกำกับดูแล นอกจากนี้ยังมีการเข้าตรวจสอบบริษัทหลักทรัพย์ต่างๆ เพื่อทำการตรวจสอบเกี่ยวกับที่มาของคำสั่งซื้อขาย การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมเกี่ยวกับมาตรการที่ลูกค้ำมีการเรียกหลักประกัน เมื่อหลักประกันลดต่ำลง อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดต้องเรียกหลักประกันเพิ่มพร้อมการซื้อขายที่เกินกว่าวงเงินที่ได้รับอนุมัติจากบริษัท ต้องไม่มีการซื้อขายที่เกินกว่าเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม ต้องเป็นไปด้วยความเหมาะสมกับนโยบายที่บริษัทได้กำหนดไว้และเป็นไปตามเกณฑ์ของทางการที่ได้ให้แนวทางไว้ การตรวจสอบถึงที่มาของคำสั่งเมื่อเข้าตรวจสอบบริษัทหลักทรัพย์ ต้องมีที่มาของคำสั่ง พร้อมทั้งเทปคำสั่งหรือมีเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อไม่มีเทปคำสั่ง หรือกรณีที่มาคำสั่งที่มาจากลูกค้ำเองทางอินเทอร์เน็ต ต้องมีการตรวจสอบได้ว่า ไม่ได้ส่งคำสั่งมาจากหลายที่ ในเวลาเดียวกัน เพื่อป้องกันการทำราคา ของลูกค้ำ อันจะนำความเสียหายสู่ ธุรกิจหลักทรัพย์ มีการตรวจสอบถึงความเข้มงวดของการให้พิจารณาวงเงินของลูกค้ำว่าเป็นไปอย่างเหมาะสมกับฐานะทางการเงินที่แท้จริง

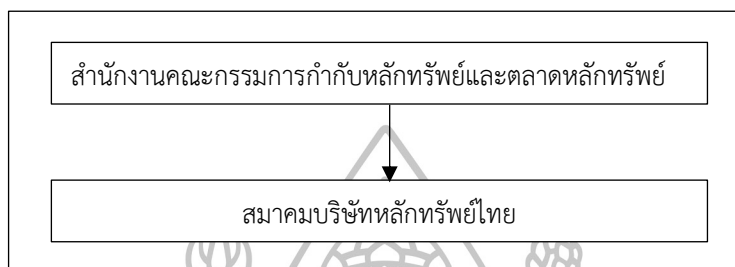


ภาพที่ 8 โครงสร้างองค์กรของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ที่มา : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, กรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงขององค์กรเชิงบูรณาการ (กรุงเทพฯ: คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์, ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2551).

จากภาพที่ 8 สามารถอธิบายได้ว่า โครงสร้างของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของกระทรวงการคลัง นอกจากนี้ตลาดหลักทรัพย์ยังแบ่งเป็นตลาดแรก ตลาดรอง และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง โดยตลาดหลักทรัพย์ทำหน้าที่ในการ พัฒนากฎเกณฑ์การซื้อขายหลักทรัพย์ให้เป็นมาตรฐานของสากลที่ใช้ร่วมกัน รวมถึงจัดอบรมให้พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ รับทราบถึงวิธีการปฏิบัติและขั้นตอนต่างๆ ในการปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์ใหม่ และวิธีการนำไปใช้ เพื่อให้บรรดาบริษัทสมาชิก มีการสื่อสารถึงวิธีการใช้งานที่ตรงกัน เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และลดคนโดยใช้ระบบทำงาน

5.3 สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย (Association of Thai Securities Companies)

สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย (2557ก) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ.2535 และอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยมีตราสมาคมเป็นเครื่องหมาย



ภาพที่ 9 โครงสร้างสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย

จากภาพที่ 9 สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย มีบทบาทและหน้าที่ กำกับดูแล กำหนดข้อบังคับ ระเบียบประกาศ คำสั่ง และจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจหลักทรัพย์ โดยในการประกอบธุรกิจ สมาชิกต้องถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณดังต่อไปนี้ คือสมาชิกต้องประกอบธุรกิจด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต และมีจริยธรรมในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือประชาชน สมาชิกต้องปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการอย่างเต็มความสามารถ ด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ ห้ามมิให้สมาชิกเปิดเผยข้อมูลลูกค้าที่ได้ล่วงรู้เนื่องจากการดำเนินธุรกิจ เว้นแต่เปิดเผยตามกฎหมาย ห้ามมิให้สมาชิกให้ความช่วยเหลือผู้กระทำความผิดว่าด้วยเรื่องกฎหมายหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินโดยทุจริต หรือการกระทำอันเป็นภัยต่อเศรษฐกิจความมั่นคงของประเทศ พร้อมกันนี้ยังให้คำแนะนำฝึกอบรมให้บรรดาสมาชิกมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบที่จำเป็นต้องปฏิบัติตาม

กรณีสมาชิกฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งหรือจรรยาบรรณของสมาคม อันทำให้มีโทษในลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้คือ ภาคทัณฑ์ ปรับ ตัดสิทธิ์ในการใช้สิทธิ์ในฐานะสมาชิกของสมาคม ให้พ้นจากสมาชิกภาพ (สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย, 2557ก)

จากบทบาทของสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทยที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทยทำหน้าที่ในการ ออกกรอบนโยบายในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหลักทรัพย์ โดยกรอบหรือนโยบายต่างๆ ต่างได้รับความเห็นชอบจากบริษัทหลักทรัพย์สมาชิก โดยผ่านการออกเสียงยอมรับก่อนนำมาปฏิบัติใช้งานจริง นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่บรรดาเหล่าสมาชิกถึงกฎเกณฑ์ใหม่ๆ ที่ประกาศออกใช้เพื่อให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

5.4 บริษัทหลักทรัพย์

พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (2535) ได้กำหนดความหมายบริษัทหลักทรัพย์ หมายถึง บริษัทหรือสถาบันการเงินที่ได้รับอนุญาต ให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ตามพระราชบัญญัตินี้ ปัจจุบันตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีบริษัทสมาชิก รวม 39 บริษัท

1. บริษัทหลักทรัพย์ เออีซี จำกัด (มหาชน)
2. บริษัทหลักทรัพย์ ไอรา จำกัด (มหาชน)
3. บริษัทหลักทรัพย์ แอปเพิล เวิร์ จำกัด (มหาชน)
4. บริษัทหลักทรัพย์ เอเอสแอล จำกัด
5. บริษัทหลักทรัพย์ เอเชีย พลัส จำกัด
6. บริษัทหลักทรัพย์ เอเชีย เวิร์ จำกัด
7. บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน)
8. บริษัทหลักทรัพย์ คันทริกกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
9. บริษัทหลักทรัพย์ ซีไอเอ็มบี (ประเทศไทย) จำกัด
10. บริษัทหลักทรัพย์ โนมูระ พัฒนสิน จำกัด (มหาชน)
11. บริษัทหลักทรัพย์ เครดิตสวิส (ประเทศไทย) จำกัด
12. บริษัทหลักทรัพย์ ดีบีเอส วิกเคอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด
13. บริษัทหลักทรัพย์ ฟินันเซีย ไซรัส จำกัด (มหาชน)
14. บริษัทหลักทรัพย์ โกลเบล็ก จำกัด
15. บริษัทหลักทรัพย์ ไอ วี โกลบอล จำกัด (มหาชน)
16. บริษัทหลักทรัพย์ เจพีมอร์แกน (ประเทศไทย) จำกัด
17. บริษัทหลักทรัพย์ เคจีไอ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
18. บริษัทหลักทรัพย์ เคเคเทรต จำกัด
19. บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
20. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)
21. บริษัทหลักทรัพย์ เคทีบี (ประเทศไทย) จำกัด
22. บริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด
23. บริษัทหลักทรัพย์ แมคควอรี (ประเทศไทย) จำกัด
24. บริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
25. บริษัทหลักทรัพย์ เมอร์ชันทรี พาร์ทเนอร์ จำกัด (มหาชน)
26. บริษัทหลักทรัพย์ เมอร์ริล ลินช์ (ประเทศไทย) จำกัด
27. บริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน)
28. บริษัทหลักทรัพย์ ฟิลลิป (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
29. บริษัทหลักทรัพย์ อาร์เอชบี (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
30. บริษัทหลักทรัพย์ เอสบีไอ ไทย ออนไลน์ จำกัด
31. บริษัทหลักทรัพย์ ไทยพาณิชย์ จำกัด
32. บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด
33. บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด (มหาชน)
34. บริษัทหลักทรัพย์ ทรินิตี้ จำกัด
35. บริษัทหลักทรัพย์ ยูบีเอส (ประเทศไทย) จำกัด
36. บริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

37. บริษัทหลักทรัพย์ เคทีซีมิโก้ จำกัด (มหาชน)

38. บริษัทหลักทรัพย์ แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

39. บริษัทหลักทรัพย์ ซีแอลเอสเอ (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัทหลักทรัพย์ มีโครงสร้างองค์กร ประกอบด้วยหน่วยงานฝ่ายต่างๆ คือ ฝ่ายการตลาดทำหน้าที่ในการติดต่อลูกค้าสร้างรายได้ให้กับบริษัท ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษากับลูกค้าในการลงทุน ฝ่ายวิจัย ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ถึงปัจจัยพื้นฐานและด้านเทคนิคสำหรับหลักทรัพย์ ถึงความเหมาะสมในการลงทุน และให้ความเห็นถึงความเสี่ยงในการลงทุนในหลักทรัพย์ ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ มีหน้าที่ ในการบันทึกข้อมูลต่างๆ ของลูกค้าเข้าระบบ และตรวจสอบยอดทรัพย์สินของลูกค้าให้ถูกต้องและครบถ้วน รวมถึงการปฏิบัติในการให้บริการในด้านต่างๆ กับลูกค้า ฝ่ายบัญชีและการเงิน ทำหน้าที่ในการบันทึกเงินจัดสรรเงิน และบันทึกข้อมูลทางด้านบัญชี พร้อมทั้งดูแลทางการเงินของบริษัท ให้มีสภาพคล่องที่เหมาะสมกับองค์กร ฝ่ายบุคคลและธุรการ ทำหน้าที่ ในการสรรหาบุคลากร และทำทะเบียนประวัติของพนักงาน พร้อมทั้งจัดทำสวัสดิการต่างๆ เงินเดือนค่าตอบแทนของพนักงาน ขึ้นทะเบียนผู้แนะนำการลงทุน จัดฝึกอบรมพนักงาน ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ มีหน้าที่ในการพัฒนาระบบการซื้อขายขององค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ทางการกำหนดไว้ งานบริการด้านข้อมูลคอมพิวเตอร์ ประสานงานผู้ดูแลระบบงานจากภายนอก ฝ่ายกำกับและตรวจสอบกิจการ มีหน้าที่จัดทำแผนการตรวจสอบประจำปี ให้สอดคล้องกับนโยบายบริษัท ตรวจสอบการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ ให้เป็นไปตามนโยบายที่บริษัทกำหนด นอกจากนี้ยังต้องศึกษา กฎ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ในด้านการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ พร้อมทั้งจัดทำระเบียบกฎเกณฑ์ และนโยบายที่เหมาะสมกับองค์กร ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ในการติดตามและรายงานความเสี่ยงขององค์กรในด้านต่างๆ เช่นการเรียกหลักประกัน การควบคุมพิจารณาวงเงิน และการระงับตัวของหลักทรัพย์ การพิจารณาการให้กู้ยืมหลักทรัพย์ในบัญชี Credit Balance โดยการกำหนด IM ที่เหมาะสมกับปัจจัยพื้นฐานของหลักทรัพย์ รวบรวมข้อมูลความเสี่ยงในด้านต่างๆ และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อทำการพิจารณาถึงหลักเกณฑ์การกำหนดนโยบายที่เหมาะสม

จากบริษัทหลักทรัพย์ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าบริษัทหลักทรัพย์ทั้งหมดที่มีอยู่ใน ปัจจุบันนี้ บริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นสมาชิกพร้อมทั้งมีใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ มีจำนวน 39 บริษัท ที่นักลงทุนสามารถติดต่อและเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์กับบรรดาบริษัทสมาชิกได้ โดยบริษัทหลักทรัพย์ทั้งหมดนี้จะมีผลิตภัณฑ์ในการบริการลูกค้าเหมือนกัน คือเป็นตัวแทนให้บริการกับนักลงทุน ในการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านตลาดหลักทรัพย์ โดยบริษัทสมาชิกนี้จะมีรายได้จากค่านายหน้าในการซื้อขายหลักทรัพย์ของนักลงทุนต่างๆ ที่เข้ามาใช้บริการ

6. การวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group Research)

ชาย โพธิ์สีดา (2554) ได้กล่าวถึงการสนทนากลุ่มว่า เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีการวิจัยประเภทนี้ เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายในวงการวิจัยซึ่งนักวิจัยคุณภาพรู้จักกันเป็นอย่างดีวิธีหนึ่ง วิธีการสนทนากลุ่มนั้นมุ่งเน้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาที่นักวิจัยต้องการศึกษา ซึ่งอาจเป็นข้อมูลเชิงปริมาณหรือคุณภาพก็ได้ คำถามที่ผู้สัมภาษณ์ใช้มักเป็นแบบสอบถาม ทั้งปลายปิดและ

ปลายเปิด มีลักษณะเป็นการอภิปรายมากกว่าสัมภาษณ์ มุ่งเน้นแสดง หรือหาความคิดเห็น ประสพการณ์ของผู้ร่วมสนทนา ซึ่งอาจแตกต่างกันไป ไม่มีความจำเป็นต้องสอดคล้อง ปัจจุบันการสนทนากลุ่มได้พัฒนาจนถึงขั้นตอนที่เป็นที่ยอมรับ และมีทฤษฎีรองรับ การสนทนากลุ่มมีข้อเด่นคือ เป็นวิธีการเก็บข้อมูลตัวอย่างจำนวนหลายคนได้ในเวลาเดียวกัน มีโครงสร้างที่สามารถปรับใช้กับงานวิจัยได้ในหลายๆ รูปแบบข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มเป็นข้อมูลที่มีการชี้แจงประเด็นปัญหาการโต้ตอบกันจึงเป็นเรื่องที่น่าเชื่อถือ ประโยชน์ของงานวิจัยชนิดนี้มีลักษณะผสมของทางวิธีการ 2 แบบคือ วิธีสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว ทำให้สังเกตเห็นกิริยาท่าทางต่างๆ ของผู้สนทนากลุ่มได้อย่างง่ายขั้นตอนดำเนินการแบบสนทนากลุ่ม แบ่งเป็น 9 ขั้นตอน

ตารางที่ 5 ขั้นตอนดำเนินการสนทนากลุ่ม

ขั้นตอนดำเนินการสนทนากลุ่ม
1. กำหนดปัญหาการวิจัย
2. กำหนดกรอบการเลือกตัวอย่าง
3. กำหนดผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม
4. สร้างทดสอบแนวคำถาม
5. เลือกกลุ่มตัวอย่าง
6. จัดการสนทนากลุ่ม
7. จัดระเบียบข้อมูล
8. วิเคราะห์ข้อมูล
9. เขียนรายงาน

ที่มา : ชาย โปธิสิตา, ศาสตราจารย์และศิลปแห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ, พิมพ์ครั้งที่ 5 (กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พรินต์ติ้ง, 2554), 210.

จากตารางที่ 5 สามารถอธิบายได้ว่า ลำดับแรกสิ่งทีผู้วิจัยต้องทำเป็นอันดับแรกคือ กำหนดปัญหาในการวิจัย คำถามที่ต้องการถาม รวมถึงคำตอบที่ได้รับต้องตอบโจทย์ถึงจุดมุ่งหมายที่เราตั้งเป้าสำหรับศึกษาค้นคว้า การกำหนดประชากรหรือผู้ร่วมสนทนากลุ่มโดยผู้ที่ถูกคัดเลือกจะต้องตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมถึงจำนวนกลุ่มที่เหมาะสม การกำหนดแนวคำถามหรือเรื่องที่จะสนทนา จำเป็นต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา โดยอาศัยจากประสพการณ์หรือความคิดเห็นของผู้ร่วมสนทนาที่ตอบประเด็นปัญหานั้น เมื่อได้คำตอบของประเด็นปัญหานั้นมา วิเคราะห์ เขียนเป็นรายงาน

ปาณิสรา ตินธรานนท์ (2554) กล่าวถึงการสนทนากลุ่ม (Focus Group Study) เป็นการจัดทำเพื่อต้องการอภิปรายกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ถึงประเด็นปัญหาให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้ถูกเลือกเข้าร่วมกลุ่มการวิจัยนี้ เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการในประเด็นปัญหา การสนทนาจะเป็นไปในลักษณะถกประเด็นปัญหา อาจจะเกี่ยวกับเนื้อหาหรือประเด็น

ปัญหาที่นักวิจัยต้องการรู้ โดยมีวัตถุประสงค์คือเพื่อให้ได้มาถึงข้อมูลที่ลึกที่สุดและดีที่สุดในความต้องการของการวิจัย โดยผ่านผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

ธีรฤทธิ เอกะกุล (2549) กล่าวถึงข้อจำกัดของการสนทนากลุ่มคือ ผู้ดำเนินการวิจัยต้องมีคุณสมบัติโดดเด่นมีเอกลักษณ์สามารถควบคุมสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้เข้าร่วมผู้สนทนาว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถจริง สามารถตั้งคำถามได้อย่างชัดเจนไม่ติดขัดต่อเนื่อง ในกรณีที่สนทนากลุ่มปราชญ์ชาวบ้านจำเป็นต้องมีความสามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ต้องมีความสามารถคุมเกมในการกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถตอบหรือพูดคุยไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไปจนไม่ได้ข้อมูล เรื่องที่วิจัยต้องมีความเหมาะสมกับการวิจัยแบบสนทนากลุ่ม นั่นคือข้อมูลต้องไม่มากเกินไป บางคำตอบไม่ได้จากการสนทนากลุ่มเพราะจะไม่ได้รับการเปิดเผยข้อมูลโดยตรงไปตรงมา การบันทึกข้อมูลถ้าไม่พร้อมอาจเสียข้อมูลที่สำคัญไป ถ้าผู้ดำเนินการเตรียมตัวมาไม่พร้อมอาจทำให้มีความรู้สึกอึดอัดกับบรรยากาศ ในการสนทนา

อุบล ตูลยากรณ์ (2547) ได้ให้แนวคิด ของการสนทนากลุ่มคือ วิธีการเก็บข้อมูลในวงกลุ่มสนทนาในวงเล็กๆ หรือกลุ่มเล็กๆ แบบไม่เป็นทางการ มีลักษณะการศึกษาข้อมูลแบบเจาะลึก ในหัวข้อหรือวัตถุประสงค์เฉพาะเรื่อง ในการให้ได้มาซึ่งแนวคิด โดยผู้สนทนากลุ่มจะมีความรู้ความเข้าใจในหัวข้อเรื่อง หรือเป็นผู้ชำนาญในหัวเรื่อนั้นเป็นอย่างดี สามารถเข้าใจวิธีการคิด การเห็นภาพรวมของปัญหา การสนทนากลุ่มมีเทคนิคที่สำคัญคือ การตั้งจุดมุ่งหมายว่าประเด็นปัญหาคืออะไร (Set the Objectives) ต้องการศึกษารื่องไหนเป็นสำคัญควรพิจารณาให้ครอบคลุมถึงประเด็นปัญหา ดังกล่าว การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม (Target Participant Groups) มีการกำหนดให้ผู้เชี่ยวชาญ ต้องมีความรู้และประสบการณ์ตรงกับหัวข้อที่เราจะศึกษา โดยจำนวนกลุ่มที่จะศึกษาควรเป็นกลุ่มเล็ก ส่วนระยะเวลาในการสนทนากลุ่มขึ้นอยู่กับปัญหาที่ศึกษา มีการวางแผนในการดำเนินงานไว้ล่วงหน้ามีแบบแผน (Plan the Time and schedule) มีการนัดหมายล่วงหน้าถึงรายละเอียด เวลา ความสะดวกของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม สถานที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม การจดรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับในการสนทนากลุ่ม รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม จำนวนของสมาชิกในการสนทนากลุ่ม (Size of group) จำนวนสมาชิกไม่ควรมากเกินไป ประมาณ 7-8 คน ผู้ดำเนินการอภิปราย (Moderator) เป็นบุคคลที่ต้องเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ร่วมในการสนทนา มีความรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการตอบประเด็นปัญหาแบบเป็นธรรมชาติไม่ได้ให้ความรู้สึกเหมือนถูกคุกคามในการตอบข้อมูล มีการแสดงความคิดเห็นได้แบบเสรีปราศจากการถูกปิดกั้นทางความคิด สถานที่ในการจัดสนทนากลุ่ม (Arrange for Focus Group discussion) ควรเป็นที่เดินทางสะดวกสำหรับทุกคน บรรยากาศไม่ควรเป็นสถานที่เครียด สถานที่ควรให้ความรู้สึก สบาย และผ่อนคลาย การดำเนินการสนทนากลุ่ม (Conduct the Focus Group) ควรให้สมาชิกทำความรู้สึกกันอย่างเป็นกันเอง ผู้ควบคุมการสนทนาควรมีการจัดและให้ความเห็นอย่างเป็นกลาง ปราศจากความลำเอียง เพื่อให้สมาชิกภายในกลุ่มรู้สึกถึงความสบายใจ และไว้วางใจที่จะตอบคำถามถึงปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร่วมสนทนา มีประสบการณ์แสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้น การล้วงความในใจ (Probing) เป็นการตั้งคำถามแบบต่อเนื่องไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ตอบมีความไว้วางใจ ไม่รู้สึกถูกรุกเร้าเอาคำตอบ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation) ในระหว่างการสนทนากลุ่ม ผู้ดำเนินการ ควรจับสังเกตกริยาท่าทางของผู้ร่วมสนทนาด้วยเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการซักถาม ผู้จัด

บันทึก (Note Taking) ผู้จดบันทึกควรเป็นผู้มีประสบการณ์ในการบันทึกข้อมูล โดยการจดบันทึกต้องจดไปตามความเป็นจริงกับที่สนทนากลุ่มถกถึงปัญหา ไม่มีการแปลคำถามหรือคำถามเพื่อความสละสลวยใดๆ ทั้งสิ้น

กนกวรรณ ชูชีพ (2543) กล่าวถึงข้อดีของการสนทนากลุ่มคือ การสนทนาทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กันขึ้น สามารถโต้ตอบข้อโต้แย้งได้อย่างรวดเร็ว โดยมีประเด็นความจริงสามารถนำมาหักล้างกันได้ อย่างเพียงพอ ในกรณีที่ประเด็นยังไม่สามารถหาคำตอบได้ก็สามารถหาคำตอบโดยการซักถามต่อไปจนกว่าจะได้คำตอบที่ต้องการ ในการสนทนากลุ่มมักจะมีบรรยากาศเป็นกันเองแบบเพื่อนสนิทเพราะมีจำนวนผู้เข้าร่วมสนทนาเพียงกลุ่มเล็กๆ จะมีความเป็นกันเองสูง และสามารถสร้างประเด็นปัญหาใหม่ๆ ได้ตลอดเวลาในการสนทนากลุ่ม เป็นความประหยัดทั้งงบประมาณและเวลาในการเก็บข้อมูลเพราะสามารถทำได้เสร็จในระยะเวลาอันสั้น และยังได้ข้อมูลเชิงลึกจากผู้มีประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆ ถึงแนวคิดและปัญหาต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา สามารถใช้ร่วมกับงานวิจัยเชิงปริมาณอื่นๆ หรือใช้ร่วมกับเทคนิคอื่นๆ ได้อีกเช่นกัน

จากวิธีการสนทนากลุ่มที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งเน้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาที่นักวิจัยต้องการศึกษาและต้องการรู้เรื่องราวของเรื่องที่ต้องการศึกษา โดยมีจำนวนข้อมูลไม่มาก แต่อาศัยประสบการณ์ที่ชำนาญของผู้ถูกสัมภาษณ์มาเป็นข้อมูล โดยแนวคำถามจะมีลักษณะที่ทำให้ ผู้ให้ข้อมูลแสดงถึงความคิดเห็นในเรื่องที่ตนเองเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ของผู้ร่วมสนทนาทั้งหมดเป็นการอภิปรายทั่วไปแบบไม่เป็นทางการ การสนทนากลุ่มมีข้อดีคือ สามารถเก็บข้อมูลได้พร้อมกันทีเดียวหลาย ๆ คน และสามารถที่จะโต้แย้งถึงข้อมูลที่ ไม่สอดคล้องได้ในทันที โดยวัตถุประสงค์หลักของการสนทนากลุ่มส่วนใหญ่จะเป็นการวิเคราะห์ถึงประเด็นปัญหา ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ลึกที่สุดและดีที่สุดตรงตามความต้องการของการวิจัย โดยผ่านการสนทนากลุ่ม

7. การสัมภาษณ์เชิงลึก

ทวิศักดิ์ นพเกษร และคณะ (2551: 118) กล่าวว่า การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) เป็นการสัมภาษณ์ในลักษณะ ไม่เป็นทางการโดยมีประเด็นปัญหาแบบกว้างๆ เพื่อเป็นการเร่งเร้าให้ผู้ข้อมูลหลักอยากตอบ หรือเล่าเรื่องราวที่เราต้องการรู้รายละเอียด โดยไม่มีการปิดบัง โดยผู้ให้ข้อมูลหลักจะให้คำตอบอย่างละเอียดเพราะเป็นเรื่องที่ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความรู้เรื่องนั้นดีอยู่แล้ว การสัมภาษณ์เชิงลึกจะเป็นลักษณะการสนทนาไปเรื่อยๆ โดยผู้สัมภาษณ์จะค่อยๆ ตะล่อมถามข้อมูลไปเรื่อยๆ เป็นการนำคำถามไปสู่การสนทนา ลักษณะการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะมีส่วนร่วมกับการสนทนาเพื่อให้ได้ข้อมูล ภายใต้บรรยากาศเป็นกันเอง เป็นการส่วนตัว คำถามที่ใช้ไม่มีความรู้สึกลัวว่าผู้ให้ข้อมูลหลักกำลังถูกคุกคาม ชั้นการในการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น ควรเริ่มต้นด้วยความผ่อนคลายสบายๆ ไปเรื่อยๆ ก่อนแล้วจึงเชื่อมโยงเข้าสู่ประเด็นคำถาม ผู้สัมภาษณ์จึงควรมีการเตรียมตัวมาเป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้บรรยากาศสะดุด มีการชี้แจงผู้ให้ข้อมูลหลักถึงกระบวนการเรื่องงานวิจัย และวัตถุประสงค์ที่ต้องการข้อมูลเหล่านี้ไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ด้านใด ในขั้นตอนนี้ ผู้สัมภาษณ์จะถูกประเมินถึงความน่าไว้วางใจในการให้ข้อมูล คำตอบของผู้ให้ข้อมูลหลักไม่มีการชี้หน้าว่าถูกหรือผิด เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลหลัก มี

ความมั่นใจที่จะเล่าเรื่องต่อไปเรื่อยๆ ไม่ถูกขัดจังหวะ แต่เรื่องที่ได้กำลังนอกประเด็นวิจัย ผู้สัมภาษณ์ ต้องมีวิธีในการดึงการสนทนาเข้าสู่ประเด็นวิจัยอย่างแนบเนียน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์ แบบไม่เป็นทางการ โดยกำหนดประเด็นปัญหาแบบกว้างๆ เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทำการตอบ หรือเล่า เรื่องรายละเอียดให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย แบบไม่ปิดบัง การสัมภาษณ์เชิงลึก จะมีลักษณะ เป็นการสนทนาไปเรื่อยๆ ในลักษณะการพูดคุยภายใต้บรรยากาศเป็นกันเอง โดยผู้สัมภาษณ์ต้อง ทำหน้าที่สอบถามข้อมูลไปเรื่อยๆ คำถามที่ใช้ควรให้ความรู้สึกว่าเป็นกันเอง ผ่อนคลาย สบาย โดย ผู้สัมภาษณ์ต้องมีความสามารถในการดึงข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลเข้าสู่ประเด็นตรงกับวัตถุประสงค์ที่ ต้องการวิจัยให้มากที่สุด เพื่อไม่ให้เรื่องที่กำลังถูกสัมภาษณ์นอกประเด็นออกไป

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา การประเมินการจัดการความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ปานิสรา ตินธรรานนท์ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านการ ปฏิบัติงานในการบริหารงบการลงทุนของงานสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม คณะแพทยศาสตร์ศิริราช พยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยความเสี่ยงด้านปฏิบัติงาน และทราบแนวทางในการจัดการ ความเสี่ยง ในการบริหารงบลงทุนของงานสถาปัตยกรรม และวิศวกรรม คณะแพทยศาสตร์ศิริราช พยาบาล โดยใช้วิธีศึกษาจากข้อมูลงบลงทุนไม่ผูกพันระหว่างปี ที่ได้รับอนุมัติ ปี งบประมาณ 2553 และสัมภาษณ์ข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง ใช้ระยะเวลาในการศึกษา 12 เดือน พบว่า ความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการในการบริหารเงินลงทุนในด้านทัศนคติ คือ ความสามารถของบุคลากรไม่เหมาะสมกับงาน ไม่มีประสบการณ์ ไม่เข้าใจกระบวนการทำงาน และกระบวนการทำงานไม่ชัดเจน ขาดการถ่ายทอด ความรู้ ขาดการทำงานเป็นทีม มีการทุจริตในหน่วยงาน ขาดการศึกษาข้อมูลในการประกอบการ วางแผน ส่วนแนวทางในการจัดการความเสี่ยง พบว่า ความเสี่ยงส่วนใหญ่เกิดจากกระบวนการใน การปฏิบัติงาน ดังนั้น ถ้าสามารถควบคุมกระบวนการในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมและเพิ่มการติดตามอย่าง มีประสิทธิภาพ จะสามารถควบคุมความเสี่ยงได้

ศุภกิตต์ ภัคคีศรีศักดิ์ดา (2554) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้วยเครื่องมืออัตราส่วน ทางการเงินของบริษัทที่อยู่ในกลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมี วัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ วิเคราะห์ระดับความเสี่ยง (โอกาสที่กิจการจะล้มละลาย) ของบริษัทที่อยู่ใน กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ โดยใช้แบบจำลองการทดสอบคะแนนของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ และเพื่อศึกษาอัตราส่วนทางการเงิน กับค่าความเสี่ยงในกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ ด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาจากงบการเงินของบริษัท ระยะเวลา 22 ไตรมาส มีตัวแปรตามคือ ความเสี่ยง คำนวณจาก แบบจำลองการทดสอบคะแนนของบริษัทและแบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ ตัวแปรอิสระ คืออัตราส่วนทางการเงิน จำนวนประชากรใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 5 บริษัท ผลการศึกษาพบว่า บริษัทที่อยู่ในกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มี ระดับความเสี่ยงค่อนข้างต่ำในการล้มละลายโดยมีค่าเฉลี่ยในเกณฑ์มากกว่า 2.67 ซึ่งอยู่ในช่วง Safe Zone มีฐานะทางการเงินค่อนข้างมั่นคง ไม่มีความเสี่ยงในเรื่องการล้มละลาย

กุลอรณัฐ เชาว์นุชอนงค์ (2553) ศึกษาเกี่ยวกับ เปรียบเทียบการบริหารจัดการด้าน ความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ ก่อนและหลังใช้ BESEL II กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักเกณฑ์ในการดำรงเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง BESEL II และศึกษาการ จัดการความเสี่ยงของธนาคารกสิกรไทยอันเกิดจากการใช้ BESEL II ด้วยวิธีการศึกษาจากข้อมูล เอกสารต่างๆ และสัมภาษณ์ฝ่ายบริหารความเสี่ยงของธนาคารกสิกรไทย และนำข้อมูลจากงบการเงิน ของธนาคารมาวิเคราะห์เชิงปริมาณ พิจารณาจากคุณภาพสินทรัพย์ สภาพคล่อง และความสามารถ ในการหารายได้ของธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า เกณฑ์การใช้ BASEL II ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง ในการบริหารงานด้านความเสี่ยง ของธนาคาร โดยธนาคารมีการปรับเปลี่ยนการบริหารกลุ่มสินเชื่อ หันไปลงทุนในสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงต่ำ เพื่อลดภาระสำรองเงินกองทุนส่งผลให้การบริหารคุณภาพ สินทรัพย์ของธนาคารมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและยังสามารถพัฒนาเครื่องมือวัดความเสี่ยงด้าน การตลาดทำให้สามารถประเมินความเสียหายได้ดีขึ้น และหลักเกณฑ์ดังกล่าวยังเป็นการกำหนดให้ ธนาคารระมัดระวังในการบริหารสินทรัพย์ โดยคำนึงถึงขนาดของเงินกองทุนให้สภาพคล่องอยู่ใน ระดับที่เหมาะสม

ปรัชญา เมืองสง (2553) ศึกษาเกี่ยวกับ อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของการออม ผ่านธนาคารพาณิชย์ และการลงทุนผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของภาคครัวเรือน โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปริมาณและสัดส่วนการออมของภาคครัวเรือนผ่านธนาคารพาณิชย์และการ ลงทุนผ่านตลาดหลักทรัพย์ และศึกษาอัตราผลตอบแทนและ ความเสี่ยงของการออม ภาคครัวเรือน ผ่านธนาคารพาณิชย์และการลงทุนผ่านตลาดหลักทรัพย์ โดยใช้ข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณเงินออมของ ภาคครัวเรือนกับธนาคารพาณิชย์ และข้อมูลการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยใน พ.ศ. 2540-2553 พบว่า อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงในเรื่องการออมของธนาคารพาณิชย์มี ผลตอบแทนที่ดีและมีความเสี่ยงต่ำในระยะแรกช่วงปี พ.ศ.2542 มีอัตราผลตอบแทนลดลง มีความ เสี่ยงเกิดขึ้น แต่ยังคงอยู่ในระดับต่ำ เหตุที่ผลตอบแทนลดลงเป็นผลมาจากธนาคารพาณิชย์ มีสภาพ คล่องล้นระบบ เนื่องจากมีความระมัดระวัง และปล่อยสินเชื่อยากขึ้น ประกอบกับประชาชนไม่มั่นใจ กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจึงออมเงินไว้กับธนาคารมากยิ่งขึ้น แต่เมื่อพิจารณาถึงผลตอบแทน และความ เสี่ยงของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่ามีการให้ผลตอบแทน ไม่นั่นนอน หรือให้ ผลตอบแทนทั้งสูงและต่ำในช่วงระยะเวลา จึงส่งผลให้มีความเสี่ยงมากขึ้นตามไปด้วย เป็นไปตาม เหตุผลที่ว่า อัตราผลตอบแทนสูง ความเสี่ยงย่อมสูงตาม

ปริญญา มากสิน (2553) ศึกษาเกี่ยวกับ การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ กรณีศึกษา เปรียบเทียบธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2549- 2551 โดยมีวัตถุประสงค์ของการ วิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในประเทศ ไทยในช่วง 3 ปี มีความแตกต่างกันอย่างไร และส่งผลต่อ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอย่างไร โดยใช้วิธี แบ่งกลุ่มของธนาคารเป็น 3 กลุ่ม คือ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก จำนวน 12 ธนาคารและ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับ พฤติกรรมการแจกแจงไม่ปกติด้วยค่าทฤษฎีสุดโต่ง (Extreme Value Theory) พบว่ายิ่งขนาดของ ธนาคารใหญ่ขึ้น จะแสดงถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มากขึ้นนั่นเอง นั่นคือ ยิ่งจำนวนคนมากขึ้น ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น

มินตรา ดวงศรี (2553) ศึกษาเกี่ยวกับ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทยในความคิดเห็นของพนักงาน ในสำนักงานเขตวงศ์สว่าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทยในสำนักงานวงศ์สว่าง และศึกษาปัจจัยที่มีต่อความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของส่วนงานบริหารลูกค้า โดยใช้วิธีศึกษาจาก พนักงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำนวน 117 คนพบว่า ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของส่วนงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทยในสำนักงานเขตวงศ์สว่าง เกิดจากด้านพนักงาน มีระดับผลสูงสุด เกิดจากพนักงานขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ด้านระบบเกิดจากระบบเทคโนโลยีล้ำสมัย ไม่เหมาะสม ด้านกระบวนการเกิดจาก ความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูล การแก้ไขข้อมูล สำหรับปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เกิดจากผู้ทำธุรกรรมมีการทุจริต ปลอมแปลงรายชื่อผู้อื่น และใช้ธนบัตรปลอม ด้านเศรษฐกิจ เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยผลตอบแทนของต่างประเทศดีกว่าทำให้ลูกค้าหันไปฝากเงินกับต่างประเทศ

สมชาย เจริญทัญญาติ (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การประเมินความเสี่ยงสินเชื่อบัตรเครดิตโดยใช้ระบบการให้คะแนน สินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการคัดเลือกลูกหนี้ ด้วยคะแนนสินเชื่อ และคำนวณคุณภาพสินเชื่อบัตรเครดิตจากแบบจำลองโลจิส ด้วยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากข้อมูลลูกหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตวิซ่า จำนวน 15,362 บัตร ช่วงระยะเวลา 1 ปี และเก็บข้อมูลประวัติการชำระหนี้ของลูกค้า แต่ละราย เป็นเวลา 18 เดือน ผลการศึกษาพบว่าคะแนนรวมของผู้ขอสินเชื่อบัตรเครดิตที่ได้รับการวิเคราะห์ด้วยระบบการให้คะแนนสินเชื่อนั้น มีความสอดคล้องกับกับคุณภาพของสินเชื่อและสัดส่วนการเกิดสินเชื่อด้วยคุณภาพ ขณะเดียวกันเมื่อระดับคะแนนสินเชื่อรวมลดลง สัดส่วนการเกิดสินเชื่อด้วยคุณภาพก็จะเพิ่มขึ้นไปตามลำดับ โดยผู้ที่สมัครบัตรเครดิตสินเชื่อที่ได้คะแนนรวมสูง ย่อมมีแนวโน้ม และความน่าจะเป็นในการเกิดหนี้ด้วยคุณภาพต่ำมาก ดังนั้นการกำหนดคะแนนที่เหมาะสม เป็นมาตรฐาน ไม่สูงหรือต่ำจนเกินไป จะทำให้สินเชื่อมีปัญหาอันน้อยลง ในทางกลับกันอาจทำให้ผู้ที่ได้รับอนุมัติลดลงตามไปด้วยหากกำหนดคะแนนสินเชื่อสูงเกินไป จึงถือเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดคะแนนสินเชื่อให้เหมาะสม

ประภัสสร กำแหง (2550) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเสี่ยงของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีผลความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยใช้วิธี ศึกษาจาก การให้สินเชื่อของเกษตรกรรายคนของธนาคารเป็นข้อมูลประจำปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2524-2548 รวม 25 ปี นำมาวิเคราะห์ถึงปริมาณการให้สินเชื่อ อัตราเงินเฟ้อ การกระจุกตัวของสินเชื่อ และผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ พบว่า มีปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเสี่ยงของธนาคาร มี 4 ปัจจัยได้แก่ 1. ปริมาณการให้สินเชื่อของธนาคารเพิ่มขึ้น 1 พันล้านบาท จะทำให้หนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารเพิ่มขึ้น 0.147704 พันล้านบาทถือเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้ หากมีการกระจายการให้สินเชื่อในผลิตภัณฑ์อื่นๆ ในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น จะช่วยลดความเสี่ยงได้ 2. ดัชนีราคาผู้บริโภค เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ทำให้หนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 2399.273 เป็นตัวบ่งบอกอัตราเงินเฟ้อ ณ ราคาคงที่ 3. การกระจุกตัวของสินเชื่อ เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ทำให้หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 115.6502 การกระจุกตัวของสินเชื่อ สำหรับผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่ง มีความเสี่ยงถ้าผลิตภัณฑ์นั้นเกิดการล้มเหลวทางธุรกิจ 4. ผลิตภัณฑ์มวลรวมใน

ประเทศ เพิ่มขึ้น 1 พันล้านบาท ทำให้หนี้ไม่ก่อรายได้ ลดลง 0.026334 พันล้านบาทใช้สำหรับปรับเป้าหมายของการขยายสินเชื่อในปีนั้น โดยหากธนาคารจะกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อ ธนาคารควรพิจารณาปัจจัยข้างต้นมาประกอบการพิจารณา

พิมพ์พร เพ็งปรีชา (2550) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการลงทุนป้องกันความเสี่ยงทางกายภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT physical security) มาตรฐาน EN 1047 part 1 และ part 2 ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาแนวโน้มการป้องกันความเสี่ยงทางกายภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้การศึกษาจากลูกค้าของบริษัท กนกสิน เอ็กสพอร์ต อิมพอร์ต จำกัด ประกอบด้วย หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน จำนวน 2,000 หน่วยงาน ด้วยการสุ่มตัวอย่าง 350 หน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยทางด้านหน่วยงาน โดยหน่วยงานภาครัฐมีการลงทุนตามมาตรฐาน EN 1047 part 1 และ part 2 ในขณะที่หน่วยงานของเอกชนยังไม่ได้ตัดสินใจอย่างชัดเจนว่าจะลงทุนตามมาตรฐาน EN 1047 และมีแนวโน้มจะไม่ลงทุนตามมาตรฐาน EN 1047 part 2

ลินดา ตริตศายุธ (2550) ศึกษาเกี่ยวกับ ความมีประสิทธิภาพของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย และพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานในองค์กร โดยใช้ข้อมูลของบริษัทหลักทรัพย์ จำนวน 27 บริษัท ศึกษาจากข้อมูลงบการเงินบริษัทและผลประกอบการช่วงปี พ.ศ.2544-2548 พบว่าปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพของบริษัทหลักทรัพย์คือ บริษัทข้ามชาติ จำนวนสาขา และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานเมื่อเทียบกับรายรับ แสดงให้เห็นว่า แรงงานมีประสิทธิภาพ อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์เพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพของบริษัทสูงขึ้นตามไปด้วย เนื่องจากบริษัทข้ามชาติมีความได้เปรียบในเรื่องของเทคโนโลยี เงินทุนประสบการณ์ทำงานภายใต้สภาวะที่เป็นสากล และมีลูกค้าสถาบันเป็นฐานลูกค้าขนาดใหญ่

