

การจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงิน
ตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
Risk Management Affecting the Performance of Financial Institutions
According to the Attitude of Car Leasing Service Providers in the
Northeast Region

อิทธิพล บุญยะวุฒกุล^{1,*} และ สุธาสินี โพธิ์ชาธาร²
Itthipol Bunyawutkul^{1,*} and Suthasinee Phochathan²

Received	12 January 2023
Revised	9 June 2023
Accepted	23 June 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการความเสี่ยงของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) ศึกษาผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3) ศึกษาการจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการสาขาของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 170 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการจัดการความเสี่ยงของสถาบันการเงิน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความเห็นว่ามีจัดการความเสี่ยงสูงสุดคือด้านเครดิต และด้านที่มีการจัดการความเสี่ยงต่ำสุด คือ ด้านตลาด 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสถาบันการเงิน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความเห็นว่ามีผลการดำเนินงานสูงสุดคือด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านที่มีผลการดำเนินงานต่ำสุดคือด้านการเงินและ 3) การจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงินตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การจัดการความเสี่ยงด้านการตลาด ด้านสภาพคล่อง และด้านปฏิบัติการ มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านที่มีผลกระทบสูงสุดคือ ด้านสภาพคล่อง รองลงมาด้านปฏิบัติการ และด้านการตลาดตามลำดับ

คำสำคัญ: การจัดการความเสี่ยง, ผลการดำเนินงาน, สถาบันการเงิน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

¹ M.B.A., Student in Business Administration Program, Nakhon Ratchasima Rajabhat University

* Corresponding author, e-mail: eitipolbunyavudkun@gmail.com

² ปรัชดา บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553. อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

² Ph.D. in Business Administration, Ramkhamhaeng University, 2010. Lecturer for Master of Business Administration Program, Faculty of Management Science, Nakhon Ratchasima Rajabhat University

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the risk management of the financial institutions providing car leasing services in the Northeastern region 2) to study the performance of the financial institutions providing car leasing services in the Northeastern region. 3) to study the risk management affecting the operation of the financial institutions providing car leasing services in the Northeastern region. The sample group was 170 branch managers of the financial institutions providing car leasing services in the Northeastern region. The Quota sampling was applied. The statistics, used in data analysis, were percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis. The results revealed that 1) The opinions of the financial institutions about the risk management was overall at a high level. The highest management was the credit while the lowest risk was the marketing 2) The opinions about the performance of the financial institutions were overall at a high level. The highest performance was the learning and the development aspect while the lowest performance was the finance aspect and 3) According to the attitudes of the car leasing service providers in the northeastern region, the risk management affecting the performance of the financial institutions were the marketing, the liquidity, and the performance. There was a positive relationship to the performance of the financial institutions that provided the car leasing services in the northeastern region. The highest impacts were the liquidity, followed by the performance and the marketing respectively.

Keywords: Risk Management, Performance, Financial Institutions

บทนำ

สถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการเงินของประเทศ ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน แต่เนื่องจากเงินทุนที่เป็นปัจจัยสำคัญทางเศรษฐกิจมีจำกัด สถาบันการเงินจึงต้องจัดสรรเงินทุนเหล่านั้นให้เพียงพอกับความต้องการของหน่วยธุรกิจและประชาชน นอกจากนี้หน้าที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ การให้สินเชื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเพื่อธุรกิจ รวมไปถึงการให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ปัจจุบันรถยนต์สำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางและการขนส่ง และใช้ในการดำเนินธุรกิจหรือกิจกรรมอื่น ๆ อาจเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยที่ 5 ในการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน จากการที่รถยนต์มีราคาค่อนข้างสูง ทำให้ต้องใช้เงินจำนวนมากในการซื้อ อาจทำให้ประชาชนที่มีความจำเป็นต้องใช้รถยนต์ แต่ยังไม่มียอดเงินเพียงพอในการซื้อเป็นเงินสด สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์จึงเป็นทางเลือกที่มีส่วนสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน จากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในช่วงที่ผ่านมาที่มีผลต่อการดำเนินกิจการธุรกิจเช่าซื้อที่มีการแข่งขันกันอย่างเข้มข้นและทวีความรุนแรงมากขึ้นเพื่อรักษฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ โดยการนำเอาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อพัฒนาระบบ การทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต (วิทยา ด้านอารมณ์, 2559 : 17) แต่อย่างไรก็ตามการแข่งขันสูงย่อมมีโอกาสนำมาซึ่งสินเชื่อด้วยคุณภาพ (Non-performing loan: NPL) ที่ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการได้ ในอนาคต ดังนั้น สถาบันการเงินจึงให้ความสำคัญกับการจัดการความเสี่ยงด้านสินเชื่อมากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงของสถาบันการเงิน โดยการจัดการความเสี่ยงด้านสินเชื่อของสถาบันการเงินตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ด้าน เครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่องและด้านปฏิบัติการ

