

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

ศิริพร บุญวรakit (Siriporn Bunworakit)¹

ดร. ดลينا อมร همانนท์ (Dalina Amonhaemanon, Ph.D)²

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง ระดับของผลกระทบ และเปรียบเทียบระดับของความเสี่ยงเพื่อหาแนวทางการจัดการความเสี่ยง กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย คือ ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 60 กิจการ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม คือ การวิจัยเชิงปริมาณตามด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ กล่าวคือใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลเพื่อวัดระดับความเสี่ยง และใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อลำดับความสำคัญของความเสี่ยง และหาแนวทางจัดการความเสี่ยง ผลการวิจัยพบว่า ความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา ประสบกับความเสี่ยงด้านกลยุทธ์เป็นอันดับแรก ตามมาด้วยความเสี่ยงด้านการเงิน ด้านปฏิบัติการ และด้านสารสนเทศตามลำดับ แนวทางการจัดการความเสี่ยงสามารถทำได้โดย ทำสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเพื่อกำหนดราคาขาย รวมทั้งควรมีการติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอเพื่อพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ทั้งนี้ถึงแม้ว่ากิจการแลกเปลี่ยนเงินตราจะมีอัตราการแข่งขันสูง แต่กิจการยังคงต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่แข่งทางการค้าเช่นกัน

คำสำคัญ: การจัดการความเสี่ยง ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา

Abstract

This research aims to study about risk management in money exchange business. In this study, we give preliminary results of the possible risks, level of impact, effects of the identified risks and compare the level of risks incurred including a risk management approach. The research was carried out on 60 currency exchange businesses in the Songkhla Province This study is a qualitative study in nature followed by qualitative research. 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 risk of money exchange business in Songkhla Province sort descending as follows: (1) Strategic Risk (2) Financial Risk (3) Operational Risk and (4) Information Risk. The risk management approaches are futures trading, keeping up-to-date with latest news. Lastly, although the currency exchange business is highly competitive, it is favorable to maintain good relations with competitors.

Key words: risk management, money exchange business

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

E-mail: srp.bunworakit@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

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

บทนำ

จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ (สศช.) พบว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ในไตรมาสที่ 2 ของปี 2558 มีการชะลอตัวลงร้อยละ 2.8 เมื่อเทียบกับไตรมาสที่แล้วในปีเดียวกัน ซึ่งเป็นผลมาจากการหดตัวของภาคอุตสาหกรรม และปริมาณผลผลิตที่ลดลงในภาคเกษตร แต่ขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาด้านการโรงแรม และภัตตาคารพบว่าการขยายตัวประมาณร้อยละ 16.0 มีผลมาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยกว่า 7 ล้านคน และมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยสูงสุดในรอบ 8 ไตรมาส อยู่ที่ร้อยละ 58.5 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 47.3 ทำให้สามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวกว่า 323.4 พันล้านบาท จึงกล่าวได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจไทยให้มีการเติบโต

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกจังหวัดสงขลาเป็นกรณีศึกษา เพราะเป็นจังหวัดที่มีชายแดนติดกับประเทศมาเลเซีย โดยมีจุดผ่านแดน 2 จุด คือ ด่านสะเดาเชื่อมต่อกับรัฐเคดาห์ และด่านปาดังเบซาร์เชื่อมต่อกับรัฐเปอรลิส ประเทศมาเลเซีย ซึ่งเป็น 2 ด่านศุลกากรที่สำคัญที่ทำรายได้สูงสุดของประเทศ (ประชาชาติธุรกิจ, 2557. ออนไลน์) ในปีพ.ศ. 2557 ด่านสะเดามีมูลค่าการนำเข้าส่งออกกว่า 3 แสนล้านบาท และมีจำนวนผู้ผ่านเข้าออกระหว่างไทยมาเลเซีย ผ่านด่านสะเดากว่า 4 ล้านคนต่อปี จากข้อมูลดังกล่าวพบว่าการทำธุรกิจในจังหวัดสงขลาย่อมมีการติดต่อแลกเปลี่ยนทางการค้ากับชาวต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจด้านการท่องเที่ยวหรือการซื้อขายสินค้า ซึ่งการทำธุรกรรมต่าง ๆ เหล่านี้แต่ละประเทศย่อมใช้เงินสกุลตนเอง ทำให้ผู้ประกอบการได้รับเงินตราต่างประเทศจากการซื้อขายสินค้าและบริการ ผู้ประกอบการเองมีความต้องการที่จะแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเหล่านั้นให้กลายเป็นเงินสกุลตนเองเพื่อใช้ในการดำเนินงานต่อไป จึงทำให้เกิดธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราขึ้นเพื่อเป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในจังหวัดสงขลา

ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราเป็นธุรกิจที่มีการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราในหลายสกุล ทั้งในรูปแบบธนบัตร และเหรียญกษาปณ์ สำหรับผู้ประกอบการรายแรกที่ทำธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราในจังหวัดสงขลา คือ โรงแรมอันอัน ตั้งอยู่บนถนนนิพัทธ์อุทิศ 1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ต่อมาผู้ประกอบการทำธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทั้งในรูปแบบของบริษัทนำเที่ยว ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้านทอง และโรงแรมต่าง ๆ กระจายอยู่ตามย่านเศรษฐกิจทั่วทั้งจังหวัด สำหรับการแลกเปลี่ยนเงินตราในปัจจุบันได้เปลี่ยนมาใช้ระบบอัตราแลกเปลี่ยนแบบลอยตัว ตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 โดยอัตราแลกเปลี่ยนจะเปลี่ยนแปลงไปตามกลไกตลาด ทำให้เกิดความไม่แน่นอนในการดำเนินธุรกิจ ประกอบการเปิดเขตเศรษฐกิจพิเศษนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้มีการขยายตัวของตลาดการค้าระหว่างประเทศ ส่งผลให้ธุรกิจต้องเผชิญกับความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น กิจการควรศึกษาหาแนวทางในการควบคุมความเสี่ยงที่ถูกต้อง เพื่อลดระดับของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา
2. เพื่อทราบถึงระดับของโอกาส และผลกระทบของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับของความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา ที่เกิดขึ้นทั้ง 4 ด้าน
4. เพื่อศึกษามาตรการแก้ไข และจัดทำแนวทางป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสมที่สามารถนำมาปฏิบัติได้

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราได้ทราบถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ
2. ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราได้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบของระดับความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราทั้ง 4 ด้าน
3. ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราได้ทราบถึงมาตรการแก้ไข และแนวทางป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสม
4. ผู้ที่สนใจในธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราสามารถนำข้อมูลไปเป็นประโยชน์เพื่อประกอบการตัดสินใจลงทุนหรือเตรียมพร้อมป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา: ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mix Method) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณนำ ตามด้วยเชิงคุณภาพ
2. ขอบเขตด้านประชากร: ผู้ประกอบการธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศภายในจังหวัดสงขลา ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหาดใหญ่ และอำเภอสะเตกา จำนวน 70 ร้าน โดยทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 60 ร้าน คิดเป็น 86 % (ตามหลักการสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane, 1967) ซึ่งแบ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จำนวน 45 ร้าน และเขตอำเภอสะเตกา จำนวน 15 ร้าน
3. ขอบเขตระยะเวลา: ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558 – พฤษภาคม 2559

ทบทวนวรรณกรรม

1. นโยบายการเงินของไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย ความรู้เรื่องนโยบายการเงิน, ม.ป.ป.) แบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้

ช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 - มิถุนายน 2540 มีการผูกค่าเงินบาทกับทองคำ ค่าเงินสกุลอื่น หรือกับตะกร้าเงิน (Pegged Exchange Rate) โดยเป็นการโยงเงินบาทไว้กับเงินสกุลเงินของประเทศคู่ค้าสำคัญหลายสกุล โดยการถ่วงน้ำหนักตามปริมาณการค้าของไทยกับประเทศนั้น ๆ เหมือนเป็นการนำเงินหลายสกุลที่มีค่ามากบ้างน้อยบ้างมาใส่ในตะกร้า ข้อดี คือ ทำให้ค่าเงินเป็นค่าโดยเฉลี่ย ข้อเสีย คือ ค่าเงินไม่สามารถสะท้อนความเป็นจริง

