

การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)
THE RISK MANAGEMENT COSO - ERM THAT AFFECTS THE OPERATIONAL
PERFORMANCE OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY IN ELECTRICITY
DIVISION REGION 2 (NORTHEAST)

วรรณวิษา บุตรแก้ว¹, สมศักดิ์ จินตวัฒน์กุล²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากสมุหบัญชี ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จำนวน 130 คน และได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 97 คน คิดเป็นร้อยละ 74.61 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานในภาพรวม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงทั้ง 5 ด้านนี้ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และสามารถส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานได้ดียิ่งขึ้น ส่วนการบริหารความเสี่ยงทางด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ และด้านการระบุเหตุการณ์ ไม่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน

คำสำคัญ : การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM, ผลการดำเนินงาน Balanced Scorecard

Abstract

The objective of this research is to study the risk management according to the COSO-ERM concept that affects the operational performance following the Balanced Scorecard concept of Provincial Electricity Authority in Electricity Division Region 2 (Northeastern) by collecting the data with the questionnaires from 130 accountants of Provincial Electricity Authority in Electricity Division Region 2 (Northeastern). 97 sets of questionnaires are returned representing 74.61 percent. The statistics used for data analysis are mean and standard deviations. The hypothesis is tested by using multiple regression analysis statistics. The study result reveals that the risk management according to

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

²อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



the COSO- ERM concept in risk assessment, risk response, control activities, information and communication, monitoring and evaluation have positive impact on overall operational performance. This shows that the management of Provincial Electricity Authority should focus on risk management in all 5 areas order to mitigate the risk possibly occurring to the acceptable level and to improve the operational performance. As the risk management for the internal environment, objective setting and the events identification does not affect the performance.

Keywords: Risk management following the COSO - ERM concept, Balanced Scorecard operational performance.

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ภายใต้สถานการณ์ของประเทศไทยในปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีรวมถึง สภาวะความไม่แน่นอน ทั้งภายในและภายนอกขององค์กร ระบบการค้าที่ไร้พรมแดน การแข่งขันทางการค้าการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ทุกสิ่งส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร และเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดสอดคล้องกับ สถานการณ์ปัจจุบัน การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อรองรับการเติบโตขององค์กรในระยะยาว จึงทำให้ทุก องค์กรต้องมีการบริหารงานที่ทันสมัย เพื่อใช้ในการวางแผน ควบคุม และตัดสินใจ ให้สามารถเดินก้าวไป ข้างหน้าอย่างมั่นคง ยั่งยืน และสมดุลอยู่ในธุรกิจต่อไปได้ ซึ่งในปัจจุบันได้มีการนำแนวคิดการบริหารงานในรูปแบบ ต่างๆ มาใช้ในองค์กรมากขึ้น เช่น Benchmarking, Balance Scorecard, Key Performance Indicators, Value Based Management เป็นต้น

การบริหารความเสี่ยง ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานอีกรูปแบบหนึ่งของธุรกิจขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ทั้งภาครัฐและเอกชน ให้มีความสำคัญรวมทั้งสามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อป้องกันความเสี่ยงทั้ง ภายในและภายนอกขององค์กร เพราะทุกองค์กรจะต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้น โดยไม่สามารถคาดการณ์ เหตุการณ์ล่วงหน้าได้ การปล่อยให้เกิดความเสี่ยงขึ้นจึงทำให้เกิดความเสียหายกับองค์กรอย่างร้ายแรง เช่น การ ล้มละลายของบริษัทยักษ์ใหญ่ในสหรัฐอเมริกา เอนรอน เวิลด์คอม เป็นต้น วิกฤตเศรษฐกิจของประเทศไทยที่เกิดขึ้น ในช่วงปี พ.ศ.2540 หรือแม้กระทั่งปัญหาพายุทกภัยในช่วงปลายปี 2554 ซึ่งทำให้ธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวน มาก ประสบปัญหาจากผลการดำเนินงาน เนื่องจากขาดการบริหารความเสี่ยงที่ดี ซึ่งหมายถึงกระบวนการที่ คณะกรรมการ ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรร่วมกันกำหนดขึ้นเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และ วางแผนขององค์กรในทุกระดับ โดยการออกแบบให้สามารถระบุเหตุการณ์ที่มีความเป็นไปได้อันจะมีผลกระทบต่อ องค์กร และการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าจะสามารถ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยรวมได้ (จันทนา สาขากร, 2550: 75-79)