หากสถาบันการเงินสามารถจัดการความเสี่ยงทั้ง 5 ด้าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้ลดความเสี่ยงในการบริหารงาน และการดำเนินงานจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (นิรภัย จันทรสวัสดิ์. 2558 : 28) ซึ่งการที่จะได้ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องมาจากการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ในปัจจุบันการวัดผลการดำเนินงานที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน (อัจฉรา จันทรฉาย. 2558 : 114) จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือกำลังมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างมาก เป็นภาคที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่มีประชากรมาก ประกอบกับมีเส้นทางบกที่เชื่อมต่อไปยังประเทศเพื่อนบ้านหลายเส้นทาง ทั้งทางถนน และทางราง มีโครงการของภาครัฐที่ขับเคลื่อนระบบโลจิสติกส์ที่สำคัญหลายโครงการ เช่น รถไฟความเร็วสูง รถไฟรางคู่ มอเตอร์เวย์ เป็นต้น ซึ่งการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน อาจส่งผลให้ความเสี่ยงที่ไม่คาดคิดได้ ซึ่งสถาบันการเงินจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการจัดการความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันการเงินมีการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ที่เหมาะสม ซึ่งผลของการศึกษาจะทำให้ทราบถึงการจัดการความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินเหล่านี้ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กร ออกแบบกลยุทธ์ในการดำเนินงาน และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความเสี่ยงของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาการจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการจัดการความเสี่ยงของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. ทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. ทำให้ทราบถึงการจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กร ออกแบบกลยุทธ์ในการดำเนินงาน และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้รวบรวมและสรุปเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง

ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง โอกาส/เหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอน หรือสิ่งที่ทำให้แผนงาน หรือการดำเนินการอยู่ ณ ปัจจุบันไม่บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยก่อให้เกิดผลกระทบ หรือความเสียหายต่อองค์กรในที่สุด ทั้งในแง่ของผลกระทบที่เป็นตัวเงิน ของผลกระทบที่เป็นตัวเงินได้หรือผลกระทบที่มีต่อภาพลักษณ์ และชื่อเสียงองค์กร (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2557)

ประเภทของความเสี่ยงจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2560)

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ ความสมเหตุสมผลของสมมติฐานหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดทำแผน รวมถึงความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจและตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และการนำไปปฏิบัติ
2. ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ลูกหนี้ ไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาในการชำระหนี้ หรือที่เกิดจากโอกาสที่ลูกหนี้อาจไม่สามารถชำระคืนได้จนเป็นเหตุให้ถูกปรับลดอันดับความน่าเชื่อถือลงได้
3. ความเสี่ยงด้านการตลาด (Market risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ราคาตราสารทุนและราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ซึ่งอาจเกิดจากฐานะทั้งในและนอกงบดุล ที่อยู่ในบัญชีเพื่อการค้าและ/หรือ บัญชีเพื่อการธนาคาร
4. ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากสถาบันการเงินไม่สามารถชำระหนี้และภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนทรัพย์สินเป็นเงินสดได้หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าที่จะยอมรับได้
5. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความเสียหายต่าง ๆ อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการทำงาน บุคลากร และระบบงานของสถาบันการเงิน รวมทั้งการทุจริต หรือจากเหตุการณ์ภายนอก

การจัดการความเสี่ยง หมายถึง การพิจารณาเลือกวิธีการที่ควรกระทำตามผลการประเมินความเสี่ยง ซึ่งพิจารณาจากความน่าจะเป็นเกิดและผลกระทบโดยเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงที่เกิดกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และความคุ้มค่าในการที่จะบริหารความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risk) โดยมีกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยง 4T's ประกอบด้วย 4 ทางเลือก ได้แก่ 1) Take การยอมรับ/ดำรงความเสี่ยง 2) Treat การลด/ควบคุมความเสี่ยง 3) Terminate การหลีกเลี่ยงความเสี่ยงหรือการหยุดความเสี่ยง 4) Transfer การกระจาย/ถ่ายโอนความเสี่ยงหรือการหาผู้ร่วมรับความเสี่ยง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2560) และจากการที่สถาบันการเงินเป็นสถาบันที่มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเงินเป็นตัวกลางทางการเงินที่มีความเกี่ยวพันกับหลายฝ่ายทั้งที่เป็นผู้ฝากเงินและผู้กู้ยืมเงิน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสม เพราะถ้าสถาบันการเงินมีปัญหาในการดำเนินงานก็อาจส่งผลกระทบในวงกว้างจากที่ได้รับทราบกันถึงการล้มละลายของสถาบันการเงินใหญ่ ๆ ในต่างประเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความสำเร็จขององค์กรในการดำเนินงาน การบริหารงาน ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ และเป็นการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ส่งผลไปสู่เป้าหมายในระดับต่าง ๆ (รัตนัย จันทรสำราญ, โคมทอง ไชยสิทธิ์ และประภาพร ชื่นงาม. 2562)

