



การบริหารความเสี่ยงในระบบโทรศัพท์ในธนาคาร Risk Management in Telephone System in Banking

นงเยาว์ จิราไพศาล*

Nongyao Chiraphaphaisan

ดร.อรพรรณ คงมาลัย**

Dr.Orapan Khongmalai

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงในระบบโทรศัพท์ของหน่วยการขายทางโทรศัพท์ของธนาคาร และปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของระบบโทรศัพท์ที่ผ่านการใช้บริการจากบุคคลภายนอก งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ขั้นตอนการวิจัยประกอบด้วย การทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยในวารสารวิชาการของไทยและต่างประเทศ การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย เก็บข้อมูลโดยเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามแบบปลายปิด ส่งออกไปยังกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานขายในหน่วยการขายทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำนวน 9 ธนาคาร โดยมีแบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นจำนวน 418 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) และสรุปผลการวิจัย ผลจากการวิจัยพบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ อันประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านบุคคล กระบวนการ และเทคโนโลยีนั้น ความเสี่ยงด้านกระบวนการเป็นความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการจากบุคคลภายนอกในระบบโทรศัพท์มากที่สุด และประสิทธิภาพด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการจากบุคคลภายนอกมากที่สุด

คำสำคัญ: การบริหารความเสี่ยง / ระบบโทรศัพท์ในธนาคาร

* นักศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

** อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



ABSTRACT

This research aimed to study risk management in telephone system of telesales in banking and risk factor affecting telephone outsource performance. This quantitative research consisted of 1) review the related literature from Thai and International Academic Journals, 2) developing a conceptual framework, 3) collecting data by sending out one thousand closed-end questionnaires to nine commercial banks and 418 complete sets were returned for an analysis, 4) analyzing data by using Structural Equation Models (SEM). The findings found that there were 3 risks in the operational risk management as follows: personnel risk, process risk, and technology risk. The process risk was the most significant risk resulting to the outsource performance. For the dependent variables, product performance and process performance, product performance was the most important factor for the outsource performance.

Keywords: Risk Management / Telephone System in Banking

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์หนึ่งแห่งประกอบด้วยหลายหน่วยงานด้วยกัน หน่วยการขายของธนาคารเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีหน้าที่หารายได้ให้กับธนาคารผ่านหลายช่องทาง เช่น หน่วยการขายที่สาขา หน่วยการขายด้านองค์กร และหน่วยการขายทางโทรศัพท์ หากแต่หน่วยการขายทางโทรศัพท์เป็นหน่วยเดียวที่ต้องใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านระบบโทรศัพท์ (Outsource) การใช้บริการของบุคคลภายนอก หมายถึง การทำสัญญาหรือมอบอำนาจให้บุคคลภายนอก ดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการทำงานแทนอย่างต่อเนื่องภายใต้ข้อกำหนดในสัญญา การใช้บริการจากบุคคลภายนอกในธนาคารเป็นสิ่งที่สามารถดำเนินการได้ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) โดยต้องมีความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการลูกค้า คำนึงถึงข้อมูลของลูกค้าและดูแลเรื่องร้องเรียน และจะต้องมีการประเมินและควบคุมความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2553) เหตุผลในการเลือกใช้บริการจากบุคคลภายนอกที่ธนาคารส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการ มีเหตุผลประกอบดังต่อไปนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2551) คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางการเงินและการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริหารที่จะมุ่งเน้นในการทำธุรกิจหลัก เพื่อลดข้อจำกัดด้านทรัพยากรภายใน ซึ่งถูกกำหนดให้ใช้ในการดำเนินงานหลักเท่านั้น เพื่อเพิ่มทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อเพิ่มความต่อเนื่องของการให้บริการ เพื่อเพิ่มช่องทางการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อเพิ่มความสามารถในการจัดการ การแก้ไขปัญหาและทันต่อเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอยู่เสมอ และเพื่อรักษาเงินทุนไว้สำหรับการลงทุนธุรกิจอื่น

