



# การจัดการความเสี่ยง กรณีศึกษาธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ ในจังหวัดสงขลา The Risk Management: The Case Study of Money Exchange Business in Songkhla Province

ศิริพร บุญวรกิจ (Siriporn Bunworakit)\*

ดร.ดลิตา อมรเหมานนท์ (Dalina Amonhaemanon, Ph.D.)\*\*

## บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาถึงระดับของความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อลำดับความสำคัญของความเสี่ยง พร้อมหาแนวทางจัดการความเสี่ยง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในจังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณตามด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ กล่าวคือการใช้แบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อวัดระดับความเสี่ยงร่วมกับการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่าธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา ประสบกับความเสี่ยงด้านกลยุทธ์สูงเป็นอันดับแรก ตามมาด้วยความเสี่ยงด้านการเงิน ด้านปฏิบัติการ และด้านสารสนเทศ ตามลำดับ แนวทางการจัดการความเสี่ยงสามารถทำได้ โดยการทำสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเพื่อกำหนดราคาขาย รวมทั้งควรมีการติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ เพื่อพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ทั้งนี้ถึงแม้ว่ากิจการแลกเปลี่ยนเงินตราจะมีอัตราการแข่งขันสูง แต่กิจการยังคงต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่แข่งทางการค้าเช่นกัน

**คำสำคัญ:** การจัดการความเสี่ยง ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา

\* E-mail: srp.bunworakit@gmail.com

\*\* อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตตรัง)

E-mail: dalina.a@psu.ac.th



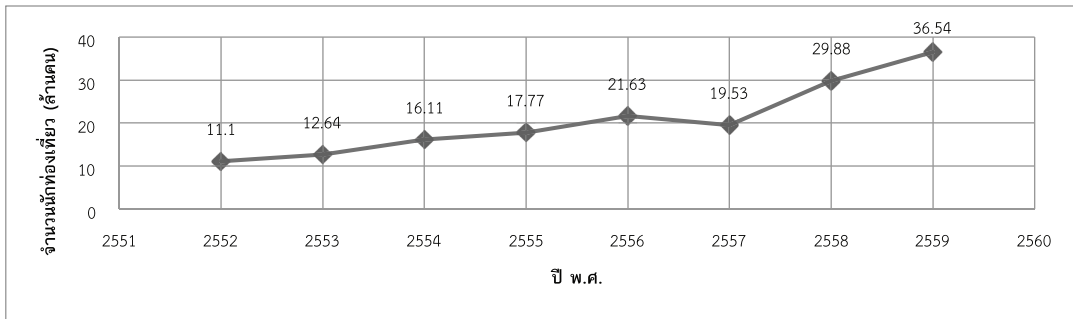
## ABSTRACT

This research aims to study risk management of money exchange businesses in the Songkhla Province. In this study, we study the level of risks and effects incurred, including a risk management approach. The research was carried out on 60 currency exchange businesses in the Songkhla Province. Questionnaires were used to collect data in order to measure the level of risks. Moreover, we use a semi-structured interview to prioritize risks and find out how to deal with risks. The findings clearly indicate that the risks of money exchange businesses in Songkhla Province, in descending order, are as follows: (1) Strategic Risk, (2) Financial Risk, (3) Operational Risk and (4) Information Risk. The risk management approaches are futures trading and keeping up-to-date with the latest news to handle emergency situations. In this regard, although the currency exchange business is highly competitive, it is favorable to maintain good relations with competitors.

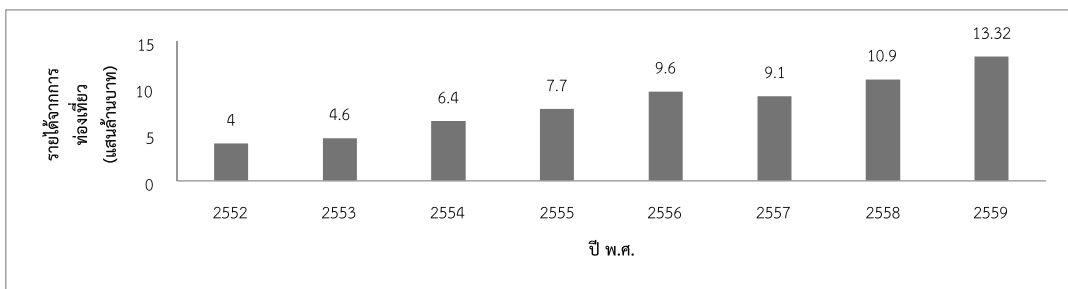
**Key words:** risk management, money exchange business

## บทนำ

จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) พบว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ในไตรมาสที่ 2 ของปี 2558 มีการชะลอตัวลงร้อยละ 2.8 เมื่อเทียบกับไตรมาสที่แล้วในปีเดียวกัน ซึ่งเป็นผลมาจากการหดตัวของภาคอุตสาหกรรม และปริมาณผลผลิตที่ลดลงในภาคเกษตร แต่ขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาด้านการโรงแรมและภัตตาคารพบว่าการขยายตัวประมาณร้อยละ 16.0 มีผลมาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยกว่า 29.88 ล้านคน (พิจารณา รูปที่ 1) และมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยสูงสุดในรอบ 8 ไตรมาส อยู่ที่ร้อยละ 58.5 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 47.3 เป็นการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวกว่า 10.9 แสนล้านบาท (พิจารณา รูปที่ 2) จึงกล่าวได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจไทยให้มีการเจริญเติบโต นอกจากนี้ในปี 2558 ได้มีการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จะส่งผลดีต่อการขยายตลาดการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนให้เติบโตขึ้นจากการมีประชากรในอาเซียนรวมกัน 600 ล้านคน สำหรับประเทศไทยซึ่งมีความได้เปรียบจากการเป็นศูนย์กลางของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมถึงการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษตามแนวชายแดน เช่น เขตเศรษฐกิจพิเศษสงขลามีโครงการที่รัฐให้การสนับสนุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น จัดพื้นที่เขตปลอดภาษี (Duty Free) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโดยพัฒนารถไฟทางคู่จากด่านปาดังเบซาร์ไปถึงจังหวัดชุมพร เป็นต้น ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสและสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว มีเงินเดินสะพัดในจังหวัดเพิ่มมากขึ้น อันจะทำให้เกิดความต้องการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเพื่อทำธุรกิจสูงขึ้นด้วย ดังนั้นธุรกิจด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จึงเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญ และมีแนวโน้มเติบโตมากขึ้นในปัจจุบัน