รูปแบบการวัดการผลดำเนินงานแบ่งออกเป็นมุมมอง 4 มุมมอง ดังนี้ (อัจฉรา จันทรฉาย. 2558 : 114)

มุมมองทางด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นมุมมองที่จะตอบคำถามว่าเพื่อให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ เราควรตอบสนองลูกค้าอย่างไร ดัชนีการวัดผล ได้แก่ ส่วนแบ่งตลาด ความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาลูกค้า การตัดสินใจซื้อสินค้าของลูกค้า การได้มาซึ่งลูกค้าใหม่ การชำระหนี้ซึ่งลูกค้าเก่า และประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ

มุมมองด้านกระบวนการธุรกิจภายใน (Internal-Business-Process Perspective) เป็นมุมมองที่จะตอบคำถามว่าองค์กรจะต้องมีการจัดกระบวนการธุรกิจภายในอย่างไรเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นและลูกค้า องค์กรควรมีกระบวนการที่เป็นเลิศอะไรบ้าง การวัดผลจะมุ่งเน้นกระบวนการปฏิบัติการโดยทำการพิจารณาวัดผลในด้านคุณภาพ

มุมมองทางด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองที่จะตอบคำถามว่าถ้าจะให้ธุรกิจบรรลุวิสัยทัศน์ จะต้องทำอย่างไรในการรักษาความสามารถในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างไรการวัดผลจะมุ่งเน้นที่พนักงาน

มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นมุมมองที่จะตอบคำถามว่าการที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จทางการเงิน ธุรกิจจะต้องเป็นอย่างไรในสายตาผู้ถือหุ้น วัดผลประสงคในการวัดผลการเงิน โดยทั่วไปต้องการทราบความสามารถในการทำกำไรตัวอย่างดัชนีวัดผล เช่น อัตรากำไรขั้นต้น อัตรากำไรสุทธิ ต่อยอดขาย อัตราการเจริญเติบโตของยอดขาย อัตราการเจริญเติบโตส่วนแบ่งการตลาด และอัตราค่าใช้จ่าย ต่อยอดขายอัตราส่วนเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายจริงประมาณ เป็นต้น

ผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินเป็นสิ่งสำคัญที่สะท้อนให้เห็นว่าการบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารมีประสิทธิภาพในระดับใด ได้มีการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้แล้วได้ ผลระดับใด การวัดผลการดำเนินงานทั่วไปมักวัดในรูปแบบของผลการดำเนินงานทางการเงิน เช่น กำไร อัตราผลตอบแทน เป็นต้น แต่การวิจัยครั้งนี้ได้เลือกวัดผลการดำเนินงานจาก 4 มุมมอง ที่จะทำให้อัตราผลตอบแทนทางการเงิน และไม่ใช้การเงิน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภัณฑิรา ยอดพราหมณ์ (2564) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงตามกรอบ COSO-ERM ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง ธนาคาร B ผลการศึกษาพบว่าธนาคารมีระดับการบริหารความเสี่ยงในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อในเกณฑ์ที่ดี และสอดคล้องกับหลักการบริหารความเสี่ยงตามองค์ประกอบของ COSO-ERM คือ การกำกับดูแลและวัฒนธรรมองค์กร การกำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์กรการจัดการความเสี่ยง การทบทวนและการปรับปรุง และข้อมูลการสื่อสาร และการรายงานผลแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการพิจารณาสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สินเชื่อให้กับธุรกิจขนาดย่อมไม่ก่อให้เกิดหนี้สูญและการได้รับส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น

มัทธิดา กรงเต็น (2564) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่ส่งผลต่อลดความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ผลการดำเนินงานและมูลค่ากิจการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของการบริหารความเสี่ยงโดยภาพรวม และการบริหารความเสี่ยงในด้านการเงิน ด้านกลยุทธ์ ด้านปฏิบัติการ และด้านตลาด การควบคุมภายในโดยภาพรวม และการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านกิจกรรมการควบคุม และการตรวจสอบภายในภาพรวม และการตรวจสอบภายในด้านการตรวจสอบทางการเงิน การบัญชีและการตรวจสอบ การปฏิบัติตามข้อกำหนดที่มีต่อลดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องในด้านของอัตราทุนหมุนเวียน ผลการดำเนินงานด้านอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น มูลค่ากิจการ Tobin's Q, และมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

kiyumi (2021) ศึกษาเรื่อง การจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและการร้องเรียนของลูกค้าธนาคาร ผลการวิจัยพบว่ามีผลกระทบในทางลบต่อการขาดการจัดการกับความเสียหายที่ธนาคารโอแมนเผชิญอยู่ นอกจากนี้ยังได้รับการสังเกตว่าในกรณีที่มีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเพิ่มขึ้นข้อร้องเรียนของลูกค้าคือลดลง