ดวงมณี ธิมา (2549) ศึกษาเกี่ยวกับ การประเมินความเสี่ยงในการล้มละลายของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินความเสี่ยงในการล้มละลายของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ โดยใช้แบบจำลองการทดสอบคะแนนบริษัทในตลาดหลักทรัพย์เกิดใหม่(EM Score Model) พบว่า ข้อมูลความเสี่ยงในการล้มละลาย ในปี 2544-2547 บริษัทที่อยู่ในกลุ่มพันการล้มละลายจะมีค่า เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 7.52 -10.10 เป็นกลุ่มที่มั่นคงทางการเงิน ซึ่งให้เห็นว่า บริษัทจดทะเบียน โดยเฉลี่ยมีฐานะทางการเงินมั่นคงไม่มีความเสี่ยงในการล้มละลาย ตามเกณฑ์ความเสี่ยงที่กำหนด จำนวน 188-217 บริษัท ส่วนบริษัทที่มีเกณฑ์ความเสี่ยงในการล้มละลายมีจำนวน 7-19 บริษัท ส่วนบริษัทที่อยู่ในเกณฑ์กำกึ่ง จะมีจำนวน 5-22 บริษัท สำหรับบริษัทที่มีความเสี่ยงในการล้มละลายนั้นจะมี ค่า EM score ต่ำสุด บริษัทดังกล่าว มีผลประกอบการขาดทุนสะสมเป็นจำนวนมาก และไม่มีการจ่ายปันผล

พัทธ์ธีรา โอศิริ (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระบบประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงในการจัดการด้านระบบสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงในการจัดการด้านสารสนเทศ และเพื่อหาประสิทธิภาพของระบบที่พัฒนา ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบ และผู้เชี่ยวชาญในระบบงาน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในด้านต่างๆ ของ

ระบบงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 ส่วนผลการประเมินประสิทธิภาพระบบในด้านต่างๆ อยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อผลการประเมินประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี สามารถประเมินความเสี่ยงในการจัดการระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับดี

อมรรัตน์ สนั่นเสียง (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของอาจารย์สถาบันราชภัฏ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดในการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏ และเพื่อสร้างตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏ ด้วยวิธีการประเมินผลงานการปฏิบัติงานตามภารกิจ ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 และการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏ และความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญของสถาบันราชภัฏ ด้วยเทคนิคเดลฟาย โดยการสัมภาษณ์รอบที่ 1 เพื่อช่วยรวบรวมความเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏ รอบที่ 2 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้ทบทวนคำตอบของตัวเอง ซึ่งอาจเปลี่ยนคำตอบใหม่หรือยืนยันคำตอบเดิม โดยรอบนี้จะระบุค่า มัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้ พร้อมระบุคะแนน รอบ 3 เพื่อให้ ผู้ทำการประเมินให้นำหนักคะแนนความสำคัญ ผลการศึกษาพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ 98 ตัวบ่งชี้ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจ 6 ภารกิจ

กนกรวรรณ ชูชีพ (2543) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ดำเนินการสนทนาในการวิจัยแบบสนทนากลุ่ม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านภาษาและการสื่อสาร และด้านทักษะเฉพาะด้านในการเป็นผู้ดำเนินการสนทนา ของผู้ดำเนินการสนทนาในการวิจัยแบบสนทนากลุ่ม โดยศึกษาจากนักวิจัยที่ปฏิบัติงานวิจัยเกี่ยวกับการวิจัยสังคม ผู้มีความรู้แบบสนทนากลุ่ม และผู้เข้าร่วมสนทนา ใช้วิธีศึกษาจากการสนทนากลุ่ม ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามสภาพที่เป็นจริง ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของผู้ดำเนินการสนทนา ต้องมีการแต่งกายสุภาพไม่น่าเกลียด การแสดงออกระหว่างการสัมภาษณ์ต้องมีริยาท่าทางคำพูดที่จริงใจ ให้ความสำคัญแก่ผู้เข้าร่วมสนทนา มีความจำและไหวพริบดี มีความรู้ในเรื่องนั้นๆ ที่ต้องการสัมภาษณ์ มีความเป็นธรรมชาติ มีการสื่อสารด้วยคำพูดที่ชัดเจน สามารถจับประเด็นการโต้ตอบได้เป็นอย่างดี เข้าใจหลักการ การสนทนากลุ่ม มีการเตรียมตัวถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ห้วยหย (Hoa XW) และคณะ (2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ สถานะ ความไม่แน่นอน และแนวโน้ม การวิเคราะห์การประเมินความเสี่ยง ด้านสิ่งแวดล้อม โดยศึกษาจากความหมาย และการเปลี่ยนแปลงของเวลา ประเภท และการประยุกต์ใช้ ของสถานการณ์ต่างๆ มุ่งเน้นไปที่ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์ความไม่แน่นอนจากการประเมินความเสี่ยงเกิดจากการควบคุมความเสี่ยงไม่ดีพอ ความเสี่ยงยังคงมีอยู่เนื่องจากการควบคุมบางปัจจัยบางชนิดไม่ได้ได้แก่ความลับทางการค้าและการแข่งขันในตลาดและโครงสร้างทางเคมี และการนำข้อมูลมาพิจารณา ความเสี่ยงมักจะขาดความเปิดกว้างและโปร่งใส สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาหลักจากผลการวิจัยที่ต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน

เคดา เอ็ม (Kadar, 2015) ได้ศึกษาถึงการพัฒนา การดำเนินงานของดัชนีความเสี่ยงการจัดการความต่อเนื่องของธุรกิจโดยการศึกษาจากวิธีการสร้างโมเดลตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความเสี่ยงที่ตั้งขึ้นเป็นตัวเลขดัชนีชี้วัดความเสี่ยง สามารถให้ผู้บริหารทราบถึงระดับความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงานธุรกิจในองค์กรได้ง่ายขึ้น และยังสามารถเตรียมความพร้อมในการรับมือกับความเสี่ยงได้มากกว่าระดับความเสี่ยงที่ประเมินได้ สืบเนื่องจากการประเมินความเสี่ยงเป็นดัชนีตัวเลขทำให้สามารถเข้าใจง่ายถึงระดับความรุนแรงที่แตกต่างกันตามการประมวลผลตามดัชนีชี้วัด

เรย์มอน และคณะ (Raymond J Elson and others, 2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบูรณาการแนวคิดในการกำกับดูแลกิจการกับโครงการ การประเมินความเสี่ยงในห้องเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยฝึกการประเมินความเสี่ยงสำหรับนักเรียนเพื่อเตรียมความพร้อม เพื่อให้สามารถออกไปทำงานและสามารถพัฒนาการจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนในห้องเรียนโครงการนี้นักเรียนสามารถที่จะระบุสาเหตุของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้ นักเรียนสามารถเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการประเมินความเสี่ยงจากการวิเคราะห์ได้จากสถานการณ์ที่กำหนด ผลการศึกษาพบว่าคนที่คนจะออกไปทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถพัฒนาจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงและประสิทธิภาพของงาน โดยเริ่มการเรียนรู้ตั้งแต่อยู่ในห้องเรียน เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริงและลดความผิดพลาดจากการทำงาน

เฮนรี่ และ คณะ (Haney and others, 2013) ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงขององค์กรตามแผนงานของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ แคนาดา โดยใช้การวิเคราะห์เชิงลึกของการบริหารความเสี่ยงในองค์กรของศูนย์ดูแลสุขภาพ โดยใช้แนวความคิดการบริหารความเสี่ยงองค์กร (ERM) ที่มีการระบุความเสี่ยงไว้ 5 รูปแบบ คือความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ กระบวนการทำงาน ด้านการตลาด ด้านเครดิต และด้านบุคลากร พบว่า สามารถนำไปใช้สนับสนุนถึงความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงขององค์กรศูนย์สุขภาพ ในระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีการพัฒนารูปแบบจากพื้นฐานเชื่อมโยงไปยังองค์ประกอบของแนวทางบริหารความเสี่ยงขององค์กรศูนย์สุขภาพในโอกาสอันเหมาะสมอุปสรรคตามกลยุทธ์ของการบริหารความเสี่ยง รูปแบบบริหารความเสี่ยง (ERM) ที่ใช้สามารถเข้าถึงภายในโครงสร้างและการตรวจสอบของศูนย์สุขภาพ กระบวนการที่มีอยู่และผลลัพธ์ที่ได้ ทำให้มั่นใจว่าได้รับการยอมรับ และความยั่งยืนของโปรแกรมการบริหารความเสี่ยง โดยทฤษฎี รูปแบบขั้นตอน ความนิยมขึ้นอยู่กับบริบทขององค์กร

สมาคมเพื่อการวิเคราะห์ความเสี่ยง (Society for Risk Analysis, 2012) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การให้ความหมายและการใช้แนวคิดความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ซึ่ง ได้รับความสนใจมากเมื่อเร็วๆ นี้ ในบริบทการบริหารความเสี่ยงขององค์กร จำนวนของค่านิยมมีอยู่มากมายที่เชื่อมโยงไปสู่ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ที่มีค่าและเป้าหมายและประโยชน์ของแนวคิดที่แน่นอน นักเขียนบางคนยืนยันว่า เราสามารถทำในความเป็นจริง ดีกว่าไม่ได้ทำ ในบทความนี้ จะมีการอภิปรายเกี่ยวกับแนวคิดความเสี่ยงที่เป็นจริง พยายามที่จะแสดงวิธีการที่ดีที่สุดสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจกับสิ่งที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาพบว่า 1. การยืนยันว่าแนวคิดความเสี่ยงที่ดีความเหมาะสมย่อมมีบทบาทในการบริหารความเสี่ยง 2. แสดงให้เห็นว่าแนวความคิดความเสี่ยงได้รับการสนับสนุนอย่างดี

จากมุมมองของความเสียง 3. แสดงให้เห็นว่าแนวความคิดความเสียงมีการเชื่อมโยงกับแนวคิดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเช่น ความเสียงเกี่ยวกับหาสาเหตุความเสียง และการยอมรับความเสียง

วิลเลียม (Williams, 2012) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ กลยุทธ์การบริหารความเสียงสำหรับธนาคารในสหรัฐอเมริกา บริษัทโฮลดิ้ง โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาลักษณะความเสียงของการลงทุนของธนาคารสำหรับความแตกต่างของอัตราดอกเบี้ย และความเสียงการลงทุนด้านอนุพันธ์ โดยแบ่งกลุ่มข้อมูลการลงทุนเป็น 2 กลุ่ม สำหรับการลงทุนในอนุพันธ์เพื่อการค้า และการลงทุนในอนุพันธ์ ที่ไม่ใช่เพื่อการค้า ผลการศึกษ พบว่า มีความเสียงต่างกัน การลงทุนในอนุพันธ์ที่ไม่ใช่เพื่อการค้า มีความไวในเรื่องอัตราความผันผวนของดอกเบี้ยน้อยกว่า การลงทุนในอนุพันธ์เพื่อการค้า วิธีลดความเสียงคือจะต้องมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญมาช่วยป้องกันความเสียงในด้านนี้ หรือทำการลงทุนลักษณะกระจายผลิตภัณฑ์เพื่อลดความเสียง

ชีฮาน (Sheehan, 2011) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเสียงและการรายงาน ความรับผิดชอบ ต่อสังคม : กรณีศึกษา รายงานการรับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กรของ AEP โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อสังคม โดยศึกษาจากรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท AEP รายงานนี้จะสามารถประเมินความเสียงว่า เป็นจริงหรือไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงตัวอย่างเช่น รายงานมีแจ้งว่าองค์กรมีห้องพยาบาล ระบบการทำงานมีความปลอดภัยต่อพนักงานดังนั้นในทางปฏิบัติจริงควรมีให้ตรงกับรายงาน ผลการศึกษาพบว่ารายงานมีความถูกต้องตรงกับสมมติฐานการวิจัยขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์กร AEP มีความสอดคล้องกับรายงาน

อลัน (Alan, 2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับข้อตกลง ธนาคาร การให้กู้ยืมเงิน และการบริหารความเสียงสามบทบาทเกี่ยวกับ สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อตรวจสอบการให้สินเชื่อสำหรับธุรกิจขนาดเล็กในสหรัฐอเมริกา โดยศึกษาจากข้อมูลการให้สินเชื่อของธนาคารพิจารณาจากขนาดของธุรกิจของผู้กู้ยืม การผิมนัดชำระเงินกู้ บทบาทการค้าประกันเงินกู้ ผลการศึกษาพบว่าความแตกต่างของการให้กู้ยืมของทั้งสองขนาดของลูกค้านาคาการ ผู้ให้กู้ยืมสำหรับสินเชื่อขนาดเล็กจะใช้หลักประกันมากกว่าผู้ให้กู้ยืมสินเชื่อขนาดใหญ่เนื่องจากว่า ระยะเวลาสั้นของเงินกู้มีแนวโน้มผิมนัดชำระเงินกู้ จากผลการศึกษาย้อนหลัง 5 ปีที่ผ่านมาผู้กู้ธุรกิจขนาดเล็กมีแนวโน้มมีเงินให้กู้ยืมค้างชำระเพิ่มขึ้น

บิลลิโอ และคณะ (Billio and others, 2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การวัดความเสียงในระบบ การเงิน และการประกันภัย ความหมายของปัจจัยที่สำคัญในช่วงวิกฤต ทางการเงิน ปี 2007-2009 เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนในระบบการป้องกันความเสียงของ กองทุน ธนาคาร โบรกเกอร์และบริษัทประกันภัย ที่พบขึ้นกับเหตุการณ์ดังกล่าวในระบบ จากการศึกษาวิจัยนี้ได้นำเสนอ 5 มาตรการของความเสียงพื้นฐานของค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ ในรูปของผลตอบแทนของตลาด 4 ประเภท ของสถาบันการเงินพบว่า ตลาดการเงินทั้ง 4 ประเภทมีความเสียงสูงที่สัมพันธ์กัน และมีสภาพคล่องน้อยกว่า ใน 10 ปี ที่ผ่านมา การเพิ่มขึ้นของระดับความเสียงที่เป็นระบบในด้านอุตสาหกรรมการเงิน และการประกันภัย เหตุการณ์เหล่านี้ยังสามารถระบุปริมาณ ระยะเวลาที่เกิดวิกฤตการณ์ทางการเงิน ผลการวิจัยพบว่า กองทุนมีการป้องกันความเสียง จากข้อบ่งชี้เริ่มต้นของการเคลื่อนไหวของตลาด ส่วนตลาดที่มีความเสียงในระบบ คือ ธนาคาร ประกันภัย และ โบรกเกอร์ควรใช้การวัดความเสียงที่เหมาะสมขึ้นเพื่อป้องกันความเสียง

มาเรียส (Marais, 2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การวิเคราะห์ความเสี่ยง ที่มีความสำคัญต่อ ปัจจัยเสี่ยงขององค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดของการบริหารความเสี่ยงของพนักงานทุกระดับขององค์กรถึงการมีส่วนร่วมวิเคราะห์ความเสี่ยงและเพื่อลดความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่ถูกต้อง ผลการศึกษาพบว่า องค์กรที่มีปัจจัยเสี่ยงมากพนักงานจะมีการวิเคราะห์น้ำหนักความเสี่ยงได้ตรงเป้าหมาย อันมีผลมาจากการปฏิบัติงานและประสบการณ์ทำงาน พฤติกรรมเหล่านี้สามารถนำมาใช้เพื่อทำความเข้าใจวิธีการที่มีความเสี่ยงที่เกิดขึ้น โดยองค์กรที่มีปัญหา จะได้รับการแก้ไขปัญหามากมาย เพราะพนักงานสามารถเจอปัญหาได้หลากหลาย เหตุการณ์ทำให้สามารถวิเคราะห์ได้ดีกว่า พนักงานที่ไม่เคยเจอเหตุการณ์ความเสี่ยง

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า แนวทางการบริหารความเสี่ยงตั้งแต่เริ่มต้น จนจบกระบวนการของการบริหารความเสี่ยงนั้น ผู้วิจัยสามารถนำมาใช้ประโยชน์กับธุรกิจหลักทรัพย์ได้ โดยทราบถึงกระบวนการบริหารความเสี่ยงและการลำดับขั้นตอนของการบริหารความเสี่ยงได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับองค์กร และสามารถแบ่งไปตามขั้นตอนของการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย ขั้นตอนของการกำหนดวัตถุประสงค์ว่ามีความสำคัญที่จะสอดคล้องไปกับเป้าหมายของธุรกิจในการวางแผนงาน การดำเนินนโยบายขององค์กรเพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุไปยังวัตถุประสงค์ที่ตั้งขึ้นไว้ ขั้นตอนหาตัวบ่งชี้ความเสี่ยงมีความสำคัญในเรื่องของการเตรียมตัวรับมือกับความเสี่ยงที่จะเกิดหรือประเมินสถานการณ์ว่าเป็นที่มาของความเสี่ยงว่ามาจากสาเหตุใด และอะไรเป็นต้นเหตุของการปฏิบัติงานผิดพลาดและการปฏิบัติงานผิดพลาดดังกล่าวเกิดจากขั้นตอนไหนและทำไม ขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงเป็นขั้นตอนของการประเมินถึงโอกาสและผลกระทบที่จะเกิดเป็นการให้ระดับความสำคัญกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นโดยเลือกจัดการกับความเสี่ยงที่มีความสำคัญก่อนเสมอ ขั้นตอนการตอบสนองความเสี่ยงเป็นขั้นตอนต่อจากการประเมินความเสี่ยงว่าเราจะจัดการกับความเสี่ยงนั้นอย่างไร เช่นจัดการ ถ้าย้อน หลีกเลี่ยงการป้องกันความเสี่ยง เป็นต้น ขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงเมื่อทำการจัดการความเสี่ยงแล้วสิ่งที่ต้องเฝ้าดูหรือว่าควบคุมว่าสิ่งที่เราใช้จัดการกับความเสี่ยงนั้นมีประสิทธิภาพหรือไม่ ต้องเปลี่ยนวิธีในการจัดการหรือไม่ วิธีการที่ใช้เหมาะสมแล้วกับความเสี่ยงดังกล่าว และขั้นตอนการติดตามผลความเสี่ยงเป็นการติดตามว่า มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้หรือไม่ มีการดำเนินการแก้ไขจริงตามที่วางแผนไว้เพื่อให้ความเสี่ยงนั้นหมดไป นอกจากนี้ยังทราบผลการวิจัยต่างๆ ที่นักวิจัยได้ศึกษามาทราบถึงแนวโน้มความเสี่ยงของสถาบันการเงินหรือหน่วยงานธุรกิจอื่นๆ ที่มีปัญหา โดยการนำมาศึกษาถึงวิธีประเมินความเสี่ยงของแต่ละธุรกิจ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติได้ รวมทั้งสามารถใช้สนับสนุนงานวิจัยในครั้งนี้อย่างไรในเรื่องที่เกี่ยวกับ ปัญหาและความสำคัญของการวิจัย สร้างเครื่องมือในการวิจัยและพัฒนากรอบแนวคิดต่างๆ ในการวิจัยรวมถึง การเลือกใช้สถิติในการวิจัย ใช้เป็นแบบแผนในการวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งข้อมูลที่สามารถสนับสนุนการอภิปรายผลการวิจัย ซึ่งสามารถสรุปแนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังตัวอย่างตารางที่ 6

ตารางที่ 6 สรุปแนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์จากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์					
	สนับสนุน ความ สำคัญและ ปัญหาของ งานวิจัย	พัฒนา กรอบ แนวคิดใน การวิจัย	สร้าง เครื่องมือใน การวิจัย	การเลือกใช้ สถิติสำหรับ งานวิจัย	ใช้เป็นแบบ แผนในการ วิเคราะห์ ข้อมูล	สนับสนุนการ อภิปราย ผลการวิจัย
แนวคิดและทฤษฎี อาร์บีเอ (RBA)	✓		✓			✓
การจัดการความเสี่ยง	✓					
การสนทนากลุ่ม	✓		✓		✓	✓
การประเมินความเสี่ยง						✓
การบริหารความเสี่ยง						✓
แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติงานในการบริหารงานงบลงทุน ของงานสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (ปาณิสรา ทิณธรานนท์, 2554)	✓		✓		✓	✓
เปรียบเทียบการบริหารจัดการด้าน ความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ ก่อน และหลังใช้ BESELII (กุลอรณัฐ เขาว์นุชอนงค์, 2553)	✓					✓
อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของ การออมผ่านธนาคารพาณิชย์ และ การลงทุนผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่ง ประเทศไทย (ปรัชญา เมืองสง , 2553)	✓					✓
การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ กรณีศึกษาเปรียบเทียบธนาคาร พาณิชย์ในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2549-2551 (ปริญญา มากลีน, 2553)	✓					✓
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของ ธนาคารกรุงไทยในความคิดเห็นของ พนักงานเขตสำนักงานวงศ์สว่าง (มินตรา ดวงศรี, 2553)	✓					✓

ตารางที่ 6 สรุปแนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์จากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
(ต่อ)

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์					
	สนับสนุน ความ สำคัญและ ปัญหาของ งานวิจัย	พัฒนา กรอบ แนวคิดใน การวิจัย	สร้าง เครื่องมือ ในการวิจัย	การเลือกใช้ สถิติสำหรับ งานวิจัย	ใช้เป็นแบบ แผนในการ วิเคราะห์ ข้อมูล	สนับสนุนการ อภิปราย ผลการวิจัย
การประเมินความเสี่ยงสินเชื่อบัตร เครดิตโดยใช้ระบบการให้คะแนน สินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารนครหลวง ไทย(สมชาย เจริญทั่วญาติ,2552)	✓					✓
ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเสี่ยงของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ประภัสสร กำแพง, 2550)	✓					✓
ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการลงทุน ป้องกันความเสี่ยงทางกายภาพของ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ(พิมพ์พร เพ็งปรีชา,2550)	✓					✓
ความมีประสิทธิภาพของบริษัท หลักทรัพย์ในประเทศไทย (ลินดา ตรีชศายุท ,2550)	✓					✓
การประเมินความเสี่ยงในการ ล้มละลายของบริษัทจดทะเบียนใน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ดวงมณี ธิมา ,2549)	✓					✓
ระบบประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยง ในการจัดการด้านระบบสารสนเทศ (พัทธ์ธีรา โอศิริ, 2549)	✓					✓
การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การ ประเมินผลการปฏิบัติงาน(อมรรัตน์ สนั่นเสียง ,2546)	✓					✓
การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้วยเครื่องมือ อัตราส่วนทางการเงินของบริษัทที่อยู่ ในกลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ใน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ศุภกิตต์ ภัทติศรีศักดิ์)	✓					✓

ตารางที่ 6 สรุปแนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์จากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
(ต่อ)

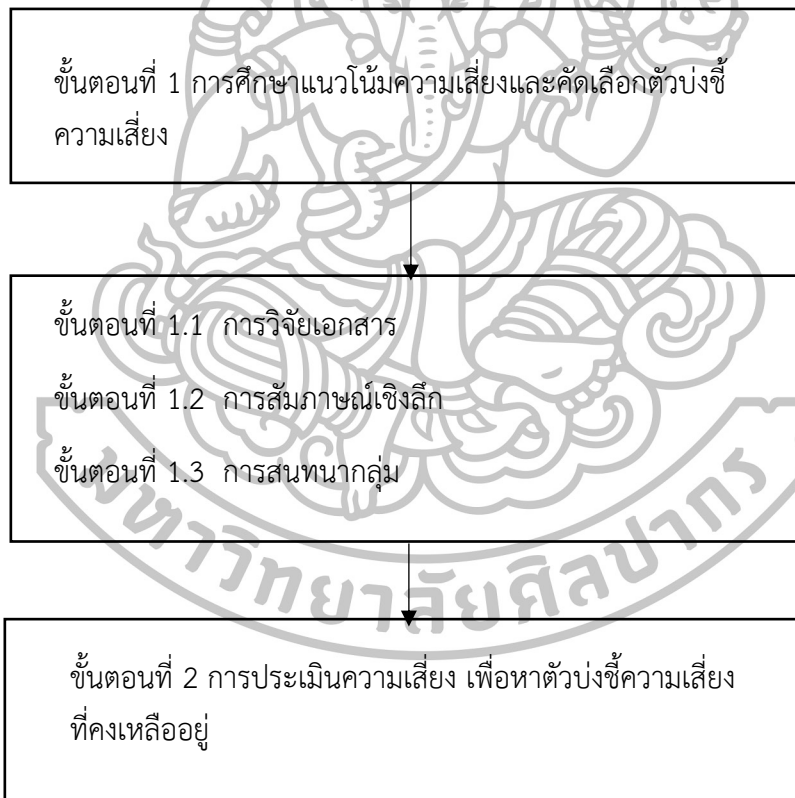
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์					
	สนับสนุน ความ สำคัญและ ปัญหาของ งานวิจัย	พัฒนา กรอบ แนวคิดใน การวิจัย	สร้าง เครื่องมือใน การวิจัย	การเลือกใช้ สถิติสำหรับ งานวิจัย	ใช้เป็น แบบแผน ในการ วิเคราะห์ ข้อมูล	สนับสนุนการ อภิปราย ผลการวิจัย
คุณลักษณะของผู้ดำเนินการสนทนา ในการวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (กนกวรรณ ชูชีพ , 2543)			✓		✓	✓
สถานะความไม่แน่นอน และแนวโน้ม การวิเคราะห์การประเมินความเสี่ยง (หวัทยา, 2015)	✓					✓
การพัฒนาการดำเนินงานของดัชนี ความเสี่ยงในการจัดการความต่อเนื่อง ของธุรกิจ (เคตา เอ็ม, 2015)	✓					✓
การบูรณาการแนวคิดในการกำกับ ดูแลกิจการกับโครงการ การประเมิน ความเสี่ยงในห้องเรียน (เรย์มอน เจ เอลสัน, 2015)	✓					✓
การบริหารความเสี่ยงขององค์กรตาม แผนงานของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ แคนาดา (เฮนรี เจอาร์, 2013)	✓					✓
การให้ความหมายและการใช้แนวคิด ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (สมาคมเพื่อ การวิเคราะห์ความเสี่ยง, 2012)	✓					✓
กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงสำหรับ ธนาคารในสหรัฐอเมริกา บริษัทโฮลดิ้ง (วิลเลียม ,ลิซ่า อี 2012)	✓					✓
ข้อตกลง ธนาคาร การให้กู้ยืมเงินและ การบริหารความเสี่ยง สามบทบาท เกี่ยวกับธุรกิจสินเชื่อขนาดเล็ก (อลัน ไรเชิท, 2010)	✓					✓
การวัดความเสี่ยงในระบบ การเงิน และการประกันภัย (บิลลีโอ, 2010)	✓					✓
การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่มี ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงขององค์กร (2005)	✓					✓

จากตารางที่ 6 สามารถอธิบายได้ว่าจากการศึกษาในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร บทความวิจัย แนวคิด และทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาใช้ ประโยชน์ในการพัฒนาแนวทางการประเมินการจัดการความเสี่ยงในหลายๆ แง่มุม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เกี่ยวกับเรื่องการบริหารความเสี่ยง การศึกษาถึงความเสี่ยงในด้านการปฏิบัติงานของงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง ทำให้เห็นถึงปัญหาของการปฏิบัติงานว่าส่วนใหญ่เกิดจากบุคลากร กระบวนการและระบบ นำมาใช้สนับสนุนความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาของการวิจัย และสนับสนุนการอภิปรายผลการวิจัย ใน ด้านคุณลักษณะของผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาใช้ประโยชน์เป็นแบบ แผนในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างเครื่องมือในการวิจัย ส่วนการจัดการความเสี่ยง การประเมิน ความเสี่ยงนำมาใช้ประโยชน์ในด้านการสนับสนุนความสำคัญของปัญหาของงานวิจัย ความมี ประสิทธิภาพของบริษัทหลักทรัพย์นำมาช่วยในการสนับสนุนความสำคัญของปัญหา และสนับสนุน ผลการวิจัย



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีจุดมุ่งหมาย ที่จะศึกษาถึงการประเมินการ
จัดการความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย เพื่อที่จะทราบถึงแนวทางการประเมินความ
เสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ว่า ใช้แนวทางอย่างไรในการประเมินความเสี่ยงของบริษัท ในแต่ละบริษัท
ใช้วิธีเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงสภาพปัญหาสถานการณ์และ
แนวโน้มทั่วไป ของการบริหารงานที่นำไปสู่ความเสี่ยงบริษัทหลักทรัพย์ ด้วยวิธีสนทนากลุ่มเพื่อ
คัดเลือกตัวบ่งชี้ และเพื่อศึกษาแนวทางการประเมินความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ ประกอบด้วย
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย และระเบียบวิธีวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 10 ขั้นตอนการวิจัยการประเมินความเสี่ยงด้วยตัวบ่งชี้ความเสี่ยงภายใต้แนวทางอาร์บีเอ

จากภาพที่ 10 สามารถอธิบายได้ว่า การศึกษาการประเมินความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์
ด้วยตัวบ่งชี้ความเสี่ยงภายใต้แนวทางอาร์บีเอ (Risk Based Approach (RBA)) มีขั้นตอน 2 ขั้นตอน
ได้แก่ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาแนวคิดทฤษฎีและการวิจัยเอกสาร การวิจัยแบบสนทนากลุ่มและการ

สัมภาษณ์เชิงลึก ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์การประเมินความเสี่ยงเพื่อหาความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ตามแนวทางโคโซ (COSO)

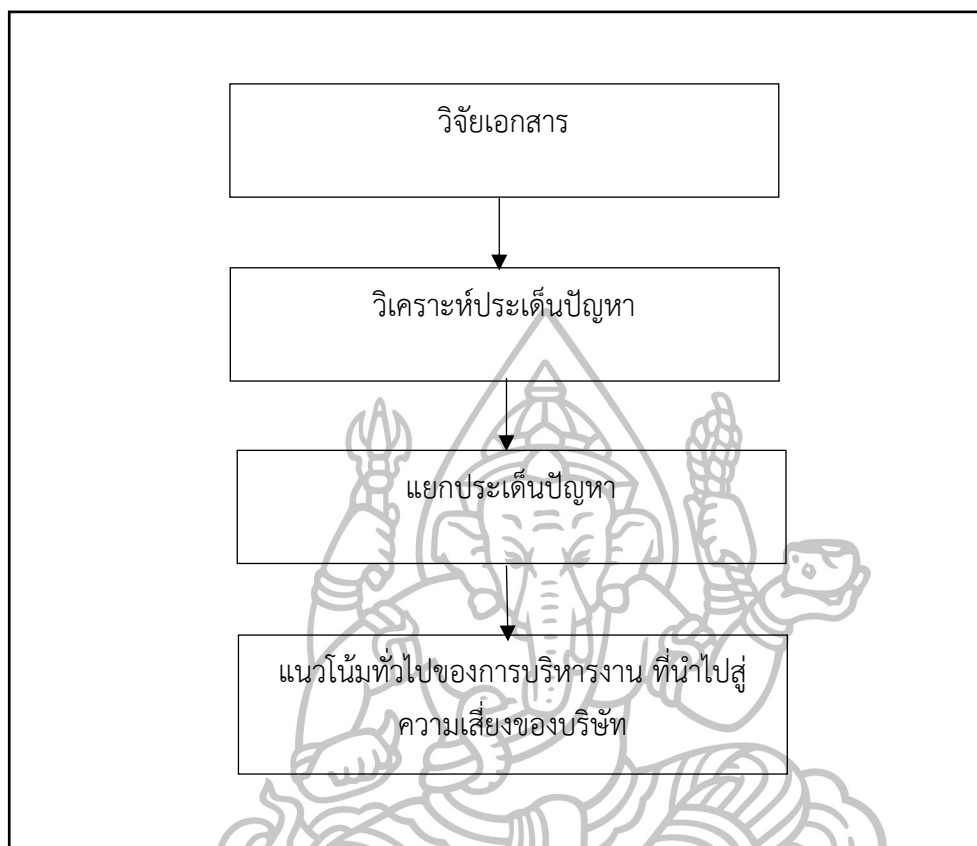
ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาแนวโน้มความเสี่ยงและคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง

1. การวิจัยเอกสาร โดยมีขอบเขตแหล่งข้อมูลเป็นเอกสารผลการตรวจสอบการประเมินความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เอกสารและแนวทางการประเมินความเสี่ยงจากตลาดหลักทรัพย์ เอกสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

1.1 กำหนดวัตถุประสงค์และวิเคราะห์ประเด็นของการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของการบริหารความเสี่ยงของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่กำหนดไว้ตามแนวทาง ทฤษฎีอาร์บีเอที่ให้แนวทางการประเมินความเสี่ยงไว้ 4 ด้าน คือ ด้านสภาพคล่องและสถานะทางการเงิน (Prudential Risk) ด้านปฏิบัติการ (Operation Risk) ด้านที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer Relationship Risk) ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Information Technology Risk)

1.2 ค้นหาเอกสาร และคัดเลือกเอกสารจาก ห้องสมุด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลงานตีพิมพ์ในอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง และการตรวจสอบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เอกสาร ข้อมูลผลการตรวจสอบบริษัทหลักทรัพย์ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ปี พ.ศ.2556-2557 รายงานการประชุม บทความ นโยบายความเสี่ยงของบริษัท วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่างๆ เพื่อนำมาเป็นแนวคิดพื้นฐานในการดำเนินการวิจัย

1.3 ทำการแยกประเด็นที่สำคัญของปัญหา จัดบันทึกและแยกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง 4 ด้านตามแนวทางอาร์บีเอ ด้านสภาพคล่องและสถานะความพอเพียงทางการเงิน (Prudential Risk) ด้านปฏิบัติการ (Operation Risk) ด้านที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer Relationship Risk) ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology Risk)



ภาพที่ 11 ขั้นตอนการวิเคราะห์เอกสาร

จากภาพที่ 11 สามารถอธิบายได้ว่า ในการวิจัยเอกสารนั้น ต้องทำการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาจากเอกสาร เพื่อนำมาแยกประเด็นปัญหา ออกเป็น 4 กลุ่ม ตามแนวทางอาร์บีเอ เพื่อหาแนวโน้มทั่วไปของการบริหารงานที่นำไปสู่ความเสี่ยงของบริษัท

2. การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ผู้ให้ข้อมูลหลักต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ หรือมีความรู้ในเรื่องนั้นๆ เป็นอย่างดี โดยผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงในธุรกิจหลักทรัพย์ โดยมีจำนวน 17 ท่านสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยคัดเลือกผู้ทำงานอยู่ในบริษัทหลักทรัพย์จำนวน 12 แห่ง และบริษัทที่มีหน้าที่ตรวจสอบบริษัทหลักทรัพย์จากภายนอกอีก 2 แห่ง โดยทั้งหมดเป็นผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วยตำแหน่งระดับ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการอาวุโส ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ซึ่งทั้งหมดเป็นผู้เชี่ยวชาญในสายงานธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์สูง ทำงานในสายธุรกิจหลักทรัพย์มานานกว่า 20 ปีโดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ด้วยคำถามแบบมีโครงสร้างมีการเตรียมตัวล่วงหน้า ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด ไม่มีลักษณะเป็นการชี้แนะหรือคุกคามคำตอบ เป็นการสัมภาษณ์แบบสนทนาไปเรื่อยๆ ค่อยๆถาม โดยมีประเด็นคำถามตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยเกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำ พบปัญหาและอุปสรรคจากการทำงาน และการปฏิบัติงาน

ผิดพลาดเกิดจากอะไร มีวิธีแก้ไขอย่างไร มีวิธีการประเมินความเสี่ยงอย่างไรในแต่ละประเด็นความเสี่ยง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เอง พร้อมผู้ร่วมงานอีก 1 ท่านเพื่อทำการถ่ายภาพ และจัดบันทึกข้อมูลที่สำคัญ



ภาพที่ 12 ขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึก

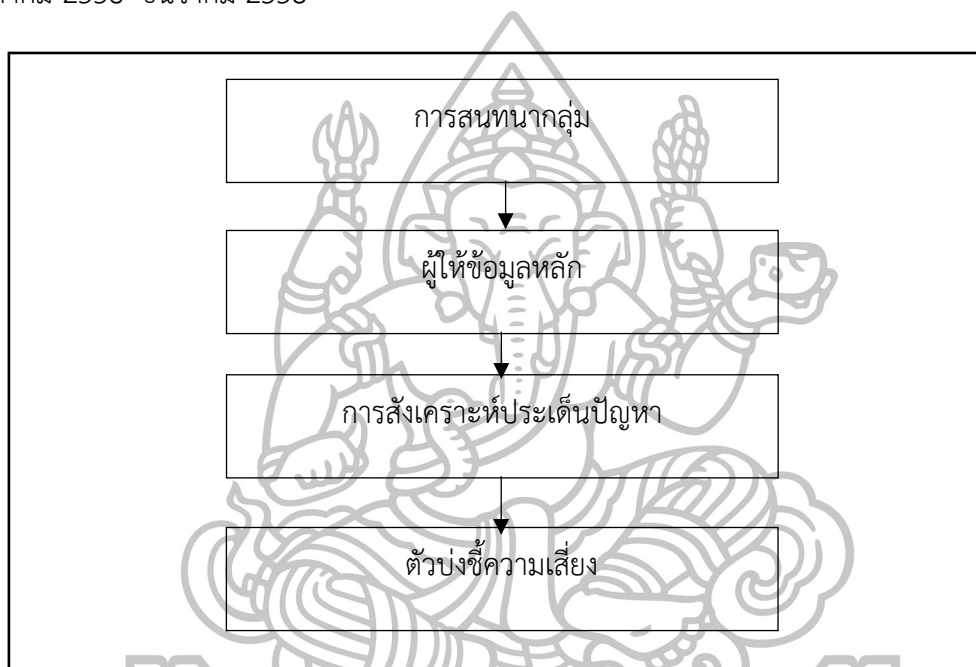
จากภาพที่ 12 สามารถอธิบายได้ว่า การสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น เริ่มจากการสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นปัญหาจากการดำเนินงานของผู้ให้ข้อมูลหลัก นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสังเคราะห์ประเด็นปัญหา เพื่อคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง

3. การสนทนากลุ่ม เพื่อคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง โดยผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง เป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานของธุรกิจบริษัทหลักทรัพย์ ของฝ่ายต่างๆ จำนวน 8 ฝ่ายประกอบด้วย 1. ฝ่ายบุคคล 2. ฝ่ายบัญชีและการเงิน 3. ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ 4. ฝ่ายวิจัย 5. ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ 6. ฝ่ายบริหารความเสี่ยง 7. ฝ่ายกำกับและตรวจสอบ 8. ฝ่ายการตลาด สำหรับการสนทนากลุ่ม โดยทั้งหมดเป็นผู้มีประสบการณ์ในธุรกิจเป็นอย่างดี มีตำแหน่งตั้งแต่ผู้จัดการ ไปจนถึง ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

3.1 การสนทนากลุ่มการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นคำถามที่เตรียมตัวล่วงหน้า โดยเป็นคำถามปลายเปิดและไม่ขึ้นนำมีลักษณะเป็นการอภิปราย ถกประเด็นถึงปัญหาและอุปสรรคสาเหตุที่ปฏิบัติงานผิดพลาดเกิดจากอะไร แผนงานที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าวที่แต่ละฝ่ายทำ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง พร้อมทั้งการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งสังเกตจากท่าทาง กริยาของผู้ให้ข้อมูลหลักพร้อมทั้งจดบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ระยะเวลาในการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ ตั้งแต่ 1.30 ชั่วโมง จนถึง 2 ชั่วโมง สำหรับระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ผู้วิจัยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลถึงปัญหาและสาเหตุ ใช้เวลา 5 เดือน เริ่มตั้งแต่ สิงหาคม 2558- ธันวาคม 2558



ภาพที่ 13 ขั้นตอนการสนทนากลุ่ม

จากภาพที่ 13 สามารถอธิบายได้ว่า การสนทนากลุ่มนั้น เริ่มจากการถกประเด็นปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานแต่ละหน่วยงานที่ผู้ให้ข้อมูลหลักได้เจอกันมา เพื่อนำมาสังเคราะห์ถึงประเด็นปัญหาที่ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 8 ฝ่ายเจอและทำการคัดเลือกเพื่อหาตัวบ่งชี้ความเสี่ยง

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความเสี่ยง เพื่อหาตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่

1. ใช้ตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่คัดเลือกได้จากขั้นตอนที่ 1
2. ทำการประเมินความเสี่ยงทำโดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 คน นำตัวบ่งชี้ความเสี่ยงมาจัดระดับความเสี่ยงตามหลักการของ ลิเคอร์ท (Likert) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) แบ่งความเสี่ยงเป็น 5 ระดับดังนี้

- 1 หมายถึง แนวโน้มตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่จะเป็นความเสี่ยงน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง แนวโน้มตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่จะเป็นความเสี่ยงน้อย
- 3 หมายถึง แนวโน้มตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่จะเป็นความเสี่ยงปานกลาง

4 หมายถึง แนวโน้มตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่จะเป็นความเสี่ยงมาก

5 หมายถึง แนวโน้มตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่จะเป็นความเสี่ยงมากที่สุด

3. ทำการวิเคราะห์ ถึงโอกาสหรือความถี่ของตัวบ่งชี้ขึ้นว่าจะเกิดมีความเป็นไปได้ว่าบ่อยแค่ไหน โดยตั้งเกณฑ์จากสถิติในอดีตที่เคยเกิดเหตุการณ์ และผลกระทบจากความรุนแรงที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อกิจการ

เกณฑ์วัดระดับโอกาสเกิดเหตุการณ์ต่างๆ (Likelihood) หรือความถี่ที่จะเกิดเหตุการณ์นั้นๆ

ระดับ	โอกาสที่จะเกิด	ความถี่ที่เกิด
1	น้อยมาก	1 ปีต่อครั้ง
2	น้อย	6 เดือนต่อครั้ง
3	ปานกลาง	3 เดือนต่อครั้ง
4	สูง	1 เดือนต่อครั้ง
5	สูงมาก	2 สัปดาห์ต่อครั้ง

เกณฑ์วัดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดในเชิงปริมาณ

ระดับ	โอกาสที่จะเกิด	มูลค่าความเสียหาย
1	น้อยมาก	<10,000 บาท
2	น้อย	10,000 –50,000 บาท
3	ปานกลาง	>50,000 –100,000 บาท
4	สูง	>100,000 –300,000 บาท
5	สูงมาก	>300,000 บาท

เกณฑ์วัดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดในเชิงคุณภาพ

ระดับ	โอกาสที่จะเกิด	มูลค่าความเสียหาย
1	น้อยมาก	มีโอกาสบรรลุวัตถุประสงค์สูงมาก
2	น้อย	มีโอกาสบรรลุวัตถุประสงค์สูง
3	ปานกลาง	มีโอกาสบรรลุวัตถุประสงค์ปานกลาง
4	สูง	มีโอกาสบรรลุวัตถุประสงค์น้อยมาก
5	สูงมาก	ไม่มีโอกาสบรรลุวัตถุประสงค์

4. หาตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ พิจารณาจากโอกาส และผลกระทบที่วิเคราะห์ไว้แล้ว โดยพิจารณาว่า ตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่ไม่จัดเป็นความเสี่ยงนั้น จะมีโอกาสเกิดขึ้นน้อยมาก หรือไม่แทบจะไม่เกิดเลย และผลกระทบที่มีต่อองค์กรน้อยมาก หรือแทบจะไม่มีนัยสำคัญ และไม่กระทบต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรแต่อย่างใด

5. พิจารณาเกณฑ์ของระดับความเสี่ยง โดยวิธีคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval)(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545:29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

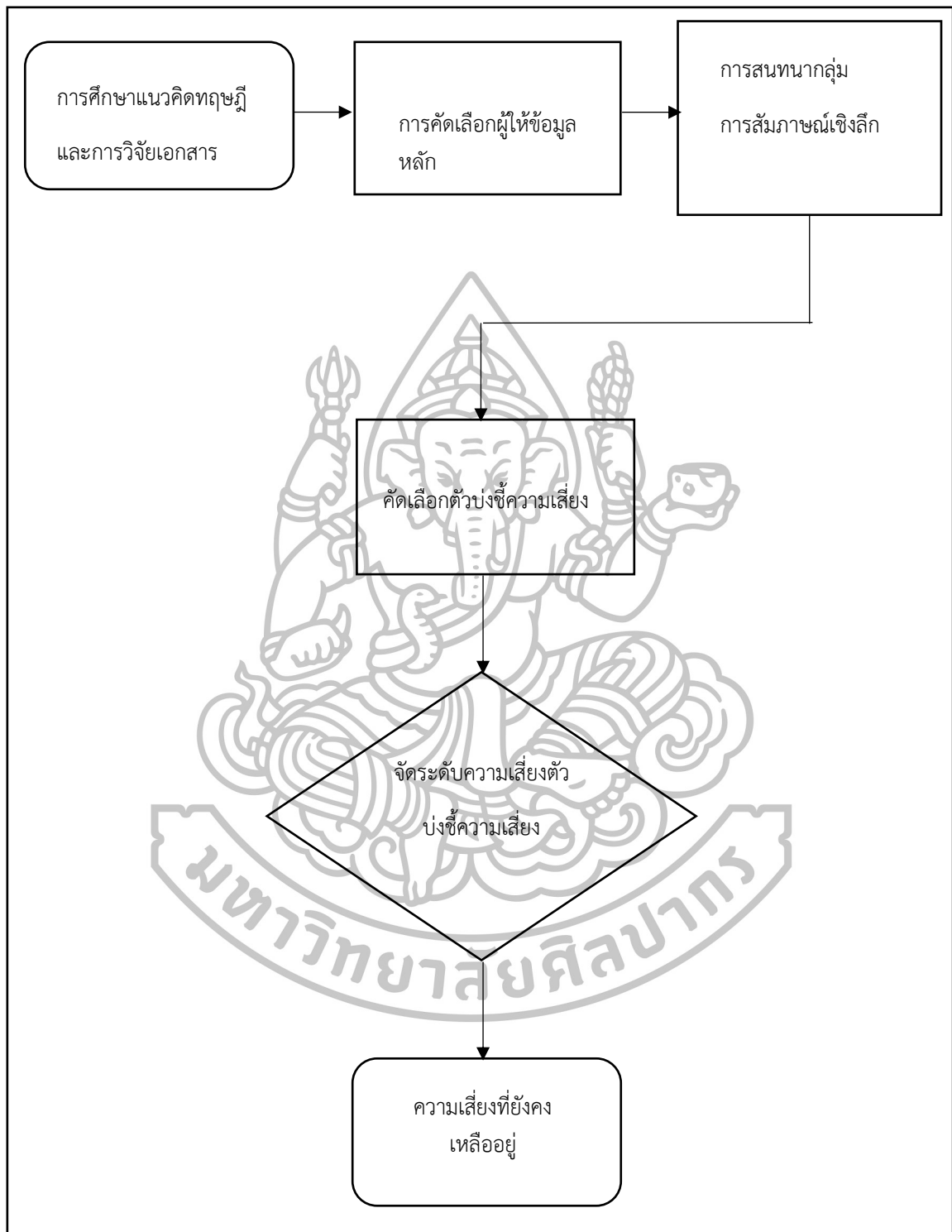
	ระดับความเสี่ยงสูงมาก	คะแนน ระดับความเสี่ยง 4.21 – 5.00	คะแนน
	ระดับความเสี่ยงสูง	คะแนน ระดับความเสี่ยง 3.41 – 4.20	คะแนน
	ระดับความเสี่ยงปานกลาง	คะแนน ระดับความเสี่ยง 2.61 – 3.40	คะแนน
	ระดับความเสี่ยงน้อย	คะแนน ระดับความเสี่ยง 1.81 – 2.60	คะแนน
	ระดับความเสี่ยงน้อยมาก	คะแนน ระดับความเสี่ยง 1.00 – 1.80	คะแนน (แทบไม่มีความเสี่ยง)

ภาพที่ 14 การวิเคราะห์ระดับสำคัญของความเสี่ยง (Degree of Risk)

ที่มา : COSO. **Enterprise Risk Management Integrated Framework** (USA: Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, 2004).