การวิเคราะห์การทำงานของหน่วยงานโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่าระบบโทรศัพท์มักมีปัญหาในการใช้งาน อาทิเช่น โทรออกไม่ได้ รับสายไม่ได้หรือสัญญาณขาดหาย เป็นต้น และไม่มี การดำเนินการด้านการบริหารความเสี่ยง การโทรศัพท์เพื่อขายสินค้าของแต่ละธนาคารเป็นกระบวนการที่สำคัญที่เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการต่อไป หากโทรศัพท์ไม่สามารถทำได้หรือไม่สะดวกกระบวนการขายจะไม่สามารถ ดำเนินต่อไปได้ จึงสรุปได้ว่ากระบวนการนี้เป็นจุดเสี่ยงที่สำคัญในกระบวนการขายทางโทรศัพท์ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาบริบทของการบริหารความเสี่ยง โดยเน้นไปที่ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของการใช้บริการจากบุคคลภายนอก เพราะความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk) เป็นความเสี่ยงจากการขาดการกำกับ ควบคุมกิจการที่ดีหรือขาดธรรมาภิบาลในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากร ระบบงาน



หรือเหตุการณ์ภายนอก และส่งผลกระทบต่อรายได้จากการดำเนินงานและเงินกองทุนของสถาบันการเงิน (สง.) (ธนาคารแห่งประเทศไทย กรกฎาคม 2552) และศึกษาว่าปัจจัยเสี่ยงใดมีผลต่อประสิทธิภาพของระบบโทรศัพท์จากการให้บริการของบุคคลภายนอก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงในระบบโทรศัพท์ของหน่วยการขายทางโทรศัพท์ของธนาคาร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของระบบโทรศัพท์ที่ผ่านการใช้บริการ

จากบุคคลภายนอก

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยพิจารณากระบวนการทำงานของหน่วยงานการขายของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง สรุปกระบวนการทำงานเบื้องต้นและวิเคราะห์ปัญหาของการทำงานของหน่วยงานการขายพบว่าหน่วยงานการขายทางโทรศัพท์ของธนาคารมีการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านระบบโทรศัพท์ โดยมีปัญหาเรื่องสัญญาณขาดหาย โทรเข้าออกไม่ได้ หรือการบันทึกข้อมูลขัดข้อง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานหน่วยการขายของธนาคารพาณิชย์ ที่ใช้ระบบโทรศัพท์ของการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านระบบโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดที่เหมาะสมกับงานวิจัยนี้คือ 400 คน โดยคำนวณจากการนำเอาตัวแปรสังเกตได้ 20 ตัว คูณด้วย 20 เท่า ตามที่ Ikediashi, Ogunlana And Udo (2013) แนะนำขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามปลายปิด (Closed-Ended Questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ การศึกษา สถานที่ทำงาน เป็นต้น ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามตามข้อคำถามที่พัฒนาจากกรอบแนวคิดทางทฤษฎีที่ผ่านการตัดปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องและข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องออกแล้ว ประเมินโอกาสที่จะเกิดและผลกระทบจากเหตุการณ์ตามข้อคำถาม ตามค่าตัวเลขดังนี้ 1 คือ น้อยที่สุด 2 คือ น้อย 3 คือ ปานกลาง 4 คือ มาก และ 5 คือ มากที่สุด จากนั้นนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบภาษาและความเข้าใจในเนื้อหาของข้อคำถามและตรวจสอบความตรงด้วยการวัดดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (IOC – Item Objective Congruence Index) โดยค่า Cronbach's Alpha ที่ได้คือ 0.974

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดย Ikediashi, Ogunlana et al. (2013) กล่าวว่า ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมของการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง คือจำนวนปัจจัยสังเกตได้คูณด้วย 10 หรือ 20 เท่า จากกรอบแนวคิดการวิจัยมีจำนวนปัจจัยสังเกตได้จำนวน 20 ปัจจัย คูณด้วย 20 ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 400 ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามออกไปจำนวน 1,000 ชุด ใน 3 รูปแบบ คือ ลิงค์แบบสอบถาม ไฟล์เอ็กเซล และแบบกระดาษ โดยแบบสอบถามที่เป็นกระดาษมีผู้ตอบกลับมากที่สุด รวมจำนวนที่ได้รับการตอบกลับคือ 446 ชุด คิดเป็นร้อยละ 44.6 แบ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 418 ชุด และอีก 28 ชุดเป็นแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ โดยจำนวนข้อมูล 418 ชุด สามารถนำไปประมวลผลด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้างตามคำแนะนำของ Ikediashi, Ogunlana et al.