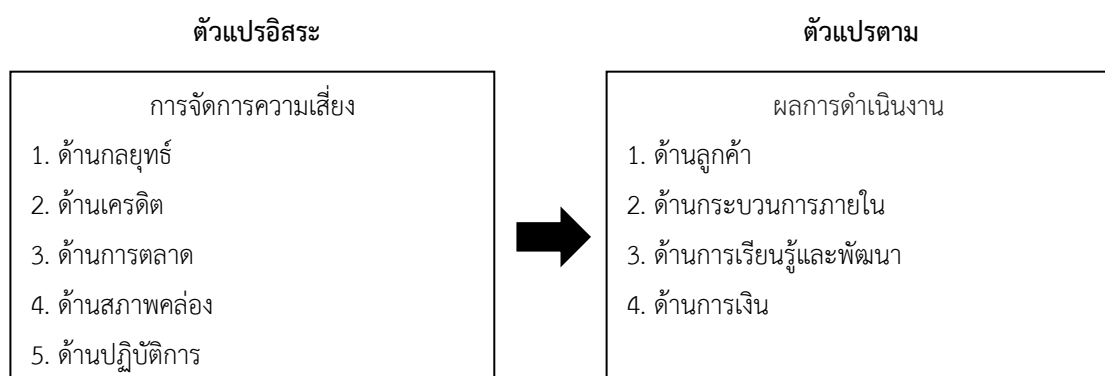
Sathyamoorthi (2020) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของแนวปฏิบัติด้านการบริหารความเสี่ยงทางการเงินต่อประสิทธิภาพทางการเงิน: ธนาคารพาณิชย์ในบอตสวานา ผลการศึกษาพบว่าอัตราดอกเบี้ยมีค่าลบและมีนัยสำคัญ ผลกระทบต่อผลตอบแทนต่อสินทรัพย์และผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ในทางกลับกัน หนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวมมีค่าลบและผลกระทบเล็กน้อยต่อผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อย่างไรก็ตาม หนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวม เผยให้เห็นผลกระทบเชิงบวกและไม่มีความสำคัญต่อผลตอบแทนจากสินทรัพย์และผลตอบแทนทุน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าธนาคารควรมีความสมดุลที่เหมาะสมระหว่างแนวทางปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงทางการเงินและประสิทธิภาพทางการเงินโดยมีส่วนร่วมในแนวทางปฏิบัติด้านการตลาด เครดิต และความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เหมาะสมซึ่งจะรับประกันความปลอดภัยสำหรับธนาคารและให้ผลกำไรที่เป็นบวก

Muhammad (2019) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงต่อความเสี่ยงด้านเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์ของ Balochistan ผลการวิจัยพบว่า ผลกระทบที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต (CRM) ที่ส่งผลกระทบมากที่สุดคือการกำกับดูแลกิจการ รองลงมาคือการกระจายความเสี่ยงซึ่งมีบทบาทสำคัญในการป้องกันความเสี่ยงและ ส่งผลกระทบน้อยที่สุดคืออัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนของธนาคาร

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร จึงทำให้เป็นแนวคิดที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาตัวแปรนี้กับสถาบันการเงินตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่องการจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัย บทความที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษา โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการสาขาของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 294 คน จาก 294 สาขาของ 8 สถาบันการเงิน (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2563)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการสาขาของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากจำนวนประชากรทั้งหมด กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตรในการคำนวณของยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จากประชากรทั้งหมด 294 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สถาบันการเงินในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวนสาขา	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	118	118	68
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	92	92	53
ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)	42	42	24
บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)	18	18	10
บริษัท ซีไอเอ็มบีไทย ออโต้ จำกัด	8	8	5
ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	6	6	4
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	6	6	4
ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)	4	4	2
รวม	294	294	170

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2563.

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยลักษณะของคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 การจัดการความเสี่ยง ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านการตลาด ด้านสภาพคล่อง และด้านปฏิบัติการ โดยลักษณะของคำถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับความคิดเห็น ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองและแบบสอบถามแบบออนไลน์ให้กับผู้จัดการสาขาของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นผู้ให้ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานธนาคาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage) แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 การจัดการความเสี่ยงและผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์หาการจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่องการจัดการจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลด้านระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงของสถาบันการเงินตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การจัดการความเสี่ยง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านกลยุทธ์	3.82	0.56	มาก	3
2. ด้านเครดิต	4.24	0.52	มาก	1
3. ด้านการตลาด	3.74	0.53	มาก	5
4. ด้านสภาพคล่อง	3.78	0.55	มาก	4
5. ด้านปฏิบัติการ	3.99	0.53	มาก	2
รวม	3.91	0.54	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการจัดการความเสี่ยงภาพรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีการจัดการความเสี่ยงด้านเครดิตสูงสุด ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.52) รองลงมา ได้แก่ การจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.53) การจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.56) การจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.55) และด้านที่มีการจัดการความเสี่ยงต่ำสุดคือด้านการตลาด ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.53)