จากภาพที่ 14 สามารถอธิบายได้ว่า ในการหาตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ของบริษัทหลักทรัพย์นั้น เมื่อนำตัวบ่งชี้ความเสี่ยงมาทำการประเมิน ระหว่างโอกาสที่จะเกิดและความรุนแรงของผลกระทบตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ให้เหมาะสมกับขนาดและประเภทของธุรกิจ ก็จะเป็นความเสี่ยงของธุรกิจหลักทรัพย์ โดยแบ่งเป็นระดับความเสี่ยง 5 ระดับ ความเสี่ยงคือ ระดับคะแนน 1.00-1.80 คะแนน มีความเสี่ยงน้อยมาก หรือแทบไม่มีความเสี่ยง ระดับคะแนน 1.81-2.60 คะแนน มีระดับความเสี่ยงน้อย ระดับคะแนน 2.61-3.40 คะแนน มีความเสี่ยงระดับปานกลาง ระดับคะแนน 3.41-4.20 คะแนน มีระดับความเสี่ยงสูง ระดับคะแนน 4.21-5.00 คะแนน มีระดับความเสี่ยงสูงมาก





ภาพที่ 15 สรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเพื่อหาความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่

จากภาพที่ 15 สามารถอธิบายได้ว่าขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเพื่อหาความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่นั้น เริ่มจาก จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและการวิจัยเอกสาร ลำดับต่อไปคือการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยทำการคัดเลือกจากผู้มีอาชีพในธุรกิจหลักทรัพย์ เพื่อเข้าสู่งานสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาถึงประเด็นปัญหา อุปสรรค จุดอ่อนของการปฏิบัติงานที่พบ เพื่อนำไปสู่การคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เมื่อได้ตัวบ่งชี้ความเสี่ยงมาแล้วจึงนำมาจัดระดับความเสี่ยง โดยประเมินถึงโอกาสที่เกิดว่ามีบ่อยแค่ไหน และผลกระทบมีความรุนแรงระดับใด เพื่อหาระดับความสำคัญของความเสี่ยง และทำการคัดเลือกความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่



บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาสถานการณ์และแนวโน้มทั่วไปของการบริหารงานที่นำไปสู่ความเสี่ยงของบริษัทตามกรอบความเสี่ยงแบบอาร์บีเอ (RBA) เพื่อคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง จากการดำเนินงานตามแนวทางโคโซ (COSO) และเพื่อประเมินความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ ด้วยตัวบ่งชี้ความเสี่ยงภายใต้ การจัดการความเสี่ยงแบบ อาร์บีเอ (RBA) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวทางการประเมินความเสี่ยงและคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ด้วยการดำเนินการวิจัยหลายขั้นตอน ได้แก่การศึกษา แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาข้อมูลจากเอกสารผลการตรวจสอบการประเมินความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ที่ทางสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ตรวจสอบและประเมินไว้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาแนวโน้มความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง

1. ผลการวิจัยเอกสาร (Documentary Research)

การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Research) โดยคัดเลือกเอกสารประเด็นปัญหาผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ปัญหาจากการดำเนินงาน วิธีการจัดการความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยงทั้งเอกสาร หนังสือ บทความและการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ และเอกสารผลการตรวจสอบของสำนักงาน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ตรวจสอบปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่บริษัทหลักทรัพย์ปฏิบัติงานผิดพลาดนำมาซึ่งความเสี่ยงของบริษัท ผลการศึกษาสภาพปัญหาสถานการณ์และแนวโน้มทั่วไปของการบริหารงานที่นำไปสู่ความเสี่ยงของบริษัทตามกรอบความเสี่ยงแบบอาร์บีเอ (RBA) โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความพอเพียงของสถานะทางการเงิน (Prudential Risk) จะประกอบไปด้วยแนวโน้มความเสี่ยงเรื่อง บริษัทมีเงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอ เงินสำรองของบริษัทไม่เพียงพอ การให้สินเชื่อเกินกว่าฐานะทางการเงินของบริษัทที่มีอยู่ การอนุมัติวงเงินไม่เหมาะสมกับฐานะทางการเงินของลูกค้าที่เป็นจริง การพิจารณาวงเงินมีลักษณะพิจารณาไม่รัดกุมมีการประเมินวงเงินของลูกค้าเกินกว่าฐานะความเป็นจริงที่ลูกค้าจะสามารถชำระหนี้ได้และไม่มีการติดตามฐานะที่แท้จริงของลูกค้าในปัจจุบันว่ามีเปลี่ยนแปลงไปแล้ว การหาแหล่งสำรองเงินทุนในยามฉุกเฉินไม่ได้ การดำรงเงินกองทุนต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ลูกค้าไม่ชำระหนี้เพื่อครบกำหนด การที่บริษัทไม่สามารถจัดการเปลี่ยนทรัพย์สินเป็นเงินสดได้ทัน ไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอสำหรับการดำเนินกิจการ จนทำให้บริษัทไม่สามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่องเกิดความเสียหายกับบริษัท

1.2 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Management Risk) เป็นความเสี่ยงที่จะประกอบไปด้วยแนวโน้มความเสี่ยงเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามนโยบาย ความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร การปฏิบัติงานของบุคลากรผิดพลาดขาดความรัดกุม บุคลากรขาดประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานขาดความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน พนักงานขาดความรู้ในเรื่องของกฎเกณฑ์นโยบายที่พึงปฏิบัติ ความสามารถของบุคลากรไม่เหมาะสมกับงาน ขาดการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน พนักงานขาดความรอบคอบในการทำงาน จำนวนของพนักงานไม่เพียงพอกับปริมาณของงานที่มีอยู่ มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรบ่อยครั้ง มีการเข้าและออกของบุคลากรซึ่งมีความถี่เกินกว่าปกติ ขาดการพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าในขั้นตอนของการเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ มีการทุจริตเกิดขึ้นในขั้นตอนของการปฏิบัติงานของบุคลากร เอกสารสูญหาย

1.3 ความเสี่ยงเกี่ยวกับการติดต่อลูกค้าในด้านต่างๆ (Customer Relation Risk) จะประกอบไปด้วยแนวโน้มความเสี่ยงเกี่ยวกับ การให้บริการเกี่ยวกับลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจ การมีข้อร้องเรียนของลูกค้า การขาดการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารับทราบถึงกฎระเบียบใหม่ๆ ลูกค้าไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องต่างๆ ทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องจากลูกค้า เนื่องจากทำให้ลูกค้าเสียหาย ความเสี่ยงเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสินค้าและบริการที่จำหน่ายให้กับลูกค้ามีความเสียหาย ไม่ตรงตามคุณภาพที่บริษัทได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานไว้ ความเสี่ยงทางด้านชื่อเสียงขององค์กรที่เกิดจากความไม่ประทับใจหรือไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้

1.4 ความเสี่ยงเกี่ยวกับเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology Risk) จะประกอบไปด้วยแนวโน้มความเสี่ยงเกี่ยวกับ ระบบคอมพิวเตอร์ขององค์กรหยุดทำงาน ไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองในยามฉุกเฉินเมื่อระบบงานหลักใช้การไม่ได้ ไม่มีการทำแผนงานในยามฉุกเฉิน การเผยแพร่ข้อมูลในด้านต่างๆ ในที่สาธารณะชนโดยมีความผิดพลาดในการรายงาน ความเสี่ยงเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกินกว่าอำนาจที่ตนเองมีอยู่ การควบคุมป้องกันข้อมูลภายในไม่รัดกุม

ตารางที่ 7 แนวคิดทฤษฎี การวิจัยเอกสาร

นักวิจัย แนวคิดทฤษฎี	องค์ประกอบของการวิจัยเอกสาร
สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (2556-2557)	ผลการตรวจสอบแนวโน้มความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ ปี 2556-2557
เจริญ เจษฎาวุธ (2555)	ความเสี่ยงทางด้านสภาพคล่อง
ปาณิสรา ดิณธรานนท์ (2554)	ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
กุลอรณัฐ เชาวน์ชอนงค์ (2553)	เกณฑ์ในการดำรงเงินกองทุน
ปรัชญา เมืองสง (2553)	สภาพคล่องของธนาคารพาณิชย์
ปริญญา มากกลิ่น (2553)	ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
มินตรา ดวงศรี (2553)	ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
สมชาย เจริญทั่วญาติ (2552)	การประเมินความเสี่ยงการให้สินเชื่อบัตรเครดิต

ตารางที่ 7 แนวคิดทฤษฎี การวิจัยเอกสาร (ต่อ)

นักวิจัย แนวคิดทฤษฎี	องค์ประกอบของการวิจัยเอกสาร
เมธา สุวรรณสาร (2552)	ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ
ประภัสสร กำแหง (2550)	ความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคาร
พิมพ์พร เพ็งปรีชา (2550)	แนวโน้มการป้องกันความเสี่ยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ธร สุนทรายุทธ (2550)	แนวโน้มความเสี่ยง
พัทธ์ธีรา โอศิริ (2549)	การประเมินความเสี่ยงในการจัดการด้านระบบสารสนเทศ
ทฤษฎีอาร์บีเอ (2546)	แนวทางจัดการความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์
โคโซ (2004)	การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร

จากตารางที่ 7 สามารถอธิบายได้ว่า ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์จากการวิจัยเอกสาร ทั้ง 4 ด้าน ตามทฤษฎีอาร์บีเอ โดยวิเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปประเด็นได้คือ ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับลูกค้า และความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ

2. ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview)

เพื่อนำไปสู่การคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง จากการดำเนินงานตามแนวทางโคโซ (COSO) โดยผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 17 คน ได้แก่ บุคลากรของบริษัทหลักทรัพย์จากบริษัทต่างๆ จำนวน 12 แห่ง และบริษัทผู้มีหน้าที่ตรวจสอบบริษัทหลักทรัพย์จากภายนอกอีก 2 แห่ง โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก มีตำแหน่งตั้งแต่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ไปจนถึงระดับกรรมการผู้จัดการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 17 คน เกี่ยวกับแนวโน้มความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ ตัวบ่งชี้ความเสี่ยงในธุรกิจหลักทรัพย์ เกณฑ์ที่ใช้ประเมินความเสี่ยงถึงความเหมาะสมกับธุรกิจ ผลการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้แบ่งความเสี่ยงออกเป็น 4 ด้าน ตามความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ดังนี้

2.1 ด้านสภาพคล่อง (Prudential Risk) สำหรับความเสี่ยงในด้านสถานะทางการเงิน จากการวิเคราะห์ประเด็นปัญหา สามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นตรงกันหลายประเด็น คือ การดำรงอัตราเงินกองทุนสภาพคล่องสุทธิ การหาแหล่งเงินทุนสำรอง โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นสอดคล้องกันดังนี้

มาที่ด้านสภาพคล่อง สภาพคล่องของกองทุนเนี่ย อย่างกองทุนบางประเภท ต้องดูว่ามันจะมีสภาพคล่องอยู่ที่เท่าไร คือ กลด. เค้าจะกำหนดกฎมาเลยว่า อย่างเช่น ถ้ากอง Money market หรือกองตราสารหนี้แบบนี้ ถ้าเป็นกองที่มีความถี่มาก ความถี่น้อย ก็คือมีการให้ซื้อขายได้ทุกวัน หรือซื้อขายได้อาทิตย์ละไม่กี่วันแบบนี้ จะต้องมีตราสารที่เป็น เทียร์วัน เทียร์ทู อยู่ที่เปอร์เซ็นต์ ถ้าอย่างตราสารกองที่มีความถี่มาก คือลูกค้าจะต้องซื้อขายได้บ่อยเนี่ย จะต้องมีการดำรงตราสารที่มี เทียร์วัน บวก เทียร์ทู แบบนี้อยู่ที่ 60 เปอร์เซ็นต์ คือต้องไม่น้อยกว่า 60 เปอร์เซ็นต์ หรือ เทียร์วันเนี่ยต้องไม่น้อยกว่า 40 เปอร์เซ็นต์ ตราสารพวกนี้จะมีคุณสมบัติแบบว่า

อย่างเช่นจะต้องมี Rating จะต้องเป็นพันธบัตรรัฐบาล หรือ ว่าต้องมีอายุเท่านี้อะไรแบบนี้ เพื่อที่มันมีสภาพคล่องสูง เพื่อให้ลูกค้าสามารถที่จะไถ่ถอนเนี่ย เราสามารถขายตราสารพวกนี้ได้ ก็จะมาเป็นตัวที่ป้องกันสภาพคล่อง ส่วนในแง่ของการทดสอบภาวะวิกฤต ก็จะมีทางด้านตลาด ทางด้านสภาพคล่อง มันก็จะเห็นว่า ถ้าหากด้านตลาดเราก็จะสมมติสถานการณ์ ว่าสถานการณ์อย่างเช่นว่า หุ่นตก แล้วพอร์ตของเราจะขาดทุนไปเท่าไร ถ้าเทียบกับ SET INDEX แล้ว จะขาดทุนหนักกว่า SET INDEX ไหม อะไรแบบนี้ เพราะว่าถ้าเป็นกองทุน เราจะเทียบกับ เบ็นซ์มาร์ก หรืออย่างตราสารหนี้ ถ้าหากว่าอัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นที่ราคาพอร์ตเราจะลดลงเนี่ย มันจะทำให้ขาดทุนไปขนาดไหน เทียบกับ เบ็นซ์ มาร์กแล้วมันดีกว่าไหม ก็ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละกองเนี่ยเรามีเบ็นซ์ มาร์กตัวไหนเป็นตัวเทียบ (ลิลลี่ รัตนสุภากร, 2558)

พูดถึงสภาพคล่อง ความเสี่ยงมันก็มีอยู่ไม่กี่เรื่องหรอก ส่วนใหญ่ถ้าพื้มองก็เป็นเรื่องของเงินของบริษัทมีแค่นั้นนั่นแหละ แล้วด้วยบริษัทหลักทรัพย์มันเคยเจ็บมาเยอะ ทางการค้าไม่ปล่อยให้สภาพคล่องไม่มี เป็นไปไม่ได้หรอก ค่ากำหนดเกณฑ์ไว้แล้วว่า ต้องไม่ต่ำกว่า 21 % หรือ 75 ล้านบาท นั่นแหละ เพราะถ้าต่ำกว่านี้ บอกได้เลยว่า ต้องวิ่งทำแผนกันวุ่นวายมาก ทางการค้าไม่ยอมหรอก เพราะมันส่อแววเสียหายถึงลูกค้า อะไรที่กระทบถึงลูกค้า ไม่มีทางผ่านง่ายๆ หรือกั้จำไว้เลย แล้วบริษัทหลักทรัพย์เนี่ย ค่าไม่ปล่อยให้เดินตามอำเภอใจหรอก ค่าดีกรอบมาให้หมดแล้ว ถ้าคุณเดินตามกรอบคุณก็เป็นเด็กดี ถ้าเมื่อไหร่ที่คุณหลุดกรอบคุณเป็นเสียเงินค่าปรับแน่ เพราะมันต้องศึกษาถึงกฎเกณฑ์ดีๆ มันละเอียดลึกซึ้ง รายละเอียดปลีกย่อยมันเยอะ แต่ส่วนใหญ่ก็เป็นเรื่องของ เงินกองทุนหาแหล่งสำรองเงินทุน ยามฉุกเฉิน พูดง่ายๆ เราต้องมีพันธบัตรนะ ยิ่งบริษัทแม่เป็นแบงก์นี่ยิ่งดีเพราะเงินสำรองหาง่าย พี่ว่านี่นะ ไม่ใช่ลูกค้าถอนเงิน 50 ล้านบาท พนักงานวิ่งกันหัวหมุนเพื่อหามาเงินนั้นก็ไม่ใช่ไร แสดงว่า สภาพคล่องคุณเริ่มแยละ แต่โดยทั่วไปไม่ค่อยมีคนใช้เกณฑ์ทางการหรอก ส่วนใหญ่ตั้งเกณฑ์สูงกว่าของทางการทั้งนั้น เพื่อขาดเผื่อเหลือนั่นแหละ (ไพโรยงค์ ธีระเสถียร, 2558)

สภาพคล่องของบริษัทหรือ เป็นความเสี่ยงสิ มากด้วย ต้องมองหลายๆ ด้านนะ นอกจากโดยทั่วไปที่มองกันคือเรื่องเกี่ยวกับทุนบริษัทเหลือเท่าไร เกือบจนเกณฑ์หรือยังต้องคอยติดตามดูทุกวัน ทางบัญชีต้องทำรายงานให้ผู้ใหญ่ดูทุกวันเลย แล้วโดยเฉพาะถ้ามีธุรกรรมเรื่องเกี่ยวกับเรื่องเงินเป็นจำนวนมากๆ ต้องให้ทางบัญชีเค้าดูด้วยว่า กระทบ กับ NCR หรือเปล่าเกี่ยวกับเรื่องพิจารณาเงินก็ไชนะ น้อยก็ทำอยู่นี้ รู้ที่อยู่แล้วว่าเกี่ยวกับด้านไหนบ้าง พิจารณาเงินลูกค้าผิดพลาด รายการ port error วงเงินลูกค้าไม่เหมาะสมเนี่ยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทั้งนั้นเลยนะ แม้แต่เรื่อง port ลงทุนก็ถือว่าไชนะ ลูกค้าเครดิตบาลานซ์ นี้ก็จัดว่าไชนะเหมือนกัน พี่ถึงบอกไงว่า อย่านมองเพียงเรื่องเงินทุนบริษัทอย่างเดียว มันมีดีเทลเยอะเรื่องพวกนี้ถามว่าเป็นความเสี่ยงไหม พื้มองก็เป็นสิ เป็นหมดเลย เพียงแต่แต่ละบริษัทจะกำหนดออกไปแนวทางไหนแต่อย่างน้อยเกณฑ์ทางการก็กำหนดไว้หมดแล้วละเรื่องพวกนี้ (วัชระ สหสสานนท์, 2558)

ด้านสภาพคล่องมองความเสี่ยงด้านไหนหรือ ก็ด้านเงินกองทุนบริษัทสิ รู้ได้ไงว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้เหมาะสมหรือ พื้มองที่ทุนจดทะเบียนของบริษัทหลักทรัพย์นะ ก่อนเปิดกิจการทางการค้ากำหนดมาแล้วว่า 500 ล้านบาท เพราะมันทางการค้าคำนวณมาแล้วว่า เกณฑ์ขั้นต่ำเป็นเท่าไร ดังนั้นถามว่าเหมาะสมแค่นั้น ก็เท่าเกณฑ์ทางการก็ถือว่าเหมาะสมแล้วละ ถ้าไม่เหมาะสมเขาคงเปลี่ยนนานแล้ว แต่ส่วนใหญ่บริษัทจะมีเกณฑ์ถึงก่อนเกณฑ์ทางการเสมอนะ พูดง่ายๆ ก็ตั้งเกณฑ์เหนือเกณฑ์ทางการไว้ เพราะจะได้ไม่เสี่ยงมากกับบริษัท ไม่มีบริษัทไหนหรอกตั้งเท่าเกณฑ์ทางการหรอก เพราะมันเกือบหมุนไม่ทันแล้ว อย่างน้อยก็ต้องมีแหล่งสำรองเงินทุนไว้

หนุ่กอีกที่อยู่แล้ว การพิจารณาเงินเกินความสามารถที่ลูกค้จะชำระหนี้ นี้ก็ใช่เนาะ ไม่มีการทบทวนวงเงินลูกค้ด้วย คือเป้าหมายที่ค้ให้ทบทวนวงเงินลูกค้เนี่ย เพื่อที่จะได้รู้ถึงว่าปัจจุบันลูกค้ฐานะเป็นอย่างไร อาชีพเหมือนเดิมหรือเปล้่า ถูกไหม หรือลูกค้ล้มหายตายจากไปแล้วใครมาเล่นก็ไม่รู้ เขาถึงให้ทบทวนง(วรพรรณ คงเสรี, 2558)

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง มันเป็นเรื่องอัตรา NCR ที่ต่ำกว้่าเกณฑ์ที่ทางการกำหนด จริงๆ ฉันคิดว่า มันใกล้ๆ เกณฑ์ทางการก็เป็นความเสี่ยงแล้วเนาะ เพราะเกณฑ์ทางการมันแนวสุดท้ายที่กันไว้แล้ว ถ้าปล่อยจนถึงเกณฑ์ทางการละก็ ฉันว่าคงไม่ไหวแล้ว ไม่มีใครทำกันหรอก เพราะเกณฑ์มันจะบอกให้หยุดทำธุรกรรมชื้อยวเนาะ ห้ามชื้อขาย ห้ามปรับวงเงินลูกค้ กฎเกณฑ์เงื่อนไขเยอะมาก เธอลองศึกษาตึๆ ฉันจำไม่ค่อยได้ถึงรายละเอียด เพราะฉะนั้นถึงต้องระวังรักษาระดับ NCR ไม่ให้ต่ำกว้่าเกณฑ์ ไม่งั้นเป็นเรื่องชื้อยวเธอ แต่เดี๋ยวนี้นี้ไม่ค่อยมีแล้วมั้งที่ NCR ต่ำกว้่าเกณฑ์ เพราะแต่ละบริษัทเค้ารู้จักดูแลตัวเองดี ไม่เหมือนเมื่อก่อนที่ปล่อยจนบริษัทล้ม ทางการเขาไม่ให้เสียถึงวงการธุรกิจแล้ว มันสะท้อนถึงกันหมด ถ้าเกิดอะไรขึ้นที่ กระทบหมดไม่ว้่ากับบริษัทพนักงาน หรือลูกค้ โดนกันเป็นทอดๆ (ชุติมา เดชทิพย์ประภาพ, 2558)

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเป็น 1 ใน 4 ของ อาร์บีเอ เพราะฉะนั้นเป็นเรื่องใหญ่ทางการเขากำหนดมาแล้ว ไม่ต้องคิดมากเลยว้่าใช่ไม่ใช่ มันเป็นเรื่องของการดำรงเงินกองทุนให้อยู่ในเกณฑ์ที่ทางการกำหนด ดูก็ได้ว้่าสำคัญไม่สำคัญ อะไรที่ต้องส่งข้อมูลให้ทางการทุกวัน ต้องถือว้่าสำคัญมาก ทางการเค้ามีการตรวจสอบคุณอยู่ทุกวันแล้ว นอกจากเรื่องเงินกองทุนแล้ว ยังเกี่ยวกับเรื่องวงเงินกู้ การกำหนดวงเงินของลูกค้ด้วย เพราะถ้าปล่อยเยอะ หนี้เสียเยอะ ก็กระทบ NCR อยู่ดี มันเชื่อมกันไปหมด ความเสี่ยงหนึ่งตัว หนึ่งด้านอาจจะไปกระทบอีกด้านก็ได้ เพราะมันเกี่ยวกันทั้งระบบ อย่าคิดว่าไม่เกี่ยวกัน ถูกไหม (ปราโมทย์ อมราภิบาล, 2558)

การมองความเสี่ยงในด้านสภาพคล่อง พวกลูกค้ที่กระจุกตัว น่าจะมีความเสี่ยงมากกว่า เพราะว่า หมายถึงลูกค้กลุ่มซึ่มยี้คะ ถ้าลูกค้กลุ่มเนี่ยถ้าหากลูกค้มีความพึงพอใจในบริษัท ก็จะอยู่กับบริษัทนาน มีการชื้อขายกับบริษัทต่อไป แต่ว่าถ้ามีผลอะไรที่กระทบกับลูกค้ที่ทำให้ลูกค้ไม่พอใจ หรือในแง่ของทางธุรกิจไม่ลงตัวกัน ก็อาจจะทำให้ลูกค้ไปทิ้งกลุ่ม รายได้ของบริษัทจะมาจากไหน รายได้ไม่มีสภาพคล่องด้านเงินก็คงต้องน้อยถ้าเราต้องพึ่งพิง ลูกค้กลุ่มนี้เป็นส่วนใหญ่เนาะคะ (พรสวรรค์ วัฒนสมบุญ, 2558)

ด้านสภาพคล่องความเสี่ยงที่มีอยู่ก็จะเป็นเรื่อง การบังคับชื้อยวไม่คุ้มหนี้ที่ลูกค้มีเคยเห็นไหม ที่หุ้นตกมากๆ แล้วขั้นตอนการบังคับชื้อยวมันก็เกิด ชื้อยวหุ้นหมด port แล้ว ยังไม่พอกับหนี้ที่จะจ่ายเลย บางทีหลุดนะ ไม่มีการกำหนดเกณฑ์ การ call force ของลูกค้ หรือการเรียกหลักประกันไม่ครบ ตามเกณฑ์ที่ทางการกำหนด ไม่มีการทบทวนเรทมาร์จิ้น อัตรามาร์จิ้นไม่ตรงกันระหว่าง front กับ back โอนรายการเข้า port error หรือลูกค้ผิดนัดชำระราคา พนักงานขาดประสิทธิภาพในการทำ NCR หรือโอนหุ้นมาท้างเงิน พอได้วงเงินแล้ว โอนออกพวกนี้ส่งผลต่อสภาพคล่องทั้งนั้นเนาะ ทำให้เรามองความสามารถในการชำระเงินของลูกค้ผิดไปนะ มันจะกระทบกับทางด้านการเงินของบริษัท (วรินทร์อร ภิรมย์รัตน์, 2558)

ความเสี่ยงเกี่ยวกับเรื่องนี้ น่าจะเป็นเรื่องของการให้วงเงินไม่เหมาะสมกับฐานะทางการเงินของลูกค้เนาะ มันก็จะตามมาด้วยเรื่องของการที่ลูกค้ไม่มีเงินจ่ายเรานั้นแหละ บางทีเราต้องมองหลายๆ มุมเนาะ เรื่องการ over due ก็กระทบกับสภาพคล่องของบริษัท คือโง่ละ มันกระทบต่อเนื่องกันเลย ใ้อ้ที่เราคาดหวังว่าเราจะได้เงินจากลูกค้เมื่อชำระค่าชื้อ แต่กับไม่ได้ เราก็จำเป็นต้องจ่ายเงินแทนลูกค้ไปก่อนใช่ไหมเพื่อให้กับศูนย์รับฝาก มันก็แสดงว่ามีผลกระทบต่อ

สภาพคล่องของบริษัทแล้วคือมีรายจ่ายแต่เงินไม่เข้ามา ตามที่ควรจะได้ไง ปัญหาต่อเนื่องคือถ้าลูกค้าไม่จ่ายเลยละ มันก็คือหนี้เสียแล้วลูกใหม่ ก็ต้องมีการบังคับขาย แล้วถ้าหุ้นตก บังคับขายไม่คุ้มหนี้ที่จ่าย เท่ากับมันก็ส่งผลกับเงินกองทุนของบริษัทเราโดยตรงนะ ถ้าเป็นกรณีนี้บ่อยๆ สภาพคล่องเราก็คงไม่ดีแน่ จะเห็นว่ามันกระทบหลายๆ ด้าน แต่การพิจารณาการเงินไม่เหมาะสมกับฐานะทางการเงินเท่านั้นนะ ไปยาวเลยทีนี้ ลำดับต่อไปมาดูเรื่องการทบทวนวงเงินลูกค้าว่า ในตอนแรกเราพิจารณาว่าเหมาะสมกับฐานะของลูกค้านะ แต่ถ้าเราไม่เคยทบทวนถึงสถานะของลูกค้าอีกเลยในปัจจุบันว่ายังเหมาะสมอีกหรือเปล่านี่ก็ออกใหม่ ว่าบางทีนะ ลูกค้าเขาตกงาน ฐานะของเขามีการเปลี่ยนแปลงไปแล้ว แต่วงเงินก็ยังสูงเหมือนเดิม คิดว่าเป็นความเสี่ยงใหม่ละแบบนี้ เห็นภาพไหมคะ หรือเรื่องลูกค้าไม่ใช่ผู้รับผลประโยชน์ในทอดสุดท้ายนี่ก็ใช่คือมีคนแอบแฝงเล่นแบบนี้แหละ เอาคนอื่นมาเปิดบัญชีเพื่อเป็นการบังหน้า เพื่ออะไรละ เพื่อจะเล่นได้หลายบัญชี แต่คนจ่ายเงินมันก็คนเดียวกันนั่นแหละ ถ้าผลขาดทุนขึ้นมา ไม่จ่ายเราก็ก๊วยอีกเพราะคนเดียว เล่นหลายบัญชี โดยเราตรวจสอบไม่รัดกุมดีพอ ถึงความเป็นเจ้าของบัญชีตัวจริงใจละแบบนี้อันตรายนะ (ปิยพันธ์์ ดีแท้, 2558)

ผมคิดว่าเป็นเรื่องของอัตราเงินกองทุนต่ำกว่าเกณฑ์นะ แสดงว่าเงินในบริษัทหมุนเวียนมีน้อยหรือการถือเงินไม่เพียงพอแล้วละ ต้องหาแหล่งเงินกู้ด่วนเลย เพราะแบบนี้มีผลกระทบแน่นอน ถ้าลูกค้าเล่นทั้งบริษัทเอียงไปทางด้านขาย จะเอาเงินที่ไหนมาจ่ายลูกค้าละ วุ่นวายตายเลย ทางการถึงไม่ให้อัตราเงินกองทุนต่ำกว่าเกณฑ์ไป เพราะมันจะยุ่ง แล้วจะเป็นความเสี่ยงซ้ำสองนะ ถ้าบริษัทถูกปฏิเสธจากสถาบันการเงินในการสำรองเงินยามฉุกเฉินนะ แล้วทำไงละ เท่าที่เคยเห็นนะ ก็มีการต่อรองให้ลูกค้ารับเงินช้ากว่าปกตินะ แต่ถามว่าควรทำไหม ไม่ควรทำอย่างยิ่ง มันขาดความน่าเชื่อถืออย่างมากในการทำงานของสถาบันการเงินแบบนี้ ความน่าเชื่อถือเป็นหัวใจหลักของธุรกิจการเงินนะ หรือการไม่จำกัดจำนวนหลักทรัพย์ที่ซื้อขายได้ในบัญชี Credit Balance นี่ก็ใช่ ถามว่าเป็นความเสี่ยงยังไง เทรอ ถ้าบริษัทอื่นเค้าไม่อนุญาตให้ซื้อหลักทรัพย์ตัวนี้ ลูกค้าจะแหกกันมาซื้อที่บริษัทของเรา ถ้าเราไม่มีการจำกัดจำนวนหุ้นที่ให้กู้จะอะไรจะเกิดขึ้นละ ถ้าหุ้นตัวนั้นมันมีปัญหาขึ้นมาเนะ บริษัทของเราก็ต้องรับความเสี่ยงเต็มๆ เละนะ เพราะเราให้ซื้อได้บริษัทเดียว และถ้าเราบังคับขายในกรณีมีเหตุฉุกเฉินคิดว่าเราจะขายทันเค้าไหม เมื่อหุ้นมาอยู่ที่เราเยอะ สภาพการขาดทุนของบริษัทจะมาร้าไรแล้ว เราจะแบกรับความเสี่ยงมาเติมเลย ไหนๆ ก็พูดเรื่อง Credit Balance แล้ว นึกขึ้นได้ เรื่องการไม่ทบทวนอัตรามาร์จิ้นนี่ก็เป็นความเสี่ยงด้านนี้นะ บางบริษัทไม่เคยทบทวนอัตรามาร์จิ้นเลย รู้ใหม่เป็นความเสี่ยงได้ไง ก็รู้อยู่ใช้ใหม่ว่า หุ้นมันมีความผันผวนของราคา และปัจจัยหลายอย่างส่งผลกับราคาเช่นข่าวลือต่างๆ นานา วันนี้เราให้เกรตหุ้นตัวนี้เป็นเกรตเอ แล้วเราไม่เคยทบทวนมันอีกเลยสมมุติเนะสัก 6 เดือนไม่เคยทบทวนมันเลย แล้วคิดเทรอว่าไอ้หุ้นตัวนี้มันจะดีเหมือนตอนที่เราให้เกรตเอ อยู่เนะ ป่านนี้มันไปไหนต่อไหนเรียบร้อยแล้ว อาจจราคาต่ำจนติดดินแล้วก็ได้แล้ว แต่เราไม่เคยหยิบมันมาดูอีกเลย เนี่ยแหละความเสี่ยงที่แท้จริง เพราะลูกค้าก็จะซื้อหุ้นได้เกินปัจจัยที่หุ้นตัวนี้สมควรได้รับ ปัจจัยเสี่ยงก็จะตกกับบริษัทของเรานั่นแหละ รวมถึงการเรียกหลักประกันลูกค้าไม่ครบ อันนี้เป็นประสบการณ์ของตัวเองเลยนะ ตรวจเจอ คือบุคลากรคำนวณการเรียกหลักประกันไม่เป็นไง เมื่อลูกค้า มีการ call เกิดขึ้นก็บอกให้เจ้าหน้าที่การตลาดตาม ปรากฏว่าลูกค้าสั่งขาย บุคลากรก็คิดว่า ขายเท่านี้ครบ แต่ปรากฏว่า เนื่องจากคำนวณไม่เป็นการเรียกหลักประกันไม่ครบ จนทางการมาตรวจเจอนั่นแหละ ถึงรู้ว่า การเรียกหลักประกันลูกค้าไม่ครบ โดยบุคลากรคำนวณการเรียกหลักประกัน

ไม่เป็น เห็นไหมมันเริ่มเชื่อมโยงไปทางการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงานแล้ว (ชัยวัฒน์ ช่วยหนู, 2558)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องของ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอัตราการดำรงเงินกองทุนสภาพคล่องสุทธิของกิจการ การให้วงเงินกับลูกค้าในการซื้อขายหลักทรัพย์ให้อยู่ในเกณฑ์ที่ทางการกำหนดไม่สามารถให้อัตราเงินกองทุนต่ำกว่าเกณฑ์ได้ รวมถึงมีการกระจุกตัวขาซื้อหรือขายข้างใดข้างหนึ่งมากเกินไป บริษัทมีเงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอ ไม่สามารถหาแหล่งสำรองเงินทุนได้ยามฉุกเฉิน ลูกค้าบังคับขายไม่คุ้มหนี้ พิจารณาวงเงินเกินความสามารถที่ลูกค้ามี การดำรงเงินกองทุนต่ำกว่าเกณฑ์ ให้ลูกค้าซื้อเกินวงเงินที่ได้รับอนุมัติ หลักทรัพย์ที่ลูกค้านำมาแสดงไม่มีสภาพคล่อง ไม่มีการทบทวนวงเงินลูกค้า ไม่มีการพิจารณาถึงลูกค้าที่เป็นกลุ่มเดียวกัน ไม่มีการจำกัดจำนวนหลักทรัพย์ที่ซื้อขายในบัญชี Credit Balance ไม่มีการกำหนดการ call force ของลูกค้า การให้วงเงินลูกค้าไม่มีหลักฐานทางการเงิน ฝ่ายบริหารความเสี่ยงทำการสลับวงเงินของลูกค้าโดยยังไม่มีการอนุมัติ ไม่มีการทบทวนอัตรามาร์จิ้นที่ประกาศ อัตรามาร์จิ้นกับประกาศไม่ตรงกัน ลูกค้า over due ไม่ทำการ lock ทุกบัญชี ยินยอมให้ฝ่ายการตลาดโอนรายการผิดพลาดเข้า port บริษัท พนักงานคำนวณ NCR ไม่ถูกต้อง บริษัทกู้ยืมเงินให้บริษัทแม่ยืมต่อ มีการโอนรายการผิดพลาดระหว่างบัญชีโดยไม่เช็ควงเงินเรียกข้อมูลผิดพลาดทำให้ตัดสินใจผิดพลาด มีกลุ่มลูกค้าในลักษณะกระจุกตัว ลูกค้าโอนหลักทรัพย์มาเพื่อปรับวงเงินและทำการโอนออกในเวลาอันใกล้ ลูกค้าไม่ได้เป็นผู้รับผลประโยชน์ในที่สุดท้าย ไม่มีเกณฑ์ในการควบคุมลูกค้ามอบอำนาจ การเรียกหลักประกันไม่ครบตามเกณฑ์ที่กำหนด port ลงทุนไม่มีการตั้งเกณฑ์การขาดทุน ลูกค้ามีปัญหาในการชำระราคา จ่ายค่าขายหลักทรัพย์ให้ลูกค้า โดยที่ลูกค้ายังไม่ได้ชำระเงิน จ่ายค่าหลักประกันก่อนครบกำหนด ถอนหลักประกันมากกว่าภาระหนี้ที่มี โอนย้ายรายการผิดพลาดโดยที่ไม่ใช่รายการผิดพลาด