ช่วงตั้งแต่ 2 กรกฎาคม 2540 – พฤษภาคม 2543 จากวิกฤตต้มยำกุ้ง ส่งผลกระทบต่อคนที่กู้เงินจากต่างประเทศ ทำให้มีภาระหนี้มากขึ้น ในขณะนั้นธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้เข้ามาพยุงค่าเงินบาท จนทุนสำรองระหว่างประเทศหมดลง จึงมีการประกาศเปลี่ยนจากระบบผูกค่าเงินบาทกับตะกร้าเงิน เป็นระบบอัตราแลกเปลี่ยนลอยตัว (Floating System) ในวันที่ 2 กรกฎาคม 2540

ช่วงตั้งแต่ 23 พฤษภาคม 2543 – ปัจจุบัน เดิมธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดนโยบายทางการเงินโดยกำหนดให้มีปริมาณเงินเป็นเป้าหมาย ซึ่งประสบปัญหาความไม่แน่นอนในความต้องการเงินในระบบ เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณเงิน และการขยายตัวทางเศรษฐกิจตั้งแต่ช่วงวิกฤตเศรษฐกิจนั้นไม่มีเสถียรภาพ ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น จึงมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายทางการเงิน โดยกำหนดให้ใช้เงินเฟ้อเป็นเป้าหมาย (Inflation Targeting) ทำให้มีความโปร่งใส และชัดเจนมากขึ้น อีกทั้งยังสร้างความน่าเชื่อถือของธนาคารกลางอีกด้วย

2. ธุรกิจปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

- นิติบุคคลรับอนุญาต** หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ และนิติบุคคลที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ โดยมีขอบเขตการประกอบธุรกิจ คือ ซื้อ-ขาย ฝาก-ถอน หรือให้กู้เงินตราต่างประเทศ
- บุคคลรับอนุญาต** หมายถึง ผู้ที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจการซื้อ และขายธนบัตรต่างประเทศ และรับซื้อเช็คเดินทางจากลูกค้า
- ตัวแทนโอนเงินระหว่างประเทศ** หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจการโอนเงินตราต่างประเทศออกนอกประเทศตามคำขอของบุคคลในประเทศ และรับโอนเงินตราต่างประเทศจากบุคคลในต่างประเทศ เพื่อจ่ายเป็นเงินบาทให้แก่ผู้รับในประเทศ
- ศูนย์บริหารเงิน** หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการบริหารจัดการเงินตราต่างประเทศให้กับกลุ่มบริษัท
- บริษัทรับอนุญาต** หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจการซื้อ และขายเช็คเดินทางแก่ผู้จะเดินทางออกไปนอกประเทศ หรือจ่ายเงินบาทให้แก่บุคคลซึ่งถือบัตรเครดิตต่างประเทศ

3. ความหมายของความเสี่ง

สงวนช่วง ช่วงฉัตร (2547) ได้นิยามว่า ความเสี่ง เป็นสิ่งที่เกิดจากการรวมตัวกันของข้อจำกัด และความไม่แน่นอน เราต้องการเผชิญข้อจำกัด และความไม่แน่นอนของโครงการด้วยการลดความเสี่ยงของโครงการให้ต่ำสุด โดยการขจัดข้อจำกัดหรือลดความไม่แน่นอน ลงให้มากที่สุด อิศราพล ลิ้มเพียรชอบ (2547) ได้นิยามว่า ความเสี่ง คือ ความไม่แน่นอนที่เป็นไปได้ ซึ่งผลกระทบของความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นจากส่งทางลบต่อวัตถุประสงค์ของโครงการที่ตั้งไว้ สุรพงษ์ ชูรังสฤษฎ์ (2558) ได้นิยามว่า ความเสี่ง คือ เหตุการณ์หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และอาจส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหาย (ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน) ก่อให้เกิดความล้มเหลว ลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมาย หรือความเป็นไปได้ที่เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้น และเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นจากความหมายของความเสี่งที่ผู้วิจัยได้รวบรวม สรุปได้ว่า ความเสี่ง คือ ความไม่แน่นอนที่ทำให้ของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ที่ส่งผลกระทบทางลบ หรือทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของกิจการ ดังนั้นกิจการควรมีมาตรการในการจัดการความเสี่ง เพื่อลดความเสี่งที่จะเกิดขึ้นไม่ให้กระทบต่อผลการดำเนินงาน