จากวิกฤตการณ์การล้มละลายของบริษัทยักษ์ใหญ่ในสหรัฐอเมริกา วิกฤตเศรษฐกิจของประเทศไทยที่เกิดขึ้น ในช่วงปี พ.ศ.2540 และปัญหาพายุทกภัยในช่วงปลายปี 2554 ซึ่งทำให้องค์กรต่าง ๆ ได้รับผลกระทบและตระหนัก ถึงความสำคัญของการป้องกันความเสี่ยง ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนำระบบการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO มาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้ เป็นไปอย่างระมัดระวัง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลการดำเนินงานขององค์กร จะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพเชื่อถือได้ โดยจัดให้มีระบบการป้องกันต่าง ๆ เพื่อลดความผิดพลาดจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น เช่น การรั่วไหลของข้อมูล การสิ้นเปลืองทรัพยากร หรือการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร เป็นต้น ถ้ามีการนำระบบ



การป้องกันมาใช้จะส่งผลให้ผลการดำเนินงานขององค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืนบนรากฐานที่มีความมั่นคง โดยให้
องค์กรมีระบบการควบคุมภายในที่สอดคล้องกับระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐาน
การควบคุมภายใน พ.ศ.2544 และตามหลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
พ.ศ.2555 ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)

จากเหตุผลความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาทางด้านการบริหารความเสี่ยงขององค์กรที่กล่าวมา
ข้างต้น ผู้วิจัยจึงศึกษา เรื่องการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM เป็นเรื่องที่สำคัญของทุกองค์กรที่ส่งผลต่อ
การดำเนินงาน เพื่อให้ทุกองค์กรมีกลยุทธ์การบริหารงานที่ทันสมัย เพื่อใช้ในการวางแผน ควบคุม และตัดสินใจ ให้
สามารถเดินก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง ยั่งยืน และมีความสมดุลอยู่ในธุรกิจต่อไปรวมทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพต่อ
ผลการดำเนินงานขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่พบในการประเมินความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM
และผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

สมมติฐานการวิจัย

การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียง
เหนือ) โดยมีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจตุรรวมงาน 44 แห่ง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา 86 แห่งรวมทั้งสิ้น จำนวน
130 แห่ง (ข้อมูล ณ กันยายน 2561)
2. ผู้ตอบแบบสอบถามของการศึกษานี้ คือ สมุห์บัญชี ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจตุรรวมงานและการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคสาขา สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จำนวน 130 คน ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการสำรวจ
ความคิดเห็นของผู้มีบทบาทสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงและผลการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากสมุห์บัญชีเป็นผู้
มีความรู้ทางการเงิน และเป็นผู้รวบรวมการเก็บข้อมูลการควบคุมภายในขององค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้อง
โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ
(Checklist) ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พื้นที่การปฏิบัติงาน
2. เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ที่ส่งผลต่อผลการ
ดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จำนวน 34 ข้อ ลักษณะ



แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) คำตอบมี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการระบุปัจจัยเสี่ยง ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการติดตามประเมินผล

3. เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จำนวน 17 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) คำตอบมี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องแล้วคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์และถูกต้องเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1 หาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percent) ของการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

2.2 หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามที่วัดระดับของการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

2.3 ทดสอบความสัมพันธ์ของการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) โดยสถิติที่ใช้คือ ค่าสหสัมพันธ์แบบพหุคูณ

2.4 ทดสอบการการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) โดยสถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง และทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 130 ราย ได้รับการตอบกลับและมีความครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.61% แสดงให้เห็นว่าอัตราการตอบกลับ (Respond Rate) ในงานวิจัยนี้เป็นที่ยอมรับได้ (Aaker, Kumer and Day, 2001)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการระบุเหตุการณ์ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามผล สามารถร่วมกัน



พยากรณ์ผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ได้ร้อยละ 69.30 (Adj R2 = 0.693)

จากสมการสามารถสรุปได้ว่า การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านกิจกรรมควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามผล มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ว่าการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิดของ COSO -ERM ทั้ง 5 ด้านนี้มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ส่วนการบริหารความเสี่ยงอีก 3 ด้านที่เหลือ ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ และด้านการระบุเหตุการณ์ ไม่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สมมุติฐานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ทุกด้านในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ด้านกิจกรรมควบคุม ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการติดตามผล ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านการระบุเหตุการณ์ ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการประเมินความเสี่ยง โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน เนื่องจากในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จะมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และกลยุทธ์ขององค์กร พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กร โดยได้ศึกษาถึงโอกาส ปัญหาและอุปสรรคที่มาจากภายนอกและภายในขององค์กร เพื่อเป็นการหาแนวทางป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานและได้ศึกษาข้อมูลและแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อลดการสูญเสียให้น้อยที่สุด แล้วองค์กรมีการประเมินผลวิธีการจัดการแก้ไขปัญหา ติดตาม และรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินไป สอดคล้องกับแนวคิดของ จรรยาสุกรินทร์ และคณะ (2548) กล่าวว่า การบริหารปัจจัยและควบคุมกิจกรรมรวมทั้งกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ โดยลดมูลเหตุแต่ละโอกาสที่องค์กรจะเกิดความเสียหาย เพื่อให้ระดับของความเสี่ยงและขนาดของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์กรรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ขององค์กร นอกจากนี้ผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิธินันท์ ทองอุ่น (2553) ซึ่งได้ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงทางการเงินที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน ด้านการลดความสูญเสีย มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมทั้งในด้านการเจริญเติบโตของกำไร ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจและด้านความพึงพอใจของผู้บริหารด้วย

2. ในการศึกษาการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ผลการวิจัยพบว่า การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ด้านกิจกรรมควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามผล มีผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการนำเครื่องมือในการวัดผลการดำเนินงาน เช่น KPI, Balanced



The 7th National Conference
Nakhonratchasima College

วันเสาร์ที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ.2563

Scorecard มาใช้ในการดำเนินงาน มีการกำหนดมาตรฐานนโยบายหรือวิธีปฏิบัติเพื่อใช้ในการตอบสนองความเสี่ยง มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการควบคุมและระยะเวลาการดำเนินงานให้ชัดเจน มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการสนับสนุนการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง แม่นยำ และทันเวลา องค์กรมีการสื่อสารให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และองค์กรมีการสื่อสารให้พนักงานในองค์กรมีความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง ให้มีความสำคัญกับการจัดทำรายงานและประเมินความเสี่ยงโดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยง รายงานตามเวลาที่กำหนดเป็นระยะๆ ผู้บริหารมีแผนงานในการประเมินกิจกรรมควบคุมที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง องค์กรมีการใส่ใจการติดตามแก้ไขปัญหามากกว่าการปล่อยให้ทราบว่ามีวิธีการที่ปฏิบัติสามารถแก้ไขปัญหาคือหรือไม่ และองค์กรมีการประเมินผลวิธีการแก้ไขปัญหามา เพื่อให้ทราบว่าการแก้ไขปัญหานั้นได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภรณ์ พลกุล และศิลปพร ศรีจันทเพร (2550) ศึกษาบริษัทจดทะเบียนใช้กรอบการบริหารความเสี่ยงตาม COSO - ERM อย่างไร พบว่ากิจกรรมควบคุม สารสนเทศ และการสื่อสาร และการติดตามผล มีการปฏิบัติในองค์กรอยู่ในระดับมากในเรื่องกิจกรรมควบคุม โดยเน้นที่การกำหนดนโยบายและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร องค์กรปฏิบัติในเรื่องสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเน้นที่การสื่อสารกับผู้ตรวจสอบภายในและภายนอกถึงจุดอ่อนการควบคุม เพื่อติดตามผล โดยเน้นที่กิจกรรมควบคุมอย่างต่อเนื่องนอกจากนี้ด้านการประเมินความเสี่ยง และด้านการตอบสนองความเสี่ยง ก็มีผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญอีกด้วย เนื่องจากองค์กรมีการนำความเสี่ยงที่ระบุไว้มาประเมินผลการควบคุมภายใน เพื่อนำปัจจัยความเสี่ยงดังกล่าวมาพิจารณาบริหารจัดการ มีการพิจารณาความเสี่ยงจากสถิติที่ผ่านมาและแนวโน้มความเป็นไปได้ในอนาคต และ ผู้บริหารยังมีการประเมินความเสี่ยงโดยแบ่งระดับความรุนแรงหรือผลกระทบให้ครอบคลุมความเสียหายในทุกๆ ด้าน มีแนวทางการศึกษาวิธีการที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้ในการบริหารความเสี่ยงเพื่อลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร ผู้บริหารมีแนวทางการตอบสนองความเสี่ยงที่สอดคล้องกับระดับความรุนแรงของความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ ซึ่งสอดคล้องกับ พรพต อาตมะพะพันธุ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าด้านการประเมินความเสี่ยง และด้านการตอบสนองความเสี่ยงมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากธุรกิจ ที่ให้ความสำคัญกับการประเมินความเสี่ยง เช่น การวิเคราะห์ถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจจะทำให้องค์กรประสบกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร การรวบรวมข้อมูลผลกระทบของเหตุการณ์ต่างๆ ที่มีผลต่อองค์กรเพื่อหาทางแก้ไขและการให้ความสำคัญในการเรียงลำดับของปัญหาจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงกับธุรกิจได้ทันที