2.2 ความเสี่ยงในด้านปฏิบัติการ (Operation or Management Risk)

สำหรับความเสี่ยงในด้านปฏิบัติการ (Operation or Management Risk) จากการสรุปประเด็นสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่ามีความเห็นตรงกันหลายประเด็น ได้แก่ เกิดจากความผิดพลาดของบุคลากร เนื่องจากไม่มีประสบการณ์ทำงาน โดยผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

แนวโน้มความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์คิดว่าเป็นด้านไหนหรือ จริงๆ มันมีทุกด้านนะ มีแนวโน้มสูงทุกด้านนั่นแหละขึ้นอยู่กับว่า เราจะระวังมันอย่างไร จะเดินตามเกณฑ์อย่างไร แต่อะไรที่เกี่ยวกับคนเนี่ย หรือต้องพึ่งคนทำเนี่ย ความเสี่ยงมันจะเยอะหน่อย เดียวลืมหัดโน่น ลืมทำนี่ ลืมส่งรายงาน ไม่ทำตามเกณฑ์บ้าง มีนอกเกณฑ์บ้างแล้วลืมหัดใจ มีการคัดข้อมูลผิดบ้าง ผลตอบบ้าง พนักงานใหม่ขาดประสบการณ์ ทำไปโดยไม่รู้ว่สิ่งที่ทำมันผิด หรือสิ่งที่ทำผิด ก็ยังไม่รู้ว่ มันผิดเกณฑ์ เพราะไม่เคยศึกษากฎระเบียบ อยากทำอะไรก็ทำ ไม่มีการใส่ใจสนใจสิ่งที่ทำ ขาดการตรวจทาน ทั้งหมดเนี่ย เป็นแนวโน้มความเสี่ยงทั้งนั้น อะไรที่เกี่ยวกับคนมักจะมีปัญหา ถ้าเป็นเรื่องของระบบ ถ้าไม่มีคนไปแตะต้องมัน โอกาสผิดพลาดจะไม่มี (วรินทร์ธร ภิรมย์รัตน์, 2558)

ความเสี่ยงเกี่ยวข้องปัจจัยทางเศรษฐกิจ ผมคิดว่าเป็นแนวโน้มความเสี่ยงของบริษัท หลักทรัพย์ ก่อนอื่นเราต้องมองที่รายได้หลักขององค์กรเรา ถ้าเศรษฐกิจดี ปฏิเสธไม่ได้หรอกว่า ลูกค้าจะลงทุนมากกว่าภาวะเศรษฐกิจซบเซา รายได้เรามาจากไหนล่ะ ก็มาจากลูกค้านั้นแหละ พุดง่าย ๆ ลูกค้าเราลงทุนเยอะรายได้เราก็เยอะตาม แนวโน้มความเสี่ยงอันที่ 2 ผมคิดว่าเป็นเรื่องของกระบวนการทำงานนะ หากคนทำงานแล้วมีประสบการณ์เข้าใจงานเลยโดยไม่ต้องสอนไม่มีความที่สอนงานจนเป็นแล้ว ก็โดนที่อื่นขโมยไปก็มี แบบนี้มีเยอะ ดังนั้นเรื่องของกระบวนการ และเรื่องคนที่ทำงานนี่ก็สำคัญมากเหมือนกัน (นำชัย เตชะรัตนวิโรจน์, 2558)

ที่นี้ Op risk ของเราเนี่ย ที่ทำอยู่จะเป็นเรื่องของการรายงานความเสียหาย รายงานความเสียหาย ใช้เกณฑ์เดียวกับแบงก์ชาติ เพราะว่าเป็นตามกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ก็จะเป็น 7 ประเภท ซึ่ง 7 ประเภทนี้ ก็จะขึ้นอยู่กับว่า ต้องเป็นความเสี่ยงที่เกิดจาก ทางด้านปฏิบัติการ ซึ่งความเสี่ยง แบบ Op Risk เนี่ย มันจะแบ่งเป็นรายงานความเสียหายแบบตัวเงิน กับไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งเราก็ต้องรายงานทั้งหมด และก็วิธีแก้ไข มีวิธีป้องกัน ว่ามีระยะเวลาที่จะดำเนินการแล้วเสร็จ มีผู้รับผิดชอบ แต่ส่วนที่บอกว่า การประเมินความรุนแรงไม่เท่ากัน วิธีการประเมินอย่างไรแบบนี้ เข้าใจว่าอันนี้เป็นเรื่องของการทำ CSA หรือ RCSA ซึ่งตอนนี้ ที่นี้ยังไม่ได้ทำตรงนี้ แต่ถ้าพูดถึงในแง่ของความเข้าใจตรงนี้ มันจะเป็นเรื่องของการประเมินกระบวนการ ว่ากระบวนการนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่ออะไร อย่างเช่น ถ้าบอกว่าธุรกรรม สมมติการปล่อยสินเชื่อ หรือบอกว่าเราเปิดวงเงินลูกค้าแบบนี้ ความเสี่ยง คือวัตถุประสงค์ ที่ต้องการเปิดวงเงินให้เร็วที่สุด ความเสี่ยงเกิดจากอะไร ความเสี่ยงก็อาจเกิดจากว่า พนักงานไม่มีประสบการณ์ หรือเกิดจากสาเหตุใดบ้างที่ทำให้วัตถุประสงค์ไม่บรรลุ เราก็จะมาคำนวณว่า มันเกิดจากอะไร แต่เราจะเอาความคิด KRI อีกทีว่า พนักงานควรที่จะมีประสบการณ์เท่านั้นๆ แต่ถ้าประเมินเนี่ย มันจะเป็นการประเมินว่าโอกาส กับผลกระทบ โอกาสกับผลกระทบเนี่ย มันจะคิดไปว่าผลกระทบเท่าไร ที่เหมือนกับแต่ละฝ่ายงาน ฝ่ายนี้ มี 1 2 3 4 5 ฝ่ายนี้บอกว่า เสียหาย 1 ล้าน บางฝ่ายบอกว่าเยอะ บางฝ่ายเนี่ย บอก 1 ล้าน เรียกว่าน้อย เขาจะกำหนดเกณฑ์ออกมาว่า ผลกระทบเยอะถึงน้อย 1 2 3 4 5 เนี่ย 1 เนี่ยมันก็บาทกันแน่ ถึงก็บาท เพื่อให้ทุกคนเวลาประเมินออกมามันเท่ากัน (ลิลลี่ รัตนสุภากร, 2558)

ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ ส่วนใหญ่จะอยู่ทางด้านปฏิบัติการนะเพราะเป็นหน่วยงานที่ใหญ่ คนเยอะ เรื่องเยอะ งานเยอะ โอกาสที่งานจะหลุดมันจะมากกว่าแผนกอื่นอยู่แล้ว อันนี้ต้องยอมรับนะ แล้วเราเป็นแผนกที่ต้องคอย support ทั้งลูกค้า และ Marketing แต่ด้วยปริมาณคนที่มีมันน้อยเมื่อเทียบเป็นอัตราส่วน คือปริมาณงานมันมากกว่าเกินกว่าที่คนจะทำ โอกาสความเสี่ยงที่จะเห็นด้านปฏิบัติการมีความเสี่ยงเยอะกว่าด้านอื่นจึงเป็นไปได้ ไม่เชื่อดูผลการตรวจสอบของ กลต. ก็ได้ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะเป็นอันดับหนึ่งอยู่แล้ว แล้วปัญหาอีกเรื่องหนึ่งก็คือ การที่น้องใหม่เข้ามาไม่มีประสบการณ์ยอมรับว่าเหนื่อย สอนกว่าจะเป็นไม่ใช่เรื่องง่าย ช่วงแรกๆ ที่ยังไม่รู้งานก็ทำงานผิดกันประจำ กว่าที่จะวางมือแบบไม่ต้องตรวจนี้ใช้เวลาเป็นปีเชียย (ปิยพันธ์ ดีแท้, 2558)

จากที่ตรวจสอบมา แนวโน้มความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์จะเป็นเรื่องที่ไม่ปฏิบัติตามนโยบายเยอะมาก ซึ่งก็ไม่ค่อยเข้าใจหรอกนะ คือตั้งเกณฑ์มาแล้วไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ ก็จากที่เคยสัมภาษณ์มา ส่วนใหญ่ไม่รู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ของบริษัทตัวเอง มีคนเข้าออกบ่อย จนไม่สามารถตามนโยบายบริษัทได้ ไม่รู้ว่าคนเก่าเก็บไว้ที่ไหน หรือกำหนดกฎเกณฑ์ระเบียบแล้วไม่ประกาศให้พนักงานทราบถึงแนวทางการปฏิบัติงาน คนปฏิบัติงานไม่รู้ก็ทำแบบเดิมๆ พุดง่าย ๆ

การเข้าถึงนโยบายทำได้ยาก ผลการตรวจสอบออกมา จึงผิदनโยบายเป็นส่วนใหญ่ ไม่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบหรือเกณฑ์ทางการ อีกเรื่องก็คือ อัตราการเข้าออกของพนักงานมีบ่อยเกิน คือไม่มีคนรู้ เรื่องงานนั้นจริงๆ ทำผิดทำถูก ก็ไม่รู้ จนกว่าจะมีการตรวจนั้นแหละ จึงรู้ว่าผิด (น้องนุช เหล่ามณีรัตนภรณ์, 2558)

แนวโน้มความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ คิดว่าน่าจะเป็นเรื่องของความเสี่ยง ทางด้านการปฏิบัติการ เพราะมันจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานผิดพลาดของบุคลากร ซึ่งมอง ว่าเป็นเรื่องปกติ トラบไคที่ระบบไม่ช่วย โอกาสที่คนจะผิดมันจะเยอะอยู่แล้ว มันเป็นข้อจำกัด ของมนุษย์นะ ในการรับข้อมูล แล้วส่งต่อข้อมูล ไม่มีทางถูกต้องได้เต็มร้อยหรอก เพราะฉะนั้นการ ลดโอกาสความผิดพลาดของคน จึงต้องนำระบบเข้ามาช่วย เพื่อให้การ manual น้อยลง ระบบ อยู่ดีๆ ถ้าไม่ไปยุ่งกับมัน มันไม่ผิดหรอก ถ้าผิดก็คือคนไปยุ่งกับมันนั่นแหละ ตัวอย่างเลยนะคะ การจัดกลุ่มเสี่ยงของลูกค้า ลูกค้าเปิดหลายบัญชี ตรวจเช็คไม่ได้ คนเดียว อาจกลุ่มเสี่ยงไม่เหมือนกัน เพราะข้อจำกัดของการใช้ดุลพินิจของบุคลากร หรืออย่างข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับมอบอำนาจนี้ ก็ไม่มี ระบบช่วย ร้อยทั้งร้อยโอกาสผิดพลาดสูงในการจัดกลุ่มลูกค้าเป็นกลุ่มเดียวกัน (สุพัตรา บุญมา, 2558)

ผมคิดว่า แนวโน้มความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ น่าจะด้านการปฏิบัติงาน เพราะเป็นแผนกที่มีคนเยอะมาก ผมคิดว่า เกือบครึ่งหนึ่งของบริษัทแล้วมั้ง มันเป็นแผนกที่ทำงาน หลายเรื่องนะ โอกาสผิดพลาดที่เกิดจากคน มันจึงมากตาม และมีความเสี่ยงมากกว่าด้านอื่นๆ และความเสี่ยงเกี่ยวกับด้านปฏิบัติการ มันไม่ใช่แค่แผนกนี้แผนกเดียวนะ แต่มันรวมถึงการปฏิบัติ ในภาพรวมของทั้งบริษัท ความเสี่ยงด้านอื่นๆ อาจจะเป็นเรื่องๆ แต่ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากบุคลากรโดยเฉพาะ ทั้งบริษัท จากหลายๆ ฝ่ายมารวมกัน มันจึงมีความ เสี่ยงสูงกว่าด้านอื่น ผลกระทบอาจไม่รุนแรง แต่ปริมาณความเสี่ยงมีมากแน่ๆ หรือบางทีนโยบาย ทางการเมืองมันก็ขัดแย้งกันเองก็มีนะ ที่นี้ผู้ปฏิบัติงานตามนโยบาย ก็ทำตามเกณฑ์ไม่ถูกเหมือนกัน บางครั้งมันต้องใช้ดุลพินิจกันยาวเลย เช่นการ ของ กลต. กับของ ปปง. บางทีก็ขัดกันแย้งกันนะ ในเรื่องมาตรการต่างๆ นานา เช่นรายงานธุรกรรมอันควรสงสัย ปปง. บอกต้องไม่ทำให้ผู้ถูก รายงานรู้ว่าเราได้รายงานไป แต่กลต.บอกเราต้องมีมาตรการนะสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้ แล้วเราจะ ใช้มาตรการอะไรละที่จะไม่ให้ลูกค้ารู้ตัว จริงไหม มันเป็นเรื่องยาก (ชัยพัฒน์ ช่วยหนู, 2558)

แนวโน้มความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ ฉันทว่าเป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับคน การ ทำงานผิดพลาด การไม่เข้าใจถึงเนื้อหาของงาน ไม่รู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานของบริษัทหลักทรัพย์ ถ้าพนักงานไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน ความเสี่ยงมีมากกว่าเดิมอีก อย่างคนมีประสบการณ์ พอทำผิดยังมองภาพรวมออก ถึงวิธีการตรวจสอบ ว่าผิดถูกอย่างไร แต่ถ้าพนักงานใหม่ขาด ประสบการณ์มองภาพรวมไม่ออก ผิดก็ยังไม่รู้ว่าผิด เป็นความเสี่ยง กว่าจะรู้ว่าผิด กว่าจะตรวจเจอ บางทีก็เป็นเรื่องใหญ่ไปแล้ว หรือเรื่องที่สำคัญๆ บางทีมันเป็นข้อห้ามทำ แต่พนักงานใหม่ไม่รู้ ทำไป ก็ผิดเกณฑ์อีก ฉันทว่าเป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับการทำงานของคนนี้แหละมีแนวโน้มความเสี่ยง สูงที่สุด (ชุติมา เดชทิพย์ประภาพ, 2558)

ทางด้านปฏิบัติการเนี่ยแหละคะ แนวโน้มความเสี่ยงสูงที่สุด คิดไว้เสมอเลยคะ การทำงานของคนนี่จะเป็นปัญหามากที่สุด และผิดพลาดมากกว่าระบบเยอะ บางครั้งการขาด ประสบการณ์ในการทำงานนี่มีปัญหามาก ประเภททำงานผิดแล้วยังไม่รู้ว่าผิดใจคะ กว่าจะรู้โน่น มันไปกระทบกับแผนกอื่นแล้ว เขาไม่ตรงเขาไม่ถูก แล้วต้องมาไล่หากันนั่นแหละคะ ถ้าในด้าน หลักทรัพย์ของเราจะเป็นประเภท ทำงานไม่ทันคะ เช่น การไม่ทบทวน KYC หรือ CDD เกณฑ์

พวกนี้ รู้ทั้งรู้ แต่ด้วยปริมาณงานมันเยอะ ทำไม่ทัน ก็เก็บกันไว้ก่อน พอทางการมาตรวจ ก็เจอว่า ไม่ปฏิบัติตามนโยบาย บางทีมันมีข้อจำกัดเยอะค่ะ รายละเอียดปลีกย่อยมันเยอะ พวกเอกสารหาย ไม่เก็บบทวิเคราะห์ การเข้าถึงข้อมูลภายใน การไม่มีลำดับชั้นในการเข้าถึงข้อมูลพวกเนี้ย ทาง การให้ ความสำคัญมากนะค่ะ พวกเทปที่มาของคำสั่งต่างๆ เช่นโทร confirm เกี่ยวกับการฝาก ถอน หลักประกัน หรือหุ้น ก็ใช่ ชุดเปิดบัญชี กรอกไม่ครบ ตรวจสอบกันไม่ครบถ้วนเป็นประเด็นโดน ปรับหมด กระบวนการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของลูกค้าด้วยค่ะ มันต้องมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และปฏิบัติตามได้ด้วย ทุกธุรกิจมันต้องมีเกณฑ์ของมันเอง อย่างการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ก็ ต้องมีเกณฑ์ ไม่งั้นดูไม่ยุติธรรมสำหรับลูกค้าทุกท่าน เน้นเลยคะเรื่องความเป็นธรรมเนี้ยจะสำคัญ มาก ต้องไม่มีการเอาเปรียบ ต้องเสมอภาค อย่าง port error เนี้ย ไม่ใช่เนี้ยจะย้ายก็ย้าย order เข้าเลยนะค่ะ มันต้องใช้ควงเงิน เชื่อกถึงความสมเหตุสมผลหลายเรื่องคะ อ้อแล้วอีกเรื่องนะ ต้องมีเกณฑ์ต่างๆ ในการทำงานคะ เช่นเกณฑ์ของญาติพนักงานที่จะลงทุน ที่มาของคำสั่งในการ ซื้อขายหลักทรัพย์อะไรพวกนี้ก็ต้องเก็บให้ดีสินะคะ เวลาเขาตรวจสอบขึ้นมา ไม่มีมันจะยุ่ง แล้ว พนักงานต้องรู้ขอบเขตหน้าที่ในการทำงานด้วยนะค่ะ ไม่ใช่ว่า ฉันจะตัดสินใจเองได้ทุกเรื่อง อย่าง เจ้าหน้าที่การตลาดเนี้ย ไม่มีหน้าที่ตัดสินใจแทนลูกค้านะค่ะ ต้องให้เขาตัดสินใจเอง ถ้าคุณไป ตัดสินใจให้เสร็จอีกเหมือนกัน ชัดนโยบายแล้ว (วิภารัตน์ อิมพัลส์, 2558)

หากพิจารณาความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ได้ข้อคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักหลาย ประเด็น โดยพบว่า ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการปฏิบัติงานผิดพลาดของ บุคลากร การไม่ทำตามนโยบาย ไม่เข้าใจถึงกระบวนการทำงาน เนื่องจากขาดประสบการณ์ในการ ทำงานเกี่ยวกับธุรกิจหลักทรัพย์ ทำให้ไม่สามารถมองภาพรวมของงานได้ออกถึงกระบวนการทำงาน การปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะผิดนโยบายที่ทางบริษัทกำหนด หรือผิดกับกฎเกณฑ์ของทางการเป็นผู้ กำหนดไว้ ซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบริษัทสมาชิกพนักงานไม่ทำการพิสูจน์ตัวตนของลูกค้า ในขั้นตอนการเปิดบัญชี จัดกลุ่มเสี่ยงของลูกค้าผิด ไม่ทำการทบทวน KYC และ CDD บริษัทไม่ จัดเก็บการบันทึกให้คำแนะนำแก่นักลงทุน นักวิเคราะห์ไม่เก็บบทวิเคราะห์ให้ครบถ้วน การจัดเก็บ หลักฐานการซื้อขายของลูกค้าไม่ครบถ้วน ไม่มีการติดตามเอกสารที่มีการตีคืนเป็นจำนวนมาก หน่วยงานกำกับตรวจสอบทำหน้าที่ไม่รัดกุมดีพอ เจ้าหน้าที่ไม่เข้มงวดในการป้องกันการรั่ว ข้อมูลภายใน และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ลูกค้าใช้ช่องทางการส่งคำสั่งไม่ตรงตามเกณฑ์ของ บริษัท เช่นทางไลน์ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลวิเคราะห์ไม่ดีพอ โดยออกบทวิเคราะห์ที่ตัวเองจำหน่าย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เก็บข้อมูลไว้กับตัวทำให้ตรวจสอบไม่ได้ การซื้อขายเข้าข่ายพฤติกรรมไม่เหมาะสม การตรวจสอบผู้รับมอบอำนาจไม่ดีพอไม่ระบุถึงความสัมพันธ์ แผนกตรวจสอบทำการตรวจสอบ ไม่ครบถ้วนไม่รายงานให้ผู้บริหารทราบ บริษัทไม่เข้มงวดเรื่องการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ ทาง การจัดการข้อร้องเรียนไม่เสร็จในเวลาอันควร ไม่รัดกุมในการทำธุรกรรมของลูกค้า ลูกค้ารู้ ข้อมูลของลูกค้ารายอื่น การป้องกันข้อมูลของลูกค้าไม่ดีพอ ไม่มีการจัดลำดับชั้นตามมอบอำนาจ การ แก่ไขข้อมูลลูกค้าไม่มีลายเซ็น การแก้ไขข้อมูลของลูกค้าไม่มีการสอบยืนยันข้อมูล สัญญาลูกค้ามีเซ็นมอบ อำนาจลอยไว้ ไม่รายงานธุรกรรมอันควรสงสัย บัญชีport ซื้อขายไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่การตลาด ตัดสินใจแทนลูกค้า ลูกค้ามอบอำนาจให้พนักงานทำธุรกรรมแทน การควบคุมและป้องกันข้อมูลไม่ดี พอ พนักงานสาขาเรียกข้อมูลสำนักงานใหญ่ได้ มีการทุจริตในหน้าที่ บริษัทไม่มีการกำหนดนโยบาย

เป็นลายลักษณ์อักษร บริษัทไม่มีการตรวจสอบคำสั่งไม่เหมาะสม นำเอกสารของลูกค้ามาใช้ไม่เป็นการลับ การขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่การตลาดไม่ถูกต้องและครบถ้วน ไม่มีการกำหนดเกณฑ์ในกรณีที่ญาติของพนักงานมาเปิดบัญชี สัญญาแต่งตั้งใช้กับผลิตภัณฑ์ทุกตัวซึ่งไม่เหมาะสม

นอกจากนี้ยังประกอบด้วยไม่มีการติดตามการซื้อขายที่มีลักษณะกระจุกตัว เจ้าหน้าที่การตลาดเก็บหลักฐานข้อมูลของลูกค้าไว้กับตัว เจ้าหน้าที่การตลาดรับคำสั่งซื้อขายจากผู้อื่นที่ไม่ใช่ลูกค้า เจ้าหน้าที่การตลาดรับคำสั่งลูกค้าไม่มีการอัดเทป ผู้จัดทำบทวิเคราะห์ไม่มีความรอบคอบ บางฉบับมีชื่อผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตอยู่ในบทวิเคราะห์ ไม่จัดทำ KYC ผู้รับมอบอำนาจไม่ตรวจสอบรายชื่อเมื่อลูกค้าทำธุรกรรม ไม่จัดทำฐานข้อมูลในการลงโทษ ผู้แนะนำการลงทุนเรียก Report ผิดวัน Set ค่า IM ผิด ลืมส่งรายงานทางการ ส่งข้อมูลให้ทางการผิดวัน รายงานข้อมูลไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริง ไม่มีมาตรการสำหรับดูแลกลุ่มลูกค้ามอบอำนาจ พนักงานมีไม่เพียงพอ พนักงานขาดประสบการณ์ในการทำงาน ประธานบริหารและประธานบริษัทเป็นบุคคลคนเดียวกัน ไม่มีการกระจายอำนาจ ไม่ตรวจสอบรายชื่อบุคคลทางการเมือง ฝ่ายตรวจสอบไม่สามารถตรวจสอบได้ทุกประเด็นสำคัญ เงินเดือนไม่เข้าบัญชีพนักงาน พนักงานไม่ส่งใบลางาน มีการแชร์ไฟล์ข้อมูลไปให้พนักงานหน่วยงานอื่น พนักงานไม่แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ รายการอนุมัติต่างๆ ไม่มีลายมือชื่อผู้อนุมัติ ขาดการตรวจสอบทางด้านไอที บันทึกข้อมูลเข้าระบบผิด แจ้งเงินค่าจ่ายหลักทรัพย์ลูกค้าผิดยอด ไม่มีการแจ้งลูกค้าถึงการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล ไม่มีการบวกรวมการให้ผู้อื่นที่ไม่ใช่ลูกค้ามาใช้ทรัพย์สินของบริษัท ไม่มีการรายงานเคลื่อนย้ายเงินออกนอกประเทศ ตรวจสอบข้อบกพร่องแต่ไม่รีบแก้ไข การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ไม่มีหลักเกณฑ์เพียงพอ ปลดlock บัญชีหน้าบ้านไม่ทำการปลดหลังบ้าน ไม่มีการรายงานยอดทรัพย์สินของลูกค้า รายงานมีข้อมูลผิดพลาด มีการรับใบหุ้นโดยไม่มีการออกใบรับ พนักงานขาดความรู้ในกระบวนการปฏิบัติงาน พนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบใหม่ๆ ไม่มีการจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงาน การโอนย้ายรายการผิดพลาดไม่ตรวจที่มาของคำสั่ง ไม่มีการแยกพื้นที่ในการปฏิบัติงานทำให้มีโอกาสล่วงรู้ข้อมูลภายใน ไม่มีการทบทยอดหลักทรัพย์ของลูกค้า ไม่แจ้งกรณีลูกค้าถือครองหลักทรัพย์ใกล้หมดอายุ จัดกลุ่มความเสี่ยงลูกค้าไว้หลายระดับ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงไม่มีเครื่องมือใช้ในการจับความเสี่ยงของหน่วยงาน ระเบียบข้อบังคับใหม่ขัดแย้งกันเอง บุคลากรขาดการช่วยเหลือกัน ไม่กำหนดนโยบายความเสี่ยงให้ครบถ้วน

2.3 ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าทุกด้าน (Customer Relation Risk)

สำหรับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer Relation Risk) จากการสรุปประเด็นปัญหาจากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นสอดคล้องกันดังนี้

พูดถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันนี้เราต้องมีการเช็คข้อมูลจากหลายๆ แหล่ง แล้วก็ต้องใช้ประสบการณ์ของคนประเมินด้วย เหมือนกับบอกว่า อย่างเช่นถ้าบริษัทหลักทรัพย์บางทีเปิดวงเงินลูกค้า ลูกค้าให้ Statement ปลอม ทีนี้ Statement ปลอม เราไม่รู้ว่าจริงมั๊ย อันนี้ต้องเป็นประสบการณ์ พนักงานบางคน ถ้าเขามีประสบการณ์เขาจะดูออก แต่ส่วนใหญ่ไม่มีเด็กพึ่งจบใหม่ก็จะไม่รู้ แต่ถ้าปกติเป็นข้อมูลทั่วไป เขาจะเช็คจาก Google ก็จะเช็คจากธนาคารหรือต้องหา Second Opinion เพื่อจะได้เช็คว่าเป็นอย่างไร แล้วในกรณีที่คำตอบ เป็นการแสดงความคิดเห็น เราจะมีการประเมินอย่างไร ไม่ใช่ถูกหรือผิด หรือเป็นคะแนนความพึงพอใจ निकออกมั๊ยคะ เราจะประเมินยังไง อืม ใช่ อันนี้ต้องดูที่เนื้อหา ว่าความคิดเห็นที่เขาให้มานั้นเป็น

ยังงี้ คือถ้าบอกว่าเป็นความคิดเห็นเนี่ย ความคิดเห็นของแต่ละคนมันจะไม่เหมือนกัน ทีนี้จะประเมินยาก แต่จริงๆแล้วเราจะไปตัดสินเขาไม่ได้ มันจะบอกว่าความคิดเห็นเขาตรงกับเราแล้ว มันถูก มันก็ยังไม่ใช่ คือมันเหมือนกับว่าเราเป็นแค่คนรับข้อมูลมาวิเคราะห์ มารวม แล้วเหมือนมารายงานมากกว่า การที่จะมาประเมินว่าถูกหรือผิด มันจะต้องมีเหตุผลของเขาด้วยว่า การที่เขามีความคิดเห็น อย่างเช่น นักการเมือง คนนี้ชอบคนนั้น คนนั้นชอบคนนี้ ต้องดูว่าเขาชอบ สาเหตุมันคืออะไร เหมือนกับความคิดเห็นมันจะกว้าง และก็จะมีเหตุผลของแต่ละคน เราก็กต้องดู และเอาเหตุผลของเขามาดูตามความเป็นจริง อย่างเช่นถ้าเขาบอกว่า เขาชอบนักการเมืองคนนี้ เพราะเหตุผลอย่างนี้ เราก็กต้องดูว่าเหตุผลที่เขาบอก ที่เขาsupportความเห็นของเขาเนี่ย เหตุผลนั้นเป็นเรื่องจริงมั๊ย เหมือนถ้าบอกว่า ชอบนายกคนนี้ เพราะนายกคนนี้ช่วยประเทศเรื่องนี้ เราก็กต้องไปว่าเรื่องที่เขาคพูด ที่เขาเอามาอ้างอิงเป็นเรื่องจริงมั๊ย ถ้าเกิดว่าเขาบอกว่า ชอบคนนี้ เพราะเรื่องนี้ แต่ปรากฏว่าเราไปเช็คแล้วว่าเรื่องนี้ มันไม่จริง ก็แสดงว่าความคิดเห็นของเขา มันอาจจะไม่ถูก เป็นการประเมินในลักษณะตรวจสอบข้อเท็จจริง (ลิลลี่ รัตนสุภากร, 2558)

ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับลูกค้า เป็นความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าอาจได้รับความเสียหาย เช่น มีการทุจริต ของผู้แนะนำการลงทุนมาเล่นหุ้นใน port ของลูกค้า โดยที่ลูกค้าไม่รู้ถึงการกระทำนั้น หรือการโอนหลักทรัพย์ของลูกค้า ไปที่อื่น เป็นการทำการโดยทุจริต เมื่อส่งผลกระทบต่อลูกค้า ต้องอย่าลืมว่า สิ่งก็ตามมา มันคือความเสี่ยงของบริษัท จริงไหมเพราะเหตุการณ์ทุกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่มีลายเซ็นของลูกค้า ก็ต้องนับว่า เป็นการทุจริตแล้ว บริษัทไม่สามารถปฏิเสธ ความรับผิดชอบไปได้หรอก ผลที่ตามมาเสียหายมากกว่า ที่บริษัทจะเสียเงินต้องชดใช้ คือ การร้องเรียนของลูกค้า ทีนี้ละ ชาวแพร่กระจายไปทั่ว ใครจะอยากมาเล่นหุ้นกับบริษัทของคุณ เมื่อบริษัทไม่สามารถไว้วางใจให้ดูแลหลักทรัพย์สินของลูกค้าได้ มันเหมือนกับการขาดความเชื่อมั่นนะ ลูกค้าไม่เชื่อมั่น สิ่งก็ตามมา ก็คือ การบอกต่อไปเรื่อยๆ เสียหายเยอะ ถ้าเป็นเคสนี้ เพราะฉะนั้น บริษัทต้องมีการควบคุมที่ดี อะไรหาย ก็ต้องรู้ อะไรผิดปกติ ต้องเอะใจ เพราะเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อคนข้างจะรุนแรง ทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งลูกค้าและบริษัท มันเป็นเรื่องของภาพลักษณ์ที่ต้องรักษานะ ยิ่งเป็นธุรกิจการเงิน ถือว่า สำคัญมาก (วิภารัตน์ อัมพพันธ์, 2558)

ผมคิดว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินของลูกค้าทุกเรื่องหรือข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงของลูกค้า ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ต้องมีการโทรยืนยันนะ มันเป็นเกณฑ์ทางการอยู่แล้ว ที่เราต้องปฏิบัติ ไม่ว่าจะ เป็นเรื่องการฝาก ถอนเงิน โอนหุ้น ถอนหุ้น ก็ตาม รวมถึงเปลี่ยนที่อยู่ เปลี่ยนเบอร์โทร ก็จำเป็นต้องโทร. เพราะมันมีเคส ความเสียหายให้เห็นบ่อยๆ トラバิดถ้าคุณปฏิบัติในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ไม่ขาดตกบกพร่อง ถึงแม้มันจะมีความเสียหาย แต่ก็ถือว่าเราได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและถูกต้องตามกฎปฏิบัติมาแล้ว ผมว่า สำคัญนะ トラバที่เราปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์ ใครก็ทำอะไรเราไม่ได้ ทรัพย์สินของลูกค้าก็ปลอดภัย ส่วนใหญ่ ความเสี่ยงด้านนี้ ผมว่ามักเกิดกับลูกค้าที่ไม่ค่อยเคลื่อนไหว ขาดการติดต่อกับบริษัทมานานนะ ทรัพย์สินในบัญชีหาย กว่าจจะรู้ก็หมดบัญชีแล้ว แล้วเคสแบบนี้ตรวจสอบยากนะผมว่า เพราะบัญชีของลูกค้าไม่เคลื่อนไหว มันไม่ค่อยเห็นถึงความผิดปกติ (กิตติพงศ์ ศานติศรีธณย์, 2558)

น่าจะเกี่ยวกับเรื่องการตัดสินใจแทนลูกค้าในการส่งคำสั่งซื้อขายนะ มันเป็นคำสั่งไม่เหมาะสม แต่เชื่อไหม รู้ทั้งรู้ แต่ก็ไม่ทราบว่าจะทำไม่ปฏิบัติตามกันไม่ได้ อันนี้ก็ไม่ใช่ใจเหมือนกัน อาจคิดว่า ตรวจสอบไม่เจอ มั้ง แล้วก็เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเสียผลประโยชน์ของลูกค้า อันนี้ต้องระวังนะ เช่น การรู้ข้อมูลของฝ่ายวิจัย แต่บอกลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน มีการลวงรู้เป็นการภายใน อันนี้ก็เข้าข่ายเหมือนกัน ลูกค้าเค้ามีสิทธิ์ร้องเรียนนะ หรือหุ้นลูกค้าหาย เงินในบัญชีของ

ลูกค้าหาย อันนี้จัดเป็นความเสี่ยงประเภทนี้แหละ และระวังด้วยอีกประเภทหนึ่ง คือ ให้ทำไปก่อน แล้วตามเซ็นที่หลัง หายนะ กำลังมาเลย ไม่ควรทำใดๆ ทั้งสิ้น ทุกขั้นตอนของการทำงาน ผมว่า จำเป็นต้องมีกระบวนการตรวจสอบ เพื่อความปลอดภัย ทั้งตัวเราเองและลูกค้าด้วย เพราะคนรับผิดชอบงานมันคือเรานี่นะ (อชิปัตย์ วรรณธมาน, 2558)

ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าเหวอคะ ในความคิด มันก็ต้องเกี่ยวกับทรัพย์สินของลูกค้าสิ หรือในด้าน ลูกค้าปลอมเอกสาร ก็อาจเป็นไปได้เหมือนกันนะ เพราะเกี่ยวกับลูกค้าเหมือนกัน แต่ส่วนใหญ่ที่เจอปัญหาด้านนี้ แล้วถูกปรับ จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับ การโทรสอบยัน การทำรายการของลูกค้า แล้วก็พวก มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลทุกชนิดของลูกค้าแล้วไม่มีหนังสือแจ้งไปหาลูกค้าเนี่ย กลต.ไม่ยอมนะ มันมีความเสียหายเกิดขึ้นในเรื่องการทุจริต ลูกค้าไม่ได้รับความเป็นธรรม เค้มาถึงออกกฎออกมาให้โทรสอบทานกับลูกค้าไป ยิ่งเดี๋ยวนี๊ พวกมิฉฉฉฉฉเข้ามาในลักษณะแปลกๆ ด้วย มีการหลอกไปถึงบุคคลที่ 3 แล้ว มันธรรมดาที่ไหน หลอกเงินโอนเข้ามา แล้วถอนออกแบบนี้ เค้ก็ต้องกฎเกณฑ์ใหม่อีก ถ้าเห็นผู้ฝากเป็นชื่อบุคคลที่ 3 ให้โทรสอบทานบุคคลที่ 3 ด้วย ใช้ละ งานมันเพิ่มขึ้น คนยังเท่าเดิม แต่ก็ต้องทำเมื่อมันเป็นกฎที่ต้องทำนะ บางทีลูกค้าก็ไม่เข้าใจ โทรเกือบทุกเรื่อง โทรไปลูกค้าก็ด่ากลับมาอีกหาว่ารบกวน จะโทรอะไรกันนักหนา เคยโทรไปลูกค้า เป็นเจ้าของร้านอาหารแห่งหนึ่ง โห ค่ากระจายเลย รบกวนการดูหุ้นของเค้ (กรณีฐนัน อัครกิติญาตากุล, 2558)

ถ้าพูดเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า มีเป็นพันเรื่อง ถ้าคนทำงานในธุรกิจนี้มานานจะรู้เลยว่า กลต.ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ พวก โอนหุ้น ถอนหุ้น ฝากเงิน ถอนเงิน ยิ่งทำธุรกรรมพวกนี้ ออกไปบุคคลที่สามยิ่งต้องระวัง เพราะถ้าไม่ใช้ความประสงค์ของลูกค้าละก็เสียหายเยอะ มันทุจริตกันแล้ว พวกเปลี่ยนที่อยู่แบบไม่มีลายเซ็น แจ้งเมลมาขอเปลี่ยนโน่นเปลี่ยนนี่ บอกวัตถุประสงค์ที่จะทำทางไลน์เนี่ย กลต.ยังไม่โอเคนะ เขาถือว่า มันพิสูจน์ว่า เป็นความประสงค์ของลูกค้าไม่ได้ หรือบางที ลูกค้าโทรมาก็ไม่ได้ เช่นเปลี่ยนที่อยู่ ขอถอนเงิน ทางโทรศัพท์ ถึงแม้คุณบอกว่า รู้จักลูกค้าดี จำเสี่ยงได้ ไม่มีใครรับฟังคุณหรือครับถ้าเป็นเงื่อนไขนี้ อ้อ พวกไม่ส่งยอดคงเหลือหลักทรัพย์ สิ้นเดือน นี่ก็ใช่ ไม่ส่ง confirm นี่ก็ใช่ หุ้นลูกค้าสูญหาย หรือลูกค้าทำการร้องเรียน นี่เป็นเรื่องเกี่ยวกับลูกค้าหมด เป็นความเสี่ยงทั้งนั้น พูดง่ายๆ ประเด็นนี้อะไรที่เฉียดไปทางลูกค้าจะเสียหาย นี่เข้าประเด็นหมด ปกติ เรื่องนี้เวลากลต.ตรวจสอบไม่ค่อยโดนกันเท่าไรนะ แต่จะโดนในกรณีที่เราขอตรวจ แล้วทำเอกสารที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์หายนั้นแหละ บวกการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงานเข้าไปด้วย มันเลยเป็นประเด็นการตรวจกันไปเลย แต่ความเสี่ยงด้านนี้สำคัญนะ มันเป็นเรื่องของความน่าเชื่อถือระดับหนึ่ง ไอ้โน่นหาย ไอ้เนี่ยหาย ตัวเราเป็นสถาบันการเงินมันดูไม่ดีเลยนะ เปรียบเทียบกับแบงค์ก็ได้ ถ้าเราฝากเงินไว้ 1 ล้านบาท วันดีคืนดี เงินเราเหลือ 1 แสน เราคงไม่ happy แถมเพิ่มความกลัวอีกต่างหาก ถ้ามองว่าในอนาคตเราจะฝากเงินกับ แบงค์นี้ใหม่ เราคงไม่ละ ระบบไม่ดี (ไพรงศ์ ธีระเสถียร, 2558)

ผมคิดว่าเป็นเรื่องการลงทุนของลูกค้านะ ประเภทซื้อมากมายพอถึงวันครบกำหนดจ่าย แล้วลูกค้าไม่มีเงินจ่ายซะงั้น การลงทุนมันมีรายประเภท ลูกค้าบางคนลงทุนระยะยาว พวกนี้มีเงินสำรองไว้แล้วละ ว่าต้องจ่ายยอดซื้อ แต่พวกเล่น เดย์เทรดเนี่ยแหละ ส่วนใหญ่หวังกำไรภายในวัน แล้วก็ขายออกเลยไม่ต้องจ่ายค่าซื้อ แต่พอไปผิดทางขายออกไม่ทัน ไม่เป็นเหมือนที่หวัง ไม่ได้เตรียมเงินไว้ในกระเป๋า พอถึงวันต้องจ่ายก็หมุนเงินไม่ทัน ทีนี้ละ เอาค่าขายมาชำระแทนสังเกตได้ พวกนี้เหตุผลส่วนใหญ่ ไปต่างจังหวัดบ้าง ไปต่างประเทศบ้าง แต่ถ้าเป็นมุมมองของทางการ ก็จะเป็นเรื่องความรอบคอบต่อการดูแลทรัพย์สินของลูกค้านั้นแหละ เกี่ยวกับ การฝาก

ถอนโอน บรรดา เงิน หรือหุ้น ทั้งหมดของลูกค้านั้นแหละ มีความรอบคอบระมัดระวังในการปล่อยออกแคไหน ยิ่งไปต่างบริษัทเนี่ยถือว่าไปแล้วไปลับเลยนะ ในกรณีหุ้น ถ้าโอนไปแล้วปรากฏว่าลูกค้าฝั่งโน้นขายไปแล้ว จะไปตามกับใคร ต้องฟ้องร้องกันเป็นเรื่องอีก เสียเวลา เสียเงินอีก (นำชัย เตชะรัตนวิโรจน์, 2558)

ถ้าในแง่ของธุรกิจหลักทรัพย์ มันจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับ การฝากเงิน ถอนเงิน ฝากหุ้น ถอนหุ้น เงินหาย หุ้นหาย กระทบยอดไม่ตรง มันมีหลายเหตุผลนะ บางทีหายจริงก็มี บางทีลูกค้าขายเองจริงแต่จำไม่ได้เองก็มี แต่ถ้าจะระวังนะ ก็ต้องดูระเบียบของบริษัทกำหนดมาว่ายังไง ถ้าลูกค้าทำธุรกรรมพวกนี้ ถ้าไม่มีเวลาตรวจ เราต้องสุ่มตรวจลูกค้าที่มีธุรกรรมใหญ่ๆ ก่อนก็ได้ พวกที่คิดว่า ถ้าเกิดเรื่องผิดปกติขึ้นความเสียหายมูลค่าเท่านี้ ที่บริษัทไม่พร้อมสู้แล้ว มูลค่าพวกนี้ หยิบมาตรวจแบบเข้มขันก่อนเลย เพราะถ้าเกิดความเสียหายขึ้น เจ็บตัวแน่ เมื่อเร็วๆ นี้ ก็เกิดลูกค้าโอนหุ้นออกหลายร้อยล้านบาท แล้วเสียชีวิตนะ เป็นข่าวหน้าหนึ่งเลย นั่นก็เป็นความเสี่ยงด้านนี้แหละ เคสเหมือนกันเลย มองภาพออกเลยว่า มูลค่าความเสียหายรุนแรงมาก กว่าบริษัทจะทำกำไรได้ หลายร้อยล้านบาท สมัยนี้ไม่ใช่เรื่องง่ายนะ มันไม่เหมือนสมัยก่อน แต่ต้องมาจ่ายอีกหลายร้อยล้านบาท มันไม่คุ้ม ถ้าในแง่พนักงาน ทำงานแก่ตายก็ยังไม่ได้รับร้อยล้านบาทเลย ต้องระวังธุรกรรมที่มีมูลค่าสูง (น้องนุช เหล่ามณีรัตนารณ์, 2558)