4. ประเภทของความเสี่ยง

ส่วนกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการความเสี่ยงอย่างมืออาชีพ โดยแบ่งความเสี่ยงออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากแผนการดำเนินงานที่นำไปปฏิบัติมีความไม่เหมาะสม โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1) ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกของธุรกิจ โดยความเสี่ยงเหล่านี้ธุรกิจไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ความเสี่ยงจากเศรษฐกิจ (Economy Risk) ความเสี่ยงจากคู่แข่งชั้น (Competitor Risk)

1.2) ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากธุรกิจเอง สามารถทำการควบคุมได้ เช่น ความเสี่ยงเกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัท (Reputation Risk) ความเสี่ยงจากการดำเนินกลยุทธ์ผิดพลาด (Strategic Risk)

2) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) ความเสี่ยงที่เกิดจากการดำเนินงานของธุรกิจ เป็นความเสี่ยงที่ธุรกิจจำเป็นต้องบริหารจัดการ เพื่อป้องกันให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1) ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการในการปฏิบัติงานไม่ เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เช่น ความเสี่ยงจากความไม่พึงพอใจของลูกค้า ความเสี่ยงในการใช้เวลาในการผลิตสินค้า

2.2) ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย ความเสี่ยงที่บริษัทจะถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย จากการที่บริษัทไม่รับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม และสังคม ละเมิดข้อบังคับ หรือทำให้ลูกค้าเกิดความเสี่ยหาย

2.3) ความเสี่ยงจากบุคลากร เป็นความเสี่ยงจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร อาจเกิดจากการมี พนักงานเข้าออกบ่อยจนทำให้พนักงานที่เข้าใหม่ไม่มีความชำนาญในงานเท่าที่ควร

3) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) เป็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญต่อทุกองค์กร โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

3.1) ความเสี่ยงในการบริหารเงิน เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยส่งผลกระทบต่อบริษัทที่มีการกู้ยืมเงินมาเพื่อใช้ดำเนินการ มีความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นจากการจ่ายดอกเบี้ย หรือความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน

3.2) ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงจากระบบสินเชื่อของบริษัท เช่น ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่สามารถชำระเงินได้ตามกำหนด ความเสี่ยงจากหลักประกันไม่มีมูลค่าตามที่ได้ประเมินไว้ตั้งแต่แรก

3.3) ความเสี่ยงด้านการซื้อขายตราสารการเงิน เป็นความเสี่ยงในการซื้อขายตราสารทางการเงิน ตราสารอนุพันธ์ และตราสารหนี้ โดยมีความเสี่ยงที่เกิดจากระยะเวลาในการลงทุน ความเสี่ยงในการวัด และประเมินมูลค่า

4) ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ (Information Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากข้อมูลทางด้านบัญชี งบการเงิน หรือรายงานต่าง ๆ โดยความเสี่ยงด้านสารสนเทศสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

4.1) ความเสี่ยงด้านการเงิน เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเผยแพร่ข้อมูลรายงานทางการเงินที่มีความผิดพลาด

4.2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน เป็นความเสี่ยงจากการรับรู้ข้อมูลที่ผิดพลาดส่งผลต่อการดำเนินงานของบริษัท

4.3) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี เช่น ความเสี่ยงในการเข้าถึงข้อมูลของบริษัท บริษัทควรมีการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานแต่ละส่วน เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ ความเสี่ยงของความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจที่เกิดจากการขัดข้องของเทคโนโลยี

5. การจัดการความเสี่ยง

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550) ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง พบว่าการจัดการความเสี่ยงหมายถึง 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 ดังนี้

1) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Terminate risk) คือ การที่องค์กรพยายามหลีกเลี่ยงไม่เข้าไปยุ่งกับกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง

2) การควบคุมความเสี่ยง (Treat risk) คือ เป็นการใช่วิธีการป้องกันเพื่อลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้น โดยความเสี่ยงที่นำมาพิจารณาจะเป็นความเสี่ยงที่ควบคุมไม่ได้ จึงจำเป็นต้องหาวิธีการลดความเสี่ยงเหล่านั้นลงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