4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) และการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model) เพื่อให้ผลจากการวิจัยชัดเจนที่สุด

1) การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ ยุทธ ไกยวรรณ (2556) กล่าวว่าไว้ว่าเป็นการสำรวจพร้อมจัดกลุ่มปัจจัยที่เหมือนกันเข้าด้วยกันและตัดปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องออก ตัดปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องออก 10 ปัจจัย และจัดกลุ่มปัจจัยใหม่

2) การวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง Ikediashi, Ogunlana and Udo (2013) แนะนำให้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล (Goodness-of-Fit) ตรวจสอบจากหน้า Model Fit Summary ดังแสดงในตารางที่ 1 เกณฑ์มาตรฐาน ผลจากการประมวลและเอกสารอ้างอิงสถิติในการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง

ตารางที่ 1 เกณฑ์มาตรฐาน ผลจากการประมวลและเอกสารอ้างอิงสถิติในการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง

สถิติ	เกณฑ์มาตรฐาน	ผลจากการประมวลผล
CMIN/DF (Wallace, Keil et al. 2004, Hair 2009)	น้อยกว่า 3	1.359
GFI (Wallace, Keil et al. 2004, Hair 2009)	มากกว่า 0.9	0.941
AGFI (Hair 2009)	มากกว่า 0.9	0.908
RMSEA (Wallace, Keil et al. 2004, Hair 2009)	น้อยกว่า 0.05	0.029

จากการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของโมเดล นำผลที่ได้ทดสอบสมมติฐานโดยพิจารณาจากตารางค่า Regression Weight (กัลยา วานิชย์บัญชา 2556) กล่าวว่าไว้ว่า ค่า p-value = *** หมายถึงค่า p-value ต่ำมากใกล้ๆ ศูนย์ จะแสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันและมีความสัมพันธ์ในทางบวก *** = p-value < 0.001, ** = p-value < 0.01, * = p-value < 0.05

จากโมเดลสมการเชิงโครงสร้างแสดงผลกระทบความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านสารสนเทศในหน่วยการขายของทางโทรศัพท์ของธนาคารพบว่า ความเสี่ยงด้านกระบวนการ (Process Risk) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsource Performance) อธิบายค่าความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้ร้อยละ 90 ($R^2 = .90$) โดยมีค่าน้ำหนักสัมพัทธ์มาตรฐาน (Standardized Coefficients หรือ Beta β) เท่ากับ 0.605 และประสิทธิภาพด้านผลิตภัณฑ์ (Product Performance) ส่งผลต่อการประเมินประสิทธิภาพของการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsource Performance) มากที่สุด โดยมีค่าน้ำหนักสัมพัทธ์มาตรฐาน (Standardized Coefficients หรือ Beta β) เท่ากับ 0.955

สรุปผลการวิจัย

1. ศึกษาการบริหารความเสี่ยงในระบบโทรศัพท์ของหน่วยการขายทางโทรศัพท์ของธนาคารสรุปได้ดังนี้

- ความเสี่ยงด้านบุคคลอื่นประกอบด้วยคุณภาพและจริยธรรมของพนักงานผู้ให้บริการจากบุคคลภายนอก พนักงานขายรับรู้ด้านคุณภาพของพนักงานได้ แต่ด้านจริยธรรมเป็นสิ่งที่วัดด้วยการดำเนินการ



ไม่ได้ การส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านบุคคลจึงไม่ส่งผลมาก แต่ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญกับจริยธรรมของพนักงานผู้ให้บริการมากกว่า

- ความเสี่ยงด้านกระบวนการ พบว่า ส่งผลต่อการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการจากบุคคลภายนอก ถึงกว่า 90%

- ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีทั้งสองด้านคือ ความผิดพลาดที่โปรแกรมและความเสียหายที่ระบบหรือโครงข่ายการสื่อสารของการให้บริการจากบุคคลภายนอก เช่น คลื่นรบกวนในระบบ หรือระบบไม่ราบรื่น การต่อสายภายนอกไม่ได้ หรือ การโอนสายผิด มีความสำคัญในมุมมองของพนักงานขายและในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญพอๆกัน แต่ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีจะเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมหรือเปลี่ยนแปลงได้ยาก ส่งผลกระทบต่อผลการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการจากบุคคลภายนอกไม่มาก แต่เป็นส่วนสนับสนุนให้ความเสี่ยงด้านกระบวนการลดลงได้

2. การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงด้วยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง พบว่าความเสี่ยงสามด้านของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงกระบวนการเป็นความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการจากบุคคลภายนอกร้อยละ 90 ซึ่งส่งผลมากที่สุด รองลงมาคือความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและความเสี่ยงด้านบุคคล ความเสี่ยงด้านกระบวนการประกอบด้วยตัวแปรแฝงจำนวน 3 ตัวแปรคือ ความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านปริมาณ และความเสี่ยงที่รูปแบบหรือวิธีดำเนินการ จะเห็นได้ว่า ความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัยส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านกระบวนการมากที่สุด

การประเมินประสิทธิภาพด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการจากบุคคลภายนอกมากที่สุด เพราะความยืดหยุ่น ความพึงพอใจในระบบและการใช้งาน สามารถประเมินจากการใช้งาน หากในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญให้การประเมินประสิทธิภาพด้านผลิตภัณฑ์มีความสำคัญน้อยกว่าด้านกระบวนการ เพราะการประเมินประสิทธิภาพด้านผลิตภัณฑ์จะต้องถูกกลั่นกรองตั้งแต่ช่วงการเลือกผู้ให้บริการจากบุคคลภายนอก ซึ่งมีการเปรียบเทียบจากผู้ให้บริการที่มีบริการใกล้เคียงกันหรืออยู่ในกลุ่มเดียวกัน หากกระบวนการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการดำเนินการ และทำให้การให้บริการจากบุคคลภายนอกมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

การอภิปรายผลการวิจัย

หน่วยการขายทางโทรศัพท์ของธนาคารเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีส่วนในการสร้างรายได้ให้กับธนาคารระบบโทรศัพท์ที่มีคุณภาพ มีความยืดหยุ่น ใช้งานง่าย ครอบคลุมพื้นที่การโทรออกได้ครบถ้วน และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ จะทำให้การดำเนินการขายของธนาคารเป็นไปอย่างราบรื่นและรวดเร็ว

จากผลการวิจัย พบว่าการบริหารความเสี่ยงในระบบโทรศัพท์ของหน่วยการขายทางโทรศัพท์ของธนาคารส่วนใหญ่ยังไม่ครอบคลุมในส่วนสำคัญตามที่ควรจะเป็น เช่นในการดำเนินการของการให้บริการจากบุคคลภายนอก ซึ่งยังไม่มีมาตรการการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการทั้ง 3 ปัจจัย คือ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านเทคโนโลยี ผู้วิจัยนำผลที่ได้การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจและการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง ไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพบว่าในความเสี่ยง 3 ด้านของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกระบวนการส่งผลต่อการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการจากบุคคลภายนอก ถึงกว่า 90% นั้น เพราะสำหรับพนักงานขายทางโทรศัพท์แล้วผลกระทบจากความเสี่ยงด้านกระบวนการเช่น การโทรออก การรับสาย ระบบครอบคลุมพื้นที่ในการโทรออกหาลูกค้า มีผลกระทบ



ต่อการขายและรายได้ของพนักงานขาย หากแต่ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญกับการใช้รักษาความปลอดภัยของระบบและคู่มือการใช้งานมากกว่า