ความเสี่ยงที่พบกับลูกค้าหรือ โฉนดเลย การถอนเงิน ถอนหุ้นพวกนี้แหละ ลูกค้าไม่ได้รับใบยืนยันการซื้อขาย ไม่ได้รับใบแจ้งยอดหุ้นคงเหลือตอนสิ้นเดือนมั่ง โอ้ยเยอะ ส่วนใหญ่ก็เป็นมาในแนวๆ นี้ ขึ้นตอนพวกนี้ ต้องมีการโทร. ตรวจสอบเป็นความต้องการของลูกค้าจริงด้วยนะ ถึงลูกค้าจะเซ็นมาแล้วลายเซ็นเหมือน ก็ต้องโทร.ซ้ำอีกทีเพื่อป้องกันการปลอมเอกสารมาบัตรก็ต้องแนบนะ ถ้าเป็นการถอนเข้าบัญชีคนอื่น ต้องระบุบุคคลที่ 3 ด้วยว่าเป็นใคร เดียวนี้บริษัทหลักทรัพย์ก็ไม่บ่อยๆ ง่ายๆ เหมือนกันนะ ไม่เหมือนเมื่อก่อน อาจเป็นเพราะมาตรการของทางกนธนะ เลยจำเป็นต้องเข้มงวดตาม แต่มันก็เป็นผลดีกับลูกค้าแหละ ทนราคาทุนนิดหนึ่ง มันเหมือนจุกจิก แต่ถ้าเปรียบเทียบกันแล้วผลดีมันจะมากกว่าผลเสียนะ แล้วคำถามที่สอยันทางการเค้ากำหนดมาเลยนะ ห้ามเป็นลักษณะถามนำ ให้มีลักษณะเป็นลูกค้าตอบเองและคำถามประเภท ลงท้ายใช้ไหมคะ อันนี้ห้ามเลย คำถามแนวพิสูจน์ตัวตนของลูกค้า ก็ต้องมี พวกเลยที่บัตรประชาชน วันเดือนปีเกิด พวกนี้ (ปิยพันธ์์ ดีแท้, 2558)

มันเป็นเรื่องเกี่ยวกับ การทำรายการต่างๆ ไปโดยลูกค้าไม่ทราบเรื่องนะ เน้นเลยนะ สำคัญมาก เช่น พวก pass word ของลูกค้าเนี่ย ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่การตลาดนั้นแหละ จัดการแทน ซึ่งเป็นเรื่องที่ผิดนะ แล้วผิดซ้ำซากคือด้านผู้ปฏิบัติงานไม่มีการแจ้งไปยังลูกค้าให้รับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงนี้ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญนะ หรือลูกค้าทำเหตุการณ์ที่มันผิดปกติบ่อยๆ เนี่ยต้องมีการหาสาเหตุแล้วว่า ทำไม เช่นเอกสารตีคืนเป็นจำนวนมาก หรือลูกค้าผัดนัดชำระราคาเพราะสาเหตุอะไร มันต้องมีที่มาที่ไปนะ หรือการจัดโครงสร้างองค์กรที่เอื้อประโยชน์ให้แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเนี่ยทางการก็ไม่ยอมเหมือนกัน เพราะมันเหมือนเป็นการเอาเปรียบลูกค้า เอื้อประโยชน์ให้กับตัวเองและพวกพ้องทำนองนี้ หรือพวกข้อร้องเรียนจากลูกค้า เรื่องความไม่เป็นธรรมในเรื่องต่างๆ นะคะ เรื่องพวกนี้จริงไม่จริงไม่รู้ แต่ถ้าเกิดขึ้นโอกาสจะเสียหายมากกว่าจะเป็นเรื่องดีคะ (สุพัตรา บุญมา, 2558)

หากพิจารณาความเสี่ยงในด้านที่เกี่ยวกับลูกค้าแล้ว ได้ข้อคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักหลายประเด็น ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่ตรงกันคือ ความเสี่ยงในด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับเรื่อง การเงิน ถอน ผากเงิน โอนหุ้น ถอนหุ้น หรือการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ เจ้าหน้าที่การตลาดให้นำค่าขายหุ้นลูกค้ามาชำระค่าซื้อ โดยลูกค้าไม่รับทราบ บริษัทไม่สอบถามสาเหตุของการผิดนัดชำระหนี้ เจ้าหน้าที่การตลาดขอเปลี่ยนแปลง password ของลูกค้าโดยลูกค้าไม่ทราบเรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่มีการสอบยืนยันรายการฝากถอนเงิน เจ้าหน้าที่ไม่มีการสอบยืนยันรายการ ผาก ถอนหลักทรัพย์ เจ้าหน้าที่ไม่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเมื่อออกสื่อ ฝ่ายตรวจสอบไม่มีความเป็นอิสระ การจัดโครงสร้างบริษัทเอื้อผลประโยชน์ ไม่มีการตรวจสอบที่อยู่พนักงานกับที่อยู่ของลูกค้าว่าตรงกัน ลูกค้าร้องเรียนเนื่องจากข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่มีการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า ทำรายการไปก่อนลูกค้าตามเซ็นภายหลัง ยินยอมให้ลูกค้าถอนเงินทางโทรศัพท์ ยอดหลักทรัพย์ของลูกค้าหาย

2.4 ความเสี่ยงในด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology Risk)

สำหรับความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ จากการสรุปประเด็นปัญหา จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

ความเสี่ยงทางด้าน IT มันจะเรื่องของระบบล่มระหว่างเทรด ยกระบบไม่ขึ้น ข้อมูลหลังบ้านกับหน้าบ้าน ไม่ตรงกัน ซึ่งมันเป็นเรื่องใหญ่นะ เพราะลูกค้าเสียโอกาส บริษัทอาจต้องรับใช้เงิน ถ้าพิสูจน์ได้ว่า ช่วงนั้นเป็นเวลาที่ยื่นขึ้นแล้วลูกค้าประสงค์จะขายแล้วขายไม่ทัน ลูกค้าเค้าไม่ยอมหรอก บริษัทอาจต้องซื้อคืนแทนเลย เป็นความเสี่ยงมาก เพราะฉะนั้น บริษัททุกบริษัท ต้องมีระบบสำรองไว้ เพื่อป้องกันเหตุนี้ อีกเรื่องหนึ่งคือการยกกระบบขึ้นผิดวัน อันนี้ก็น่ากลัว คือไปเอาข้อมูลของเมื่อ 2 วันก่อนมาขึ้น ลูกค้าขายกันหมด แต่ในความเป็นจริงหุ้นลูกค้าไม่มีแล้ว เรื่องเป็นแบบนี้ใครจะรับผิดชอบล่ะ ลูกค้าเหวอ คงไม่ เพราะเป็นความผิดพลาดของบริษัทเอง ถ้าเป็นเรื่องของส่วนของระบบ front จะเป็นเรื่องค่อนข้างใหญ่ผลกระทบแรง จึงเห็นว่า แต่ละบริษัทจะทุ่มเงินกับตรงนี้มาก เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้น ในเรื่องของระบบเทรดล่มของบริษัทจึงไม่ค่อยมีให้เห็นบ่อยนัก แต่ถ้าระบบงานทางหลังบ้านอาจมีบ่อย แต่ผลกระทบไม่รุนแรงเท่า ยังแก้ไขได้ทัน ในความเห็นของผม (ปราโมทย์ อมราภิบาล, 2558)

ไถ่ละ มันเรื่องของการเข้าถึงข้อมูลนะ พี่ว่ามองที่ระบบว่า มีระบบป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของคนอื่นหรือเปล่า ไม่ใช่ใครก็เข้าถึงข้อมูลสักแค่นั้นก็ได้ มันจำเป็นต้องมีระดับการเข้าถึง การล่วงรู้ข้อมูล หน่วยงานไหนจำเป็นต้องมี หน่วยงานไหน ไม่ควรรู้ สำนักงานสาขา ก็ไม่ควรเห็นข้อมูลของลูกค้าสำนักงานใหญ่ ประมาณนี้ ระบบงานต้องมีความทันสมัยสู้กับคู่แข่งกันได้ ไม่ใช่คู่แข่งไปโลกพระจันทร์แล้ว แล้วเรายังย่ำอยู่หน้าถ้ำ อันนั้นถือว่าใช้ไม่ได้ สู้เขาไม่ได้แล้ว มีแผนสำรองฉุกเฉินไหม อันนี้หน่วยงานนี้ต้องมีนะ แล้วต้องคอย support เครื่องไม้เครื่องมือ ให้ทันสมัยเสมอ มันถึงจะทำงานได้ คนก็สำคัญต้องมีประสบการณ์ สามารถตอบพนักงานที่มีปัญหาได้ ไม่ใช่ถามอะไรก็ไม่รู้ ถ้าเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ไอที ควรรู้ทุกเรื่อง หรืออย่างน้อยก็เกินครึ่งก็ยั้งดี ระบบงานเสถียร สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ธุรกิจของเราอาศัยความเร็ว ถ้าระบบไม่รวดเร็วสู้เขาไม่ได้หรอก (วิษระ สหิสสานนท์, 2558)

ถ้าความเสี่ยงทางด้านนี้ ระบบงานมันต้องดีนะ ไม่ใช่หนังเทวดา อ้าวระบบไม่ทำงาน แบบนั้นคงไม่ใช่ หรือถ้าจะใช้ก็ไม่ควรบ่อย ต้องมีระบบสำรองนะเป็นตัวช่วย การทำงานต้องมีระบบเก็บข้อมูลด้วยว่า ใครเข้าไปใช้เมนูไหนบ้าง ใครเข้าไปทำอะไร นี่พูดถึงงานด้านback

นะ ไม่ใช่อยู่ๆ ข้อมูลของลูกค้าเปลี่ยน ใครเข้าไปแก้ไข ก็ยังไม่รู้ โทความเสี่ยงสูงแล้วแบบนี้ ใครเข้าไปแก้ไขตัวเลขเกี่ยวกับเงินกับหุ้นได้หมดเลยนะ ต้องดูที่การป้องกัน การเข้าถึงข้อมูลด้วย มีรายละเอียดเก็บด้วยว่าใครแก้ไขอะไร เกี่ยวกับลูกค้า ยิ่งเป็นตัวเงินหรือหุ้นความสำคัญมันมี อยู่ในตัวของมันอยู่แล้ว ของแบบนี้มันทุจริตกันได้ ไม่ได้มองโลกในแง่ร้ายนะ แต่ถ้าคนทำงานมันมีระบบป้องกัน ก็ทำงานด้วยความสบายใจ เพราะแผนกหนึ่ง มันมีคนหลายประเภท มันก็มีปะปนกัน ขึ้นอยู่กับใครจะตัดสินใจยังไง ถ้าป้องกันซะ ความเสี่ยงก็น้อยลงละ (วิภารัตน์ อัมพัฒน์, 2558)

ความเสี่ยงเกี่ยวกับระบบงานมันก็มีไม่ก็เรื่องนะผมว่า เพราะเราเป็นบริษัท หลักทรัพย์ พุดง่าย ๆ ระบบไอทีมีความสำคัญมาก เพราะไม่ลงทุนตัวนี้เป็นอันดับหนึ่งก็สู้ใครเข้าไม่ได้แล้ว ขึ้นป्लอยให้ระบบล่ม นี่แยแล้ว แต่ส่วนใหญ่ที่น่าเป็นห่วงมันเรื่อง ระบบเทรดไม่ทำงาน นั่นแหละ คุณต้องมีแผนสำรองไว้เลย ถ้าเกิดเรื่องแบบนี้คุณจะทำอย่างไร ระบบสำรองใช้ได้ไหม หรือถ้าระบบสำรองใช้ไม่ได้ คุณคิดข้ามไปอีกขั้นต่อได้เลย ส่งคำสั่งกับพันธมิตรชั่วคราวได้ไหม ทำสัญญากันแต่เนิ่นๆ เลย ทุกอย่างต้องมีการวางแผน เรื่องแบบนี้ มันเป็นเรื่องมือทำมาหากินของบริษัท ขาดรายได้มันแน่นอนอยู่แล้ว แต่อาจเสียเงินเพื่อชดเชยอีกด้วย ซึ่งมันไม่ใช่เรื่องที่ดี เป็นความเสี่ยงระดับชาติแล้วมั้ง ไซละ มันเกิดไม่บ่อย แต่อย่าลืมนะผลกระทบมันรุนแรงมากนะ ตั้งแต่ทำงานมาก็ยังไม่ค่อยเจอระบบเทรดบริษัทล่มเนี่ย หายากจริงๆ แล้วอย่าลืมนะต้องหมั่น test ระบบด้วย ไม่ใช่มีระบบสำรอง พอเกิดเรื่อง ระบบสำรองเกิดใช้ไม่ได้อีก อ้าวกรรมแล้ว ต้องคอยตรวจสอบว่ามันใช้งานได้จริง (ชัยพัฒน์ ช่วยหนู, 2558)

ความเสี่ยงของด้านนี้คือ พี่ว่าเป็นเรื่องของระบบไอทีไม่ทำงาน หมายถึงตัวระบบเทรดนะ เรื่องใหญ่มาก คอขาดบาดตายเลย เกิดเรื่องที ผู้ใหญ่วิงกันทั้งบริษัท คิดดูเอาเองแล้วกันว่าเรื่องใหญ่แค่ไหน มันกระทบหลายอย่าง ลูกค้าส่งคำสั่งไม่ได้ ขายไม่ได้ ถ้าราคาหุ้นไป ก็เสียโอกาสเขาอีก ซื้อไม่ทันราคาหุ้นจากที่ต่ำอยู่ วิ่งขึ้นไปสูง ก็เสียโอกาสที่ลูกค้าจะซื้อ อันนี้สำคัญอันดับแรกเลยนะ ของความเสี่ยงด้านนี้ แล้วยังมีเรื่องอื่นๆ อีก ระบบรองรับธุรกรรม หรือ กฎเกณฑ์ใหม่ๆ ที่ทางการออกหรือเปล่า เพราะทางการทุกวันนี้ เน้นไม่ต้องใช้คนมาก ทุกอย่างทำโดยระบบ เพื่อลดปัญหาเรื่องคน ระบบของคุณเชื่อมต่อกับสิ่งใหม่ๆ ได้ไหมละนี่ก็สำคัญนะ การแก้ไขข้อมูลเชิงลึกๆ มีการกำหนดสิทธิ์ไว้หรือเปล่า ไม่ใช่ใครก็สามารถแก้ไขได้หมด อันนั้นไม่ถูกต้องนะ ในความเห็นของพี่ มันต้องดูด้วยว่า ถ้าข้อมูลนั้นมันสำคัญ ก็ควรมีระดับหัวหน้าเป็นผู้อนุมัติให้แก้ไขอีกทีนะ ไม่ใช่ปล่อยผ่านหมด (พรสวรรค์ วัฒนสมบูรณ์, 2558)

ความเสี่ยงด้านไอที มันจะเป็นเรื่องของระบบ การทำงานนะ แบ่งเป็น 2 ส่วน กัน ก่อนนะ ระหว่าง front กับ back มันมีความสำคัญทั้งคู่นะ แต่พี่ให้ความสำคัญกับระบบ front มากกว่าเพราะถ้าระบบเกิดล่ม มันกลับมาแก้ไขไม่ทันแล้ว มันไปแล้วไปเลยนะ เสียแล้วเสียเลย รอเวลาไม่ได้ ไม่เหมือนด้าน back มันยังรอเวลาได้ ด้าน front มันเป็นเรื่องของระบบเทรด การซื้อขายไม่เกิด เทรดกันไม่ได้ แต่ด้าน back มันจะเป็นความเสี่ยงด้านการเข้าถึงข้อมูลซะเป็นส่วนมาก การเข้าถึงข้อมูล การกำหนดสิทธิ์ต่างๆ การแก้ไขข้อมูลลูกค้า เรื่องแบบนี้ มันมีช่องทางทุจริตหมด ต้องมีระบบเช็คตรวจสอบให้ดี ทำคนหนึ่ง เช็คตรวจสอบคนหนึ่งป้องกันการผิดพลาดของข้อมูล และป้องกันการทุจริต ไปด้วย พี่ว่าทุกธุรกิจแหละ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับระบบไอทีเป็นอันดับหนึ่งนะ เพราะเดี๋ยวนี้เทคโนโลยีสำคัญมาก ไม่มีไม่ได้ (วรินทร์อร ภิรมย์รัตน์, 2558)

ความเสี่ยงเกี่ยวกับไอที ก็เช่นเรื่อง ระบบช้า ระบบทำงานไม่ได้ ไม่มีวิธีป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากภายนอก ประเภทโหลดอะไรจากข้างนอกมาลงเครื่องได้หมด อันนี้ไม่สมควร มันต้องตั้งระบบป้องกันไว้ ในการโหลดโปรแกรมจากข้างนอกมา เราไม่มีทางรู้หรือกว่าได้อะไรติดมาบ้าง ไวรัสบ้าง ตัวแอดด้วย เดียวนี้มาเต็มเลย หรือโหลดโปรแกรมของบริษัทอื่นมานั่งเทรดที่บริษัทเรา เหตุผลเพราะใกล้บ้านลูกค้า แต่ไม่ยอมซื้อขายกับเรา แต่มาใช้สถานที่เรา เป็นเรื่องจริงที่เจอมา มันสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายอยู่เหมือนกันนะ อาจไม่ส่งผลอะไร แต่มันเห็นได้ชัดถึงระบบของคุณไม่ดีพอ แล้ว ใครจะเอาอะไรมาใส่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณได้หมด แล้วใครจะรับรองได้ว่าข้อมูลสำคัญของบริษัทจะไม่หายละ จริงไหม ในเมื่อระบบป้องกันการนำเข้าของข้อมูลคุณยังไม่ดีพอ (สุพัตรา บุญมา, 2558)

ถ้าทางด้านไอที ความเสี่ยงต้องเป็นความรัดกุมในด้านต่างๆ ของการเข้าถึงข้อมูลทั้งของบริษัท และของลูกค้า อย่างเจ้าหน้าที่การตลาดเนี่ย สมมุติว่า คีย์รหัสลูกค้าผิด เผอิญตรงกับของลูกค้ารายอื่น ก็ไม่ได้หมายความว่า คุณจะเห็นข้อมูลของลูกค้าที่คีย์ผิดนะครับ ระบบต้องกันไว้เลยว่าไม่ใช่ลูกค้าคุณ ไม่มีสิทธิ์เห็นข้อมูลใดๆ ทั้งสิ้น จึงจะเรียกว่าระบบของคุณทำงานได้ดี มันต้องมีขอบเขตของการเห็น เชื่อว่าทุกบริษัทก็ต้องทำอย่างนี้ มันเป็น กฎเกณฑ์ กกติ. ด้วย โหลดระบบไม่กันให้มีหวังลูกค้ารายใหญ่ที่ซื้อเยอะๆ นี่อาจเสียหายนะ เพราะรายเล็กก็จะซื้อตามเหมือนช่วยกันปั่นหุ้นเลย อันตรายกับระบบ ข้อมูล (อธิปัตย์ วรระมานี, 2558)

อืม ขอคิดก่อนนะ ความเสี่ยงเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศ น่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับข่าวสาร การรับส่งข้อมูลระหว่างบริษัทกับทางการ ระบบการเทรดด้วย บางทีทางการเค้าต้องการ update ข้อมูลใหม่ หรือเปลี่ยนเกณฑ์อะไร ใหม่ๆ มันจำเป็นนะ ที่ต้องมีระบบที่ link ข้อมูลกับของทางการได้ บางทีระบบไม่ดี link ข้อมูลมาไม่ได้ ยกระบบขึ้น front ให้ลูกค้าเทรดก็ผิดอีก ความเสียหายก็ตามมา อย่างตลาด TFEX มีการเปลี่ยนอัตราหลักประกัน ระบบไม่ link มาลูกค้าซื้อเกินที่เป็นจริง ต้องมานั่ง call ลูกค้าอีก เป็นความเสี่ยงนะ (เป็ยพันธ์ ดีแท้, 2558)

ก็ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของ ระบบงานแหละนะ ความไม่เสถียรของระบบงาน ระบบงานช้า พนักงานขาดความรู้ถึงวิธีการใช้งานเกี่ยวกับเทคโนโลยี ไม่มีวิธีการจัดเก็บข้อมูล หรือการตรวจสอบการเข้าถึงของข้อมูล ระบบของหน้าบ้านและระบบของหลังบ้านไม่ตรงกัน ข้อมูลสูญหายระหว่างเปลี่ยนแปลงระบบ ถ้าเกิดการสูญหาย คุณมีระบบกู้ข้อมูลสำรองหรือเปล่า แบบนี้แหละค่ะ การยกระบบของข้อมูลถูกต้องทุกวันหรือเปล่า ระบบมีการจัดเก็บ log การแก้ไขข้อมูลใหม่ว่า ใครเป็นคนแก้ไขอะไร แก้ไปเมื่อไหร่อันนี้สำคัญนะคะ ถึงเวลาถ้ามีปัญหาแล้วเช็คข้อมูลไม่ได้แสดงว่าระบบของคุณหละหลวมแล้วละ อ้อ แล้วโปรแกรมข้างนอกที่ไม่เกี่ยวกับระบบงานเหมือนกัน มีการป้องกันการโหลดข้อมูลหรือเปล่า เพราะบางทีไม่มีการป้องกันการโหลดข้อมูลจากภายนอกสิ่งที่ตามมาคือไวรัส ต่างๆ ที่มันจะมาทำข้อมูลภายในของบริษัทเราเสียหายได้นะคะ อันนี้เป็นปัญหาสำคัญ แล้วเรื่องข้อมูลของเราเป็นเรื่องเกี่ยวกับเงินทองๆ สำคัญมากคือความน่าเชื่อถือของข้อมูลเนี่ยแหละไม่ใช่วันนี้ ยอดเงินของลูกค้าเท่านี้ อีกวันเพิ่มขึ้นโดยไม่รู้สาเหตุ อ้าวอีก 2 วันหายไปอีกแล้ว แบบนี้ระบบไม่ดีแล้ว ไม่น่าเชื่อถือ แล้วใครจะไวใจใช้บริการละ ถ้าเป็นแบบนี้ (วรพรรณ คงเสรี, 2558)

หากพิจารณาความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศได้ข้อคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักหลายประเด็น โดยพบว่า ความเสี่ยงด้านนี้ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นตรงกัน จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับระบบงานทางด้านไอทีเกี่ยวกับระบบเทรดล้ม การไม่มีระบบสำรองใช้เมื่อยามฉุกเฉิน หรือมีแล้วใช้ประโยชน์ไม่ได้ เพราะไม่เคยทดสอบกันมาก่อน นอกจากนี้ยังรวมถึงการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้า และการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทที่มีการป้องกันการเห็นข้อมูลในเชิงลึก และการยกระบบของข้อมูลมีความผิดพลาดโดยข้อมูลของระบบ front กับระบบงาน Back ไม่ตรงกัน มีการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลเชิงระบบแล้วเชื่อมข้อมูลมาไม่ได้ การยกข้อมูลมาไม่ตรงกับวัน ไม่มีระบบการเก็บข้อมูลถึงรายการแก้ไขว่าผู้ใดเป็นผู้แก้ไขข้อมูล

3. ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

เพื่อนำไปสู่การคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง จากการดำเนินงานตามแนวทางโคโซ (COSO) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการสนทนากลุ่ม โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก จากบริษัทหลักทรัพย์ จำนวน 8 ฝ่าย ประกอบด้วย 1.ฝ่ายวิจัย 2.ฝ่ายบุคคล 3. ฝ่ายบัญชีและการเงิน 4. ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ 5. ฝ่ายกำกับและตรวจสอบ 6. ฝ่ายการตลาด 7. ฝ่ายบริหารความเสี่ยง 8.ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ ในการสนทนากลุ่มครั้งนี้ จะเป็นไปในลักษณะ ถกประเด็นปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ในการทำงาน จุดอ่อนจุดแข็งของแต่ละฝ่ายที่เกิดขึ้นจริงและนำไปสู่ความเสี่ยงของบริษัท ผู้วิจัยได้แบ่งตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ที่ได้จากการสนทนากลุ่ม ออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย 1. ด้านสภาพคล่องหรือสถานะทางการเงินของบริษัท 2. ด้านการปฏิบัติการ 3. ด้านที่เกี่ยวกับลูกค้า 4. ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ จากการถกประเด็นปัญหาต่างๆ ดังนี้

งานของฝ่ายผม มัน ไม่ใช่ much have แต่มันต้อง to do ทุกสิ่ง มีกำหนดเสร็จมาให้หมดว่าต้องเสร็จ วันนั้น เสร็จวันนี้ ทุกวันนี้ผมก็แทบจะไม่รู้ว่าจะทำอะไรก่อน ตอนหมดตัวนทุกเรื่อง สาขาที่ต้องเร่งเปิด ระบบตลาดก็ต้อง test คนก็ไม่พอ ทุกวันนี้แค่เดินตามคนที่เรียก ก็ยังไม่ครบทุกคนแล้ว ทุกคนมีปัญหาหมด แต่คนที่แผนกมี support หน่วยงานอื่นไม่พอ ขออัตรากำลังคนเพิ่มก็ยังไม่ได้ ต้องรอปีหน้า บางเรื่องทีขอให้เขียนโปรแกรมให้ก็ต้องเลื่อนออกไป ไม่ทันจริงๆ บางเรื่องแค่เด็กไม่เอารายงานไปวางที่โต๊ะ ก็ยังเป็นปัญหา เป็นเรื่องใหญ่เรื่องโตได้ บางเรื่องควรเรียกรายงานเองก็ได้ ไม่ต้องรอ ไอที ก็ได้ แผนงานปีหน้าก็ยังมีอีกเยอะ ต้องทำระบบรองรับการเปิดสาขา ปัญหาทั้งนั้น ที่ผ่านมามีงานที่ผิดพลาดเรื่องของระบบserver หยุดทำงานระหว่างเทรด แต่ระบบสำรองยังทำงานได้แต่ทำให้เกิด order ข้างหลายรายการ ต้องมีการซื้อคืนหุ้นจากลูกค้า แต่โชคดีตอนทำการขายออกมีผลกำไร แนวทางแก้ไขครั้งต่อไป เมื่อมีการ รันระบบใหม่ต้องมีการเช็คorder ของลูกค้าว่าซื้อหรือเปล่า แล้วก็เรื่องของระบบไม่ linkกับข้อมูลของตลาด ทำให้การเรียกหลักประกันลูกค้า TFEX ต้องมีการเรียกหลักประกันเพิ่ม ดีว่าลูกค้าไม่มีปัญหา แนวทางแก้ไขทางฝ่ายก็เพิ่มข้อมูลสำหรับรับข่าวสาร เพิ่มช่องทางการติดต่อให้มากขึ้น ระบบback ก็ตรวจสอบว่าระบบเช็คที่อยู่ของลูกค้ากับพนักงานผิด ระบบเช็คตัวอักษร ถ้าลูกค้าให้ข้อมูลขาดบางส่วน ระบบถือว่าไม่ซื้อ ทั้งที่ข้อมูลตรงกัน ยังหาทางแก้ไขกันอยู่ ยังไม่เสร็จ (ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ, 2558)

ฝ่ายผมจุดอ่อน เป็นเรื่องนี้น้อยๆ ขาดประสบการณ์ในการทำงาน ทุกคนไม่เคยทำธุรกิจหลักทรัพย์มาก่อน ต้องมาฝึกกันใหม่ พุดง่ายๆ คือเรียนรู้งานใหม่จากที่ทำงานเลย

ปัญหาจึงเยอะ ด้วยเนื้องานมันก็มาก และค่อนข้างจะซับซ้อน เด็กก็ยังไม่ทำผิดทำถูกไปตามเรื่อง ต้องคอยตรวจงานพวกเค้า ตรวจไม่ติ๊กหลุด แต่งานผมก็มีต้องเข้าใจนะที่ ผมก็ทำไม่ค่อยทันเหมือนกัน ถือเป็นจุดอ่อนของฝ่ายผม ปัญหาที่เจอ จะเป็นเรื่อง การเรียกรายงานไม่ตรงวัน ทำให้ไม่รู้ว่าลูกค้าถึงกำหนดจ่าย ลูกค้าเลย over due หุ่นเข้าใหม่ไม่ทำการแจ้งฝ่ายบริหารความเสี่ยง ทำให้ลูกค้า credit balance ซื้อหุ้นไม่ได้ เรื่องโอนหุ้นออก แต่ลูกค้าขายหุ้นไปแล้วก็มี ดีว่าตรวจพบเร็ว เลยรอดตัวไป ถึงเป็นสินค้าตัวใหม่ก็มีปัญหา เวลาผมเรียกประชุมฝ่ายอื่น ถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ ไม่มีคนเข้าประชุมเลย คงเห็นว่าไม่สำคัญกันมั้ง เวลามีปัญหาที่บอกไม่รู้เรื่อง แล้วจะให้ผมทำยังไง ก็ไม่เข้าประชุมเอง เชิญแล้วก็ไม่มา แล้วยิ่งเป็นตัวผลิตภัณฑ์ใหม่ ก็ไม่มีใครเคยทำมาก่อนทั้งนั้น พอมีเรื่องก็โทษกันไปโทษกันมา ไม่รู้จะทำยังไงเหมือนกัน อย่างเรื่องกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติงานก็เหมือนกัน เพราะน้องเป็นเด็กใหม่ นโยบายต่างๆ ก็ไม่ค่อยรู้ ต้องค่อยๆ ศึกษากันไป บางทีที่ทำมันผิด ก็ยังไม่รู้ตัวว่ามีกฎเกณฑ์แบบนี้ด้วย นี่ก็เป็นปัญหาที่ฝ่ายเจอ บางเรื่องก็มีสิ่งที่คาดไม่ถึงเหมือนกัน ของแบบนี้ก็ต้องค่อยๆ แก่กันไปนะผมว่า ใ้แบบจะเอาดีเลยทีเดียวยังไม่ได้ แล้วตอนนี้บริษัทเราเลือกใช้ระบบ smart customer ถามว่ามันเสถียรไหม ผมก็ว่ายังอีกนั้นแหละมีผิดนั้นผิดนี่ อีกเยอะมาก ข้อมูลที่ได้ก็ไม่ค่อยตรงกับใจผมเท่าไร แต่อย่างว่าเค้าเขียนโปรแกรมเพื่อส่วนรวมหลายบริษัท ไม่ได้เขียนเพื่อผมคนเดียว การทำงานแทนกัน ก็ยังทำงานแทนกันไม่ได้ คนไหนหยุดหรือลาป่วย งานแทบเป็นอัมพาต ไปไม่ได้เลย การแลกเปลี่ยนเรื่องความรู้ในหน่วยงาน ก็ยังทำไม่ได้ เพราะงานตัวเองยังไม่ค่อยจะรู้เลย นี่พูดเฉพาะในฝ่ายนะ การ due งานข้ามฝ่ายก็มีปัญหา แยก ๆ บางทีใช้ศัพท์ที่ผมไม่เคยได้ยินมาก่อน ก็ต้องอธิบายกันยาว ว่า บริษัทแม่ต้องการอะไร และสิ่งที่เขาต้องการสื่อมันคืออะไรกันแน่ พูดแล้วปวดหัวมาก ปัญหาอีกเรื่องคือ การโยนงานกัน หาเจ้าภาพไม่ได้ คนนั้นว่าเป็นงานฝ่ายนี้ คนนี้ว่าเป็นงานฝ่ายนั้น สรุป มันหาคนทำไม่ได้ ต้องมีคนกำหนดนะ ผมว่า (ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์, 2558)

ปัญหาของที่ฝ่ายจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับคนนะ เพราะน้องใหม่ 2 คนไม่เคยทำงานบริหารความเสี่ยงมาก่อน คือไม่มีความรู้กันมาเลย คือโอนมาจากเจ้าหน้าที่การตลาดนั้นแหละ ต้องเริ่มสอนแบบนับหนึ่งเลย แล้วด้วยเด็กสมัยนี้แปลก ต้องบอกเลยว่า การทำงานแย่มาก ขาดความละเอียดรอบคอบ แล้วงานที่ฝ่ายมันจะกึ่งๆ แนวคำนวณ นี่ก็ออกใหม่ ตอนนี้อยู่ไม่ได้สอนเรื่องเข้าสู่สูตรคำนวณเลยนะไม่ใช่ขั้นตอนที่ยากนะ แค่ขั้นตอนที่ต้องอาศัยความรอบคอบที่มีติดตัวกันมาเท่านั้น ยังผิดแบบ เรียกไงดี ผิดแบบดาวกระจายเลย ผิดชนิดปุพพรม พูดอย่างนี้จะเห็นภาพไหม เคยเห็นไหมละ จัดเอกสารให้ผู้ใหญ่เซ็นอนุมัติ เค้าสามารถจัดเอกสารหัวกลับไปกลับมา ให้ระดับผู้ใหญ่เซ็นงานได้นะ แปลกไหม พอถามว่าทำไมจัดเอกสารแบบนี้ละ แล้วผู้ใหญ่เค้าจะอ่านยังไง เค้าตอบใจรู้ไหม เค้าจัดเหมือนชุดก่อนที่วางอยู่ นี่นะแนวคิดคนจบปริญญาโทนะคิดแบบนี้ เป็นไงคิดว่าจะเหนื่อยไหมละ ครั้นพอเราถามกลับ แล้วชุดอื่นๆ ละ ทำไมไม่จัดกลับหัวด้วยให้เหมือนที่ตอบ เค้าก็ตอบไม่ได้ นี่เป็นลักษณะของคนทำงานสมัยนี้ จริงๆ นะ เอาเป็นว่า ชุดเปิดบัญชีส่ง มา 10 ชุด ให้เด็กพวกนี้ตรวจ ก็ต้องตีคืนทั้ง 10 ชุดนั้นแหละ คือไม่มีชุดไหนถูกเลยสักที่ โน่นขาด นี่ไม่ครบ ต้องแก้ปัญหาก็สลับกันตรวจก่อนเอามาส่ง โอเคละ ผิดน้อยลงนะ แต่ก็ยัง เจอผิดอีก ประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์ได้ เกี่ยวกับเรื่อง ระเบียบกฎเกณฑ์ เด็กก็ไม่ค่อยรู้กัน เอาแต่นั่งเล่นอินเทอร์เน็ต มีเวลาว่างก็เล่นแชทกัน คือไม่เคยคิดจะมาศึกษาเรื่องกฎระเบียบ แต่อย่างว่า เค้าไม่ได้ถูกฝึกมาให้ทำงานแบบนี้ พวกเค้าทำงานสายการตลาดกันมาก่อน ก็อย่างที่รู้ พวกนี้ทำงานออกแนวสบายๆ กัน

นะ คงเป็นเพราะความเคยชินนั่นแหละ ต้องใช้เวลาในการละลายพฤติกรรมกันเลย ต้องใช้เวลา แล้วบริหารความเสี่ยงของที่นี่ มันไม่ใช่แค่ทำงานให้บริษัทหลักทรัพย์อย่างปกติทั่วไป ต้องทำรายงานเสนอ ธนาकारด้วย เรียกว่าเค้าไม่ได้ปล่อยให้เราเดินเอง เค้าตีกรอบมาให้เลย มันก็เหนื่อยเพิ่มขึ้น เหมือนทำงานคนเดียว เพราะอีก 2 คนทำไม่ได้ ยังผิดตลอด เรายังไม่เข้าใจให้ทำงานแบบนี้ได้ ยังต้องเรียนรู้งานกันอีกเยอะ ที่ผ่านมามงานผิดพลาด ก็จะเป็นพวก คำนวณวงเงินของลูกค้าผิด set ค่า IM ผิด ลืมส่งรายงานให้ทางการ เรียกรายงานผิดปี ฟังไม่ผิดหรอก ไม่ใช่ผิดวัน แต่ผิดปีกันเลย ผลกระทบเหวอ มีแน่นอน การคำนวณวงเงินลูกค้าผิดเท่ากับเราประเมินฐานะของลูกค้าผิด set ค่า IM ผิด มันทำให้อำนาจซื้อของลูกค้าผิดกับความเป็นจริง ลืมส่งรายงานให้ทางการนี่ เรื่องใหญ่นะ ต้องทำหนังสือชี้แจงจากผู้บริหาร และถูกเปรียบเทียบปรับด้วย โอ้ยหลายเรื่อง อย่างเรื่อง เรียกปริมาณการซื้อขายของหุ้นทุกตัวในตลาดเพื่อเข้าสู่ตราคำนวณมาร์จิ้น ก็เรียกผิด เรียกจำนวนหุ้นออกมาหาค่าแทน ตีว่าเห็นก่อนตัวเลขมันแปลกๆ ไง ค่าที่ได้มันอยู่ผิดที่ผิดทางถึงได้รู้ ให้หาค่าเฉลี่ย ก็เฉลี่ยผิดอีก การdue งานข้ามฝ่ายก็เห็นด้วยกับฝ่าย operation นะ บางทีเค้าใช้คำศัพท์ของทางแบงก์ที่พวกเราไม่รู้จักใจ ต้องอธิบายกันเยอะ เสียเวลาพอควรว่าจะสื่อสารกันเข้าใจ เมื่อหลายวันก่อน ก็เจอศัพท์นี้เข้า หุ้นตัวนี้รวมค่าความยุติธรรมไหม โอ้เราถึงง ไม่รู้จักค่าความยุติธรรม ไม่เคยได้ยินมาก่อน ให้อธิบายความหมายหน่อย ไม่งั้นเราก็คงหาสิ่งที่พวกเค้าต้องการไม่ได้ถ้าสื่อสารกันไม่ตรง ก็เสียเวลาไปครึ่งวันกว่าจะทำความเข้าใจกันได้ บางเรื่องสื่อสารว่าเข้าใจแล้วนะ ทำรายงานส่งไป ครึ่งปีแล้ว ปรากฏว่า เป็นคนละค่ากันอีก ต้องย้อนทำใหม่อีกครั้งปีเลย ปัญหาเยอะ สำหรับระบบงาน บางที มันไม่support สำหรับการทำงานบางชิ้นนะ ต้องมานั่งบวกเอง แล้วลูกค้าเป็นพันรายนะ งานหินเลยนะแบบนี้ อย่างงานบางอย่างมันต้องใช้ข้อมูลของแผนกอื่นมาช่วยsupport มันก็มีนะขาดความช่วยเหลือกัน ยิ่งงะละ คือหลักการบางอย่างของแผนกอื่นเนี่ย เราไม่รู้หรอกที่ไปที่ไป ว่าตัวเลขนี้มันขยี้มาจากไหนบ้าง เราต้องการผลลัพธ์เท่านั้น พอไปขอตัวเลข ก็ไม่บอก บอกไม่มีเวลาหาให้ แต่เขียนวิธีให้หาเองมาประมาณ 5 หน้าได้มั้ง เนี่ยแบบนี้คือไม่มีเวลาเหวอ ปัญหาเยอะนะ บริษัทเพิ่งตั้งใหม่ และละคนมาจากหลายๆ ที่แยกๆ กันมา บางทีพูดให้ฟังว่า กฎระเบียบมันเป็นแบบนี้เนี่ย ก็ไม่เชื่อไม่ฟังกัน จะได้คำตอบกลับมาแบบนี้ “ผมไม่เชื่อหรอก ว่าจะมีกฎแบบนี้” บางทีรู้นะว่ามันเป็นความเสี่ยง แต่ก็ต้องลองปล่อยให้พวกเค้าเจอกับตัวเองบ้าง ไม่งั้นก็ไม่เชื่ออยู่ดี อย่างเรื่องรายงานการประชุมก็เหมือนกัน เคยโดนทางการ comment มาเรื่อง ไม่มีเนื้อหา เหมือนรายงานการประชุมแห้งๆ มาทำงานที่นี่ ต้องพิมพ์ถึงเหตุถึงผล ว่าทำไมถึงอนุมัติอย่างนี้ อ้าวโดนตำหนิอีกว่าพิมพ์เยอะไป บอกก็ไม่เชื่อว่าเราเคยโดน comment มาแล้ว ก็คงต้องรอให้ทางการ comment มาอีกทีนั่นแหละ ถึงจะเชื่อกัน อ้อ ขอลกลับมาที่ปัญหาของพนักงานใหม่ ขาดประสบการณ์อีกอย่างนะ คือพวกเขา จะไม่สามารถสร้างสรรค์งาน เพื่อลดขั้นตอนการทำงานได้เลย คือมองภาพรวมไม่ออกนั่นแหละ แล้วในฝ่ายนี้ มันเรื่องเกี่ยวกับการคำนวณ ด้วยนะ เกิดปัญหามาก คือ พนักงานลาออกบ่อย เพราะไม่ชอบทำงานแบบคำนวณ ต้องเสียเวลาสอนงานใหม่อีก กว่าจะเป็นอีก (ฝ่ายบริหารความเสี่ยง, 2558)

ของฝ่ายวิจัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับจำนวนคนไม่พอกับปริมาณงาน คือ โดยทั่วไปนักวิเคราะห์คนหนึ่งในการรับผิดชอบบทวิเคราะห์ ต่อหนึ่ง sector แต่ของเราเนี่ยอาจต้องรับผิดชอบวิเคราะห์ ถึง 5 sector ซึ่งเกินไปมากนะ แต่การที่จะหานักวิเคราะห์ที่ได้นั้นค่อนข้างยากเนื่องจากบริษัทของเราเพิ่งเริ่มตั้ง ยังไม่มีใครอยากมาร่วมงานด้วย ตอนนี้ก็เป็นสิ่งที่เราต้องทำ