3) การคงไว้ซึ่งความเสี่ยง (Take risk) คือ การที่องค์กรยินยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นนั้นไว้เอง เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ซึ่งกิจการไม่ได้มีกระบวนการใด ๆ ในการจัดการกับความเสี่ยงเหล่านั้น

4) การถ่ายโอนความเสี่ยง (Transfer risk) คือ ความเสี่ยงที่คาดเดาได้ยาก และความรุนแรงสูงมาก ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือควบคุมได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ประกอบการธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศภายในจังหวัดสงขลา ที่ตั้งอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ และอำเภอสะเดาจำนวน 70 ร้าน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศภายในจังหวัดสงขลา ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จำนวน 45 ร้าน และอำเภอสะเดาจำนวน 15 ร้าน การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane โดยกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยกำหนดให้มีจำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่า 60 ร้าน คิดเป็น 86 %

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ประกอบการธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราภายในจังหวัดสงขลา ซึ่งรายละเอียดในแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของความเสี่ยงแต่ละประเภท

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่ต้องการแก้ไข

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความเสี่ยง

ขั้นตอนในการศึกษา

1. ทำการศึกษาวิจัยข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง เก็บรวบรวมปัญหา และปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากข้อมูลเบื้องต้น
2. วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
3. นำข้อมูลมาสร้างออกแบบแบบสอบถาม และจัดทำแบบสอบถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ โดยประกอบไปด้วยการระบุถึงระดับโอกาส ผลกระทบของความเสี่ยงที่เกิดขึ้น แนวทางป้องกันความเสี่ยง ลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่ต้องการแก้ไข
4. ปรับปรุงแบบสอบถาม ให้มีความชัดเจน และเข้าใจง่ายขึ้น
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 30 กิจการ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราค
6. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกภาคสนาม
7. นำข้อมูลที่รวบรวมมาตรวจสอบ โดยดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
8. วิเคราะห์ข้อมูล โดยแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปรแล้วคำนวณค่าร้อยละ และหาความสัมพันธ์ของข้อมูล
9. วิเคราะห์โอกาส ผลกระทบของความเสี่ยงโดยใช้ค่าเฉลี่ย
10. จัดทำแนวทางในการจัดการความเสี่ยง โดยพิจารณาปัจจัยเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และสูงมาก หรือในเรื่องที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด
11. พิจารณาวิธีการจัดการความเสี่ยงที่ได้จากการสัมภาษณ์ รวบรวมและจัดทำเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการนำไปปฏิบัติ
12. ติดตามและประเมินผล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อวัดระดับความเสี่ยงภายหลังจากที่กิจการได้นำแนวทางการจัดการความเสี่ยงไปปฏิบัติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

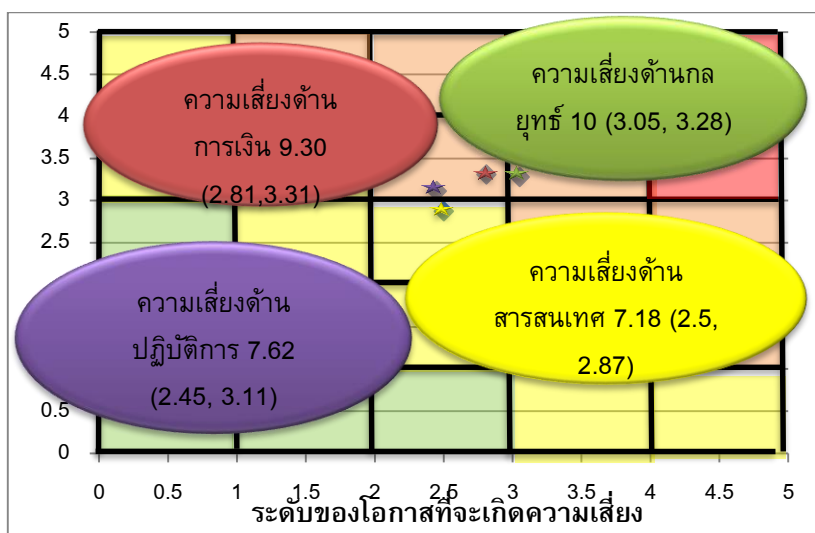
งานวิจัยฉบับนี้ใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ ใช้การหาค่าความถี่ และร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การหาค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ระดับของความเสี่ยง