2. ข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการดำเนินงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ผลการดำเนินงาน	ลำดับที่
1. ด้านลูกค้า	3.74	0.61	มาก	3
2. ด้านกระบวนการภายใน	3.87	0.54	มาก	2
3. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	3.98	0.51	มาก	1
4. ด้านการเงิน	3.61	0.64	มาก	4
รวม	3.80	0.58	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลการดำเนินงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาสูงสุด ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.51) รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.54) ด้านลูกค้า ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.61) และด้านที่มีผลการดำเนินงานต่ำสุดคือด้านการเงิน ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 0.64)

3. ผลการศึกษาการจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงินตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple regression analysis) การจัดการความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของสถาบันการเงินตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.164	0.175		0.941	0.348
ด้านกลยุทธ์	0.029	0.064	0.031	0.453	0.651
ด้านเครดิต	0.053	0.051	0.053	1.038	0.301
ด้านการตลาด	0.231	0.068	0.237	3.390	0.001*
ด้านสภาพคล่อง	0.321	0.065	0.343	4.913	0.000*
ด้านปฏิบัติการ	0.306	0.064	0.312	4.754	0.000*

R Square = 0.767 Adjusted R Square = 0.760 Std. Error of the Estimate = 0.253 D.W.=1.832

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรอิสระคือการจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของสถาบันการเงินตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มี 3 ด้าน คือ ด้านสภาพคล่อง ด้านปฏิบัติการ และด้านการตลาด โดยทุกตัวมีผลในเชิงบวกกับผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R square) เท่ากับ 0.767 แสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการดำเนินงานโดยรวมของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ ในเขต

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ร้อยละ 76 โดยมีตัวแปรที่ส่งผลเรียงตามระดับการส่งผลได้คือ ด้านสภาพคล่อง ($\beta = 0.343$, $p < 0.05$) ด้านปฏิบัติการ ($\beta = 0.312$, $p < 0.05$) และด้านการตลาด ($\beta = 0.237$, $p < 0.05$)

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1. ความเห็นเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงของสถาบันการเงินตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากการศึกษา เรื่องการจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือผลการวิจัย พบว่า ผู้จัดการสาขามีการจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านการตลาด ด้านสภาพคล่อง และด้านปฏิบัติการ อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากการจัดการความเสี่ยงถือเป็นส่วนสำคัญในการวางแผนธุรกิจ การออกผลิตภัณฑ์หรือทำธุรกรรมใหม่ รวมถึงการกำหนดทิศทางและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ผู้จัดการสาขาต้องบริหารจัดการความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ เพื่อลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยเสี่ยงทางด้านสภาพเศรษฐกิจ การเมือง การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 และนอกจากนี้ภาวะการแข่งขันในธุรกิจให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์มีการแข่งขันค่อนข้างสูง สถาบันการเงินจึงได้ให้ความสำคัญในการจัดการความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกด้านเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกันยามาศ อุปชีวะ (2557) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่มีต่อผลการดำเนินงานของสาขานาการออมสิน และงานวิจัยของสร้อยสุตา ขนวัฒนา (2556) ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ : กรณีศึกษา บริษัทลิสซิ่งไอซีบีซี (ไทย) จำกัด ที่พบว่า ทั้งผู้บริหารและพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการจัดการความเสี่ยงด้านสินเชื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านการตลาด ด้านสภาพคล่อง และด้านปฏิบัติการ เนื่องจากผู้บริหารของทุกองค์กรทุกระดับ รวมไปถึงพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มสถาบันการเงินทั้งธนาคารและไมโครไฟแนนซ์ต่างให้ความสำคัญกับการจัดการความเสี่ยง เพื่อลดความเสี่ยงในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากร ระบบงานหรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจากภายนอกเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กร

2. ความเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้จัดการสาขาของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความเห็นเกี่ยวกับระดับผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน หากพิจารณาลำดับผลการดำเนินงานจากค่าเฉลี่ย พบว่า ลำดับแรกคือ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า และด้านการเงินตามลำดับ

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ผู้จัดการสาขามีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลการดำเนินงานสูงสุดคือสถาบันการเงินมีการพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล ทั้งนี้อาจเนื่องจากในปัจจุบันสถาบันการเงินมีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้ต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและสภาพการแข่งขัน ดังนั้นสถาบันการเงินจึงต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาดและลดความเสี่ยงได้

ด้านกระบวนการภายใน ผู้จัดการสาขามีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลการดำเนินงานสูงสุด คือ สถาบันการเงินมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเรียนรู้และนำไปพัฒนากลยุทธ์ของกิจการ ทั้งนี้อาจเป็น