คือ บั้นเด็กใหม่ขึ้นมาเอง พอบั้นเสร็จก็ไปอยู่ที่อื่นอีก ปัญหาใหญ่ ก็เรื่องการ turn over ของคนนี้แหละ ถ้าเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น ถ้าเป็นเอเชียพลัส หรือบัวหลวงเขาจะลงทุนกับนักวิจัยนะครบมีถึง 39 คน แต่ถ้าเป็นบริษัทอื่นทั่วไปก็ประมาณ 9 คน แต่ของเรามีนักวิเคราะห์ 3 คน เท่านั้น เทียบสัดส่วนกับผู้แนะนำนักลงทุน 40 คน การเอาคนมีประสบการณ์มา มันมีต้นทุน เอาคนไม่มีประสบการณ์มา มันเหมือนกับฝึกงานให้กับบริษัทอื่น ยังแก้ปัญหานี้ไม่ได้ ตอนนี้ใช้วิธีสลับงานช่วยๆ กันไป ส่วนปัญหาอีกเรื่องคือมีคนบ่นมาเรื่องบววิจัยเข้าใจยาก ดูไม่รู้เรื่องทางเราก็ปรับนะครบให้มัน standard ขึ้น พยายาม หาวิธีที่จะทำให้มันดูง่ายขึ้น มันเป็นสิ่งที่ต้องแอดดดูเคทให้ลูกค้าเข้าใจมากขึ้น แผนงานต่อไปของฝ่ายคือจะพัฒนาออบทวิจยช่วงบ่ายด้วย หลังจากที่เราไป visit มาและเพิ่มช่องทางการส่ง research paper เช่นทางไลน์ ทางเว็บ ทาง face book อาจมีการเพิ่มเทคนิคทางกราฟฟิคเพิ่มขึ้นเพื่อให้เข้าใจง่ายและมีการพัฒนาเนื้อหาให้มากขึ้น ต่อไปอาจเพิ่มการวิเคราะห์ข้อมูลทางอนุพันธ์ แต่อาจเพิ่มค่าใช้จ่ายมากขึ้น เพราะต้องเพิ่มเกี่ยวกับเครื่องมือ เครื่องมือซึ่งตอนนี้เรายังไม่มีเครื่องมือช่วย การพัฒนาต่างๆ ของฝ่ายวิจัยเราจะเน้นเรื่อง Faster Shorter และ Sharper และคงต้องหานักวิเคราะห์เพิ่ม นี่เป็นเรื่องที่ทางเราตั้งใจไว้สำหรับฝ่ายวิจัยว่ายังคงมีข้อจำกัดด้านจำนวนนักวิเคราะห์ ซึ่งควรริบดำเนินการ เนื่องจากขณะนี้บริษัทมีจำนวนนักวิเคราะห์น้อยกว่าจำนวนขั้นต่ำตามเกณฑ์ ASCO โดยฝ่ายวิจัยได้คัดเลือกผู้สมัครจำนวนหนึ่งส่งให้ทาง HR ดำเนินการนัดสัมภาษณ์ไปนานพอสมควรแล้ว แต่ยังไม่มีความคืบหน้า แต่ ฝ่ายวิจัยยังพยายามออบทวิเคราะห์หุ่นต่างๆ ให้มากที่สุดตามอัตรากำลังที่มี โดยสถิติใน settrade เป็นสิ่งยืนยันได้ว่า เราเป็นโบรกเกอร์หนึ่งที่มีการ Update หุ่นอย่างสม่ำเสมอ แม้ว่ามีนักวิเคราะห์จำกัดกว่าบริษัทหลักทรัพย์อื่นๆ ซึ่งมีทีมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ขนาดใหญ่กว่าของบริษัทค่อนข้างมากในด้านการพัฒนางานใหม่ ผมได้รายงานว่างานส่วนที่ยังมีการเดินหน้าพัฒนาต่อเนื่องอยู่ขณะนี้ คือการพัฒนาทางด้านกลยุทธ์ ได้แก่ การปรับปรุงพัฒนาแบบจำลองคัดเลือกหุ้น ซึ่งได้มีการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อทดสอบกลยุทธ์การลงทุนอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างผลตอบแทนในการลงทุนให้ดียิ่งขึ้น สำหรับทางด้านปัจจัยพื้นฐาน ปัจจุบันเหลือนักวิเคราะห์เพียง 2 คน ดูแลวิเคราะห์หุ่นกลุ่มใหญ่ เช่น พลังงาน ธนาคาร อสังหาริมทรัพย์ เท่านั้น ต้องริบดำเนินการหานักวิเคราะห์เข้ามาเพิ่มเติม จึงจะสามารถติดตามวิเคราะห์หุ่นกลุ่มอื่นๆ ที่สำคัญได้ ซึ่งตามเกณฑ์ ASCO กำหนดว่าการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานจะต้องมีการออบทวิเคราะห์ติดตามอย่างสม่ำเสมอ (ฝ่ายวิจัย, 2558)

จะเป็นเรื่อง ของการ recruit คน เพราะหายาก ติดเรื่องสวัสดิการมั่งคั่ง รักษาพยาบาลของเราจ่ายน้อยกว่าที่อื่น เขาเกียงว่าเราสู้ของที่อื่นไม่ได้ ความมั่นคงของบริษัทอีกเพราะเพิ่งตั้ง แล้วแต่ละคนเรียกค่าตัวสูงเราสู้ราคาไม่ไหว สำหรับเจ้าหน้าที่การตลาดที่เราไป due ไว้แต่แรก ก็ยกเลิกไม่มา ที่เก่าเค้าซื้อตัวกลับเค้าสู้ราคา ซ็อกกลับ ตอนนี้เราใช้ทางเลือก คือไปสมัครงานตามสถานศึกษาแทน อาจต้องฝึกกันใหม่เอาหน่อย ปัญหาต่อมาคือเรื่องทรัพย์สินของบริษัท เรายังไม่ได้จดทะเบียนทรัพย์สิน กำลังทยอยทำอยู่ คาดว่า อีก 3 เดือน น่าจะเสร็จ ปัญหาอีกอย่างคือ พนักงานแต่งตัวไม่เรียบร้อย มีการนุ่งขาสั้นมาทำงาน อันนี้คงต้องออกเป็นระเบียบอีกที และเรื่องการนำอาหารมิกลิ้นมาทานในสำนักงานคงต้องห้ามนะคะ การเข้าออกของพนักงานไม่มีการตอกบัตร อีกหน่อยคงต้อง lock ทางเข้า แล้วเรื่องพนักงานหยุดงาน แล้วไม่เขียนใบลาทำกันเยอะมาก สำหรับที่มี

ผลกระทบกับภายนอก ฝ่ายบุคคลไม่ได้แจ้งเรื่องการเข้าทำงานของผู้แนะนำนักลงทุนกับทางการ และมีการย้ายฝ่ายของผู้แนะนำนักลงทุนมาทำงานแผนกอื่น ไม่ได้แจ้งย้ายทะเบียนออก ด้านชื่อเสียงบริษัท ตอนนี้บริษัทเรายังไม่เป็นที่รู้จักกันมาก บางคนยังไม่รู้ด้วยซ้ำว่า เราเปิดกิจการแล้ว เราคงต้องไปออกงานประชาสัมพันธ์ ด้าน finance อาจต้องยอมเสียเงินหน่อย เพื่อให้บริษัทของเราเป็นที่รู้จักของคนอื่นบ้าง ว่าเรามีตัวตนอยู่ แผนในอนาคต อาจต้องมีการฝึกอบรมพนักงานใหม่ ก่อนเข้าปฏิบัติงานจริง อาจต้องขอให้ฝ่ายต่างๆ มาช่วยแนะนำงานให้พนักงานใหม่เรียนรู้เปิดเป็น cause สอนกันเลย อาจเป็นหลังเลิกงานก็ได้ เพื่อให้ไม่ให้งานประจำกัน แล้วอีกเรื่องคือเรื่องของค่าใช้จ่ายฝ่ายต่างๆ ตอนนี้เราคงยังไม่ได้อะไร เนื่องจากยังไม่ได้แยกฝ่ายออก มีการเบิกของกันเยอะใช้กระดาษ เยอะมาก ยอดเงินค่าใช้จ่ายสูงคือจับไม่ได้ว่า หนักจากฝ่ายไหน ต่อไปคงต้องแยกค่าใช้จ่ายให้เห็นภาพขึ้น ส่วนแผนงาน กฎเกณฑ์ทางกฎหมายข้อบังคับ ระเบียบปฏิบัติ ซึ่งได้ประสานงานและดำเนินการกับทาง BANK เรียบร้อยแล้ว ส่วนเรื่องการจัดทำ Job Description ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว 3 สายงาน คงเหลือ สายงานบริหารและการเงิน คาดว่าจะเสร็จ Q2แผนอบรมและพัฒนา ได้แก่ การฝึกอบรมบุคลากรธุรกิจหลักทรัพย์ ดำเนินการฝึกอบรมตามกำหนดเวลาพัฒนา ศักยภาพผู้แนะนำการลงทุน จัดอบรม อบรม Junior IC @ Brokers รุ่น1 หัวข้อ “ปรับกลยุทธ์ในกระแสวัตกรรมการเงินและ FinTech มาแรง” ส่วน Cost Allocation ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว การขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ประกันทรัพย์สิน ได้ประกันทรัพย์สินครบถ้วนตามความจำเป็น นี่คือแผนงานที่ดำเนินการเสร็จ (ฝ่ายบุคคล, 2558)

ปัญหาคือหาคนทำงานด้านนี้ไม่ได้ คือแบบต้องการคนที่เป็นงานแล้วรู้เรื่องเลย หายาก ตอนนี้คนไม่พอกับงาน ต้องใช้วิธีแบบทำงานให้ทดแทนกันได้ ทำให้ได้หมดทุกอย่าง ตอนนี้ปัญหาที่เจอคือ คนออกบ่อยมากที่ฝ่าย อยู่กันไม่นานก็ออก มีอัตราการลาออกของพนักงาน สูง กว่าฝ่ายอื่น เนื่องจากงานหนัก แล้วเรื่องของระบบยังไม่ค่อยช่วยเท่าไร ส่วนใหญ่ต้อง manual เกือบทั้งนั้น รายงานที่ใช้ดูข้อมูล บางที ทางฝ่ายไอที ก็ไม่เอามาให้ดูโดยต้องวางเงินไม่ได้ วางเงินไม่ทันก่อน 9 โมงก็เป็นปัญหาอีก แล้วบางทีมีปัญหาเรื่องการจัดเงินคือ ลูกค้า ชำระเงินไม่ผ่าน แล้วไม่แจ้งบัญชี บัญชีต้องกันเงิน สลับแบงค์ไม่ทัน เงินจะไม่เข้าบัญชีของลูกค้าก็จะเป็นเรื่องใหญ่ มีเรื่องการลงบัญชีผิดก็มีบ้าง แล้วที่ผ่านมามีปัญหาเรื่องพนักงานเข้าใจผิดเรื่องวันเอาเงินเดือนเข้า ทำให้เงินไม่เข้าบัญชีของพนักงาน มีการโทรตามกันวุ่นวาย แต่อันนี้จะไม่ให้เกิดขึ้นอีก ให้ทำการโอนเงินเดือนพนักงานล่วงหน้า 1 วันก่อน due ส่วนการพัฒนางานแก้ไขรายงาน บล.4/1 ตามหลักเกณฑ์ใหม่ ซึ่งจะเริ่มใช้ 1 กรกฎาคม 2559 อยู่ระหว่างรอ Vender แก้ไขข้อมูลลูกหนี้ เจ้าหนี้ คาดว่าจะส่ง Program ให้ทดสอบ ประมาณเดือน พ.ค. และรอทางไอที แก้ไขข้อมูลเรื่องการคำนวณค่าความเสี่ยงตามวิธี Standardised Approach โดยใช้ Program MACO คาดว่าจะทดสอบได้ประมาณ เดือน พฤษภาคม (ฝ่ายบัญชีและการเงิน, 2558)

ของฝ่ายการตลาดจะเป็นเรื่องของแผนงานการตลาดที่จะให้ลูกค้าเทรดให้มากขึ้นนะคะ เพราะฝ่ายของเราเป็นฝ่ายที่สร้างรายได้ แต่ตอนนี้ติดปัญหาอย่างที่ฝ่ายบุคคลพูดไปแล้วละ ว่า due แล้วล้ม โดนซื้อตัวกลับ เราจึงเปลี่ยนแผนมาใช้การ trainee แต่จากที่ผ่านมาเราไม่ประสบความสำเร็จด้านนี้ ใช้ไม่ได้ผล trainee ทำงานไม่ได้ดูแลแล้วเปลือง cost ในการขยายสาขา ตอนนี้เรายังทำไม่ได้ เพราะ ทางโน้นเค้ายังติดสัญญาอยู่ ตอนนี้คงต้องยอมเจ็บ

ตัวกันไปก่อน สำหรับปัญหาเรื่องทั่วไป เป็นเรื่องเกี่ยวกับการซื้อขาย คีย์หุ้นผิดจำนวนบ้าง คีย์ผิดจากชื่อ เป็นขาย คีย์ผิดบัญชี มีผลขาดทุนบ้าง แล้วปัญหาอีกเรื่องคือ เรื่องการสื่อสารต่างๆ อย่างเช่น แจ้งยกเลิกสัญญาเปลี่ยนเป็นสัญญาชุดใหม่ แต่ทางฝ่ายการตลาดไม่มีใครรู้เรื่อง เช่นชุดเก่ามา มีการตีคืนเสียเวลา อาจทำให้ลูกค้าไม่พอใจได้ ถ้าไปรบกวนลูกค้าบ่อยๆ คือก่อนทำอะไรให้แจ้งล่วงหน้าด้วย ไม่ใช่ตีคืนเลยต้องสื่อสารกันก่อน แล้วปัญหาใหญ่อีกเรื่องคือ ลูกค้าไม่ชินกับระบบของที่นี่ ลูกค้าชินกับของ freewill ทำให้เขาคีย์ไม่ถนัด ไม่ทันใจลูกค้าก็ไม่มา บางทีมาแล้วหนีกลับไปเก่าอีก เดียวนี้ทำธุรกิจค่อนข้างยาก ยังมีโบรกเกอร์ออนไลน์ขึ้นมา ค่าคอมแพนไม่เก็บ ก็หนีไปที่โน่นกันหมด อีกหน่อยอาชีพ ผู้แนะนำนักลงทุนคงหายไปจากวงการ เพราะลูกค้าไม่ต้องพึ่งผู้แนะนำแล้ว ปัจจุบันลูกค้าเก่งกว่าอยู่แล้ว จะเอาอะไรไปสู้กับเขาละ เรื่องกฎระเบียบก็สำคัญนะ คือบางเรื่องออกกฎหมาย พวกเราทำงานยากมาก ต้องยอมรับนะว่าตอนนี้แย่งลูกค้ากันมากเราดึงมา เขาดึงไป (ฝ่ายการตลาด, 2558)

ตอนนี้เนื่องจากเพิ่งเริ่มเข้ามาทำงานใหม่ ปัญหาที่เจอคือ หาเอกสารที่คนเก่าทำให้หาไม่เจอ ไม่รู้ไปเก็บไว้ที่ไหน เกี่ยวกับเรื่องกฎระเบียบต่างๆ ไม่รู้ว่ามีการเขียนนโยบายอะไรไว้บ้าง ครบหรือเปล่า คือไม่มีเอกสารเหลือเลย บางทีอาจต้องทำการ review พวกนโยบายต่างๆ ว่าเรามีครบทุกเรื่องหรือยัง ไม่จั่งอาจโดนปรับ ถ้าทางการเข้าตรวจสอบ ส่วนเรื่องทั่วไปของที่ฝ่ายก็เป็นเรื่องของพนักงานไม่เพียงพอสำหรับการทำหน้าที่ตรวจสอบให้ทั่วทั้งบริษัทเกี่ยวกับเรื่องการทำผิดกฎเกณฑ์ต่างๆ ของฝ่ายต่างๆ แล้วการย้ายคนจากฝ่ายอื่นมานั้น ไม่รับนะคะ เพราะต้องการคนมีประสบการณ์ ย้ายคนจากฝ่ายอื่นมาทำงาน พวกเขาทำไม่ได้เชื่อเถอะ เพราะจั่งไม่รับนะ ส่วนเรื่องการผิดกฎเกณฑ์ต่างๆ ตอนนี้ทางเราเริ่มตรวจแล้วนะคะ ที่พบคือลูกค้าส่งคำสั่งที่ผิดปกติอยู่กลุ่มหนึ่งนะคะ แต่ภาพรวมยังไม่เข้าข่ายพฤติกรรมไม่เหมาะสม และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในปัจจุบัน ด้านการพิจารณาวงเงินลูกค้าในกรณีที่ไม่พบหน้าลูกค้า พบว่ามีขั้นตอนที่ปฏิบัติผิดเกณฑ์ ที่ ASCO กำหนดคือ ในกรณีที่ไม่มีการพบหน้าลูกค้า face to face การให้วงเงินกับลูกค้าต้องเป็นวงเงินที่ไม่มีสาระสำคัญนะ ส่วนเรื่องอื่น การรายงาน STR ยังไม่พบฝ่ายไหนดำเนินการทำหรือตรวจสอบในระบบนะคะ แล้วในกรณีที่ลูกค้านำค่าขายมาชำระมีเกณฑ์ออกใหม่นะคะ ให้ปรับเป็นบัญชี ประเภท cash balance เลย แต่เกณฑ์ของเรายังลดวงเงินอยู่ใช้ไม่ได้นะคะส่วนประเด็นอื่นๆ ยังไม่พบนะคะ ถ้าพบประเด็นปัญหาจะแจ้งให้ทราบอีกทีคะ (ฝ่ายกำกับและตรวจสอบ, 2558)

จากการสนทนากลุ่ม พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นสอดคล้องกันโดย มีตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ที่สามารถแบ่ง เป็น 4 กลุ่มได้ดังนี้

3.1 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องสถานะความเพียงพอทางการเงิน (Prudential Risk) พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นตรงกันหลายประเด็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ความเสี่ยงคือ บริษัทมีเงินทุนหมุนเวียนไม่พอ ไม่สามารถหาแหล่งสำรองเงินได้ในยามฉุกเฉิน ลูกค้าบังคับขายไม่คุ้มหนี้ พิจารณาวงเงินเกินความสามารถที่ลูกค้ามี การดำรงเงินกองทุนต่ำกว่าเกณฑ์ ไม่มีการทบทวนวงเงินของลูกค้าอย่างน้อยปีละครั้ง ไม่มีการพิจารณาถึงลูกค้าที่เป็นกลุ่มเดียวกัน ไม่มีการจำกัดให้ลูกค้าซื้อใน Credit Balance ไม่มีการกำหนดการ call force ของลูกค้า การให้วงเงินของลูกค้าไม่มีหลักฐานทางการเงิน ฝ่ายบริหารความเสี่ยงทำการสลับวงเงินของลูกค้า โดยไม่มีการอนุมัติวงเงิน ไม่มีการทบทวนอัตรา

มาร์จิ้นที่ประกาศ เรทมาร์จิ้นที่ประกาศไม่ตรงกับในระบบ พนักงานคำนวณ NCR ไม่ถูกต้อง มีกลุ่มลูกค้าในลักษณะกระจุกตัว ลูกค้าไม่ได้เป็นผู้รับผลประโยชน์ทอดสุดท้าย ไม่มีการควบคุมลูกค้าในการมอบอำนาจ จ่ายค่าขายหลักทรัพย์โดยที่ลูกค้ายังไม่ได้ทำการชำระเงิน ถอนเงินหลักประกันเกินกว่าภาระหนี้

3.2 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operation Management Risk) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานพบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นตรงกันในเรื่องตัวบ่งชี้ความเสี่ยงดังนี้ การปฏิบัติงานของพนักงานผิดพลาด ไม่ทำตามนโยบาย ไม่จัดกลุ่มเสี่ยงของลูกค้า หน่วยงานกำกับตรวจสอบไม่รัดกุมเพียงพอ ไม่มีการติดตามสาเหตุการส่งเอกสารที่มีการตีคืนเป็นจำนวนมาก การตรวจสอบผู้รับมอบอำนาจไม่ได้ถึงความสัมพันธ์ของลูกค้า ไม่มีการป้องกันข้อมูลลูกค้าไม่ตีพอ ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญของการเข้าถึงข้อมูล การแก้ไขข้อมูลของลูกค้าไม่มีลายเซ็น บริษัทไม่มีระบบตรวจสอบคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ที่ไม่เหมาะสม การขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่การตลาดไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่การตลาดรับคำสั่งจากผู้อื่นที่ไม่ใช่ลูกค้า เจ้าหน้าที่เก็บหลักฐานลูกค้าไว้กับตัว พนักงานขาดประสบการณ์ในการทำงาน เอกสารหาย และจำนวนพนักงานกับปริมาณงานไม่สมดุลกันทำให้การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาด

3.3 ความเสี่ยงเกี่ยวกับการติดต่อกับลูกค้า (Customer Relation Risk) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับลูกค้า โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นตรงกันในเรื่องตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ดังนี้ เจ้าหน้าที่การตลาดให้ราคาขายของลูกค้ามาชำระค่าซื้อ โดยลูกค้าไม่ทราบ บริษัทไม่สอบถามสาเหตุของการผิดนัดชำระราคา เจ้าหน้าที่แจ้งเปลี่ยนข้อมูลของลูกค้า โดยลูกค้าไม่ทราบเรื่อง ไม่มีการโทรยืนยันถึงการฝาก ถอน หุ้น หรือเงิน จากบัญชีของลูกค้า เจ้าหน้าที่ไม่ตรวจสอบข้อมูลเมื่อมีการออกสื่อ ถูกลูกค้าร้องเรียนเรื่องข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่มีการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า ยินยอมให้ลูกค้าถอนเงินทางโทรศัพท์

3.4 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology Risk) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับทางด้านระบบของข้อมูลในองค์กร โดยให้ผู้ข้อมูลหลักมีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องตัวบ่งชี้ความเสี่ยงคือ ระบบเทคโนโลยีไม่เสถียร ระบบงานมีความล่าช้า ไม่มีการฝึกสอนถึงระบบงานหรือกระบวนการทำงานทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ พนักงานไม่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ใหม่ ระบบไอทีไม่มีการจัดเก็บข้อมูลที่ดี ไม่มีการจัดเก็บถึงรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลที่ใช้งานแก้ไขในเรื่องต่างๆ หรือการเข้าถึงของข้อมูลของผู้มีอำนาจที่เหมาะสม การยกระบบข้อมูลไม่ขึ้นตามเป็นจริง ข้อมูลสูญหายจากระบบ

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกและผลการสนทนากลุ่ม มีตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่แยกประเด็นไว้ 4 ด้าน ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 9 ผลการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการหลักทรัพย์ (ต่อ)

	ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	ลำดับความเสี่ยง					ตัวบ่งชี้		Remark
		1	2	3	4	5	เป็น ความเสี่ยง	ไม่เป็น ความเสี่ยง	
1.20	การแก้ไขข้อมูลลูกค้าไม่มีลายเซ็น								
1.21	การแก้ไขข้อมูลลูกค้าไม่มีการสอบยืนยันข้อมูล								
1.22	สัญญาลูกค้ามีเซ็นมอบอำนาจลอยไว้								
1.23	ไม่รายงานธุรกรรมอันควรสงสัย								
1.24	บัญชี port ชื่อขายไม่เหมาะสม								
1.25	เจ้าหน้าที่การตลาดตัดสินใจซื้อขายแทนลูกค้าเอง								
1.26	ลูกค้ามอบอำนาจให้พนักงานหลักทรัพย์ทำธุรกรรมแทน								
1.27	การควบคุมดูแลและป้องกันข้อมูลไม่ติดพอ พนักงานสาขาสามารถเรียกข้อมูลของสำนักงานใหญ่ได้								
1.28	เจ้าหน้าที่การตลาดตัดสินใจแทนลูกค้า								
1.29	บริษัทไม่ได้กำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร								
1.30	บริษัทไม่มีวิธีตรวจสอบการส่งคำสั่งซื้อขายไม่เหมาะสม								
1.31	นำเอกสารของลูกค้ามาใช้ไม่มีความลับ								
1.32	การขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่การตลาดไม่ถูกต้องและครบถ้วน								
1.33	ไม่มีการกำหนดเกณฑ์กรณีญาติพนักงานมาเปิดบัญชี								
1.34	สัญญาแต่งตั้งตัวแทนใช้กับผลิตภัณฑ์ทุกตัวซึ่งไม่เหมาะสม								
1.35	ไม่มีการติดตามการซื้อขายที่มีลักษณะกระจุกตัว								
1.36	เจ้าหน้าที่การตลาดรับคำสั่งซื้อจากผู้อื่นที่ไม่ใช่ลูกค้า								
1.37	เจ้าหน้าที่เก็บหลักฐานลูกค้าไว้กับตัวเอง								
1.38	เจ้าหน้าที่การตลาดรับคำสั่งลูกค้าไม่มีการอัดเทป								
1.39	ผู้จัดทำทวีแควาะห์ไม่มีความรอบคอบ บางฉบับมีชื่อของผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตอยู่ในทวีแควาะห์								
1.40	ไม่จัดทำ kyc ผู้รับมอบอำนาจ								

ตารางที่ 9 ผลการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการหลักทรัพย์ (ต่อ)

	ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	ลำดับความเสี่ยง					ตัวบ่งชี้		Remark
		1	2	3	4	5	เป็น ความเสี่ยง	ไม่เป็น ความเสี่ยง	
1.41	ไม่ตรวจสอบรายลายมือชื่อเมื่อลูกค้าทำธุรกรรม								
1.42	ไม่ได้จัดทำฐานข้อมูลในการลงโทษผู้แนะนำการลงทุน								
1.43	เรียก report ผิดวัน								
1.44	Set IM ผิด								
1.45	ลืมส่งรายงานทางการ								
1.46	ส่งข้อมูลให้ทางการผิดวัน								
1.47	รายงานข้อมูลไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริง								
1.48	ไม่มีมาตรการสำหรับดูแลลูกค้าข้ามอำนาจ								
1.49	พนักงานไม่เพียงพอ								
1.50	พนักงานขาดประสบการณ์ในการทำงาน								
1.51	ประธานบริหารและประธานบริษัทเป็นบุคคลคนเดียว ไม่มีการกระจายอำนาจ								
1.52	ไม่ตรวจสอบรายชื่อบุคคลค้ากับบุคคลทางการเมือง								
1.53	ฝ่ายตรวจสอบ ไม่สามารถตรวจได้ครบทุกประเด็นสำคัญ								
1.54	เงินเดือนไม่เข้าบัญชีพนักงาน								
1.55	พนักงานไม่ส่งใบลางาน								
1.56	มีการแชร์ไฟล์ข้อมูลลูกค้าไปให้พนักงานสายงานอื่น								
1.57	พนักงานไม่แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ								
1.58	รายงานอนุมัติต่างๆ ไม่มีลายมือชื่อผู้อนุมัติ								
1.59	ไม่มีการตรวจสอบทางด้านไอที								
1.60	บันทึกข้อมูลลูกค้าเข้าระบบผิด								
1.61	แจ้งยอดเงินค่าจ่ายหลักทรัพย์ลูกค้าผิดยอด								
1.62	ไม่มีการแจ้งลูกค้าถึงการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล								

ตารางที่ 11 ผลการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ (ต่อ)

	ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	ลำดับความเสี่ยง					ตัวบ่งชี้		Remark
		1	2	3	4	5	เป็น ความเสี่ยง	ไม่เป็น ความเสี่ยง	
1.10	ไม่มีระบบสำรองในกรณีฉุกเฉิน								
1.11	ไม่ทำแผนฉุกเฉิน								
1.12	ระบบ ไอที ไม่มีการจัดเก็บข้อมูล ถึงการเข้าใช้งาน								
1.13	ไม่มีการป้องกันการไหลดโปรแกรมจากข้างนอกมาใช้ที่บริษัท								
1.14	ระบบงานไม่ทันสมัยสู้คู่แข่งไม่ได้								
1.15	มีการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลเกี่ยวกับระบบงานบ่อยครั้ง								
1.16	เมื่อมีการเปลี่ยนระบบ ข้อมูลเดิมหาย								
1.17	ยกระบบ ขึ้นfront ไม่ update								

จากตารางที่ 11 ผลการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม โดยแยกประเด็นความเสี่ยงไว้ 4 กลุ่ม สรุปได้ดังนี้ ความเสี่ยงทางด้านสภาพคล่องและความพอเพียงของฐานะทางการเงินของบริษัท (Prudential Risk) พบว่ามีตัวบ่งชี้ความเสี่ยง จำนวน 32 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Management Risk) มีตัวบ่งชี้ความเสี่ยง จำนวน 83 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer Relation Risk) มีตัวบ่งชี้ความเสี่ยง จำนวน 15 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology Risk) มีตัวบ่งชี้ความเสี่ยง จำนวน 17 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความเสี่ยง เพื่อหาความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่

1. ผลการประเมินความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ด้วยตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ภายใต้แนวทางการประเมินความเสี่ยงของโคโซ (COSO) เมื่อได้ตัวบ่งชี้ความเสี่ยงจากการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึกมาแล้ว ขั้นตอนที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาต่อไปคือการประเมินถึงโอกาสที่เกิดของความเสี่ยงว่ามีความถี่ในการเกิดบ่อยแค่ไหนและผลกระทบ ที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทหลักทรัพย์ ถึงระดับความรุนแรงหรือความเสียหายที่จะเกิดกับองค์กร โดยให้ระดับความสำคัญของความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ทำการแบ่งตัวบ่งชี้ความเสี่ยงออกเป็น 4 กลุ่มความเสี่ยง คือ 1.ด้านสภาพคล่องและความพอเพียงของฐานะทางการเงินของบริษัท (Prudential Risk) 2. ด้านการปฏิบัติการ (Operation Risk) 3. ด้านที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer Relation Risk) 4.ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology Risk) เพื่อนำมาประเมินถึงตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ที่เป็นความเสี่ยงและส่งผลกระทบต่อกิจการของบริษัท สำหรับตัวบ่งชี้ความเสี่ยงบางตัวเมื่อนำมาเข้าเกณฑ์ประเมินแล้ว พบว่า มีความเสี่ยงน้อยมาก หรือแทบไม่เกิดความเสี่ยงเลย จึงทำการตัดทิ้งไป ไม่ถือเป็นความเสี่ยง

จากการประเมินผลหาตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ พบว่ามีตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่คงเหลือเป็นความเสี่ยง ของบริษัทหลักทรัพย์ ดังตารางที่ 12 ต่อไปนี้

ตารางที่ 12 ผลการประเมินความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ ด้านสภาพคล่อง

ลำดับ	ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง	คะแนนประเมินเฉลี่ย	เป็นความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	ระดับการจัดการ
1	บริษัทเงินทุนหมุนเวียนไม่พอ	3.82	✓	สูง	ควบคุม
2	ไม่สามารถหาแหล่งสำรองเงินได้ยามฉุกเฉิน	2.71	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
3	ลูกค้าบังคับขายไม่คุ้มหนี้	3.41	✓	สูง	ควบคุม
4	พิจารณาวงเงินเกินความสามารถที่ลูกค้ามี	3.47	✓	สูง	ควบคุม
5	การดำรงเงินกองทุนต่ำกว่าเกณฑ์	3.06	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
6	มีการให้ลูกค้าซื้อเกินวงเงิน	2.94	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
7	หลักทรัพย์ที่ลูกค้านำมาแสดงไม่มีสภาพคล่อง	2.12	✓	น้อย	หลีกเลี่ยง
8	ไม่มีการทบทวนวงเงินลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	1.88	✓	น้อย	หลีกเลี่ยง
9	ไม่มีการพิจารณาวงเงินลูกค้ากลุ่มเดียวกัน	2.12	✓	น้อย	หลีกเลี่ยง
10	ไม่มีการจำกัดจำนวนหลักทรัพย์ที่ซื้อใน margin	2.88	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
11	ไม่มีการกำหนด การ call force ลูกค้า	2.47	✓	ปานกลาง	ป้องกัน
12	การให้วงเงินลูกค้า โดยไม่มีหลักฐานทางการเงิน	2.53	✓	น้อย	หลีกเลี่ยง
13	ฝ่ายบริหารความเสี่ยงสลับวงเงินลูกค้า โดยที่ไม่อนุมัติ	1.88	✓	น้อย	หลีกเลี่ยง
14	ไม่ทบทวนอัตรามาร์จิ้นที่ประกาศ	3.12	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
15	ลูกค้า overdue ไม่ทำการ lock ทุกบัญชี	2.59	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
16	อัตรามาร์จิ้นที่ประกาศ front ไม่ตรง back	3.65	✓	สูง	ควบคุม
17	ยินยอมให้ฝ่ายการตลาดโอนรายการผิดพลาดเข้า port error โดยไม่มีเหตุผลอันควร	2.82	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
18	พนักงานคำนวณ ncr ไม่ถูกต้อง	2.06	✓	น้อย	ป้องกัน
19	บริษัทกู้ยืมเงินเพื่อให้บริษัทแม่ยืมต่อ	2.18	✓	น้อย	ป้องกัน
20	มีการโอนผิดพลาดระหว่างบัญชีโดยไม่เช็ควงเงิน	3.82	✓	สูง	ควบคุม
21	เรียกข้อมูลผิดตัวทำให้เกิดสับสนใจผิดพลาด	2.29	✓	น้อย	ป้องกัน
22	มีกลุ่มลูกค้าในลักษณะกระจุกตัว	4.12	✓	สูงมาก	ควบคุม
23	ลูกค้าโอนหลักทรัพย์เพื่อปรับวงเงินและทำการโอนออกในเวลาอันใกล้	2.53	✓	น้อย	ป้องกัน
24	ลูกค้าไม่ได้เป็นผู้รับผลประโยชน์ทอดสุดท้าย	4.18	✓	สูง	ควบคุม
25	ไม่มีเกณฑ์ในการควบคุมลูกค้ามอบอำนาจ	3.59	✓	สูง	ควบคุม
26	การเรียกหลักประกันไม่ครบตามเกณฑ์ที่กำหนด	2.41	✓	น้อย	ป้องกัน
27	Port ไม่มีการตั้งเกณฑ์การขาดทุน	1.76	X	น้อยมาก	ยอมรับ
28	ลูกค้ามีปัญหาชำระราคา	3.53	✓	สูง	ควบคุม
29	จ่ายค่าขายหลักทรัพย์โดยลูกค้าไม่ได้ชำระเงิน	2.94	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
30	จ่ายค่าขายหลักทรัพย์ก่อนครบกำหนด	2.82	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
31	ถอนหลักประกันเกินกว่าภาระหนี้ที่มี	3.06	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
32	โอนย้ายรายการผิดพลาดโดยที่ไม่ใช่รายการผิดพลาด	2.94	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง

หมายเหตุ : จากการสรุปผลการประเมินความเสี่ยงของผู้เชี่ยวชาญ 17 ท่าน

☑ หมายถึง เป็นความเสี่ยง

☒ หมายถึง ไม่เป็นความเสี่ยง

ตารางที่ 13 ผลการประเมินความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ ด้านการปฏิบัติการ

ลำดับ	ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง	คะแนน ประเมินเฉลี่ย	เป็น ความเสี่ยง	ระดับ ความเสี่ยง	ระดับ การจัดการ
1	พนักงานไม่ทำการพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าในขั้นตอนการเปิดบัญชี	3.59	✓	สูง	ควบคุม
2	จัดกลุ่มความเสี่ยงลูกค้าผิด	1.76	X	น้อยมาก	ยอมรับ
3	ไม่ทำการทบทวน kyc และ cdd	1.88	✓	น้อย	ป้องกัน
4	บริษัทไม่จัดเก็บการบันทึกให้คำแนะนำแก่นักลงทุน	3.59	✓	สูง	ควบคุม
5	นักวิเคราะห์ไม่เก็บบทวิเคราะห์ให้ครบถ้วน	3.41	✓	สูง	ควบคุม
6	การจัดเก็บหลักฐานคำสั่งซื้อขายของลูกค้าไม่ครบถ้วน	3.18	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
7	ไม่มีการติดตามสาเหตุการส่งเอกสารที่มีการตีคืนเป็นจำนวนมาก	2.94	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
8	หน่วยงานกำกับตรวจสอบไม่รัดกุมเพียงพอ	3.24	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
9	เจ้าหน้าที่ไม่เข้มงวดในการป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายใน และความขัดแย้งทางผลประโยชน์	4.24	✓	สูงมาก	ควบคุม
10	ลูกค้าใช้ช่องทางในการส่งคำสั่งไม่ตรงตามเกณฑ์ของบริษัท เช่นทางไลน์	4.18	✓	สูง	ควบคุม
11	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลบทวิเคราะห์ไม่ดีพอ โดยออกบทวิเคราะห์ที่ตัวเองจำหน่าย	2.94	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
12	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์จัดเก็บข้อมูลลูกค้าไว้กับตัว ทำให้ตรวจสอบไม่ได้	2.82	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
13	การซื้อขายเข้าขายพฤติกรรมไม่เหมาะสม	4.18	✓	สูง	ควบคุม
14	การตรวจสอบผู้มอบอำนาจไม่ดีพอ ไม่ระบุถึงความสัมพันธ์	1.71	X	น้อยมาก	ยอมรับ
15	แผนงานตรวจสอบไม่ครบถ้วน ไม่รายงานให้ผู้บริหารทราบ	3.12	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
16	บริษัทไม่เข้มงวดเรื่องการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเกณฑ์	3.41	✓	สูง	ควบคุม
17	การจัดเรื่องร้องเรียนไม่รัดกุม โดยไม่เสร็จในเวลาอันควร	1.88	✓	น้อย	ป้องกัน

หมายเหตุ : จากการสรุปผลการประเมินความเสี่ยงของผู้เชี่ยวชาญ 17 ท่าน

✓ หมายถึง เป็นความเสี่ยง

✗ หมายถึง ไม่เป็นความเสี่ยง

ตารางที่ 13 ผลการประเมินความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ ด้านการปฏิบัติการ (ต่อ)

ลำดับ	ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง	คะแนนประเมินเฉลี่ย	เป็นความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	ระดับการจัดการ
18	ไม่รัดกุมในการทำธุรกรรมของลูกค้า ล่วงรู้ข้อมูลของลูกค้ารายอื่น	2.76	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
19	การดูแลป้องกันข้อมูลของบริษัทไม่ดีพอ ไม่มีการจัดลำดับชั้นตามอำนาจ	2.65	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
20	การแก้ไขข้อมูลของลูกค้าไม่มีลายเซ็น	2.24	✓	น้อย	ป้องกัน
21	การแก้ไขข้อมูลของลูกค้าไม่มีการสอบย้อน	3.12	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
22	สัญญาของลูกค้ามีการมอบอำนาจลอยไว้	1.35	X	น้อยมาก	ยอมรับ
23	ไม่รายงานธุรกรรมอันควรสงสัย	2.12	✓	น้อย	ป้องกัน
24	บัญชี port ซื้อขายไม่เหมาะสม	2.59	✓	น้อย	ป้องกัน
25	เจ้าหน้าที่การตลาดตัดสินใจซื้อขายแทนลูกค้า	3.18	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
26	ลูกค้ามอบอำนาจให้พนักงานทำธุรกรรมแทน	2.41	✓	น้อย	ป้องกัน
27	การควบคุมดูแลและป้องกันข้อมูลไม่ดีพอ พนักงานสาขา สามารถเรียกข้อมูลของสำนักงานใหญ่ได้	3.24	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
28	เจ้าหน้าที่การตลาดซื้อขายบัญชีลูกค้า	3.29	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
29	บริษัทไม่กำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร	1.94	✓	น้อย	ป้องกัน
30	บริษัทไม่มีวิธีตรวจสอบคำสั่งไม่เหมาะสม	2.35	✓	น้อย	ป้องกัน
31	นำเอกสารของลูกค้ามาใช้ไม่เป็นความลับ	1.76	X	น้อยมาก	ยอมรับ
32	การขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่การตลาดไม่ถูกต้องครบถ้วน	2.76	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
33	ไม่มีการกำหนดเกณฑ์ญาติพนักงานมาเปิดบัญชี	1.29	X	น้อยมาก	ยอมรับ
34	สัญญาแต่งตั้งตัวแทนใช้กับใช้กับผลิตภัณฑ์ทุกตัวไม่เหมาะสม	1.53	X	น้อยมาก	ยอมรับ
35	ไม่มีการติดตามถึงการซื้อขายลักษณะกระจุกตัว	2.24	✓	น้อย	ป้องกัน
36	เจ้าหน้าที่การตลาดรับคำสั่งซื้อจากผู้อื่นไม่ใช่ลูกค้า	3.53	✓	สูง	ควบคุม
37	เจ้าหน้าที่เก็บหลักฐานลูกค้าไว้กับตัวเอง	2.76	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
38	เจ้าหน้าที่การตลาดรับคำสั่งลูกค้าไม่มีการอัดเทป	4.06	✓	สูง	ควบคุม

หมายเหตุ : จากการสรุปผลการประเมินความเสี่ยงของผู้เชี่ยวชาญ 17 ท่าน

✓ หมายถึง เป็นความเสี่ยง

✗ หมายถึง ไม่เป็นความเสี่ยง

ตารางที่ 13 ผลการประเมินความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ ด้านปฏิบัติการ (ต่อ)