ผลการวิจัย บทสรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ และกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบของร้านแลกเปลี่ยนเงินตราโดยตรง มีอายุการดำเนินงานตั้งแต่ 6 – 15 ปี สร้างรายได้ตั้งแต่ 50,001 – 100,000 บาท สกุลเงินที่รับแลกเปลี่ยนส่วนใหญ่ คือ ริงกิตมาเลเซีย ดอลลาร์สิงคโปร์ ดอลลาร์สหรัฐ ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

จากการเก็บแบบสอบถามพบว่าระดับของความเสี่ยทั้ง 4 ด้านของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลาทั้ง 60 ร้าน พบว่าความเสี่ยอันดับหนึ่ง คือ ความเสี่ยด้านกลยุทธ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 10.00 อันดับที่สอง คือ ความเสี่ยด้านการเงิน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 9.30 อันดับสาม คือ ความเสี่ยด้านปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.62 และอันดับสุดท้าย คือ ความเสี่ยด้านสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.18 (ดังภาพที่ 1)

ภาพที่ 1 แสดงระดับความเสี่ยทั้ง 4 ด้าน



สำหรับความเสี่ยที่มีระดับความเสี่ยอยู่ในระดับมาก มีทั้งหมด 9 ความเสี่ย ซึ่งเป็นความเสี่ยที่น่าสนใจและควรได้รับการควบคุม เพื่อไม่ให้ส่งผลเสียหายกับกิจการเพิ่มขึ้น สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) ความเสี่ยจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน เดิมกิจการใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้

คำแนะนำ: จัดทำสัญญาซื้อขายล่วงหน้า เพื่อกิจการสามารถบริหารจัดการในส่วนของต้นทุน โดยต้องรับซื้อเงินมาเลเซียในราคาที่ต่ำเพื่อสร้างกำไรในการซื้อขายแต่ละวัน เช่น กำหนดราคาขายเงินริงกิตกับไว้อยู่ที่ 8.50 บาทต่อริงกิต ดังนั้น ต้องรับซื้อเงิน ริงกิตในราคาที่ต่ำกว่า 8.50 บาทต่อริงกิต เป็นต้น

2) การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

คำแนะนำ: กิจการสามารถขอความร่วมมือช่วยกันประหยัด เพื่อไม่สร้างค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น

3) ความเสี่ยงจากคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

คำแนะนำ: กิจการสามารถควบคุมความเสี่ยง โดยสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ค้า เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ และมีกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้า เช่น เสนอขายเงินตราต่างประเทศ กรณีลูกค้าต้องการเดินทางไปต่างประเทศ เพื่อประหยัดเวลา

4) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน เดิมกิจการควบคุมความเสี่ยงโดยการติดกล้องวงจรปิด เก็บเงินเข้าตู้নিরภัย และทำลูกกรงเหล็กเพื่อป้องกันการโจรกรรมเป็นบางราย

คำแนะนำ: กิจการควรแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเงินและการบันทึกบัญชีให้ชัดเจน กำหนดให้มีการตรวจยอดเงินกับหลักฐานการรับเงินทุกครั้ง วิธีการเก็บเข้าตู้নিরภัยโดยต้องมีลูกกุญแจอย่างน้อยสองดอก และตั้งอยู่ในที่ลับตาคน หรือในบางกิจการจะใช้วิธีการฝากเงินเข้าธนาคารเพื่อลดความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรม

5) ความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมือ เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

คำแนะนำ: กิจการสามารถควบคุมโดยการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับร้านแลกเปลี่ยนเงินตรา เพื่อช่วยลดโอกาสในการขาดเงินสกุลต่าง เมื่อมีเหตุจำเป็นต้องใช้เงิน

6) ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน กิจการส่วนใหญ่ยังไม่มีแนวในการควบคุมที่ชัดเจน และยังไม่ได้ถือปฏิบัติอย่างจริงจัง