เพราะว่าสถาบันการเงินมีกระบวนการดำเนินงานในด้านสินเชื่อที่มีความซับซ้อนอาจเกิดข้อผิดพลาดที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ ดังนั้น จึงต้องมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือการนำไปพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เช่น การตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายในแบบสุ่มตรวจ การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ เป็นต้น

ด้านลูกค้า ผู้จัดการสาขามีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลการดำเนินงานสูงสุด คือ สถาบันการเงินปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้สถาบันการเงินมีการแข่งขันสูงจึงต้องให้ความสำคัญในการรักษาลูกค้า โดยการรักษาลูกค้าเก่าและหาฐานลูกค้าใหม่ ดังนั้น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากเพื่อให้สามารถแข่งขันและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ เช่น การปรับปรุงเงื่อนไขสินเชื่อ การขยายระยะเวลาสินเชื่อ การให้ลูกค้าสามารถเลือกรูปแบบวงเงินได้ เป็นต้น

ด้านการเงิน ผู้จัดการสาขามีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลการดำเนินงานสูงสุด คือ สถาบันการเงินสามารถควบคุมสินเชื่อด้วยคุณภาพ (NPL) ให้มีปริมาณที่ลดลงอยู่ภายในเกณฑ์ที่กำหนดของฝ่ายบริหาร ทั้งนี้ความสามารถในการควบคุมสินเชื่อด้วยคุณภาพ (NPL) ของสถาบันการเงินนั้น สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการดำเนินงานและส่งผลถึงการเติบโตของผลการดำเนินงานในด้านรายรับและผลกำไรของสถาบันการเงินด้วย

ซึ่งการที่ผลการดำเนินงานของธุรกิจที่ดีนั้นจะต้องให้ผลที่ดีต่อทุกมิติของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า การบริหารจัดการภายในองค์กรเอง รวมไปถึงทางด้านการเงิน สอดคล้องกับแนวคิดของกิตติพิงค์ วิเวกานนท์ และคณะ (2557 : 114) ที่กล่าวว่าผลการดำเนินงาน กระบวนการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นไปตามสิ่งที่องค์กรได้คาดหวังหรือตั้งเป้าหมายไว้

3. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงินตามทัศนคติของผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การศึกษาในครั้งนี้ พบว่า การจัดการความเสี่ยงด้านการตลาด ด้านสภาพคล่องและด้านปฏิบัติการมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม เมื่อพิจารณาจากตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน พบว่า ยอมรับสมมติฐาน H3 H4 และ H5 คือ ด้านการตลาด ด้านสภาพคล่อง และด้านปฏิบัติการและปฏิเสธสมมติฐาน H1 และ H2 คือ ด้านกลยุทธ์ และด้านเครดิต

ด้านการตลาด ผลการศึกษา พบว่า การจัดการความเสี่ยงด้านการตลาดมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน เนื่องจากผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดขอบเขต (Limit) ต่าง ๆ ในการทำธุรกรรมเพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ มีการติดตามสถานการณ์เศรษฐกิจภาวะตลาดเงินและตลาดทุนและทิศทางอัตราดอกเบี้ยที่อาจเป็นสาเหตุของปัจจัยความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยเพื่อกำหนดมาตรการต่าง ๆ ในการรองรับความเสี่ยง สถาบันการเงินจัดให้มีคณะกรรมการที่มีความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านราคา และด้านอัตราแลกเปลี่ยน อีกทั้งยังมีการประเมินความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนในส่วนเงินทุนของต่างประเทศ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินด้านกำไรสุทธิ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ วรรณแก้ว (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทมีผลกระทบต่อปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์มากที่สุด และสอดคล้องกับแนวคิดของธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (2562 : 31) กล่าวว่า ความเสี่ยงด้านตลาดเกิดขึ้นเมื่อธนาคารมีการทำธุรกรรมที่มีความเสี่ยงจากความผันผวนของปัจจัยด้านตลาด อันได้แก่ อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและราคาของตราสารในตลาดทุนและตลาดสินค้าโภคภัณฑ์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบในทางลบต่อรายได้และสถานการณ์เงินกองทุนของธนาคารได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของจิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ (2556 : 98) กล่าวว่าความเสี่ยงด้านการตลาด เป็นความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงของสินค้า ราคาสินค้า อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ความผัน