ส่วนการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิด COSO - ERM ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ไม่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน อาจเนื่องจากว่า องค์กรไม่ได้จัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเพื่อสนับสนุนให้เกิดการบริหารความเสี่ยง รวมถึงพนักงานขององค์กรมีความเชื่อและทัศนคติที่ไม่ตรงกันในการพิจารณาความเสี่ยงในทุกๆ กิจกรรมขององค์กร ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ไม่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน เนื่องจาก พนักงานอาจไม่ทราบถึงการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงซึ่งจะต้องปฏิบัติตามอย่างชัดเจน ผู้บริหารไม่ได้แจ้งให้พนักงานทราบถึงตัววัดผลการดำเนินงาน และเกณฑ์การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ด้านการระบุปัจจัยเสี่ยง ไม่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน อาจเนื่องจากว่าขาดเครื่องมือที่ใช้ในการระบุถึงเหตุการณ์ทั้งภายในและภายนอกที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และยังไม่ได้มีการจัดกลุ่มความเสี่ยงที่สัมพันธ์กันเข้าด้วยกันเพื่อพิจารณาโอกาสและความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งอาจจะสอดคล้องกับงานวิจัยของภรณ์ พลกุล และศิลปพร ศรีจันทเพร (2550) ที่ระบุว่าองค์กรประกอบการด้านการระบุเหตุการณ์ ตามแนวคิดของ COSO - ERM มีการปฏิบัติน้อยที่สุด เนื่องจากองค์กร



ส่วนใหญ่ไม่เน้นการปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวมากนัก มีบางลักษณะที่องค์กรปฏิบัติกันอยู่บ้าง คือ การระบุงบจ่ายความเสี่ยงจากภายในและภายนอกองค์กร การระบุกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร และระบุทางออกที่เป็นไปได้ในการตอบสนองความเสี่ยงพร้อมทั้งค่าใช้จ่ายของแต่ละทางเลือก

3. สมุหบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ทุกด้านในระดับมาก ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และการเติบโต ด้านกระบวนการภายใน และ ด้านการเงิน โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน เนื่องจากองค์กรมีการนำคำแนะนำ และปัญหาของลูกค้ามาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุง กระบวนการให้บริการที่เป็นเลิศ มีการพัฒนาระบบจำหน่ายให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาฐานของลูกค้า มีการให้บริการหลังการขาย สร้างความเป็นผู้นำด้านการให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยแทนระบบเดิม และองค์กรยังมีการส่งเสริม วิจัย และพัฒนานวัตกรรม เพื่อให้เข้าสู่การบริการในยุค 4.0 เพิ่มความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน จึงทำให้มีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จรินทร์ อาสาทรธรรม (2546) กล่าวว่า องค์กรที่ประสบความสำเร็จ มักเป็นองค์กรที่ได้มีการประเมินผลและวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) อยู่เป็นประจำ เพราะการประเมินผลทำให้องค์กรสามารถทราบสถานะของตนเองว่ามีสถานะอย่างไร ต้องมีการปรับปรุงส่วนใด เพื่อที่จะได้มีการพัฒนาและแก้ไขในส่วนที่เป็นงานเร่งด่วน หรือแก้ไขในลักษณะการพัฒนาแบบยั่งยืน ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ให้ความสำคัญกับการประเมินผลการดำเนินงาน เทคนิคหนึ่งที่ได้รับคามนิยมในปัจจุบันคือ การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบสมดุล เทคนิคนี้มีการพัฒนามาจากในอดีตที่องค์กรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้น ด้านการเงินด้านเดียว มาเป็นการประเมินผลด้านอื่นๆ ด้วย คือ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านเรียนรู้และการพัฒนา นอกจากการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบสมดุล จะเป็นเครื่องมือในการประเมินผลและวัดผลการปฏิบัติงานแล้วยังสามารถช่วยในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ควรให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านการประเมินความเสี่ยง เพื่อนำมาประเมินผลการควบคุมภายใน และนำปัจจัยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น มาพิจารณาบริหารจัดการ โดยให้เป็นระดับความรุนแรงหรือผลกระทบให้ครอบคลุมความเสียหายในทุกๆ ด้านจากสถิติที่ผ่านมาและความเป็นไปได้ในอนาคต ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถจัดการกับความเสี่ยงนั้นได้

2. ผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ควรให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านการตอบสนองความเสี่ยง โดยเน้นให้มีแนวทางการศึกษาถึงวิธีการที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้ในการบริหารความเสี่ยง เพื่อลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร และมีการพิจารณาความเสี่ยงที่เหมาะสมกับปัญหา อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความสูญเสียกับองค์กรน้อยที่สุด

3. ผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ควรให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านกิจกรรมการควบคุม เพราะถือเป็นปัจจัยในการดำเนินงาน องค์กรควรมีการกำหนดมาตรฐานนโยบายหรือวิธีปฏิบัติ เพื่อใช้ในการตอบสนองความเสี่ยง มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการควบคุม และระยะเวลาการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้



4. ผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ควรให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ควรสื่อสารให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการสนับสนุนการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง แม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

5. ผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ควรให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านการติดตามประเมินผล โดยการจัดทำรายงานและประเมินความเสี่ยง กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจน รายงานตามเวลาที่กำหนด ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินความเสี่ยง และลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น พร้อมทั้งสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการเก็บข้อมูลจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ซึ่งอาจจะทำให้ผลการศึกษาที่ได้แตกต่างกัน และนำผลมาวิเคราะห์ปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

2. งานวิจัยในอนาคตอาจทำการปรับเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น เช่น การสอบถามแบบเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่อาจจะทำให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและสามารถนำมาวิเคราะห์ได้มากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยปัญหาและอุปสรรคของการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้เป็นแนวทางในการป้องกัน ปรับปรุง แก้ไข ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการบริหารความเสี่ยง

เอกสารอ้างอิง

นิธินันท์ ทองอ่อน. (2553). ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงทางการเงินที่มีต่อผล การดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จรินทร์ อาสาทรงธรรม. (2546). “Balanced Scorecard ช่วยกิจการได้จริงหรือ.” วารสาร BU Academic Review, 2, 1.138-143.

จันทนา สาขากร. (2550). “COSO: ERM กับงานตรวจสอบภายใน.” วารสารวิชาชีพบัญชี, 3, 8. 75-79.

ภรณ์ พลกุล และศิลปพร ศรีจันเพชร. (2550). “บริษัทจดทะเบียนใช้กรอบการบริหารความเสี่ยงตาม COSO ERM อย่างไร.” วารสารวิชาชีพบัญชี, 3, 7. 73-87.

พิชัย จรรย์สุภรินทร์. (2548, 10 มีนาคม). คู่มือการบริหารความเสี่ยงชุมชนสหกรณ์แห่ง ประเทศไทย. (Update 2548, มีนาคม 10; Retrieved 2561, พฤษภาคม 10). อ้างอิงได้จาก http://www.fsct.com/fsct_main.php.

Aaker, D.,A.,Kumar,V.,andDay, G.,S. (2001).Marketing Research.(10th ed.). New York: John Wiley and Sons.