รูปที่ 1 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ปี พ.ศ. 2551-2557



รูปที่ 2 แสดงรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ปี พ.ศ. 2551-2557

ที่มา กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



หากพิจารณาสถิตินักท่องเที่ยวจากประเทศต่างๆ ในกลุ่มประเทศอาเซียน ปี 2558 พบว่ามีจำนวนกว่า 7.88 ล้านคน เพิ่มขึ้น 16.48% โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติในกลุ่มประเทศอาเซียนที่เดินทางมาเที่ยวประเทศไทยมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ จีน รองลงมาเป็นมาเลเซีย และญี่ปุ่น (พิจารณาจากตารางที่ 1)

**ตารางที่ 1** จำนวนนักท่องเที่ยวจากประเทศต่างๆ ที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2552-2558

สัญชาติ	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558
กลุ่มอาเซียน	3,968,579	4,534,235	5,594,577	6,281,153	7,410,441	6,770,584	7,886,136
มาเลเซีย	1,757,813	2,058,956	2,500,280	2,554,397	3,031,072	2,603,671	3,423,397
พม่า	79,279	90,179	110,671	129,385	173,272	207,749	259,678
ฟิลิปปินส์	217,705	246,430	268,375	289,566	315,040	296,339	310,975
สิงคโปร์	563,575	603,538	682,364	831,215	1,067,286	960,464	937,311
เวียดนาม	363,029	380,368	496,768	618,670	740,688	573,184	751,091
จีน	777,508	1,122,219	1,721,247	2,786,860	4,609,717	4,631,981	7,934,791
ฮ่องกง	318,762	316,476	411,834	473,666	694,084	559,284	669,165
ญี่ปุ่น	1,004,453	993,674	1,127,893	1,373,716	1,515,718	1,254,858	1,381,690
เกาหลี	618,227	805,445	1,006,283	1,163,619	1,292,335	1,109,429	1,372,995
ไต้หวัน	362,783	369,220	447,610	394,225	503,894	388,425	552,624

**หมายเหตุ:** จำนวนนักท่องเที่ยวไม่รวมคนไทยที่มีถิ่นที่อยู่ต่างประเทศ

**ที่มา:** กรมการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2551-2555) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

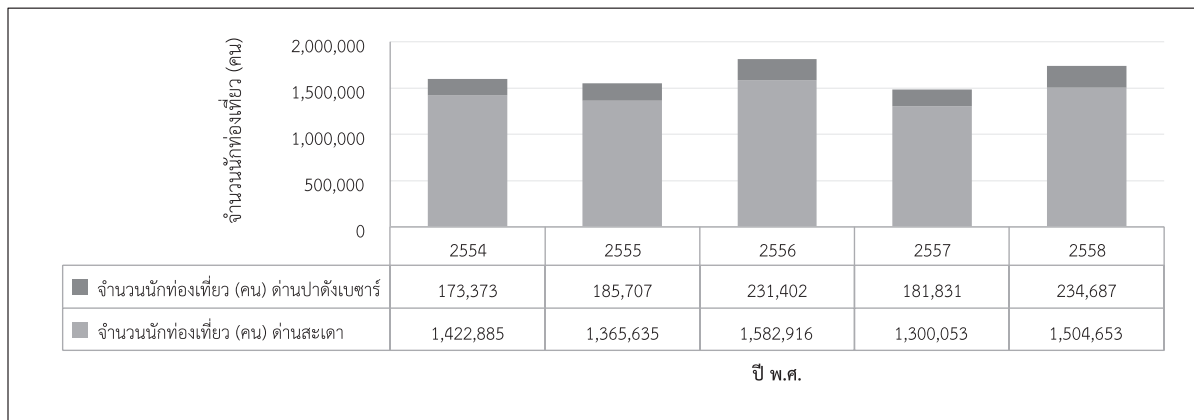
**ตารางที่ 2** สถานการณ์ท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ ในจังหวัดสงขลา ปี พ.ศ. 2552-2558

รายการ	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558
จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)	682,803	784,821	1,073,436	869,625	2,048,811	2,122,359	2,300,127
ระยะเวลาพำนักเฉลี่ย (วัน)	2.25	2.49	2.52	2.81	2.30	2.57	2.56
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาท/คน/วัน)	3,054	3,168	3,244	3,287	3,300	3,421	3,564
รายได้จากการท่องเที่ยว (ล้านบาท)	4,897	6,391	8,988	8,243	15,943	19,153	22,044

**ที่มา** กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



จังหวัดสงขลามีชายแดนติดกับประเทศมาเลเซีย โดยมีจุดผ่านแดน 2 จุด คือ ด่านสะเดาเชื่อมต่อกับรัฐเคดาห์ และด่านปาดังเบซาร์เชื่อมต่อกับรัฐเปอร์ลิส ประเทศมาเลเซีย ซึ่งเป็น 2 ด่านศุลกากรที่สำคัญที่ทำรายได้สูงสุดของประเทศ (ประชาชาติธุรกิจ, 2557. ออนไลน์) ข้อมูลจากสำนักงานจังหวัดสงขลา ระบุว่าด่านปาดังเบซาร์มีมูลค่าสินค้าส่งออกและนำเข้ารวม 2 แสนล้านบาทต่อปี เมื่อรวมกับด่านสะเดา ที่คนทั่วไปเรียกกันหรือรู้จักในชื่อว่า “ด่านนอก” จะมีมูลค่ารวมปีละกว่า 5 แสนล้านบาท ถือว่าสูงที่สุดเป็นอันดับ 2 ของประเทศ รองจากด่านศุลกากรท่าเรือกรุงเทพฯ