ผวนของราคาหุ้น ตลอดจนความผันผวนของราคาสินค้าโภคภัณฑ์ อันจะมีผลต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ทำธุรกิจจำเป็นต้องติดตามสถานการณ์เศรษฐกิจโดยรวมว่าทิศทางดอกเบี้ยจะเป็นไปอย่างไร ดังนั้น เมื่อมีการจัดการความเสี่ยงด้านการตลาดที่เพิ่มมากขึ้นอาจส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินให้มีผลการดำเนินงานด้านกำไรสุทธิที่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ด้านสภาพคล่อง มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานเนื่องจากผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องในการกำหนดอัตราเงินสำรองเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงาน มีแหล่งเงินทุนที่หลากหลายทั้งแหล่งเงินทุนระยะสั้นและระยะยาวเพื่อรองรับความเสี่ยง มีการบริหารจัดการทรัพย์สินที่ยึดมาจากผู้กู้ที่ค้างชำระและขายได้ในระยะเวลาที่กำหนด จัดกิจกรรมดึงดูดให้ผู้ชำระหนี้คืนเร็วขึ้น เช่น ปิดบัญชีก่อนครบกำหนดสัญญา เป็นต้น ดังนั้น สถาบันการเงินจึงสามารถบริหารเงินทุนหมุนเวียนได้อย่างเพียงพอและสามารถปล่อยสินเชื่อได้อย่างต่อเนื่องจึงส่งผลต่อผลการดำเนินงานให้สถาบันการเงินมีการเติบโตของเงินให้สินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและสถาบันการเงินมีผลการดำเนินงานด้านกำไรสุทธิที่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2551 : 34) กล่าวว่าวิธีการจัดการปัญหาและลดความเสียหายของความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นกับธนาคารนั้น ธนาคารควรมีการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าก่อนปล่อยกู้เพื่อดูสภาพคล่องของหลักประกันเพื่อทดแทน โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงที่ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้คืนให้กับธนาคารเมื่อถึงระยะเวลาที่กำหนด และควรมีหน่วยงานตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดสภาพคล่องโดยมีหลักการและแนวทางป้องกันความเสียหายในการทำงานแต่ละขั้นตอนไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้ เกียรติมา ศรีอุดม (2562 : 99) ยังกล่าวอีกว่าวิธีป้องกันความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทำได้โดยเพิ่มเงินกองทุนและเงินสดสำรองของธนาคารตามอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้ หาแหล่งเงินกู้ยืมสำรองเมื่อธนาคารขาดสภาพคล่องและเลือกลงทุนในหลักทรัพย์และสินทรัพย์ถาวรที่มีคุณภาพ ดังนั้น เมื่อมีการจัดการความเสี่ยง ด้านสภาพคล่องที่เพิ่มมากขึ้นอาจส่งผลต่อผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสถาบันการเงินมีการเติบโตของเงินให้สินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและสถาบันการเงินมีผลการดำเนินงานด้านกำไรสุทธิที่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ด้านปฏิบัติการ มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานเนื่องจากผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงด้านการอบรมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานและ มีระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรม จัดให้มีระบบสารสนเทศและระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง มีระบบการควบคุมและตรวจสอบภายในและกระบวนการสอบทานการบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกด้าน จัดให้มีหน่วยงานสนับสนุนการทำธุรกรรมที่มีความชำนาญเฉพาะด้านและเป็นอิสระเพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กันยมาส อุปชีวะ (2557) กล่าวว่า ธนาคารควรสนับสนุนการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนการทำงานและลดข้อผิดพลาดของข้อมูล และควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบข้อมูลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดการทุจริตในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และยังสอดคล้องกับแนวคิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2560) กล่าวว่า ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คือความเสี่ยงที่ทำให้เกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือขาดธรรมาภิบาลในสถาบันการเงินและขาดการควบคุมดูแลที่เหมาะสมโดยอาจเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานภายในคน (พนักงาน บุคลากรภายนอก หรือลูกค้า) ระบบงาน หรือเหตุการณ์ภายนอกซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนขององค์กร ดังนั้น เมื่อมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เพิ่มมากขึ้นอาจส่งผลต่อผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเรียนรู้และนำไปพัฒนากลยุทธ์ของกิจการ บุคลากรสามารถสับเปลี่ยนหรือปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) ในการปฏิบัติงานและให้บริการลูกค้าอย่างผู้เชี่ยวชาญมีคุณภาพ

การให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ และสถาบันการเงินสามารถควบคุมสินเชื่อด้วยคุณภาพ (NPL) ให้มีปริมาณที่ลดลงอยู่ภายในเกณฑ์ที่กำหนดของฝ่ายบริหารได้

ด้านกลยุทธ์ ไม่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนั้น ผลการวิจัยจึงไม่ยอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ยังขาดการติดตามผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์อาจส่งผลให้การดำเนินงานในด้านกลยุทธ์ไม่มีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2560) ได้กล่าวว่า แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ซึ่งทั้งแผนกลยุทธ์และแผนดำเนินการนั้นจะต้องสอดคล้องกับขอบเขต และความซับซ้อนของธุรกิจสถาบันการเงินของแต่ละแห่งสภาวะแวดล้อมและปัจจัยภายในของสถาบันการเงินเอง รวมถึงความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจและตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย

ด้านเครดิต ไม่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนั้น ผลการวิจัยจึงไม่ยอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้จัดการสาขายังขาดการควบคุมกำกับติดตาม กระบวนการวิเคราะห์สินเชื่อไม่มีกระบวนการตรวจทานสินเชื่อ และรายงานผลการปฏิบัติงานด้านเครดิตอย่างสม่ำเสมอทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยกันยามาส อุบชีวะ (2557) ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อในด้านเครดิตไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวม

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

การวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1.1 ผู้จัดการสาขาของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ ควรให้ความสำคัญในการกำหนดอัตราเงินสำรองเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงานเพื่อลดความเสี่ยงในด้านสภาพคล่องของกิจการให้สามารถมีเงินทุนหมุนเวียนในการปล่อยสินเชื่อได้อย่างต่อเนื่อง

1.2 ผู้จัดการสาขาของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ ควรให้ความสำคัญและมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้อง รวดเร็ว และระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลและลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

1.3 ผู้จัดการสาขาของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ ควรให้ความสำคัญในการกำหนดขอบเขต (Limit) ต่าง ๆ ได้แก่ วงเงินลูกค้าแต่ละรายในการทำธุรกรรมเพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อผลการดำเนินงานทั้งด้านการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขาของสถาบันการเงิน ผู้ให้บริการเช่าซื้อรถยนต์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนและมีคุณภาพ

2.2 ควรศึกษาการจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อผลการดำเนินงานด้านการเงินในการเติบโตของรายรับที่เป็นตัวเงิน

2.3 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคและข้อจำกัดในการจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการเช่าซื้อรถยนต์

รายการอ้างอิง

- กนกวรรณ วรรณแก้ว. (2559). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กันยามาศ อุปชีวะ. (2557). ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่มีผลการดำเนินงานของสาขานาการออมสิน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตรธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กิตติพงศ์ วิเวกานนท์. (2557). การจัดการกระบวนการ: หนทางสร้างคุณภาพ การเพิ่มผลผลิต และศักยภาพเพื่อการแข่งขัน. กรุงเทพฯ : บริษัท อินโนกราฟฟิกส์จำกัด.
- เกียรติมา ศรีอุดม. (2562). การจัดการความเสี่ยงทางธุรกิจและการเงิน = Business and Financial Risk Management. กรุงเทพฯ : เค พี จันทรเกษม.
- จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ มัทธนา พิพิธเนาวรัตน์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). การบริหารความเสี่ยงอย่างมืออาชีพ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : แมคกรอ-ฮิล.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2551). การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2557). กรอบการบริหารความเสี่ยง. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.set.or.th>. [13 กรกฎาคม 2563].
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). ช่องทางการให้บริการของธนาคารพาณิชย์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.bot.or.th>. [24 กันยายน 2563].
- ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย. (2562). รายงานการเปิดเผยข้อมูลตามเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุน ตาม Pilla III. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.cimbthai.com/>. [17 กรกฎาคม 2563].
- นิรภัย จันทรสวัสดิ์. (2558). การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ : สุทรไพศาล.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราข. (2556). การจัดการสมัยใหม่ : Modern Management. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : ทริปปี้ล กรุ๊ป.
- ภัณฑิรา ยอดพราหมณ์ และศิลปพร ศรีจันเพชร. (2564). การประเมินประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงตามกรอบ COSO-ERM ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง ธนาคาร B. วิทยานิพนธ์ปรัชญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2560). การจัดการความเสี่ยงและหลักการประกันภัย. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มัตติมา กรงเต้น. (2564). การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่มีต่อลดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องผลการดำเนินงานและมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- รัตน์ จันทรสำราญ โคมทอง ไชยสิทธิ์ และประภาพร ชื่นงาม. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการประยุกต์ใช้การบัญชีต้นทุนกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs จังหวัดอุดรธานี. วารสารวิจัยและนวัตกรรมการศึกษา. 3(1): 42-50.
- วิทยา ด้านอรรณกุล. (2559). การบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เอ็ดดิวเคชั่น.
- สร้อยสุดา ขนวัฒนา. (2556). การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์: กรณีศึกษา บริษัท ลีสซิ่งไอซีบีซี (ไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อัจฉรา จันทรฉาย. (2558). คู่มือการวางแผนกลยุทธ์และการจัดทำ BSC: สู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ (Balanced scorecard). (พิมพ์ครั้งที่ 14 ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- AL-kiyumi, R. K., AL-hattali, Z. N., & Ahmed, E. R. (2021). Operational Risk Management and Customer Complaints in Omani Banks. **Journal of Governance and Integrity**. 5(1) : 200-210.
- Rehman, Z. U., Muhammad, N. & Sarwar, B. et al. (2019). Impact of risk management strategies on the credit risk faced by commercial banks of Balochistan. **Journal of Financial Innovation**. 5(1) : 1-13.
- Sathyamoorthi, C., Mapharing, M., Mphoeng, M., & Dzimir, M. (2020). Impact of financial risk management practices on financial performance: Evidence from commercial banks in Botswana. **Journal of Applied Finance and Accounting**. 6(1) : 25-39.