ความเสี่ยงด้านบุคคลอันประกอบด้วยคุณภาพและจริยธรรมของพนักงานผู้ให้บริการจากบุคคลภายนอก พนักงานขายรับรู้ด้านคุณภาพของพนักงานได้ แต่ด้านจริยธรรมเป็นสิ่งที่วัดด้วยการดำเนินการไม่ได้ การส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านบุคคลจึงไม่ส่งผลมาก แต่ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญกับจริยธรรมของพนักงานผู้ให้บริการมากกว่า

สำหรับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีทั้งสองด้านคือ ความผิดพลาดที่โปรแกรมและความเสียหายที่ระบบหรือโครงข่ายการสื่อสารของการใช้บริการจากบุคคลภายนอก เช่น คลื่นรบกวนในระบบ หรือระบบไม่ราบรื่น การต่อสายภายนอกไม่ได้ หรือ การโอนสายผิด มีความสำคัญในมุมมองของพนักงานขายและในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญพอๆกัน แต่ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีจะเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมหรือเปลี่ยนแปลงได้ยาก ส่งผลกระทบต่อการประเมินประสิทธิภาพของการใช้บริการจากบุคคลภายนอกไม่มาก แต่เป็นส่วนสนับสนุนให้ความเสี่ยงด้านกระบวนการลดลงได้

การประเมินประสิทธิภาพด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลกระทบต่อประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการจากบุคคลภายนอกมากที่สุด เพราะความยืดหยุ่น ความพึงพอใจในระบบและการใช้งาน สามารถประเมินจากการใช้งาน หากในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญให้การประเมินประสิทธิภาพด้านผลิตภัณฑ์มีความสำคัญน้อยกว่าด้านกระบวนการ เพราะการประเมินประสิทธิภาพด้านผลิตภัณฑ์จะต้องถูกกลั่นกรองตั้งแต่ช่วงการเลือกผู้ให้บริการจากบุคคลภายนอก ซึ่งมีการเปรียบเทียบจากผู้ให้บริการที่มีบริการใกล้เคียงกันหรืออยู่ในกลุ่มเดียวกัน หากกระบวนการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการดำเนินการ และทำให้การให้บริการจากบุคคลภายนอกมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้

1. องค์กรควรมีการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในระบบโทรศัพท์ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพียงพอและถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยความเสี่ยงด้านกระบวนการ
2. ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านระบบโทรศัพท์ ผู้ให้บริการต้องมีคุณสมบัติทั้งด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่เพียงพอและเหมาะสมทั้งสองด้าน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการเลือกใช้บริการจากบุคคลภายนอก
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศอื่น เช่น ด้านกลยุทธ์ ด้านชื่อเสียง ด้านการกำกับดูแล ด้านการทำสัญญา เป็นต้น ซึ่งยังมีช่องว่างในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านระบบสารสนเทศในประเทศไทยอีกมาก
3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในการใช้บริการบุคคลจากบุคคลภายนอก ในวงการหรืออุตสาหกรรมอื่น เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย เป็นต้น เพราะการให้บริการจากบุคคลภายนอกมีการใช้เพิ่มขึ้นในทุกภาคส่วนหน่วยงานของรัฐและเอกชน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุนสนับสนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ภายใต้ "ทุนวิจัยทั่วไป" ตามสัญญา เลขที่ ทน.22/2557



เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2551). คู่มือตรวจสอบการใช้บริการด้านเทคโนโลยีจากบุคคลภายนอก. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- _____. (2552). คู่มือตรวจสอบความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- _____. (2553). หลักเกณฑ์การใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน. หลักเกณฑ์การใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2556). การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วย AMOS. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Hair, J. F. (2009). *Multivariate data analysis*.
- Ikediashi, D. I., Ogunlana, S. O. & Udo, G. (2013). Structural equation model for analysing critical risks associated with facilities management outsourcing and its impact on firm performance. *Journal of Facilities Management*, 11(4), 323.
- Wallace, L., M. Keil and A. Rai (2004). "How Software Project Risk Affects Project Performance: An Investigation of the Dimensions of Risk and an Exploratory Model*." *Decision Sciences* 35(2): 289-321.