**รูปที่ 3** จำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าทางด่านปาดังเบซาร์และด่านสะเดา ปี พ.ศ. 2554-2558

ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราเป็นธุรกิจที่มีการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตรา ทั้งในรูปแบบธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ในหลายสกุล สำหรับผู้ประกอบการรายแรกที่ทำธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราในจังหวัดสงขลา คือ โรงแรมอันอัน ตั้งอยู่บนถนนนิพัทธ์อุทิศ 1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ต่อมาเมื่อผู้ประกอบการทำธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทั้งในรูปแบบของบริษัทหน้าเที่ยว ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้านทอง และโรงแรมต่างๆ กระจายอยู่ตามย่านเศรษฐกิจในจังหวัด สำหรับการแลกเปลี่ยนเงินตราในปัจจุบันที่เปลี่ยนมาใช้ระบบอัตราแลกเปลี่ยนแบบลอยตัว ตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 โดยอัตราแลกเปลี่ยนจะเปลี่ยนแปลงไปตามกลไกตลาด ทำให้เกิดความไม่แน่นอนในการดำเนินธุรกิจ ประกอบกับการเปิดเขตเศรษฐกิจพิเศษที่ทำให้มีการขยายตัวของตลาดการค้าระหว่างประเทศเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจต้องเผชิญกับความเสี่ยงในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านการเงินและความเสี่ยงด้านสารสนเทศ การศึกษาด้านการจัดการความเสี่ยงจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกกิจการต้องมีเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น อันเป็นที่มาของวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัยในที่นี่ เพื่อจะช่วยให้ทราบถึงระดับความเสี่ยง และผลกระทบของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในจังหวัดสงขลา โดยผลที่ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับนอกจากที่จะทำให้ทราบถึงประเภทความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจแล้ว ผู้วิจัยยังได้รวบรวมแนวทางป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ที่สนใจในธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราสามารถนำข้อมูลไปเป็นประโยชน์เพื่อประกอบการตัดสินใจลงทุนหรือเตรียมพร้อมป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และธุรกิจสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้จริงต่อไป





## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง: ผู้ประกอบการธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศภายในจังหวัดสงขลา ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหาดใหญ่ และอำเภอสะเดา จำนวนรวมทั้งสิ้น 70 ร้าน โดยทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 60 ร้าน คิดเป็น 86% (ตามหลักการสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane, 1967) ซึ่งแบ่งเป็น ผู้ประกอบการธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จำนวน 45 ร้าน และเขตอำเภอสะเดา จำนวน 15 ร้าน
2. ขอบเขตระยะเวลา: ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558-ตุลาคม 2559

## ทบทวนวรรณกรรม

สงวนช่าง ช่างฉัตร (2547) ได้นิยามว่า ความเสี่ยง เป็นสิ่งที่เกิดจากการรวมตัวกันของข้อจำกัดและความไม่แน่นอน เราต้องการเผชิญข้อจำกัดและความไม่แน่นอนของโครงการด้วยการลดความเสี่ยงของโครงการให้ต่ำสุด โดยการขจัดข้อจำกัดหรือลดความไม่แน่นอนลงให้มากที่สุด อิศราพล ลิ้มเพียรชอบ (2547) ได้นิยามว่า ความเสี่ยง คือ ความไม่แน่นอนที่เป็นไปได้ ซึ่งผลกระทบของความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ของโครงการที่ตั้งไว้ สุรพงษ์ ชูรังสฤษฎ์ (2558) ได้นิยามว่า ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และอาจส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหาย (ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน) ก่อให้เกิดความล้มเหลว ลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมาย หรือความเป็นไปได้ที่เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้น และเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นจากความหมายของความเสี่ยงที่ผู้วิจัยได้รวบรวม สรุปได้ว่า ความเสี่ยง คือ ความไม่แน่นอนที่ทำให้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ที่ส่งผลกระทบต่อทางลบ หรือทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของกิจการ ดังนั้นกิจการควรมีมาตรการในการจัดการความเสี่ยง เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการความเสี่ยงอย่างมืออาชีพ โดยแบ่งความเสี่ยงออกเป็น 4 ด้าน คือ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และความเสี่ยงด้านการเงิน (พิจารณารูปที่ 4 ประกอบ) ดังนี้



รูปที่ 4: แสดงการจำแนกประเภทความเสี่ยงของบริษัท

ที่มา: กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2557) “การจัดการความเสี่ยง และตราสารอนุพันธ์เบื้องต้น”

**ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)** เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากแผนการดำเนินงานที่นำไปปฏิบัติ มีความไม่เหมาะสม โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) **ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก** เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกของธุรกิจ โดยความเสี่ยงเหล่านี้ธุรกิจไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ความเสี่ยงจากเศรษฐกิจ (Economy Risk) ความเสี่ยงจากคู่แข่ง (Competitor Risk) 2) **ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน** เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากธุรกิจเอง สามารถทำการควบคุมได้ เช่น ความเสี่ยงเกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัท (Reputation Risk) ความเสี่ยงจากการดำเนินกลยุทธ์ผิดพลาด (Strategic Risk)

**ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)** ความเสี่ยงที่เกิดจากการดำเนินงานของธุรกิจ เป็นความเสี่ยงที่ธุรกิจจำเป็นต้องบริหารจัดการ เพื่อป้องกันให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) **ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ** เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการในการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เช่น ความเสี่ยงจากความไม่พึงพอใจของลูกค้า ความเสี่ยงในระยะเวลาในการผลิตสินค้า 2) **ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย** ความเสี่ยงที่บริษัทจะถูกดำเนินคดีตามกฎหมายจากการที่บริษัทไม่รับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม และสังคม ละเมิดข้อบังคับ หรือทำให้ลูกค้าเกิดความเสียหาย 3) **ความเสี่ยงจากบุคลากร** เป็นความเสี่ยงจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร อาจเกิดจากการมีพนักงานเข้าออกบ่อยจนทำให้พนักงานที่เข้าใหม่ไม่มีความชำนาญในงานเท่าที่ควร

**ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)** เป็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญต่อทุกองค์กร โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) **ความเสี่ยงในการบริหารเงิน** เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยส่งผลกระทบต่อบริษัทที่มีการกู้ยืมเงินมาเพื่อใช้ดำเนินการ มีความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นจากการจ่ายดอกเบี้ย หรือความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน 2) **ความเสี่ยงด้านเครดิต** ความเสี่ยง



จากระบบสินเชื่อของบริษัท เช่น ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่สามารถชำระเงินได้ตามกำหนด ความเสี่ยงจากหลักประกันไม่มีมูลค่าตามที่ประเมินไว้ตั้งแต่แรก 3) ความเสี่ยงด้านการซื้อขายตราสารการเงิน เป็นความเสี่ยงในการซื้อขายตราสารทางการเงิน ตราสารอนุพันธ์ และตราสารหนี้ โดยมีความเสี่ยงที่เกิดจากรยะเวลาในการลงทุน ความเสี่ยงในการวัด และประเมินมูลค่า