ลำดับ	ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง	คะแนน ประเมินเฉลี่ย	เป็น ความเสี่ยง	ระดับ ความเสี่ยง	ระดับ การจัดการ
39	ผู้ทำบทวิเคราะห์ที่ไม่มีควมรอบคอบบางฉบับ โดยมีชื่อของผู้ไม่ได้รับอนุญาต อยู่ในบทวิเคราะห์	2.71	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
40	ไม่จัดทำ kyc ผู้รับมอบอำนาจ	3.06	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
41	ไม่ตรวจสอบลายมือชื่อเมื่อลูกค้าทำธุรกรรม	3.41	✓	สูง	ควบคุม
42	ไม่จัดทำฐานข้อมูล ในการลงทะเบียนนำการลงทุน	1.59	X	น้อยมาก	ยอมรับ
43	เรียก report ผิดวัน	1.35	X	น้อยมาก	ยอมรับ
44	Set IM ผิด	2.18	✓	น้อย	ป้องกัน
45	ลืมส่งรายงานทางการ	2.29	✓	น้อย	ป้องกัน
46	ส่งข้อมูลให้ทางการผิดวัน	2.24	✓	น้อย	ป้องกัน
47	รายงานข้อมูลไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง	2.47	✓	น้อย	ป้องกัน
48	ไม่มีมาตรการดูแลสำหรับลูกค้ารับมอบอำนาจ	2.59	✓	น้อย	ป้องกัน
49	พนักงานไม่เพียงพอ	4.06	✓	สูง	ควบคุม
50	พนักงานขาดประสบการณ์ในการทำงาน	3.88	✓	สูง	ควบคุม
51	ประธานบริหารและประธานบริษัทเป็นคนๆ เดียวกัน ไม่มีการกระจายอำนาจ	2.35	✓	น้อย	ป้องกัน
52	ไม่ตรวจสอบรายชื่อลูกค้ากับบุคคลทางการเมือง	2.24	✓	น้อย	ป้องกัน
53	ฝ่ายตรวจสอบไม่สามารถตรวจสอบได้ทุกประเด็นสำคัญ	2.41	✓	น้อย	ป้องกัน
54	เงินเดือนไม่เข้าบัญชีพนักงาน	1.41	X	น้อยมาก	ยอมรับ
55	พนักงานไม่ส่งใบลางาน	1.18	X	น้อยมาก	ยอมรับ
56	มีการแชร์ไฟล์ข้อมูลลูกค้า ให้พนักงานสายงานอื่น	2.00	✓	น้อย	ป้องกัน
57	พนักงานไม่แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ	2.59	✓	น้อย	ป้องกัน
58	ไม่มีการตรวจสอบทางด้านไอที	2.35	✓	น้อย	ป้องกัน

หมายเหตุ : จากการสรุปผลการประเมินความเสี่ยงของผู้เชี่ยวชาญ 17 ท่าน

✓ หมายถึง เป็นความเสี่ยง

✗ หมายถึง ไม่เป็นความเสี่ยง

ตารางที่ 13 ผลการประเมินความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ ด้านปฏิบัติการ (ต่อ)

ลำดับ	ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง	คะแนน ประเมินเฉลี่ย	เป็น ความเสี่ยง	ระดับ ความเสี่ยง	ระดับ การจัดการ
59	รายงานอนุมัติต่างๆ ไม่มีลายมือชื่อผู้อนุมัติ	2.82	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
60	บันทึกข้อมูลลูกค้าเข้าระบบผิด	2.88	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
61	แจ้งยอดเงินค่าจ่ายหลักทรัพย์ลูกค้าผิดยอด	2.71	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
62	ไม่มีการแจ้งลูกค้าถึงการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล	3.12	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
63	ไม่มีกระบวนการให้ผู้อื่นที่ไม่ใช่ลูกค้าใช้ทรัพย์สินของบริษัท	1.18	X	น้อยมาก	ยอมรับ
64	ไม่รายงานการเคลื่อนย้ายเงินออกนอกประเทศ	1.88	✓	น้อย	ป้องกัน
65	ตรวจพบข้อบกพร่องแต่ไม่รีบแก้ไข	2.06	✓	น้อย	ป้องกัน
66	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ไม่มีกฎหมายเพียงพอ	2.18	✓	น้อย	ป้องกัน
67	ปลด lock บัญชีหน้าบ้าน ไม่ปลดหลังบ้าน	2.29	✓	น้อย	ป้องกัน
68	ไม่มีการรายงานยอดทรัพย์สินของลูกค้า	3.06	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
69	รายงานมีข้อมูลผิดพลาด	3.24	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
70	มีการรับใบหุ้นโดยไม่ออกใบรับ	1.18	X	น้อยมาก	ยอมรับ
71	พนักงานขาดความรู้ในกระบวนการปฏิบัติงาน	4.53	✓	สูงมาก	ควบคุม
72	พนักงานไม่ติดตามกฎระเบียบใหม่ๆ	4.06	✓	สูง	ควบคุม
73	ไม่มีการจัดอบรมให้ความรู้พนักงาน	1.41	X	น้อยมาก	ยอมรับ
74	รายการโอนย้ายผิดพลาดไม่ตรวจที่มาของคำสั่ง	2.41	✓	น้อย	ป้องกัน
75	ไม่แบ่งแยกพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ทำให้รู้ข้อมูลภายใน	1.71	X	น้อยมาก	ยอมรับ
76	ไม่มีการระงับยอดหลักทรัพย์ของลูกค้า	3.59	✓	สูง	ควบคุม
77	ไม่แจ้งกรณีลูกค้าถือครองหลักทรัพย์หมดอายุ	3.47	✓	สูง	ควบคุม
78	จัดกลุ่มความเสี่ยงลูกค้าไว้หลายระดับ	1.29	X	น้อยมาก	ยอมรับ
79	ฝ่ายบริหารความเสี่ยงไม่มีเครื่องมือในการจับความเสี่ยงของหน่วยงาน	2.88	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
80	ระเบียบข้อบังคับใหม่ขัดแย้งกันเอง	1.76	X	น้อยมาก	ยอมรับ

หมายเหตุ : จากการสรุปผลการประเมินความเสี่ยงของผู้เชี่ยวชาญ 17 ท่าน

✓ หมายถึง เป็นความเสี่ยง

✗ หมายถึง ไม่เป็นความเสี่ยง

ตารางที่ 13 ผลการประเมินความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ ด้านปฏิบัติการ (ต่อ)

ลำดับ	ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง	คะแนนประเมินเฉลี่ย	เป็นความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	ระดับการจัดการ
81	บุคลากรขาดความช่วยเหลือกัน	1.18	X	น้อยมาก	ยอมรับ
82	ไม่กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงให้ครบ	1.71	X	น้อยมาก	ยอมรับ
83	มีการทุจริตในหน้าที่	1.82	✓	น้อย	ป้องกัน

หมายเหตุ : จากการสรุปผลการประเมินความเสี่ยงของผู้เชี่ยวชาญ 17 ท่าน

หมายถึง เป็นความเสี่ยง หมายถึง ไม่เป็นความเสี่ยง

ตารางที่ 14 ผลการประเมินความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ ด้านที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ลำดับ	ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง	คะแนนประเมินเฉลี่ย	เป็นความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	ระดับการจัดการ
1	เจ้าหน้าที่การตลาดให้นำค่าขายหุ้นลูกค้ามาชำระค่าซื้อ โดยลูกค้าไม่ทราบ	2.47	✓	น้อย	ป้องกัน
2	บริษัทไม่สอบถามสาเหตุการผิดนัดชำระหนี้	2.59	✓	น้อย	ป้องกัน
3	เจ้าหน้าที่การตลาดแจ้งเปลี่ยน password ของลูกค้า โดยลูกค้าไม่ทราบเรื่อง	3.76	✓	สูง	ควบคุม
4	เจ้าหน้าที่ไม่มีการสอบยืนยันการฝากถอนหลักทรัพย์	3.35	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
5	เจ้าหน้าที่ไม่มีการสอบยืนยัน การฝากถอนเงิน	3.53	✓	สูง	ควบคุม
6	เจ้าหน้าที่ไม่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเมื่อออกสื่อ	3.41	✓	สูง	ควบคุม
7	ฝ่ายตรวจสอบไม่มีความเป็นอิสระ	3.24	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
8	การจัดโครงสร้างองค์กรเอื้อผลประโยชน์กัน	2.88	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
9	ไม่มีการตรวจสอบที่อยู่ของพนักงานและลูกค้าว่าตรงกัน	3.88	✓	สูง	ควบคุม
10	ถูกร้องเรียนเนื่องจากข้อมูลไม่ถูกต้อง	4.18	✓	สูง	ควบคุม
11	ไม่มีการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า	3.71	✓	สูง	ควบคุม
12	ทำรายการไปก่อน ลูกค้าตามเซ็นภายหลัง	4.71	✓	สูงมาก	ควบคุม
13	ยินยอมให้ลูกค้าถอนเงินทางโทรศัพท์	3.65	✓	สูง	ควบคุม
14	ยอดหลักทรัพย์ของลูกค้าหาย	3.53	✓	สูง	ควบคุม
15	ไม่มีการแจ้งยอดหลักทรัพย์คงเหลือต่อลูกค้า	3.65	✓	สูง	ควบคุม

หมายเหตุ : จากการสรุปผลการประเมินความเสี่ยงของผู้เชี่ยวชาญ 17 ท่าน

หมายถึง เป็นความเสี่ยง หมายถึง ไม่เป็นความเสี่ยง

ตารางที่ 15 ผลการประเมินความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ

ลำดับ	ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง	คะแนนประเมินเฉลี่ย	เป็นความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	ระดับการจัดการ
1	ระบบเทคโนโลยีไม่เสถียร	4.12	✓	สูง	ควบคุม
2	ระบบงานช้า	1.65	X	น้อยมาก	ยอมรับ
3	ไม่มีการฝึกสอนถึงระบบงานใหม่และวิธีการใช้งาน	1.76	X	น้อยมาก	ยอมรับ
4	พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี	1.59	X	น้อยมาก	ยอมรับ
5	พนักงานไม่เข้าใจระบบงานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่	2.82	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
6	ไม่มีระบบรองรับสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่	2.76	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
7	ไม่มีระบบจัดเก็บเทปบันทึกการให้คำแนะนำ	3.47	✓	สูง	ควบคุม
8	ระบบหยุดทำงานระหว่างเทรด	3.71	✓	สูง	ควบคุม
9	ไม่มีระบบสำรอง	3.35	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
10	ไม่ทำแผนฉุกเฉิน	2.59	✓	น้อย	ป้องกัน
11	ระบบไอที ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลถึงการเข้าใช้งาน	2.53	✓	น้อย	ป้องกัน
12	ไม่มีระบบตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูล	3.47	✓	สูง	ควบคุม
13	ไม่มีการป้องกันการไหลดโปรแกรมจากภายนอกมาใช้ที่บริษัท	1.65	X	น้อยมาก	ยอมรับ
14	ระบบงานไม่ทันสมัยสู้คู่แข่งไม่ได้	2.35	✓	ปานกลาง	ป้องกัน
15	มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลบ่อยครั้ง	2.06	✓	น้อย	ป้องกัน
16	มีการเปลี่ยนระบบข้อมูลเดิมหาย	2.82	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง
17	ยกระดับขึ้น front ไม่ update	2.76	✓	ปานกลาง	หลีกเลี่ยง

หมายเหตุ : จากการสรุปผลการประเมินความเสี่ยงของผู้เชี่ยวชาญ 17 ท่าน

✓ หมายถึง เป็นความเสี่ยง

✗ หมายถึง ไม่เป็นความเสี่ยง

จากตารางที่ 15 ผลการประเมินตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ตามแนวทางของโคโซ (COSO) ความเสี่ยงในด้านสภาพคล่อง และความเพียงพอของสถานะทางการเงิน (Prudential Risk) มีตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยงจำนวน 31 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยงพบว่าตัวบ่งชี้ความเสี่ยงสำหรับด้านนี้คือ ไม่มีการตั้งเกณฑ์การขาดทุนของพอร์ต ความเสี่ยงในด้านปฏิบัติการ (Operation Management Risk) มีตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยงเหลืออยู่จำนวน 65 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง พบว่าตัวบ่งชี้ที่ไม่เป็นความเสี่ยงสำหรับด้านนี้คือ การจัดกลุ่มเสี่ยงของลูกค้าผิด การตรวจสอบผู้รับมอบอำนาจไม่ระบุถึงความสัมพันธ์ สัญญาของลูกค้ามีการมอบอำนาจลอยไว้ นำเอกสารข้อมูลของลูกค้ามาใช้ไม่เป็นความลับ ไม่มีการกำหนดเกณฑ์ญาติพนักงานมาเปิดบัญชี สัญญาแต่งตั้งตัวแทนใช้ได้กับหลายผลิตภัณฑ์ ไม่ทำฐานข้อมูลในการลงโทษพนักงาน เรียกรายงานผิดวัน เงินเดือนไม่เข้าบัญชีพนักงาน พนักงานไม่ส่งใบลา ไม่มีกระบวนการให้ผู้อื่นมาใช้ทรัพย์สินของบริษัท

มีการรับใบหุ้นโดยไม่ออกใบรับ ไม่มีการจัดอบรมให้ความรู้พนักงาน ไม่แบ่งพื้นที่ให้ปฏิบัติงานเป็นสัดส่วน จัดกลุ่มเสี่ยงลูกค้าไว้หลายระดับ ระเบียบข้อบังคับใหม่ขัดแย้งกันเอง บุคลากรขาดความช่วยเหลือกัน ไม่กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงให้ครบถ้วน ความเสี่ยงในด้านที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer Relation Risk) มีตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยง จำนวน 15 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยงเป็นความเสี่ยงทุกตัว ความเสี่ยงในด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology Risk) มีตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยงจำนวน 13 ตัวบ่งชี้ พบว่าไม่เป็นความเสี่ยงคือ ระบบงานซ้ำ ไม่มีการฝึกอบรมระบบงานใหม่ พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ไม่มีการป้องกันการไหลดโปรแกรมจากภายนอก



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินผลการจัดการความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 2 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และการวิจัยเอกสาร เพื่อนำไปสู่แนวโน้มทั่วไปของการบริหารงานที่นำไปสู่ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ตามกรอบความเสี่ยงแบบอาร์บีเอ (RBA) การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม เพื่อนำไปสู่การคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงจากการดำเนินงานตามแนวทางโคโซ (COSO) ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความเสี่ยงเพื่อหาตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ ด้วยวิธีการประเมินถึงความถี่ที่เกิดความเสี่ยง และผลกระทบที่มีระดับความรุนแรงต่อกิจการบริษัทหลักทรัพย์ โดยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับคือ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 สรุปผลการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและการวิจัยเอกสาร

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร บทความ วารสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลการตรวจสอบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบ เพื่อหาแนวโน้มทั่วไปของการบริหารงานที่นำไปสู่ความเสี่ยงของบริษัท โดยการวิเคราะห์เนื้อหาประเด็นของปัญหาที่บริษัทส่วนใหญ่พบ นำมาแยกประเด็น ความเสี่ยง 4 ด้าน ประกอบด้วย

1.1.1 ความเสี่ยงทางด้านสภาพคล่องและความพอเพียงของสถานะทางการเงินของบริษัท (Prudential Risk) พบว่า แนวโน้มความเสี่ยงส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของเงินสำรองของบริษัทไม่เพียงพอ การให้สินเชื่อเกินกว่าฐานะทางการเงินของบริษัทที่มีอยู่ การอนุมัติวงเงินลูกค้าไม่เหมาะสมกับฐานะทางการเงินของลูกค้า และการหาแหล่งสำรองเงินทุนในยามฉุกเฉินไม่ได้

1.1.2 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operation Management Risk) พบว่า แนวโน้มความเสี่ยงส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามนโยบายหรือกฎเกณฑ์ที่ทางการกำหนดไว้หรือไม่เป็นไปตามนโยบายของบริษัทที่ตั้งเกณฑ์ไว้ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความผิดพลาด ขาดความรัดกุมในการทำงาน บุคลากรขาดประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานขาดความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน พนักงานขาดความรู้เกี่ยวกับเรื่องของกฎเกณฑ์ที่จะปฏิบัติ

1.1.3 ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer Relation Risk) พบว่าแนวโน้มความเสี่ยงส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการเกี่ยวกับลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจ การมีข้อร้องเรียนของลูกค้า การขาดการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารับทราบถึงกฎระเบียบใหม่ๆ ลูกค้าไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องต่างๆ ทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย

1.1.4 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology Risk) พบว่าแนวโน้มความเสี่ยงส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของระบบคอมพิวเตอร์ขององค์กรหยุดทำงาน ไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองในยามฉุกเฉินเมื่อระบบงานหลักใช้การไม่ได้ ไม่มีการทำแผนฉุกเฉินสำหรับองค์กร

1.2 สรุปผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 17 คน และการสนทนากลุ่มหัวหน้าฝ่ายต่างๆ ในองค์กร จำนวน 8 ฝ่าย เพื่อศึกษาถึงประเด็นปัญหา แนวโน้มความเสี่ยงอุปสรรคจากการทำงานและผลการดำเนินงานที่ผิดพลาด รวมถึงจุดอ่อนจุดแข็งของแต่ละฝ่ายพร้อมทั้งแนวทางแก้ไข ปัญหาจากการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ที่ได้จากประสบการณ์จริงของผู้ให้ข้อมูลหลัก และได้ให้ความเห็นในแต่ละด้าน พบว่า

1.2.1 ผลการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยง จากการดำเนินงานตามแนวทางโคโซ (COSO) พบว่ามีตัวบ่งชี้ความเสี่ยงทั้งหมดจำนวน 147 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง แบ่งกลุ่มความเสี่ยงเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย

1.2.1.1 ความเสี่ยงทางด้านสภาพคล่องและความพอเพียงของสถานะทางการเงินของบริษัท (Prudential Risk) พบว่ามีตัวบ่งชี้ความเสี่ยง จำนวน 32 ตัวบ่งชี้ประกอบด้วย บริษัทมีเงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอ ไม่สามารถหาแหล่งสำรองเงินทุนได้ยามฉุกเฉิน ลูกค้ายกบัญชีไม่คุ้มหนี้ พิจารณาวงเงินเกินความสามารถที่ลูกค้ามี การดำรงเงินกองทุนต่ำกว่าเกณฑ์ ให้ลูกค้าซื้อเกินวงเงินที่ได้รับอนุมัติ หลักทรัพย์ที่ลูกค้านำมาแสดงไม่มีสภาพคล่อง ไม่มีการทบทวนวงเงินลูกค้า ไม่มีการพิจารณาถึงลูกค้าที่เป็นกลุ่มเดียวกัน ไม่มีการจำกัดจำนวนหลักทรัพย์ที่ซื้อขายในบัญชี Credit Balance ไม่มีการกำหนดการ call force ของลูกค้า การให้วงเงินลูกค้าไม่มีหลักฐานทางการเงิน ฝ่ายบริหารความเสี่ยงทำการสลับวงเงินของลูกค้าโดยยังไม่มีการอนุมัติ ไม่มีการทบทวนอัตรามาร์จิ้นที่ประกาศ อัตรามาร์จิ้นกับประกาศไม่ตรงกัน ลูกค้า over due ไม่ทำการ lock ทุกบัญชี ยินยอมให้ฝ่ายการตลาดโอนรายการผิดพลาดเข้า port บริษัท พนักงานคำนวณ NCR ไม่ถูกต้อง บริษัทกู้ยืมเงินให้บริษัทแม่ยืมต่อ มีการโอนรายการผิดพลาดระหว่างบัญชีโดยไม่เช็ควงเงิน เรียกข้อมูลผิดพลาดทำให้เกิดตัดสินใจผิดพลาด มีกลุ่มลูกค้าในลักษณะกระจุกตัว ลูกค้าโอนหลักทรัพย์มาเพื่อปรับวงเงินและทำการโอนออกในเวลาอันใกล้ ลูกค้าไม่ได้เป็นผู้รับผลประโยชน์ในทอดสุดท้าย ไม่มีเกณฑ์ในการควบคุมลูกค้ามอบอำนาจ การเรียกหลักประกันไม่ครบตามเกณฑ์ที่กำหนด port ลงทุนไม่มีการตั้งเกณฑ์การขาดทุน ลูกค้ามีปัญหาในการชำระราคา จ่ายค่าขายหลักทรัพย์ให้ลูกค้าโดยที่ลูกค้ายังไม่ได้ชำระเงิน จ่ายค่าหลักประกันก่อนครบกำหนด ถอนหลักประกันมากกว่าภาระหนี้ที่มี โอนย้ายรายการผิดพลาด โดยที่ไม่ใช่รายการผิดพลาด

1.2.1.2 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operation Management Risk) พบว่า มีตัวบ่งชี้ความเสี่ยง 83 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ประกอบด้วย พนักงานไม่ทำการพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าในขั้นตอนการเปิดบัญชี จัดกลุ่มเสี่ยงของลูกค้าผิด ไม่ทำการทบทวน KYC และ CDD บริษัทไม่จัดเก็บการบันทึกให้คำแนะนำแก่นักลงทุน นักวิเคราะห์ไม่เก็บบทวิเคราะห์ให้ครบถ้วน การจัดเก็บหลักฐานการซื้อขายของลูกค้าไม่ครบถ้วน ไม่มีการติดตามเอกสารที่มีการตีคืนเป็นจำนวนมาก หน่วยงานกำกับตรวจสอบทำหน้าที่ไม่รัดกุมดีพอ เจ้าหน้าที่ไม่เข้มงวดในการในการป้องกันการใช้

ข้อมูลภายใน และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ลูกค้าใช้ช่องทางการส่งคำสั่งไม่ตรงตามเกณฑ์ของบริษัท เช่นทางไลน์ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลวิเคราะห์ไม่ดีพอ โดยออกบทวิเคราะห์ที่ตัวเองจำหน่าย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เก็บข้อมูลไว้กับตัวทำให้ตรวจสอบไม่ได้ การซื้อขายเข้าขายพฤติกรรมไม่เหมาะสม การตรวจสอบผู้รับมอบอำนาจไม่ดีพอ ไม่ระบุถึงความสัมพันธ์ แผนกตรวจสอบ ทำการตรวจสอบไม่ครบถ้วนไม่รายงานให้ผู้บริหารทราบ บริษัทไม่เข้มงวดเรื่องการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ทางการ การจัดการข้อร้องเรียนไม่เสร็จในเวลาอันควร ไม่รัดกุมในการทำธุรกรรมของลูกค้า ลูกค้ารู้ข้อมูลของลูกค้ารายอื่น การป้องกันข้อมูลของลูกค้าไม่ดีพอ ไม่มีการจัดลำดับชั้นตามมอบอำนาจ การแก้ไขข้อมูลลูกค้าไม่มีลายเซ็น การแก้ไขข้อมูลของลูกค้าไม่มีการสอบย้อนข้อมูล สัญญาลูกค้ามีเซ็นมอบอำนาจลอยไว้ ไม่รายงานธุรกรรมอันควรสงสัย บัญชีport ซื้อขายไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่การตลาดตัดสินใจแทนลูกค้า ลูกค้ามอบอำนาจให้พนักงานทำธุรกรรมแทน การควบคุมและป้องกันข้อมูลไม่ดีพอ พนักงานสาขาเรียกข้อมูลสำนักงานใหญ่ได้ มีการทุจริตในหน้าที่ บริษัทไม่มีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร บริษัทไม่มีการตรวจสอบคำสั่งไม่เหมาะสม นำเอกสารของลูกค้ามาใช้ไม่เป็นการลับ การขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่การตลาดไม่ถูกต้องและครบถ้วน ไม่มีการกำหนดเกณฑ์ในกรณีที่ญาติของพนักงานมาเปิดบัญชี สัญญาแต่งตั้งใช้กับผลิตภัณฑ์ทุกตัวซึ่งไม่เหมาะสม

นอกจากนี้ยังประกอบด้วยไม่มีการติดตามการซื้อขายที่มีลักษณะกระจุกตัว เจ้าหน้าที่การตลาดเก็บหลักฐานข้อมูลของลูกค้าไว้กับตัว เจ้าหน้าที่การตลาดรับคำสั่งซื้อขายจากผู้อื่นที่ไม่ใช่ลูกค้า เจ้าหน้าที่การตลาดรับคำสั่งลูกค้าไม่มีการอัดเทป ผู้จัดทำบทวิเคราะห์ไม่มีความรอบคอบ บางฉบับมีชื่อผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตอยู่ในบทวิเคราะห์ ไม่จัดทำ KYC ผู้รับมอบอำนาจไม่ตรวจสอบรายชื่อเมื่อลูกค้าทำธุรกรรม ไม่จัดทำฐานข้อมูลในการลงโทษ ผู้แนะนำการลงทุนเรียก Report ผิดวัน Set ค่า IM ผิด ลืมส่งรายงานทางการ ส่งข้อมูลให้ทางการผิดวัน รายงานข้อมูลไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริง ไม่มีมาตรการสำหรับดูแลกลุ่มลูกค้ามอบอำนาจ พนักงานมีไม่เพียงพอ พนักงานขาดประสบการณ์ในการทำงาน ประธานบริหารและประธานบริษัทเป็นบุคคลคนเดียวกัน ไม่มีการกระจายอำนาจ ไม่ตรวจสอบรายชื่อบุคคลทางการเมือง ฝ่ายตรวจสอบไม่สามารถตรวจสอบได้ทุกประเด็นสำคัญ เงินเดือนไม่เข้าบัญชีพนักงาน พนักงานไม่ส่งใบลางาน มีการแชร์ไฟล์ข้อมูลไปให้พนักงานหน่วยงานอื่น พนักงานไม่แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ รายการอนุมัติต่างๆ ไม่มีลายมือชื่อผู้อนุมัติ ขาดการตรวจสอบทางด้านไอที บันทึกข้อมูลเข้าระบบผิด แจ้งเงินค่าจ่ายหลักทรัพย์ลูกค้าผิดยอด ไม่มีการแจ้งลูกค้าถึงการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล ไม่มีการบวกรวมการให้ผู้อื่นที่ไม่ใช่ลูกค้ามาใช้ทรัพย์สินของบริษัท ไม่มีการรายงานเคลื่อนย้ายเงินออกนอกประเทศ ตรวจสอบข้อบกพร่องแต่ไม่รับแก้ไข การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ไม่มีหลักเกณฑ์เพียงพอ ปลดlock บัญชีหน้าบ้านไม่ทำการปลดหลังบ้าน ไม่มีการรายงานยอดทรัพย์สินของลูกค้า รายงานมีข้อมูลผิดพลาด มีการรับใบหุ้นโดยไม่มีการออกใบรับ พนักงานขาดความรู้ในกระบวนการปฏิบัติงาน พนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบใหม่ๆ ไม่มีการจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงาน การโอนย้ายรายการผิดพลาดไม่ตรวจที่มาของคำสั่ง ไม่มีการแยกพื้นที่ในการปฏิบัติงานทำให้มีโอกาสล่วงรู้ข้อมูลภายใน ไม่มีการระงับยอดหลักทรัพย์ของลูกค้า ไม่แจ้งกรณีลูกค้าถือครองหลักทรัพย์ใกล้หมดอายุ จัดกลุ่มความเสี่ยงลูกค้าไว้หลายระดับ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงไม่มีเครื่องมือใช้ในการจับความเสี่ยงของหน่วยงาน ระเบียบข้อบังคับใหม่ขัดแย้งกันเอง บุคลากรขาดการช่วยเหลือกัน ไม่กำหนดนโยบายความเสี่ยงให้ครบถ้วน

1.2.1.3 ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer Relation Risk) พบว่ามีตัวบ่งชี้ความเสี่ยงจำนวน 15 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่การตลาดให้นำค่าขายหุ้นลูกค้ามาชำระค่าซื้อ โดยลูกค้าไม่รับทราบ บริษัทไม่สอบถามสาเหตุของการผิดนัดชำระหนี้ เจ้าหน้าที่การตลาดขอเปลี่ยนแปลง password ของลูกค้าโดยลูกค้าไม่ทราบเรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่มีการสอบยืนยันรายการฝากถอนเงิน เจ้าหน้าที่ไม่มีการสอบยืนยันรายการ ฝาก ถอนหลักทรัพย์ เจ้าหน้าที่ไม่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเมื่อออกสื่อ ฝ่ายตรวจสอบไม่มีความเป็นอิสระ การจัดโครงสร้างบริษัท ื่อผลประโยชน์ ไม่มีการตรวจสอบที่อยู่พนักงานกับที่อยู่ลูกค้าว่าตรงกัน ลูกค้าร้องเรียนเนื่องจากข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่มีการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า ทำรายการไปก่อนลูกค้าตามเช่น ภายหลัง ยินยอมให้ลูกค้าถอนเงินทางโทรศัพท์ ยอดหลักทรัพย์ของลูกค้าหาย

1.2.1.4 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology Risk) พบว่ามีตัวบ่งชี้ความเสี่ยงจำนวน 17 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ประกอบด้วย ระบบเทคโนโลยีไม่เสถียร ระบบงานช้า ไม่มีการฝึกสอน ถึงระบบงานใหม่และวิธีการใช้งาน พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี พนักงานไม่เข้าใจระบบงานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ไม่มีระบบตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูล ไม่มีการจัดเก็บเทปบันทึกการให้คำแนะนำ ระบบล่มระหว่างเทรด ไม่มีระบบสำรอง ไม่มีการทำแผนฉุกเฉิน ระบบไอทีไม่มีการจัดเก็บข้อมูลถึงการเข้าใช้งาน ไม่มีการป้องกันการไหลตโปรแกรมจากภายนอก

1.3 สรุปผลการประเมินความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ ด้วยตัวบ่งชี้ความเสี่ยงเพื่อหาความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่

ผู้วิจัยได้นำตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่คัดเลือกได้ มาประเมินถึงความเสี่ยงของโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์และผลกระทบต่อความรุนแรงที่เกิดขึ้น โดยการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 17 คน เพื่อคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่จัดตามกลุ่มประเภทความเสี่ยง 4 ด้านพบว่า

1.3.1 ผลการประเมินความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ด้วยตัวบ่งชี้ความเสี่ยงภายใต้แนวทางจัดการความเสี่ยงของโคโซ(COSO)พบว่าตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่ จัดเป็นความเสี่ยงมีจำนวน 124 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยงแบ่งกลุ่มความเสี่ยงเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย

1.3.1.1 ความเสี่ยงทางด้านสภาพคล่องและความพอเพียงของสถานะทางการเงินของบริษัท (Prudential Risk) พบว่ามีตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่ เป็นความเสี่ยง จำนวน 31 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยงประกอบด้วย บริษัทมีเงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอ ไม่สามารถหาแหล่งสำรองเงินทุนได้ยามฉุกเฉิน ลูกค้าบังคับขายไม่คุ้มหนี้ พิจารณาวงเงินเกินความสามารถที่ลูกค้ามี การดำรงเงินกองทุนต่ำกว่าเกณฑ์ ให้ลูกค้าซื้อเกินวงเงินที่ได้รับอนุมัติ หลักทรัพย์ที่ลูกค้านำมาแสดงไม่มีสภาพคล่อง ไม่มีการทบทวนวงเงินลูกค้า ไม่มีการพิจารณาถึงลูกค้าที่เป็นกลุ่มเดียวกัน ไม่มีการจำกัดจำนวนหลักทรัพย์ที่ซื้อขายในบัญชี Credit Balance ไม่มีการกำหนดการ call force ของลูกค้า การให้วงเงินลูกค้าไม่มีหลักฐานทางการเงิน ฝ่ายบริหารความเสี่ยงทำการสลับวงเงินของลูกค้าโดยยังไม่มี การอนุมัติ ไม่มีการทบทวนอัตรามาร์จิ้นที่ประกาศ อัตรามาร์จิ้นกับประกาศไม่ตรงกัน ลูกค้า over due ไม่ทำการ lock ทุกบัญชี ยินยอมให้ฝ่ายการตลาดโอนรายการผิดพลาดเข้า port บริษัท พนักงาน คำนวณ NCR ไม่ถูกต้อง บริษัทกู้ยืมเงินให้บริษัทแม่ยืมต่อ มีการโอนรายการผิดพลาดระหว่างบัญชี โดยไม่เช็ควงเงิน เรียกข้อมูลผิดตัวทำให้ตัดสินใจผิดพลาด มีกลุ่มลูกค้าในลักษณะกระจุกตัว ลูกค้าโอน

หลักทรัพย์มาเพื่อปรับวงเงินและทำการโอนออกในเวลาอันใกล้ ลูกค้าไม่ได้เป็นผู้รับผลประโยชน์ในทอดสุดท้าย ไม่มีเกณฑ์ในการควบคุมลูกค้ามอบอำนาจ การเรียกหลักประกันไม่ครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ลูกค้ามีปัญหาในการชำระราคา จ่ายค่าขายหลักทรัพย์ให้ลูกค้าโดยที่ลูกค้ายังไม่ได้ชำระเงินจ่ายค่าหลักประกันก่อนครบกำหนด ถอนหลักประกันมากกว่าภาระหนี้ที่มี โอนย้ายรายการผิดพลาด โดยที่ไม่ใช่รายการผิดพลาด

1.3.1.2 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operation Management Risk) พบว่า มีตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ที่เป็นความเสี่ยง มีจำนวน 65 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ประกอบด้วย พนักงานไม่ทำการพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าในขั้นตอนการเปิดบัญชี ไม่ทำการทบทวน KYC และ CDD บริษัทไม่จัดเก็บการบันทึกให้คำแนะนำแก่นักลงทุน นักวิเคราะห์ไม่เก็บบทวิเคราะห์ให้ครบถ้วน การจัดเก็บหลักฐานการซื้อขายของลูกค้าไม่ครบถ้วน ไม่มีการติดตามเอกสารที่มีการตีคืนเป็นจำนวนมาก หน่วยงานกำกับตรวจสอบทำหน้าที่ไม่รัดกุมดีพอ เจ้าหน้าที่ไม่เข้มงวดในการป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ลูกค้าใช้ช่องทางการส่งคำสั่งไม่ตรงตามเกณฑ์ของบริษัท เช่นทางไลน์ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลวิเคราะห์ไม่ดีพอ โดยออกบทวิเคราะห์ที่ตัวเองจำหน่าย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เก็บข้อมูลไว้กับตัวทำให้ตรวจสอบไม่ได้ การซื้อขายเข้าข่ายพฤติกรรมไม่เหมาะสม แผนกตรวจสอบ ทำการตรวจสอบไม่ครบถ้วนไม่รายงานให้ผู้บริหารทราบ บริษัทไม่เข้มงวดเรื่องการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ทางการ การจัดการข้อร้องเรียนไม่เสร็จในเวลาอันควร ไม่รัดกุมในการทำธุรกรรมของลูกค้า ลูกค้ารู้ข้อมูลของลูกค้ารายอื่น การป้องกันข้อมูลของลูกค้าไม่ดีพอ ไม่มีการจัดลำดับขั้นตามมอบอำนาจ การแก้ไขข้อมูลลูกค้าไม่มีลายเซ็น การแก้ไขข้อมูลของลูกค้าไม่มีการสอบยืนยันข้อมูล สัญญาลูกค้ามีเซ็นมอบอำนาจลอยไว้ ไม่รายงานธุรกรรมอันควรสงสัย บัญชีport ซื้อขายไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่การตลาดตัดสินใจแทนลูกค้า ลูกค้ามอบอำนาจให้พนักงานทำธุรกรรมแทน การควบคุมและป้องกันข้อมูลไม่ดีพอ พนักงานสาขาเรียกข้อมูลสำนักงานใหญ่ได้ มีการทุจริตในหน้าที่ บริษัทไม่มีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร บริษัทไม่มีการตรวจสอบคำสั่งไม่เหมาะสม การขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่การตลาดไม่ถูกต้องและครบถ้วน

นอกจากนี้ยังประกอบด้วยไม่มีการติดตามการซื้อขายที่มีลักษณะกระจุกตัว เจ้าหน้าที่การตลาดเก็บหลักฐานข้อมูลของลูกค้าไว้กับตัว เจ้าหน้าที่การตลาดรับคำสั่งซื้อขายจากผู้อื่นที่ไม่ใช่ลูกค้า เจ้าหน้าที่การตลาดรับคำสั่งลูกค้าไม่มีการอัดเทป ผู้จัดทำบทวิเคราะห์ไม่มีความรอบคอบ บางฉบับมีชื่อผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตอยู่ในบทวิเคราะห์ ไม่จัดทำ KYC ผู้รับมอบอำนาจไม่ตรวจสอบรายชื่อเมื่อลูกค้าทำธุรกรรม Set ค่า IM ผิด ลืมส่งรายงานทางการ ส่งข้อมูลให้ทางการผิดวัน รายงานข้อมูลไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริง ไม่มีมาตรการสำหรับดูแลกลุ่มลูกค้ามอบอำนาจ พนักงานมีไม่เพียงพอ พนักงานขาดประสบการณ์ในการทำงาน ประธานบริหารและประธานบริษัทเป็นบุคคลคนเดียว ไม่มีการกระจายอำนาจ ไม่ตรวจสอบรายชื่อบุคคลทางการเมือง ฝ่ายตรวจสอบไม่สามารถตรวจสอบได้ทุกประเด็นสำคัญ มีการแชร์ไฟล์ข้อมูลไปให้พนักงานหน่วยงานอื่น พนักงานไม่แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ รายการอนุมัติต่างๆ ไม่มีลายมือชื่อผู้อนุมัติ ขาดการตรวจสอบทางด้านไอที บันทึกข้อมูลเข้าระบบผิด แจ้งเงินค่าจ่ายหลักทรัพย์ลูกค้าผิดยอด ไม่มีการแจ้งลูกค้าถึงการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล ไม่มีการรายงานเคลื่อนย้ายเงินออกนอกประเทศ ตรวจพบข้อบกพร่องแต่ไม่รีบแก้ไข การจัดทำหมายหลักทรัพย์ไม่มีหลักเกณฑ์เพียงพอ ปลดlock บัญชีหน้าบ้าน

ไม่ทำการปลดหลังบ้าน ไม่มีการรายงานยอดทรัพย์สินของลูกค้า รายงานมีข้อมูลผิดพลาด พนักงานขาดความรู้ในกระบวนการปฏิบัติงาน พนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบใหม่ๆ การโอนย้ายรายการผิดพลาดไม่ตรวจที่มาของคำสั่ง ไม่มีการกระทบยอดหลักทรัพย์ของลูกค้า ไม่แจ้งกรณีลูกค้าถือครองหลักทรัพย์ใกล้หมดอายุ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงไม่มีเครื่องมือใช้ในการจับความเสี่ยงของหน่วยงาน

1.3.1.3 ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer Relation Risk) พบว่ามีตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ที่เป็นความเสี่ยง มีจำนวน 15 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่การตลาดให้นำค่าขายหุ้นลูกค้ามาชำระค่าซื้อ โดยลูกค้าไม่รับทราบ บริษัทไม่สอบถามสาเหตุของการผิดนัดชำระหนี้ เจ้าหน้าที่การตลาดขอเปลี่ยนแปลง password ของลูกค้าโดยลูกค้าไม่ทราบเรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่มีการสอบย้อนรายการฝากถอนเงิน เจ้าหน้าที่ไม่มีการสอบย้อนรายการ ฝาก ถอนหลักทรัพย์ เจ้าหน้าที่ไม่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเมื่อออกสื่อ ฝ่ายตรวจสอบไม่มีความเป็นอิสระ การจัดโครงสร้างบริษัทเอื้อผลประโยชน์ ไม่มีการตรวจสอบที่อยู่พนักงานกับที่อยู่ลูกค้าว่าตรงกัน ลูกค้าร้องเรียนเนื่องจากข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่มีการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า ทำรายการไปก่อนลูกค้าตามเซ็นภายหลัง ยินยอมให้ลูกค้าถอนเงินทางโทรศัพท์ ยอดหลักทรัพย์ของลูกค้าหาย

1.3.1.4 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology Risk) พบว่ามีตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ที่เป็นความเสี่ยง มีจำนวน 13 ตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ประกอบด้วย ระบบเทคโนโลยีไม่เสถียร พนักงานไม่เข้าใจระบบงานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ไม่มีระบบตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูล ไม่มีการจัดเก็บเทปบันทึกการให้คำแนะนำ ระบบล่มระหว่างเทรด ไม่มีระบบสำรอง ไม่มีการทำแผนฉุกเฉิน ระบบไอทีไม่มีการจัดเก็บข้อมูลถึงการเข้าใช้งาน

2. การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินการจัดการความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งศึกษาวิจัยจากเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 ท่าน และการสนทนากลุ่มของฝ่ายงานต่างๆ ในองค์กรบริษัทหลักทรัพย์ จำนวน 8 ฝ่าย เพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค จุดอ่อนในการทำงานที่นำไปสู่ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ของไทย ทำให้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สภาพปัญหาสถานการณ์และแนวโน้มทั่วไปของการบริหารงานที่นำไปสู่ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ แนวโน้มความเสี่ยงจะเป็นการบริหารงานด้านปฏิบัติการ โดยปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนดไว้ของพนักงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความผิดพลาด ขาดความรัดกุม ซึ่งสอดคล้องกับการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์มา พบว่า ส่วนใหญ่ใหญ่เกิดจากพนักงานไม่มีประสบการณ์ในธุรกิจของหลักทรัพย์มองภาพรวมของปัญหาไม่ออก หาวิธีแก้ไขปัญหาไม่ได้ ไม่เข้าใจกระบวนการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปาณิสรา ตินธรานนท์ (2554) ได้ศึกษาถึงแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติงานในการบริหารงาน ซึ่งพบว่า ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเกิดจากกระบวนการทำงาน บุคลากร และด้านนโยบาย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปริญญา มากสิน (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการกรณีศึกษาเปรียบเทียบธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ.2549-2551 ผลการศึกษาพบว่า องค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีพนักงานจำนวนมาก จะมีความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมากขึ้น และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลเลียม, ลิซ่า อี (Williams, 2012) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง สำหรับธนาคารในสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า วิธีลดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คือ การใช้บุคลากรที่เชี่ยวชาญมาทำงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาเรียส, คาเร็น (Marais, 2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงขององค์กร พบว่าองค์กรนั้นจะมีปัจจัยเสี่ยงมาจากพนักงาน อันมีผลมาจากการปฏิบัติงานความเสี่ยงด้านสภาพคล่องจะเป็นแนวโน้มความเสี่ยงเกี่ยวกับด้านสถานะทางการเงินของบริษัท หรือการหาแหล่งสำรองเงินทุนบริษัทไม่เพียงพอ การให้สินเชื่อเกินกว่าฐานะทางการเงินของบริษัทที่มีอยู่ การอนุมัติวงเงินไม่เหมาะสมกับฐานะทางการเงินของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย เจริญทั่วญาติ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความเสี่ยงสินเชื่อบัตรเครดิต โดยการให้คะแนนสินเชื่อพบว่า เมื่อให้สินเชื่อลูกค้าไปแล้ว ต้องดูถึงคะแนนสินเชื่อที่เหมาะสม เพราะถ้าคะแนนสินเชื่อสูงมีแนวโน้มสินเชื่อด้วยคุณภาพจะต่ำมาก นั่นหมายความว่า หลังจากที่เราประเมินให้วงเงินลูกค้าไปแล้ว ต้องคอยดูพฤติกรรมของลูกค้าว่า เหมาะสมกับฐานะทางการเงินของลูกค้าในปัจจุบันหรือไม่

ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับไม่ปฏิบัติตามนโยบายนั้น สาเหตุมาจาก การเข้าถึงนโยบาย หรือเกณฑ์ของทางนั้น ทำให้ยากในการสืบค้นเรื่องต่างๆ ไม่สามารถเรียกกฎเกณฑ์เพื่อศึกษาด้วย key word กว้างๆได้ และในกรณีที่มีการเปลี่ยนกฎเกณฑ์ใหม่ จะมีเพียงหน่วยงานที่รับทราบคือหน่วยงานกำกับตรวจสอบของบริษัทเท่านั้น ถ้าหน่วยงานนี้ไม่เผยแพร่ โอกาสที่พนักงานจะรู้ว่า มีนโยบายใหม่ๆ เกิดขึ้นนั้นทำได้ยาก ทำให้พนักงานยังคงปฏิบัติงานด้วยระเบียบและนโยบายเก่าๆ อยู่ ซึ่งพอทำการตรวจสอบจะพบเกี่ยวกับเรื่องทำผิดนโยบายมาโดยตลอด

ด้านการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงจากการดำเนินงานตามแนวทางโคโซ(COSO)นั้น ตัวบ่งชี้ความเสี่ยงจะอยู่ในด้านการปฏิบัติการสูงสุด ซึ่งเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน รองลงมาตัวบ่งชี้ความเสี่ยงจะอยู่ในด้านสภาพคล่องและความพอเพียงของฐานะทางการเงิน ตามมาด้วยความเสี่ยงเกี่ยวกับลูกค้าทุกด้าน และลำดับสุดท้ายเป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับเทคโนโลยีและสารสนเทศ ดังจะเห็นได้ว่าความเสี่ยงจะอยู่ในด้านการปฏิบัติการเป็นส่วนใหญ่ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน บุคลากร และนโยบายของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (2557) ที่พบว่าความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีแนวโน้มความเสี่ยงสูงสุดที่หลายบริษัทปฏิบัติงานผิดกฎเกณฑ์ที่ทางการกำหนดไว้ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เฮนรี่ และคณะ (Heney and others, 2013) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงขององค์กร ตามแผนงานของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ พบว่า ความเสี่ยงขององค์กร มีการระบุไว้ 5 รูปแบบคือ ด้านกลยุทธ์ กระบวนการทำงาน ด้านการตลาด ด้านเครดิต และบุคลากร และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัทธิรา โอศิริ (2549) ศึกษาเกี่ยวกับระบบประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงในการจัดการด้านระบบสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของระบบไอทีอยู่ในระดับดีเกิดความผิดพลาดน้อย เนื่องจากเป็นการทำงานโดยระบบ ซึ่งจากการวิจัยจะเห็นได้ว่า โอกาสความผิดพลาดของงานจะมาจากบุคคล มากกว่าระบบ

ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความเสี่ยงสูงสุด จะอยู่ในด้านการปฏิบัติการ นั้นเป็นเพราะด้านปฏิบัติการ จะเป็นเรื่องของการทำงานของบุคลากรทั้งองค์กร โอกาสที่พนักงานจะทำงาน

ผิดพลาด จะมีมากขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงานของธุรกิจ แน่แน่นอนว่าในกรณีที่พนักงานไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน โอกาสผิดพลาดย่อมมีสูงเนื่องจากความซับซ้อนของกฎระเบียบ และกระบวนการในการทำงาน จำเป็นต้องมีการศึกษาและเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

ผลการประเมินความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ด้วยตัวบ่งชี้ความเสี่ยงภายใต้แนวทางการจัดการความเสี่ยงของโคโซ(COSO)พบว่าตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะมีความเสี่ยงสูงสุด ตามมาด้วยความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและความพอเพียงของสถานะทางการเงิน ดังจะเห็นได้ว่า ผลการวิจัยในครั้งนี้ ทั้ง 3 วัตถุประสงค์ได้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันหมดถึงแนวโน้มความเสี่ยงที่มีมากที่สุดจะเป็นเรื่องของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ มินตรา ดวงศรี (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเสี่ยงของปฏิบัติงานของธนาคารกรุงไทย ในความคิดเห็นของพนักงาน ในสำนักงานเขตวงศ์สว่าง พบว่าความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเกิดจากการทำงานผิดพลาดของบุคลากร พนักงานขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและกระบวนการทำงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เรย์มอน และคณะ (Raymond and others, 2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดในการกำกับดูแลกิจการกับโครงการประเมินความเสี่ยง ผลการศึกษาพบว่า การที่คนจะออกไปทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถพัฒนาจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเริ่มจากในห้องเรียน เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริงลดความผิดพลาดจากการทำงานและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เคดา เอ็ม (Kardar M.) (2015) ที่ได้ศึกษาการพัฒนา การดำเนินงานของดัชนีความเสี่ยง และการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง พบว่า การจัดความเสี่ยงด้วยดัชนีชี้วัดความเสี่ยง สามารถทำให้ผู้บริหารทราบถึงระดับความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงานได้ง่ายขึ้น ดังเช่นผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ด้านปฏิบัติการมีความเสี่ยงสูงสุดทำให้เราเข้าใจว่าเป็นความเสี่ยงที่ต้องจัดการก่อน

ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในการลดความเสี่ยงในด้านการปฏิบัติการ นั้น คือการนำระบบมาช่วยในการดำเนินงานให้มากขึ้น เพื่อลดความผิดพลาดจากการทำงานของบุคลากร และในแต่ละหน่วยงานควรมีผู้เชี่ยวชาญที่ทำหน้าที่สอนงานให้พนักงานที่ขาดประสบการณ์ ได้ทำงานอย่างเข้าใจ เพื่อให้ความเสี่ยงในด้านนี้ลดน้อยลง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

ผลการศึกษาการประเมินการจัดการความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย พบว่า บริษัทหลักทรัพย์จะมีแนวโน้มความเสี่ยงส่วนใหญ่จะอยู่ในด้านปฏิบัติการ ในเรื่องการบริหารปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

1. บริษัทควรกำหนดเกณฑ์ในการตรวจสอบให้ตรงกับนโยบายบริษัท โดยมีนโยบายลงโทษอย่างเข้มงวดเพื่อเพิ่มความระมัดระวังในขั้นตอนของการปฏิบัติงานให้รอบคอบขึ้นและเป็นการฝึกให้พนักงานทราบถึงกฎเกณฑ์การทำงานจากการทำงานที่ปฏิบัติงาน

2. มีการจัดอบรม ให้ความรู้กับพนักงานให้ทราบถึงกฎระเบียบของบริษัทและเกณฑ์ของทางการที่ต้องปฏิบัติตามโดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการอบรมสำหรับพนักงานใหม่ ที่ยังขาดประสบการณ์การทำงาน เพื่อเป็นการปูพื้นฐานสำหรับข้อควรปฏิบัติงานในธุรกิจหลักทรัพย์ในเบื้องต้น

3. เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน บริษัทควรนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาช่วยสนับสนุนหน่วยงานเพื่อลดขั้นตอนการ manual ของกระบวนการทำงานซึ่งมีโอกาสผิดพลาดสูง เมื่อใช้ระบบเข้าช่วย จะช่วยลดทั้งความผิดพลาด และลดทั้งเวลาในการทำงานเมื่อเทียบผลการประมวลงานจากระบบ และ พนักงาน ระบบจะใช้เวลาประมวลผลงานน้อยกว่า

4. จัดให้มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานเพื่อลดความผิดพลาดของการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน ควรมีขั้นตอนการตรวจสอบรายงานซึ่งกันและกัน ก่อนนำชิ้นงานนั้นไปใช้จริง หรือในกรณีการบันทึกข้อมูลเข้าระบบ ควรมีรายงานที่สามารถตรวจสอบได้ จากบุคคลที่สามภายในหน่วยงาน เพื่อคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูล

5. เพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับรายการที่มีความสำคัญและมีมูลค่า ให้มีความรัดกุมยิ่งขึ้นเช่นผ่านการอนุมัติจากผู้มีอำนาจระดับสูงเพื่อให้รับทราบถึงการมีการทำธุรกรรมที่มีนัยสำคัญ ซึ่งอาจมีผลกระทบกับบริษัทได้

6. จากการวิจัยพบว่า บริษัทมีนโยบาย ที่แน่ชัดสำหรับการปฏิบัติงาน แต่ผลการตรวจสอบพบว่า การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามนโยบายเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานใหม่ขาดความรู้ ดังนั้น ควรจัดการในเรื่องของนโยบายให้พนักงานระดับต่างๆ สามารถศึกษาได้อย่างง่าย รวมถึงการเรียกดูนโยบายต่างๆ ของบริษัทได้อย่างสะดวก เช่นเรียกดูผ่านเว็บไซต์ภายในของบริษัท เพราะบางแห่งการเก็บรักษานโยบายบริษัท จัดอยู่ที่คณะกรรมการบริษัทแห่งเดียวไม่สามารถเรียกดูได้อย่างง่ายๆ ส่งผลให้การปฏิบัติงานผิดพลาด เนื่องจากไม่ทราบถึงนโยบายที่ต้องทำตาม

7. หน่วยงานที่มีการติดต่อสื่อสารเพื่อรับข้อมูลกับทางการมีจำกัด มีหน่วยงานที่รับรู้ข้อมูลจากทางการในวงแคบ และในกรณีที่มีการเปลี่ยนกฎเกณฑ์ใหม่ จะมีเพียงหน่วยงานที่รับทราบคือหน่วยงานกำกับตรวจสอบของบริษัทเท่านั้น ถ้าหน่วยงานนี้ไม่เผยแพร่ข้อมูล โอกาสที่พนักงานจะรู้ว่า มีนโยบายใหม่ๆ เกิดขึ้นนั้นทำได้ยาก ทำให้พนักงานยังคงปฏิบัติงานด้วยกฎระเบียบและนโยบายเก่าๆ อยู่ ซึ่งพอทำการตรวจสอบจะพบเกี่ยวกับเรื่องทำผิดนโยบายมาโดยตลอด

8. การเข้าถึงหลักเกณฑ์ของทางการทำได้ยาก ในการเรียกดูกฎเกณฑ์ต่างๆ ดังนั้นทางการควรกำหนดขอบเขตในการสืบค้น หรือการค้นหาข้อมูลต่างๆ ควรกำหนดขอบเขตในการเรียกดูข้อมูล ด้วย key word กว้างๆ ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพราะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ยังเรียกข้อมูลของทางการ ยังทำได้ยาก ในการที่จะค้นข้อมูลที่ต้องการถ้าเป็นพนักงานใหม่ บางทีอาจไม่สามารถค้นหาข้อมูลนั้นได้ตามที่อยากเรียนรู้

9. ควรกำหนดคู่มือในการทำงานในแต่ละฝ่าย เพราะจะเห็นได้ว่า เมื่อพนักงานลาออกไป คนใหม่มารับงานแทน ต้องใช้เวลาในการศึกษาข้อมูลถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งแต่ละแห่งขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่แต่ละบริษัทที่กำหนดขั้นตอนขึ้น

10. ในกระบวนการทำงาน พนักงานไม่เพียงพอ กับปริมาณงาน ควรให้พนักงานในฝ่ายเรียนรู้การทำงานของหน่วยงานอื่นในฝ่าย หรือจัดอบรม ให้พนักงานที่มีอยู่อย่างจำกัด สามารถทำงานทดแทนกันได้ตลอดเวลา เพื่อให้งานสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

11. เนื่องด้วยบริษัทหลักทรัพย์ส่วนใหญ่ยังขาดวิธีการประเมินความเสี่ยง องค์กรควรส่งพนักงานไปอบรม ถึงวิธีการประเมินความเสี่ยง เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติในการประเมินความเสี่ยงแล้วนำมาปฏิบัติในองค์กร เพื่อช่วยลดความเสี่ยงลง เมื่อมองเห็นความเสี่ยงภาพรวมของบริษัท

12. จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 17 คน ทำให้ทราบว่า ผู้ที่รู้เรื่องเกี่ยวกับกฎระเบียบและขั้นตอนในการปฏิบัติงานของบริษัทหลักทรัพย์จริงๆ มีน้อยมาก ดังนั้นบริษัท ควรสร้างผู้บริหารทดแทนเตรียมไว้ เพื่อป้องกันการขาดแคลน ผู้มีความรู้ มีความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจหลักทรัพย์

13. จากการสัมภาษณ์สนทนากลุ่ม ทำให้ทราบว่า บริษัทหลักทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นใหม่ จะมีปัญหาเรื่องสวัสดิการต่างๆ ซึ่งเทียบกันแล้วสู้บริษัทใหญ่ๆ ไม่ได้ ดังนั้น ผู้บริหารควรนำเรื่องนี้ไปศึกษาในการแก้ปัญหา เพื่อให้สู้กับคู่แข่งชั้นที่ประกอบธุรกิจมานานได้ เพื่อป้องกันการขาดแคลนอัตรากำลังคน

14. องค์กร ควรจัดให้มีการรายงานการปฏิบัติงานผิดพลาดเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับทราบถึงความผิดพลาด พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไข เพื่อลดข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานดังกล่าวที่เกิดขึ้นและเพื่อให้พนักงานเพิ่มความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน

15. ในการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย เพื่อไม่ให้พนักงานมีความสับสนกับการปฏิบัติงาน องค์กรควรกำหนดกรอบในการปฏิบัติงาน และไม่ควรมีการผ่อนผัน ไม่ว่าในเรื่องใดๆ จะให้การทำงานตรงตามนโยบายมากยิ่งขึ้น

16. ในกรณีมีการเปลี่ยนแปลงถึงนโยบายของบริษัท ควรมีการแจ้งให้พนักงานทุกระดับชั้นได้รับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของนโยบายนั้น เพราะบางครั้ง ผู้ที่รับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงนโยบายจะมีแต่ผู้บริหาร แต่ระดับพนักงาน และผู้ปฏิบัติงาน ไม่ทราบ ทำให้เป็นสาเหตุของการไม่ปฏิบัติตามนโยบาย โดยพนักงานก็ยังคงปฏิบัติงานไปตามนโยบายเดิม

17. ในกรณีที่บริษัทหลักทรัพย์ที่จัดตั้งใหม่ ควรกำหนดขอบเขตและหน้าที่ในการรับผิดชอบงานให้ชัดเจน โดยระบุว่าเป็นหน้าที่ของฝ่ายไหน มิฉะนั้น จะเกิดการเกี่ยงงานว่าเป็นของฝ่ายนั้นฝ่ายนี้ ทำให้งานชิ้นนั้นขาดคนทำ นำมาซึ่งความเสี่ยงของบริษัท

18. องค์กรควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนดูงานกับบริษัทหลักทรัพย์อื่น เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทอื่นถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ว่าบริษัทหลักทรัพย์อื่นมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเช่นไรจึงไม่ผิดพลาด เพื่อนำมาปรับปรุงงานของบริษัท เพื่อกำจัดจุดอ่อน และเสริมสร้างจุดแข็งให้กับบริษัทโดยเฉพาะบริษัทข้ามชาติ เพราะผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า บริษัทข้ามชาติ มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ มากกว่าบริษัทหลักทรัพย์ทั่วไป

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางในการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาถึงแนวทางการประเมินความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพของบริษัท
หลักทรัพย์
2. ควรศึกษาถึงวิธีการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในธุรกิจหลักทรัพย์เพราะ
ปัจจุบันนี้ ความเสี่ยงด้านนี้ มีแนวโน้มสูงที่สุด เพราะเป็นเรื่องของการทำงานของบุคลากรทั้งองค์กร
3. ควรศึกษาถึงนโยบายต่างๆ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ
ตลาดหลักทรัพย์ ที่ใช้ในการกำกับดูแลบริษัทหลักทรัพย์
4. ควรศึกษาเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ เพราะปัจจุบันยังขาด
การศึกษาด้านนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์ ซึ่งผู้วิจัยส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปทางด้านความเสี่ยงของลูกค้าเป็นหลัก
5. ควรศึกษา ถึงการนำนโยบายของบริษัท ไปใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เพราะจาก
การศึกษาวิจัย พบว่า บริษัทหลักทรัพย์ส่วนใหญ่ ใช้นโยบายของทางการ แต่ผลการตรวจสอบ
ไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ของทางการเป็นส่วนใหญ่
6. ควรศึกษาแนวทางการประเมินความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการกำกับ
หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ใช้ประเมินความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ ว่ามีขั้นตอนและวิธีการ
ประเมินความเสี่ยงอย่างไรบ้าง
7. ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำหรับบริษัท
หลักทรัพย์ที่เริ่มเปิดดำเนินกิจการใหม่ๆ ซึ่งนำมาสู่ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกวรรณ ชูชีพ. (2543). “กรณีศึกษาคุณลักษณะของผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มในการวิจัยสนทนากลุ่ม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กระทรวงการคลัง. (2540). “รายงานผลการวิเคราะห์และวินิจฉัยข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานการณ์วิกฤตทางเศรษฐกิจ.” คำสั่งกระทรวงการคลัง ที่ 376/2540, 16 ธันวาคม.
- กระทรวงพาณิชย์. องค์การคลังสินค้า. (2553). คู่มือบริหารความเสี่ยง Risk Management. กรุงเทพฯ: สำนักแผนยุทธศาสตร์ กระทรวงพาณิชย์.
- กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และคณะ. (2556). การจัดการความเสี่ยงและตราสารอนุพันธ์ (Risk Management And Derivatives). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ แมคกรอ-ฮิต.
- กุลอรณัฐ เขาวินธุ์ชองงค์. (2553). “เปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ก่อนและหลังใช้ BASEL II กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย.” งานวิจัย เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ. (2556). การบริหารความเสี่ยงอย่างมืออาชีพ (Professional Risk Management). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ แมคกรอ-ฮิต.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2550). คู่มือการบริหารจัดการความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: ส่วนประกันคุณภาพ สำนักงานบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจนจิรา เลิศทินรัตน์. (2549). “การศึกษาประสิทธิภาพเชิงเทคนิคในการดำเนินงานของบริษัทหลักทรัพย์ที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.” สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เจริญ เกษภูววัลย์. (2526). ระบบการควบคุมภายในของธนาคาร & สถาบันการเงิน. นนทบุรี: พอดี.
- _____. (2555). การวางมาตรฐานการบริหารความเสี่ยง. นนทบุรี: พอดี.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2550). การบริหารความเสี่ยง Risk Management. กรุงเทพฯ: บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ฐิติวดี ชัยวัฒน์. (2556). การบริหารความเสี่ยงภัยและการประกันภัยในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ดวงมณี ชีมา. (2549). “การประเมินความเสี่ยงในการล้มละลายของบริษัทจดทะเบียน ใน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้แบบจำลองการทดสอบคะแนนของบริษัท ในตลาดหลักทรัพย์เกิดใหม่.” การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2553). “ลักษณะการส่งคำสั่งซื้อหรือขายที่ไม่เหมาะสม.” หนังสือ ที่ กข.(ว) 3, ตุลาคม.
- _____. (2551). **กรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงขององค์กรเชิงบูรณาการ**. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- _____. (2557). **กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร The Stock Exchange of Thailand**. เข้าถึงเมื่อ 1 ตุลาคม 2558. เข้าถึงได้จาก http://www.set.or.th/th/about/overview/files/Risk_2015_v2.pdf
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2558). “นโยบายการกำกับดูแลกิจการกลุ่มตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.” หนังสือที่ กข.(ว) 1, กรกฎาคม.
- ทวีศักดิ์ นพเกษร และคณะ. (2551). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ**. นครราชสีมา: โชคเจริญมาร์เก็ตติ้ง.
- ธร สุนทรายุทธ.(2550). **การบริหารการจัดการความเสี่ยงทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ: บ.เนติกุล การพิมพ์.
- ธีระวุฒิ เอกะกุล. (2549). **การวิจัยปฏิบัติการ**. อุบลราชธานี: วิทยาออกเซทการพิมพ์.
- อรรถศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2551). **การบริหารความเสี่ยงด้าน HR**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- นฤมล สอาดโหม. (2550). **การบริหารความเสี่ยงองค์กร**. กรุงเทพฯ: บริษัทฐานการพิมพ์ จำกัด.
- นฤมล สอาดโหม และคณะ. (2551). **CRO ต้องรู้ คู่มือบริหารความเสี่ยงองค์กรยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: บริษัทฐานการพิมพ์.
- บรรยงค์ ไตจินดา และคณะ. (2556). **การบริหารจัดการความเสี่ยง : วิธีการลดความเสี่ยงและ กำจัดความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ภาคปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: บริษัทรวมสาส์น (1997) จำกัด.
- ปรัชญา เมืองสง. (2553). “อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของการออมผ่านธนาคารพาณิชย์และการลงทุนผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของภาคครัวเรือน.” สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประไพพิศ ลลิตาภรณ์. (2552). “เทคนิคการบริหารความเสี่ยง.” **สตท.จุลสารสมาคมผู้ตรวจสอบ ภายในแห่งประเทศไทย** 18, 54 (ตุลาคม-ธันวาคม): 40-47.
- ประภัสสร กำแหง. (2550). “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.” สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปริญญา มากลีน. (2553). “การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ กรณีศึกษาเปรียบเทียบธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2549-2551.” งานวิจัยของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

- ปาณิสรา ตินธรานนท์. (2554). “แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติงานในการบริหารงบประมาณของงานสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- “พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์.” (2535). **ราชกิจจานุเบกษา** เล่มที่ 109, ตอนที่ 22 (12 มีนาคม): 1-20.
- พัทธ์ธีรา โอศิริ. (2549). “ระบบประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงในการจัดการด้านระบบสารสนเทศ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พิมพ์พร เพ็งปรีชา. (2550). “ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการลงทุนป้องกันความเสี่ยงทางกายภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT physical security) ตามมาตรฐาน EN 1047 part 1 และ part 2 ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน.” สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มารวย ผดุงสิทธิ์. (2548). **ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อดีต ปัจจุบัน และอนาคต**. กรุงเทพฯ: ไทยวิจัยและฝึกอบรม.
- มาลีณี เตชะชัยอนันต์. (2549). “การบริหารความเสี่ยงองค์กร.” **วารสาร QUALITY** 13, 110 (ธันวาคม): 95-97.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2549). **คู่มือการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร**. กรุงเทพฯ: โกลบอลกราฟฟิค จำกัด.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2553). **คู่มือการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. เชียงใหม่: คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายใน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2554). **คู่มือการบริหารความเสี่ยง Handbook of SUT's Risk Management**. นครราชสีมา: คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เดือนตุลาคม.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2556). **แผนบริหารความเสี่ยงปีงบประมาณ2556**. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). **คู่มือการบริหารความเสี่ยง**. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2556). **การบริหารจัดการความเสี่ยง**. กรุงเทพฯ: สำนักงานตรวจสอบภายใน.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2556). **คู่มือการบริหารความเสี่ยง**. (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

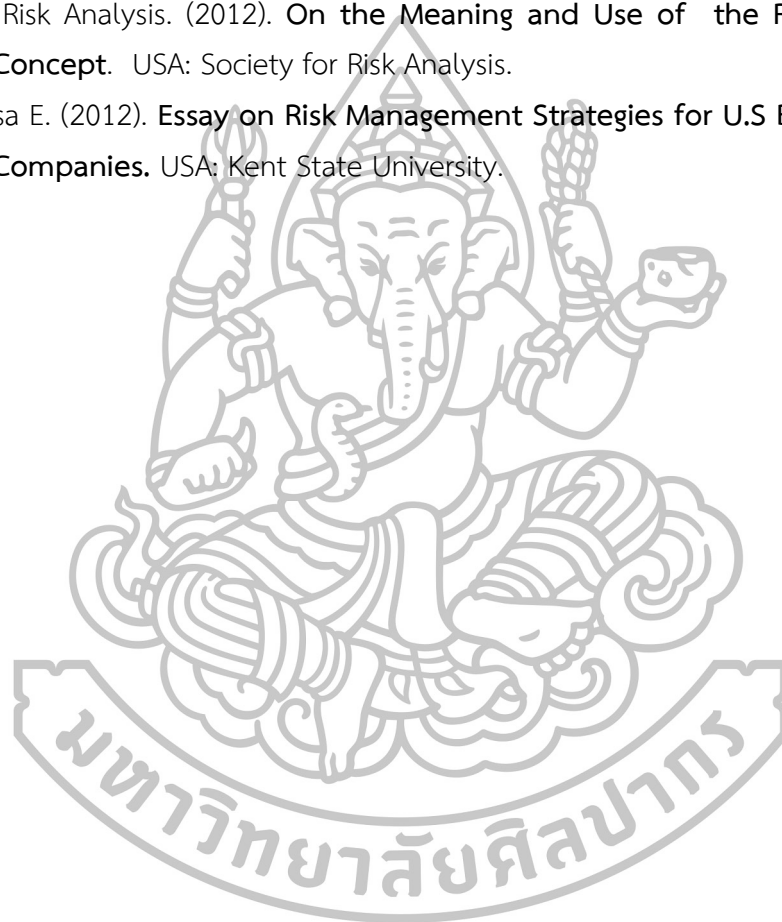
- มินตรา ดวงศรี. (2553). “ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทยในความคิดเห็นของพนักงานในสำนักงานเขตวงศ์สว่าง.” การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เมธา สุวรรณสาร. (2552). **คู่มือบริหารความเสี่ยงองค์กร**. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- รัตนะ บัวสนธ์. (2549). **ทฤษฎีและรูปแบบแนวทางการประเมิน**. นครสวรรค์: ริมปิงการพิมพ์.
- ลินดา ตรีทศายุธ. (2550). “ความมีประสิทธิภาพของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วันที สุรไพฑูรย์กร และคณะ. (2548). **Basel II & การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)**. กรุงเทพฯ: ไฮ-ควอน มัลติมีเดีย .
- วิชัย กิตติวิทยากุล และคณะ, ผู้แปล. (2551). **กรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงขององค์กร**. กรุงเทพฯ: อำนวยการผลิต ฝ่ายสื่อความรู้และห้องสมุด สถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- วีรวิธ มาฆะศิริานนท์ และคณะ. (2550). **รู้ทันความเสี่ยง**. กรุงเทพฯ: บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ศุภกิตต์ ภักดีศรีศักดิ์. (2554). “การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้วยเครื่องมืออัตราส่วนทางการเงินของบริษัทที่อยู่ในกลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศุภนุช รสจันทร์. (2556). “สารอินทรีย์ระเหยง่ายหลักที่ปลดปล่อยจากเครื่องถ่ายเอกสารและการประเมินความเสี่ยงต่อสุขภาพ” ปริญญาปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ. (2554). **ทฤษฎีการประเมิน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. (2555). **คู่มือบริหารความเสี่ยง (Risk Management)**. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สมชาย เจริญทั่วญาติ. (2552). “การประเมินความเสี่ยงสินเชื่อบัตรเครดิตโดยใช้ระบบการให้คะแนนสินเชื่อ กรณีศึกษาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน).” การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย. (2557ก). “ข้อบังคับสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย.” **หนังสือเวียนสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย ที่ บล 221 (5 กุมภาพันธ์): 1-6.**
- _____. (2557ข). “แนวทางการปฏิบัติงาน.” **หนังสือเวียนสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย (5 กุมภาพันธ์): 1-6.**
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2530). **วัตถุประสงค์ นโยบายและวงเงินเพื่อการพัฒนาการศึกษาของแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ระยะที่ 6**. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2545). **ทศวรรษแรกของ ก.ล.ต. กับ ตลาดทุนไทย**. กรุงเทพฯ: เฉพาะกิจ.
- _____. (2546). “การกำกับดูแลบริษัทหลักทรัพย์ตามแนวทาง Risk-Based Approach (RBA).” ประกาศ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เลขที่ อธ. 11/2546 : 1-6.
- _____. (2558). “วัตถุประสงค์ของการกำกับดูแล.” ประกาศ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ที่ กสต.ตธ(ว) (2 มกราคม): 1-11.
- หทัยชนก จรรย์. (2550). **การบริหารความเสี่ยง**. กรุงเทพฯ: บริษัทอิมเมจ คอนซัลแทนท์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด.
- อมรรัตน์ สนั่นเสียง. (2546). “การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของ อาจารย์สถาบันราชภัฏ” งานวิจัยของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อุบล ตุลยากรณ์. (2547). “การสนทนากลุ่มงานสาธารณสุข.” **วารสารคณะพลศึกษา 7**, 1-2 (มกราคม – ธันวาคม): 98-102.

ภาษาอังกฤษ

- Alan Reichert. (2010). **Analysis of the Terms of Bank Lending and Risk Management : Three Essays on Small Business Loans**. USA: Cleveland State University.
- Billio, Monica, and other. (2010). “ Measuring Systemic Risk in the Finance and Insurance Sectors.” Cambridge, Ma, Alfred P. Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology.
- COSO. (2004). **Enterprise Risk Management Integrated Framework**. USA: Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission.
- Hao XW, Wang J LiL, and Liu JG. (2015). **Status, Uncertainties and trends Analysis of Environmental Risk Assessment for PFASS**. China : Article of Beijing Institute of Archaeology .
- Heney JR, J. Church, and R. Cockerill. (2013). **Pursuing Enterprise Risk Management : a Local RoadMap for Canadian Healthcare Leaders**. Canada: University of Toronto.
- Kadar, M. (2014). **Development and Implementation of A Business Continuity Management Risk Index**. USA: Research Article J Bus Contin Emer.
- Marais, Karen. (2005). **A New Approach to risk analysis with a focus on organizational risk factors**. USA: Journal Articles Massachusetts Institute of Technology.

- Price Water House Cooper. (2004). **Enterprise Risk Management**. Boston : n.p.
- Raymond J Elson, Susanne O'Callaghan. (2015). **Integrating Corporate Governance Concepts in the Classroom with the Risk Assessment Project**. USA : Valdosta State University.
- Sheehan, Jared J. (2011). **Risk and CSR Reporting : A Case Study of AEP's Corporate Accountability Report**. USA: Miami University .
- Society for Risk Analysis. (2012). **On the Meaning and Use of the Risk Appetite Concept**. USA: Society for Risk Analysis.
- Williams, Lisa E. (2012). **Essay on Risk Management Strategies for U.S Bank Holding Companies**. USA: Kent State University.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักในการสนทนากลุ่ม

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลัก ในการสนทนากลุ่ม

- | | | | |
|-------------------|--------------|-----------------|---------------------------|
| 1. นางสาวปุณยวีร์ | เอิบอาบ | ผู้อำนวยการ | บริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง |
| 2. นางสาวรัชณี | ชุนหรัตนชัย | ผู้อำนวยการ | บริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง |
| 3. นายวัฒนา | ทวนมะลิวัลย์ | ผู้จัดการอาวุโส | บริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง |
| 4. นายสุรศักดิ์ | อุบาสี | ผู้จัดการ | บริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง |
| 5. นายศุภิชิต | คำเมือง | ผู้จัดการ | บริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง |
| 6. นายสุรศักดิ์ | โรจนสโรช | ผู้จัดการ | บริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง |
| 7. นางสาวคนธวัลย์ | เมืองเฟื่อง | ผู้จัดการ | บริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง |
| 8. นางสาวชไมพร | โกศะโยดม | ผู้จัดการ | บริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง |





ภาพที่ 16 การสนทนากลุ่ม พนักงานที่ทำงานในบริษัทหลักทรัพย์ รวม 8 ฝ่าย

เวลา : 10.45 น. วันที่ 6 สิงหาคม 2558 เรื่อง ปัญหา อุปสรรค ของการปฏิบัติงานที่นำไปสู่ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์



ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก

ชื่อ-นามสกุล		ตำแหน่ง		สัมภาษณ์
1. นายไพบรยงค์	ธีระเสถียร	กรรมการผู้จัดการ	บมจ.แอฟเทิลเวอร์ท์	19 พฤศจิกายน 2558
2. นายปราโมทย์	อมราภิบาล	รองกรรมการผู้จัดการ	บล.เอเอสแอล จำกัด	18 ธันวาคม 2558
3. นายนำชัย	เตชะรัตนะวิโรจน์	รองกรรมการผู้จัดการ	บมจ.แลนด์แอนด์เฮาส์	21 ธันวาคม 2558
4. นางสาวชุตินา	เดชทิพย์ประภาพ	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ	บมจ.แลนด์แอนด์เฮาส์	14 ธันวาคม 2558
5. นางสาวน้องนุช	เหล่ามณีรัตนภรณ์	ผู้บริหาร	บ.ดีลอยด์ทูซโทมัตสุ	16 พฤศจิกายน 2558
6. นายวัชร	สหัสสานนท์	ผู้อำนวยการ	บล. เอสบีไอ ไทย	13 พฤศจิกายน 2558
7. นางสาวลิลลี่	รัตนสุภากร	ผู้อำนวยการ	บล.เอเอสแอล จำกัด	20 พฤศจิกายน 2558
8. นางวรพรรณ	คงเสรี	ผู้อำนวยการ	บมจ.คันทรีกรุ๊ป	16 พฤศจิกายน 2558
9. นางสาวพรสวรรค์	วัฒนสมบุรณ์	ผู้อำนวยการ	บ.อินฟินิตี้ จำกัด	19 พฤศจิกายน 2558
10. นางสาววรินทร์อร	ภิรมย์รัตน์	ผู้อำนวยการ	บล.เอเชียเวลท์ จำกัด	17 พฤศจิกายน 2558
11. นางสาววิภารัตน์	อัมพัฒน์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	บล.เออีซี จำกัด	16 ธันวาคม 2558
12. นายชัยพัฒน์	ช่วยหนู	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	บล.โกลเบล็ก จำกัด	24 พฤศจิกายน 2558
13. นางสาวปิยพันธ์	ดีแท้	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	บล.เคทีบี จำกัด	25 พฤศจิกายน 2558
14. นางสาวสุพัตรา	บุญมา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	บล.เคทีซีมิโก้ จำกัด	16 ธันวาคม 2558
15. นายอธิปัตย์	วรรณะมานี	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	บล.โอเอสเค จำกัด	25 ธันวาคม 2558
16. นายกิตติพงศ์	ศานติศรีณย์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	บล.โอเอสเค จำกัด	25 ธันวาคม 2558
17. นางสาวกรณีนัฐนัน	อัครกิตติญาตากุล	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	บมจ.แลนด์แอนด์เฮาส์	20 ตุลาคม 2558





ภาพที่ 17 สัมภาษณ์เชิงลึก....นายกิตติพงษ์ ศานติศรีณย์

สัมภาษณ์เชิงลึก....นายกิตติพงษ์ ศานติศรีณย์ เวลา 17.40 น. วันที่ 25 ธันวาคม 2558
เรื่อง แนวทางประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์
ในประเทศไทย



ภาพที่ 18 สัมภาษณ์เชิงลึก....นายอชิปต์ วรระมานี

สัมภาษณ์เชิงลึก....นายอชิปต์ วรระมานี เวลา 16.45 น. วันที่ 25 ธันวาคม 2558
เรื่อง แนวทางประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์
ในประเทศไทย



ภาพที่ 19 สัมภาษณ์เชิงลึก...นายนำชัย เตชะรัตนวิโรจน์

สัมภาษณ์เชิงลึก...นายนำชัย เตชะรัตนวิโรจน์ เวลา 11.45 น. วันที่ 21 ธันวาคม 2558 เรื่อง แนวทางประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัท หลักทรัพย์ในประเทศไทย



ภาพที่ 20 สัมภาษณ์เชิงลึก...นายปราโมทย์ อมราภิบาล

สัมภาษณ์เชิงลึก...นายปราโมทย์ อมราภิบาล เวลา 18.15 น. วันที่ 18 ธันวาคม 2558 เรื่อง แนวทางประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัท หลักทรัพย์ในประเทศไทย



ภาพที่ 21 สัมภาษณ์เชิงลึก....นางสาววิภารัตน์ อิ่มพัฒนา

สัมภาษณ์เชิงลึก....นางสาววิภารัตน์ อิ่มพัฒนา เวลา 19.15 น. วันที่ 16 ธันวาคม 2558
เรื่อง แนวทางประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์
ในประเทศไทย



ภาพที่ 22 สัมภาษณ์เชิงลึก....นางสาวสุพัตรา บุญมา

สัมภาษณ์เชิงลึก....นางสาวสุพัตรา บุญมา เวลา 17.30 น. วันที่ 16 ธันวาคม 2558
เรื่อง แนวทางประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์
ในประเทศไทย



ภาพที่ 23 สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาวชุตินา เดชทิพย์ประภาพร

สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาวชุตินา เดชทิพย์ประภาพร เวลา 15.30 น. วันที่ 14 ธันวาคม 2558 เรื่อง แนวทางประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัท หลักทรัพย์ในประเทศไทย



ภาพที่ 24 สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาวปิยพันธ์ ดีแท้

สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาวปิยพันธ์ ดีแท้ เวลา 19.00 น. วันที่ 25 พฤศจิกายน 2558 เรื่อง แนวทางประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัท หลักทรัพย์ในประเทศไทย



ภาพที่ 25 สัมภาษณ์เชิงลึก....นายชัยวัฒน์ ช่วยหนู

สัมภาษณ์เชิงลึก....นายชัยวัฒน์ ช่วยหนู เวลา 19.00 น. วันที่ 24 พฤศจิกายน 2558
เรื่อง แนวทางประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์
ในประเทศไทย



ภาพที่ 26 สัมภาษณ์เชิงลึก....นางสาวลิลลี่ รัตนสุภากร

สัมภาษณ์เชิงลึก....นางสาวลิลลี่ รัตนสุภากร เวลา 17.00 น. วันที่ 20 พฤศจิกายน 2558
เรื่อง แนวทางประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์
ในประเทศไทย



ภาพที่ 27 สัมภาษณ์เชิงลึก....นางสาวพรสวรรค์ วัฒนสมบูรณ์

สัมภาษณ์เชิงลึก....นางสาวพรสวรรค์ วัฒนสมบูรณ์ เวลา 20.30 น. วันที่19 พฤศจิกายน 2558 เรื่อง แนวทางประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัท หลักทรัพย์ในประเทศไทย



ภาพที่ 28 สัมภาษณ์เชิงลึก....นางสาวไพรยงค์ ชีระเสถียร

สัมภาษณ์เชิงลึก....นางสาวไพรยงค์ ชีระเสถียร เวลา 18.00 น. วันที่19 พฤศจิกายน 2558 เรื่อง แนวทางการประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัท หลักทรัพย์ในประเทศไทย



ภาพที่ 29 สัมภาษณ์เชิงลึก....นางสาววรินทร์อร ภิรมย์รัตน์

สัมภาษณ์เชิงลึก....นางสาววรินทร์อร ภิรมย์รัตน์ เวลา 17.30 น. วันที่17 พฤศจิกายน 2558 เรื่อง แนวทางการประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัท หลักทรัพย์ในประเทศไทย



ภาพที่ 30 สัมภาษณ์เชิงลึก....นางสาวน้องนุช เหล่ามณีรัตนภรณ์

สัมภาษณ์เชิงลึก....นางสาวน้องนุช เหล่ามณีรัตนภรณ์ เวลา 9.50 น. วันที่16 พฤศจิกายน 2558 เรื่อง แนวทางประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัท หลักทรัพย์ในประเทศไทย



ภาพที่ 31 สัมภาษณ์เชิงลึก....นางสาววรรณ คงเสรี

สัมภาษณ์เชิงลึก....นางสาววรรณ คงเสรี เวลา 17.30 น. วันที่ 16 พฤศจิกายน 2558 เรื่อง แนวทางประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย



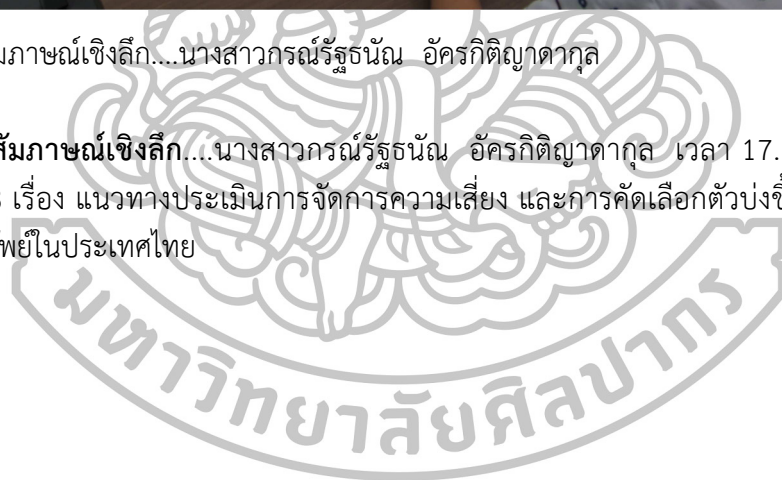
ภาพที่ 32 สัมภาษณ์เชิงลึก....นายวัชร สหัสสานนท์

สัมภาษณ์เชิงลึก....นายวัชร สหัสสานนท์ เวลา 19.35 น. วันที่ 13 พฤศจิกายน 2558 เรื่อง แนวทางประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย



ภาพที่ 33 สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาวกรณ์รัฐธน์ อัครกิตติญาตกุล

สัมภาษณ์เชิงลึก...นางสาวกรณ์รัฐธน์ อัครกิตติญาตกุล เวลา 17.45 น. วันที่ 20 ตุลาคม 2558 เรื่อง แนวทางประเมินการจัดการความเสี่ยง และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางสาวเพ็ญพิภพร สินธุ์พันธ์
ที่อยู่ 99/58 ซอยไร่ชิง36 ถนนพุทธมณฑลสาย 5 ต.ไร่ชิง อ.สามพราน
จ.นครปฐม 73210
ที่ทำงาน 11 อาคารควิซ่าสสาร ถ.สาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ
10210

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2535 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
วิชาเอกบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2558 ศึกษาต่อปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร