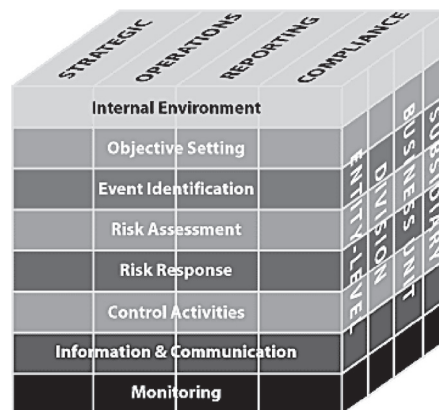
**ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ (Information Risk)** เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากข้อมูลทางด้านบัญชีงบการเงิน หรือรายงานต่างๆ โดยความเสี่ยงด้านสารสนเทศสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) ความเสี่ยงด้านการเงิน เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเผยแพร่ข้อมูลรายงานทางการเงินที่มีความผิดพลาด 2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน เป็นความเสี่ยงจากการรับรู้ข้อมูลที่ผิดพลาดส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัท 3) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี เช่น ความเสี่ยงในการเข้าถึงข้อมูลของบริษัท บริษัทควรมีการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานแต่ละส่วน เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ ความเสี่ยงของความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจที่เกิดจากการขัดข้องของเทคโนโลยี

## การจัดการความเสี่ยง

ชัยเสถียร พรหมศรี (2550) ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง พบว่าการจัดการความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการในการป้องกันอำนาจ และทรัพย์สินของบริษัท โดยการลดโอกาสที่จะเกิดความสูญเสียจากเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ สำหรับกระบวนการในการจัดการความเสี่ยงประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้ **ขั้นตอนที่ 1** การระบุถึงปัจจัยเสี่ยง และโอกาสที่จะเกิดขึ้น **ขั้นตอนที่ 2** การวัดความถี่ ความรุนแรง และผลกระทบของความเสี่ยง โดยผู้บริหารต้องทำการประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วในอดีตรวมถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดในอนาคตมาประกอบการตัดสินใจ โดยพิจารณาถึงโอกาสของความสูญเสียจะเกิดขึ้นบ่อยแค่ไหน และสูญเสียเป็นเงินจำนวนเท่าไร **ขั้นตอนที่ 3** ประเมินตัวเลือก และเลือกวิธีการในการจัดการความเสี่ยง โดยเทคนิคที่สามารถรับมือกับความเสี่ยงมีด้วยกัน 4 แบบ คือ 1) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Terminate risk) คือ การที่องค์กรพยายามหลีกเลี่ยงไม่เข้าไปยุ่งกับกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง 2) การควบคุมความเสี่ยง (Treat risk) คือ เป็นการใช่วิธีการป้องกันเพื่อลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้น โดยความเสี่ยงที่นำมาพิจารณาจะเป็นความเสี่ยงที่ควบคุมไม่ได้ จึงจำเป็นต้องหาวิธีการลดความเสี่ยงเหล่านั้นลงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ 3) การคงไว้ซึ่งความเสี่ยง (Take risk) คือ การที่องค์กรยินยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นนั้นไว้เอง เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ซึ่งกิจการไม่ได้มีกระบวนการใดๆ ในการจัดการกับความเสี่ยงเหล่านั้น 4) การถ่ายโอนความเสี่ยง (Transfer risk) คือ ความเสี่ยงที่คาดเดาได้ยาก และความรุนแรงสูงมาก ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือควบคุมได้

นอกจากนี้ ศิลปพร ศรีจันทเพชร (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการควบคุมภายใน และกรอบแนวทางการจัดการความเสี่ยง พบว่าในปัจจุบันกลุ่มบุคคลวิชาชีพ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ผู้สอบบัญชี หรือผู้ตรวจสอบภายใน มีการใช้ COSO ERM ในการจัดการความเสี่ยง โดยมีองค์ประกอบของการจัดการความเสี่ยง 8 ประการที่สัมพันธ์กัน คือ 1) สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment: IE) บรรยากาศหรือรากฐานที่เสริมสร้างให้เกิดการควบคุมภายใน เช่น ความซื่อสัตย์ และจริยธรรมของผู้บริหาร ปรัชญาการจัดการความเสี่ยง

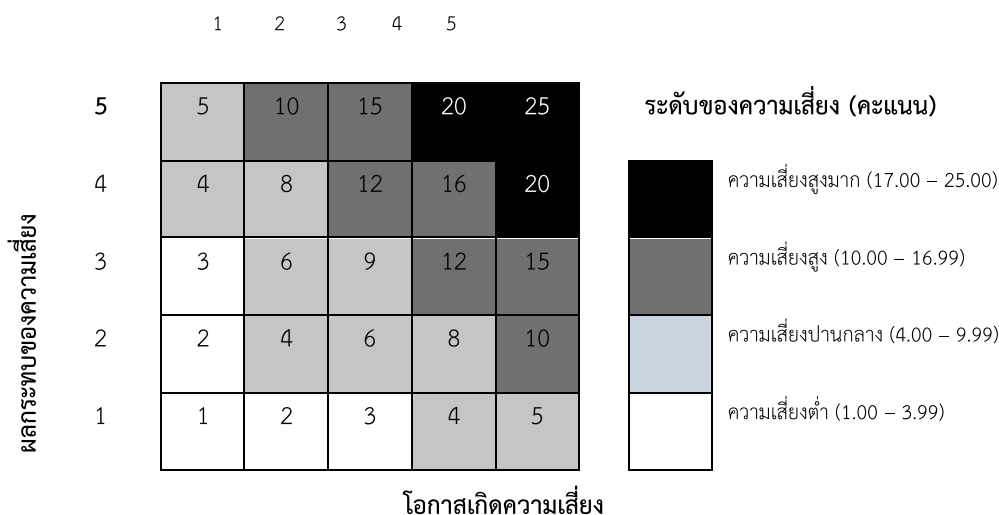
และการแบ่งหน้าที่งานอย่างชัดเจน 2) การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting: OS) การกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อช่วยผู้บริหารในการระบุเหตุการณ์ที่อาจจะเป็นไปได้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และกำหนดความเสี่ยงที่ยอมรับได้ 3) การระบุเหตุการณ์ (Event Identification: EI) ระบุทั้งเหตุการณ์ภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อโอกาสไม่บรรลุวัตถุประสงค์ และโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงนั้น 4) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment: RA) การวิเคราะห์ความเสี่ยง และโอกาสที่จะเกิดขึ้น เพื่อเป็นพื้นฐานในการจัดการความเสี่ยง เกณฑ์การวัดระดับความเสี่ยงอาจเป็นระดับสูง กลาง หรือต่ำ 5) การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Responses: RR) สามารถตอบสนองความเสี่ยงได้โดยการหลีกเลี่ยง (Avoid) การยอมรับ (Accept) การลด (Reduce) หรือการร่วมรับ (Share) ความเสี่ยง 6) กิจกรรมควบคุม (Control Activities: CA) กำหนดนโยบาย และวิธีปฏิบัติที่สามารถจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม และมั่นใจว่าความเสี่ยงได้รับการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ 7) สารสนเทศ และการสื่อสาร (Information and Communication: IC) สารสนเทศ และการสื่อสารมีเพื่อต้องการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีวิธีการควบคุมทรัพย์สินของกิจการ 8) การติดตามผล (Monitoring: M) การติดตาม และประเมินผลช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจว่านโยบาย และวิธีการ มีการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จัดให้มีระบบรายงานผลการปฏิบัติงาน และการตรวจสอบภายใน (ดังรูปที่ 5)



รูปที่ 5: แสดงองค์ประกอบของ COSO : ERM

ที่มา: [www.coso.org](http://www.coso.org)

เมื่อมีการให้ระดับคะแนนของโอกาส และผลกระทบของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ให้นำคะแนนที่ได้มาคูณกัน เพื่อดูว่าระดับความเสี่ยงของแต่ละปัจจัยเป็นอย่างไร เพื่อจัดลำดับของความเสี่ยงจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด เพื่อสามารถกำหนดแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงต่อไป (ตามรูปที่ 6)



รูปที่ 6 แสดงการจัดระดับความเสี่ยง

ที่มา : นิรภัย จันทร์สวัสดิ์, 2551

**ธุรกิจปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ** แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

- **นิติบุคคลรับอนุญาต** หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ และนิติบุคคลที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ โดยมีขอบเขตการประกอบธุรกิจ คือ ซื้อ-ขาย ฝาก-ถอน หรือให้กู้เงินตราต่างประเทศ
- **บุคคลรับอนุญาต** หมายถึง ผู้ที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจการซื้อและขายธนบัตรต่างประเทศ และรับซื้อเช็คเดินทางจากลูกค้า
- **ตัวแทนโอนเงินระหว่างประเทศ** หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจการโอนเงินตราต่างประเทศออกนอกประเทศตามคำขอของบุคคลในประเทศ และรับโอนเงินตราต่างประเทศจากบุคคลในต่างประเทศ เพื่อจ่ายเป็นเงินบาทให้แก่ผู้รับในประเทศ
- **ศูนย์บริหารเงิน** หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการบริหารจัดการเงินตราต่างประเทศให้กับกลุ่มบริษัท
- **บริษัทรับอนุญาต** หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจการซื้อและขายเช็คเดินทางแก่ผู้จะเดินทางออกไปนอกประเทศ หรือจ่ายเงินบาทให้แก่บุคคลซึ่งถือบัตรเครดิตต่างประเทศ



## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ประกอบการธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราภายในจังหวัดสงขลา ซึ่งรายละเอียดในแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของความเสี่ยงแต่ละประเภท

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่ต้องการแก้ไข

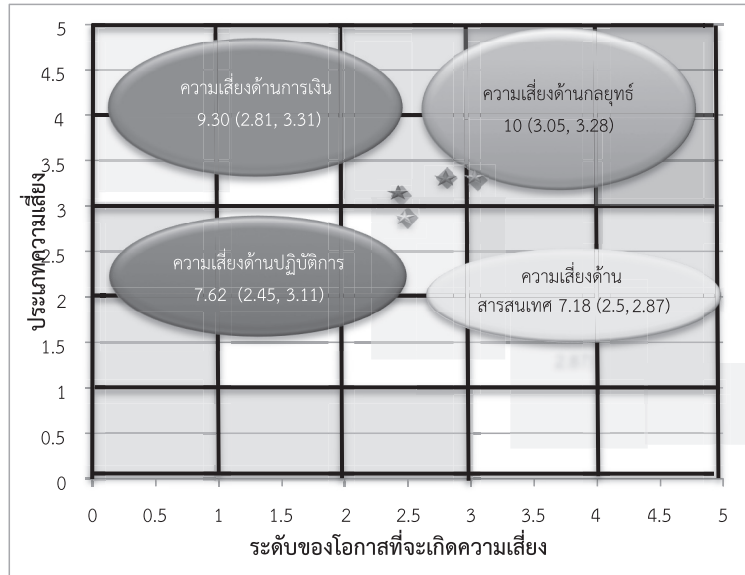
**ตอนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความเสี่ยง

## ผลการวิจัย

จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง (63.33%) โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (30%) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (61.67%) สาขาบริหารธุรกิจ (26.67%) และกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบของร้านแลกเปลี่ยนเงินตราโดยตรงที่มีอายุการดำเนินงานตั้งแต่ 6-15 ปี (คิดเป็น 35%) สกุลเงินที่รับแลกเปลี่ยน คือ ริงกิตมาเลเซีย ดอลลาร์สิงคโปร์ ดอลลาร์สหรัฐฯ โดยที่กิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่มีการให้บริการแลกเงินสกุลริงกิตเป็นจำนวน 58 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 37.66 ให้บริการแลกเงินสกุลดอลลาร์สิงคโปร์จำนวน 49 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 31.82 และให้บริการแลกเงินสกุลดอลลาร์สหรัฐฯ จำนวน 33 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 21.43 ลูกค้ำส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติชาวมาเลเซีย คิดเป็นร้อยละ 35.22 (พิจารณาตารางที่ 3 ประกอบ)

ผลการศึกษารูธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลาพบว่าระดับของความเสี่ยงด้านกลยุทธ์มีค่าความเสี่ยงสูงที่สุดอยู่ที่ 10.00 ถัดมาเป็นความเสี่ยงด้านการเงิน (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 9.30) อันดับที่สามคือ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.62) และอันดับสุดท้าย คือ ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.18 (ดังรูปที่ 7)





รูปที่ 7 : แสดงระดับความเสี่ยงทั้ง 4 ด้าน

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลจากการเก็บแบบสำรวจ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	38	63.33
ชาย	22	36.67
ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	14	23.33
31-40 ปี	18	30.00
41-50 ปี	13	21.67
50 ปีขึ้นไป	14	23.33
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	30.00
ปริญญาตรี	37	61.67
ปริญญาโท	5	8.33
สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
บริหารธุรกิจ	16	26.67
บัญชี	9	15.00





ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลจากการเก็บแบบสำรวจ (ต่อ)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เศรษฐศาสตร์	7	11.67
ศิลปศาสตร์	4	6.67
อื่นๆ	24	40.00
ลักษณะของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัททัวร์	22	36.67
ร้านแลกเปลี่ยนเงินตรา	19	31.67
ร้านทอง	9	15.00
โรงแรม	9	15.00
อื่นๆ	1	1.67
ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	11	18.33
6-10 ปี	14	23.33
11-15 ปี	14	23.33
15 ปีขึ้นไป	21	35.00
สกุลเงินที่รับแลกเปลี่ยน	จำนวน	ร้อยละ
ริงกิต	58	37.66
ดอลลาร์สิงคโปร์	49	31.82
ดอลลาร์สหรัฐฯ	33	21.43
อื่นๆ	14	9.09
ลักษณะของลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
นักท่องเที่ยวต่างชาติ	56	35.22
นักท่องเที่ยวชาวไทย	38	23.90
พ่อค้า/แม่ค้าชาวไทย	27	16.98
พ่อค้า/แม่ค้าชาวต่างชาติ	18	11.32
อื่นๆ	20	12.58



จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาปัจจัยเสี่ยงย่อยของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัด สงขลาพบว่าความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนมีความเสี่ยงสูงที่สุด ถัดมาเป็นการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และความเสี่ยงจากคู่แข่งทางธุรกิจ ตามลำดับ

**ตารางที่ 4:** แสดงระดับความเสี่ยงของปัจจัยเสี่ยงย่อยที่มีความเสี่ยงสูงสุด 9 อันดับแรก

ความเสี่ยง		ระดับ		
		โอกาส	ความรุนแรง	ความเสี่ยง
RFF2	ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน	4.03	4.02	16.20
RSE1	การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	3.70	3.88	14.36
RSE3	ความเสี่ยงจากคู่แข่งทางธุรกิจ	3.67	3.40	12.48
RFF5	ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน	3.13	3.73	11.67
RFF4	ความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมือ	3.05	3.32	10.13
ROE1	ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน	3.03	3.32	10.06
RSI2	ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน	2.98	3.28	9.77
RIO2	ความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน	2.70	3.53	9.53
RFF3	ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ	2.78	3.25	9.04

ความเสี่ยงที่อยู่ในระดับมาก นับเป็นความเสี่ยงที่กิจการควรควบคุมเพื่อไม่ให้ส่งผลเสียหายกับกิจการเพิ่มขึ้น ดังนี้

- 1) ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน** เดิมกิจการใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น กิจการควรจัดทำสัญญาซื้อขายล่วงหน้า เพื่อกิจการสามารถบริหารจัดการในส่วนของต้นทุน โดยต้องรับซื้อเงินมาเลเซียในราคาที่ต่ำเพื่อสร้างกำไรในการซื้อขายแต่ละวัน เช่น กำหนดราคาขายเงินริงกิตกับไว้อยู่ที่ 8.50 บาทต่อริงกิต ดังนั้นต้องรับซื้อเงินริงกิตในราคาที่ต่ำกว่า 8.50 บาทต่อริงกิต เป็นต้น
- 2) การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ** เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น โดยกิจการสามารถขอความร่วมมือช่วยกันประหยัด ไม่สร้างค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นภายในกิจการ

3) **ความเสี่ยงจากคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ** เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น กิจการสามารถควบคุมความเสี่ยงโดยสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ค้า เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ และมีกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้า เช่น เสนอขายเงินตราต่างประเทศ กรณีลูกค้าต้องการเดินทางไปต่างประเทศ

4) **ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน** เดิมกิจการควบคุมความเสี่ยงโดยการติดกล้องวงจรปิด เก็บเงินเข้าตู้নিরภัย และทำลูกกรงเหล็กเพื่อป้องกันการโจรกรรมเป็นบางราย ดังนั้น กิจการควรแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเงินและการบันทึกบัญชีให้ชัดเจน กำหนดให้มีการตรวจยอดเงินกับหลักฐานการรับเงินทุกครั้ง วิธีการเก็บเข้าตู้নিরภัยโดยต้องมีลูกกุญแจอย่างน้อยสองดอกและตั้งอยู่ในที่ลับตาคน หรือในบางกิจการจะใช้วิธีการฝากเงินเข้าธนาคารเพื่อลดความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรม

5) **ความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมือ** เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น กิจการสามารถควบคุมโดยการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับร้านแลกเปลี่ยนเงินตรา เพื่อช่วยลดโอกาสในการขาดเงินสกุลต่าง เมื่อมีเหตุจำเป็นต้องใช้เงิน

6) **ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน** กิจการส่วนใหญ่ยังไม่มีแนวในการควบคุมที่ชัดเจน และยังไม่ได้ถือปฏิบัติอย่างจริงจัง กิจการสามารถควบคุมโดยควรมีการนับก่อนทุกครั้ง เพื่อตรวจสอบจำนวนเงิน ว่าตรงกับที่ลูกค้าแจ้งมาหรือไม่ และทำการนับเงินที่ต้องแลกคืนให้ลูกค้าอย่างน้อยสองครั้ง โดยต้องถูกต้องทั้งด้านจำนวนและชนิดของธนบัตร มีการออกใบรายละเอียดการแลกเปลี่ยนทุกครั้ง โดยทำการระบุชัดเจนในจำนวนเงินที่แลกจากเงินสกุลหนึ่ง เมื่อคำนวณกับอัตราแลกเปลี่ยน ณ ขณะนั้นแล้วทำให้เปลี่ยนเป็นเงินอีกสกุลหนึ่งเท่าไร ระบุวันที่แลกเงิน และลงลายเซ็นของพนักงาน

7) **ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน** เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และไม่ได้มีการควบคุมอย่างจริงจัง โดยกิจการจะต้องใส่ใจในการจัดการความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์จากมุมมองของลูกค้ามากเป็นพิเศษ โดยการสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า มีมาตรฐานที่ดีในการให้บริการ เพื่อสร้างลูกค้าเพิ่มจากการบอกต่อของลูกค้า ตรวจสอบธนบัตรให้ครบก่อนที่จะจ่ายเงินให้ลูกค้า และเน้นย้ำกับลูกค้าเสมอในการนับเงินซ้ำก่อนออกจากร้าน เนื่องจากการแลกเปลี่ยนเงินตราจำเป็นต้องได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า เพราะเกี่ยวกับเงินสด ลูกค้าต้องมั่นใจว่าจะไม่โดนหลอก ไม่โดนธนบัตรปลอม ไม่ได้รับธนบัตรที่หมดรุ่นไม่สามารถใช้ได้

8) **ความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน** เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และไม่ได้มีการควบคุมอย่างจริงจัง ซึ่งกิจการสามารถควบคุมโดยเพิ่มการอบรมให้พนักงานมีความคุ้นชินกับอุปกรณ์ใหม่ๆ เพื่อไม่ดำเนินการผิดพลาดจนเกิดอันตราย

9) **ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ** เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และไม่ได้มีการควบคุมอย่างจริงจัง กิจการสามารถควบคุมโดยการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีในมุมมองของสถาบันการเงิน ไม่ก่อหนี้มากเกินไป มีความสามารถในการชำระหนี้สิน



## เปรียบเทียบระดับความเสี่ยงก่อนและหลังการนำแนวทางการจัดการความเสี่ยงไปปฏิบัติ

จากการรวบรวมแนวทางการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา และนำไปให้ผู้ประกอบกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลาจำนวน 20 กิจการไปปฏิบัติ ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นก่อนและหลังการนำแนวทางการจัดการความเสี่ยงไปปฏิบัติ เพื่อวัดระดับของความพึงพอใจต่อแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่จัดทำขึ้น สามารถสรุปได้ดังนี้ (พิจารณาตารางที่ 5-ตารางที่ 8 ประกอบ)

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ก่อนและหลังจัดการความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	x	
	ก่อน	หลัง
<b>ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก</b>		
RSE1 การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	14.00	12.47
RSE2 การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ	8.78	7.47
RSE3 ความเสี่ยงจากคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ	13.07	11.80
RSE4 อุปสรรคจากธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม	8.86	8.27
<b>ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน</b>		
RSI1 ความเสี่ยงจากการดำเนินกลยุทธ์ผิดพลาด	8.67	7.60
RSI2 ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน	10.87	10.53
<b>รวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์</b>	<b>10.47</b>	<b>9.53</b>



ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ก่อนและหลังจัดการความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	x	
	ก่อน	หลัง
<b>ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ</b>		
ROO1 ความเสี่ยงจากการที่กิจการใช้เวลานานในการดำเนินงานเพื่อแลกเปลี่ยนเงินตราต่อลูกค้าหนึ่งราย	7.52	7.50
ROO2 ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ	7.98	7.59
<b>ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย</b>		
ROL1 ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องดำเนินคดีจากการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 หรือถูกลูกค้าฟ้องร้อง	6.66	6.66
<b>ความเสี่ยงจากบุคลากร</b>		
ROE1 ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน	10.98	10.77
ROE2 ความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย	7.00	5.87
ROE3 ความเสี่ยงจากการที่พนักงานทุจริต	8.67	6.87
<b>รวมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ</b>	<b>7.76</b>	<b>7.35</b>



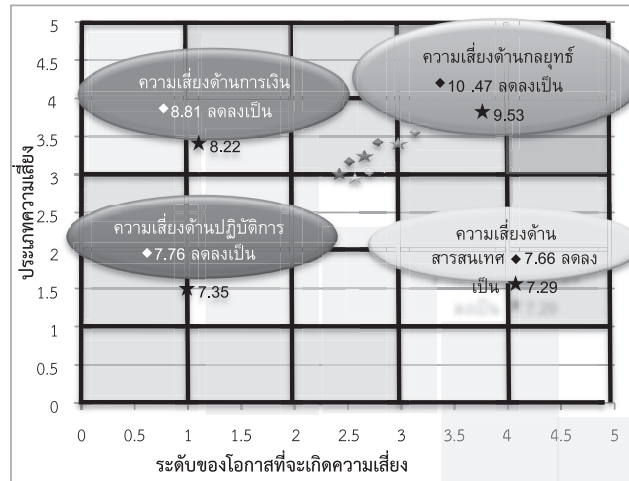
ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงด้านการเงิน ก่อนและหลังจัดการความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านการเงิน	x̄	
	ก่อน	หลัง
<b>ความเสี่ยงในการบริหารเงิน</b>		
RFF1 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย	8.01	7.93
RFF2 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน	16.13	14.00
RFF3 ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ	9.87	9.07
RFF4 ความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงานหรือเงินสดขาดมือ	11.00	10.87
RFF5 ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน	12.07	11.40
<b>ความเสี่ยงด้านเครดิต</b>		
RFC1 ความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า	6.41	6.33
RFC2 ความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเป็นพิเศษ	6.00	5.25
<b>รวมความเสี่ยงด้านการเงิน</b>	<b>8.81</b>	<b>8.22</b>

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงด้านสารสนเทศ ก่อนและหลังจัดการความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ	x̄	
	ก่อน	หลัง
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการเงิน</b>		
RIF1 ความเสี่ยงจากการประเมินภาษีไม่ถูกต้อง เพราะข้อมูลไม่เพียงพอ	6.26	6.00
RIF2 ความเสี่ยงในรายงานทางการเงินที่ผิดต่อระเบียบ	7.93	7.40
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการดำเนินงาน</b>		
RIO1 ความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด	8.94	8.70
RIO2 ความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน	9.08	8.80
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านเทคโนโลยี</b>		
RIT1 ความเสี่ยงจากการขัดข้องของเทคโนโลยี	7.23	7.23
RIT2 ความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน	6.53	5.60
<b>รวมความเสี่ยงด้านสารสนเทศ</b>	<b>7.66</b>	<b>7.29</b>

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวทางในการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นทั้งหมด และได้รับความร่วมมือของกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศจำนวน 20 กิจการ นำไปปฏิบัติพบว่ามียกระดับความเสี่ยงลดลง (ดังรูปที่ 8)



รูปที่ 8: แสดงระดับความเสี่ยงทั้ง 4 ด้าน

### ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยฉบับนี้ ใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดสงขลาเพียงจังหวัดเดียว เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านเวลา ดังนั้นสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเสี่ยงที่กิจการแลกเปลี่ยนเงินตราในจังหวัดอื่นที่ต้องเผชิญ และแนวทางการจัดการที่หลากหลายมากขึ้น โดยอาจแบ่งแยกเป็นในแต่ละธุรกิจว่ามีความเสี่ยง และแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่เหมือนกันและแตกต่างกันอย่างไร ขั้นตอนแรก การวิจัยนี้เป็นการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลด้านโอกาส และผลกระทบของความเสี่ยง เพื่อนำมาคำนวณหาระดับของความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการเผชิญอยู่ในปัจจุบัน และใช้การสัมภาษณ์เพื่อสอบถามถึงรายละเอียด และข้อมูลจริงของผู้ประกอบธุรกิจวิวรรตเงินตรา ในจังหวัดสงขลาในเรื่องของลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่กิจการต้องการแก้ไข รวมถึงแนวทางในการจัดการความเสี่ยง แต่การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์นั้น มีข้อจำกัดเนื่องจากบางกิจการไม่ประสงค์จะให้ข้อมูล เพราะต้องการเก็บข้อมูลเป็นความลับ และในบางกิจการมีลูกค้าเข้าใช้บริการค่อนข้างมาก ทำให้มีข้อจำกัดในด้านเวลาในการสัมภาษณ์ และต้องใช้เวลาหลายครั้งต่อการสัมภาษณ์ 1 ราย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน



## บรรณานุกรม

### ภาษาอังกฤษ

- Bank of Thailand. **Factors in Business payments**. Retrieved on November 15, 2015 from <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialMarkets/ForeignExchangeRegulations/Foreign-MeansOfPaymentBusinesses/Pages/default.aspx>.
- Bank of Thailand. **The knowledge of foreign policy**. Retrieved on September 26, 2015. from <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/MonetPolicyKnowledge/Pages/Framework.aspx>.
- Bank of Thailand. **The Structure of Exchange Control Laws**. Retrieved on November 15, 2015 from <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialMarkets/ForeignExchangeRegulations/FXRegulation/Pages/default.aspx>.
- Chaichet Promsri. (2007). **Risk Management**. Bangkok: Offset Creek Limited.
- Itara Limpernchop. 2004. **The Application of Risk Management in the establishment of Shoe Factory**. Thesis in Faculty of Engineering. Chulalongkorn University.
- Kittipun Kongsawatkait, Nutchai Sriritanatanee, Puksririkan Sriritanatanee (2014). **Risk Management and Derivatives**. Bangkok: Mack's Grove Hill.
- Nirapai Chunsawat. 2008. **Risk Management**. Bangkok Sutpaisan.
- Office of the National Economics and Social Development Board. (2015). **GDP in 2<sup>nd</sup> quarter 2015 and 2015 Outlook**. Retrieved on October 18, 2558 from [http://www.nesdb.go.th/Portals/0/eco\\_datas/economic/eco\\_state/2\\_58/PP\\_TQ2-2015.pdf](http://www.nesdb.go.th/Portals/0/eco_datas/economic/eco_state/2_58/PP_TQ2-2015.pdf).
- Prachachat Business economic region. 2014. **Neem - Padang Besar, Locomotive for Southern economic development**. Retrieved on September 27, 2015 from [http://www.prachachat.net/news\\_detail.php?newsid=1411320203](http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1411320203).
- Sanguan Changchatra. 2004. **Project Risk management**. Faculty of Management. Pibulsonggram University. Retrieved on January 15, 2016, from [www.psru.ac.th/project/prm2.doc](http://www.psru.ac.th/project/prm2.doc).
- Surapong Choorungsarith. 2015. **Academic Risk Seminar in Training programs for enhancing the performance of internal controls for Integrated Management and Audit Committee**. Bangkok: The Institute of Internal Auditors of Thailand.
- Sutanoo Srisai. 2008. **Statistics for Social Science Research**. Bangkok: Chulalongkorn University TAT Intelligence Center. Tourism Authority of Thailand. 2015. Retrieved on September 27, 2558 from <http://intelligencecenter.tat.or.th:8080/apex/f?p=1:25:0>.
- Yamane, Taro. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. Third edition. New York : Harper and Row Publication.





## ภาษาไทย

กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, ณัฐชัย สิริธนาณี, ภัคสิริกาญจน์ สิริธนาณี. 2557. **การจัดการความเสี่ยงและตราสารอนุพันธ์**. กรุงเทพมหานคร: แม็คโกรวฮิล.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2558. **GDP ไตรมาสที่สองปี 2558 และแนวโน้มปี 2558**. สืบค้นวันที่ 18 ตุลาคม 2558 จาก [http://www.nesdb.go.th/Portals/0/eco\\_datas/economic/eco\\_state/2\\_58/PP TQ2-2015.pdf](http://www.nesdb.go.th/Portals/0/eco_datas/economic/eco_state/2_58/PP TQ2-2015.pdf).

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. 2550. **การบริหารความเสี่ยง**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ออฟเซ็ท ครีเอชัน จำกัด.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. ม.ป.ป. **ความรู้เรื่องนโยบายการเงินต่างประเทศ**. สืบค้นวันที่ 26 กันยายน 2558 จาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/MonetPolicyKnowledge/Pages/Framework.aspx>.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. ม.ป.ป. **โครงสร้างกฎหมายควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน**. สืบค้นวันที่ 15 พฤศจิกายน 2558 จาก <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialMarkets/ForeignExchangeRegulations/FXRegulation/Pages/default.aspx>.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. ม.ป.ป. **ธุรกิจปัจจัยชำระเงิน**. สืบค้นวันที่ 15 พฤศจิกายน 2558 จาก <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialMarkets/ForeignExchangeRegulations/ForeignMeansOfPaymentBusinesses/Pages/default.aspx>.

นิรภัย จันท์สวัสดิ์. 2551. **การบริหารความเสี่ยง Risk Management**. กรุงเทพมหานคร: สุตรไพศาล.

ประชาชาติธุรกิจ เศรษฐกิจภูมิภาค. 2557. **สะเตา-ปาดังเบซาร์ หัวรถจักรพัฒนาเศรษฐกิจภาคใต้**. สืบค้นวันที่ 27 กันยายน 2558 จาก [http://www.prachachat.net/news\\_detail.php?newsid=1411320203](http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1411320203).

ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2558. สืบค้นวันที่ 27 กันยายน 2558 จาก <http://intelligencecenter.tat.or.th:8080/apex/f?p=1:25:0>.

สงวน ช้างฉัตร. 2547. **การบริหารความเสี่ยงของโครงการ** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2559, จาก [www.psr.u.ac.th/project/prm2.doc](http://www.psr.u.ac.th/project/prm2.doc)

สุรพงษ์ ชูรังสฤษฎ์. 2558. **ความเสี่ยงในการสัมมนาทางวิชาการเรื่อง โครงการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการควบคุมภายใน และบริหารความเสี่ยงของคณะ/หน่วยงานรับตรวจกับการตรวจสอบภายในยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย.

สุทธนู ศรีไสย์. 2551. **สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อิสราพล ลิ้มเพียรชอบ. 2547. **การประยุกต์การบริหารความเสี่ยงในการก่อตั้งโรงงานผลิตรองเท้า**. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.