คำแนะนำ: กิจการสามารถควบคุมโดยควรมีการนับก่อนทุกครั้ง เพื่อตรวจสอบจำนวนเงิน ว่าตรงกับที่ลูกค้าแจ้งมาหรือไม่ และทำการนับเงินที่ต้องแลกคืนให้ลูกค้าอย่างน้อยสองครั้ง โดยต้องถูกต้องทั้งด้านจำนวน และชนิดของธนบัตร มีการออกใบรายละเอียดการแลกเงินทุกครั้ง โดยทำการระบุชัดเจน ในจำนวนเงินที่แลกจากเงินสกุลหนึ่ง เมื่อคำนวณกับอัตราแลกเปลี่ยน ณ ขณะนั้นแล้วทำให้เปลี่ยนเป็นเงินอีกสกุลหนึ่งเท่าไร ระบุวันที่แลกเงิน และลงลายเซ็นของพนักงาน

7) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และไม่ได้มีการควบคุมอย่างจริงจัง

คำแนะนำ: กิจการจะต้องใส่ใจในการจัดการความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์จากมุมมองของลูกค้ามากเป็นพิเศษ โดยการสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า มีมาตรฐานที่ดีในการให้บริการ เพื่อสร้างลูกค้าเพิ่มจากการบอกต่อของลูกค้า ตรวจสอบธนบัตรให้ครบก่อนที่จะจ่ายเงินให้ลูกค้า และเน้นย้ำกับลูกค้าเสมอในการนับเงินซ้ำก่อนออกจากร้าน เนื่องจากการแลกเปลี่ยนเงินตรา จำเป็นต้องได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า เพราะเกี่ยวกับเงินสด ลูกค้าต้องมั่นใจว่าจะไม่โดนหลอกไม่โดนธนบัตรปลอม ไม่ได้รับธนบัตรที่หมดรุ่นไม่สามารถใช้ได้

8) ความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และไม่ได้มีการควบคุมอย่างจริงจัง

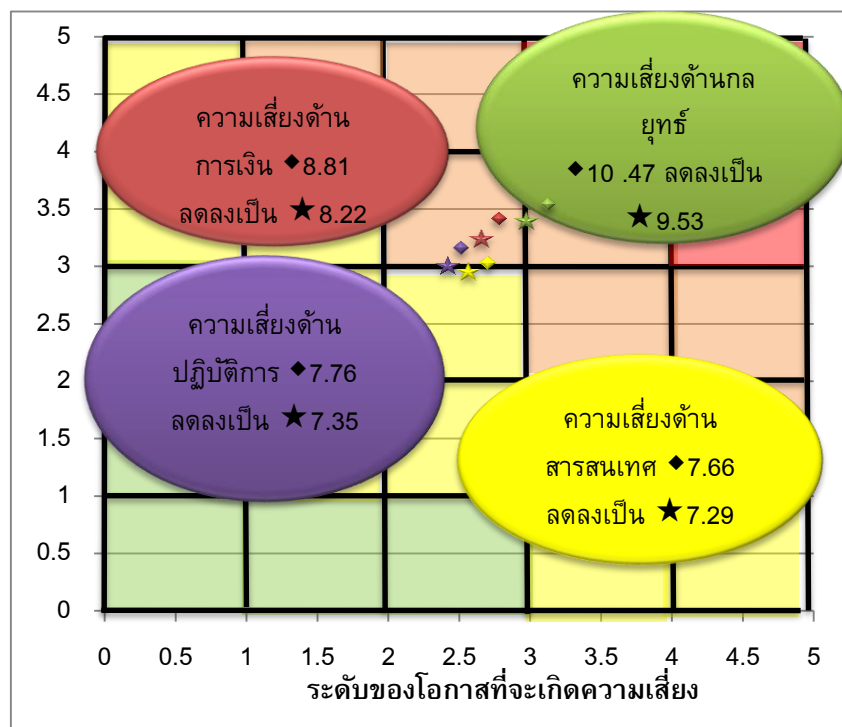
คำแนะนำ: กิจการสามารถควบคุมโดยเพิ่มการอบรมให้พนักงานมีความคุ้นชินกับอุปกรณ์ใหม่ ๆ เพื่อไม่ดำเนินการผิดพลาดจนเกิดอันตราย

9) ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และไม่ได้มีการควบคุมอย่างจริงจัง

คำแนะนำ: กิจการสามารถควบคุมโดยการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีในมุมมองของสถาบันการเงิน ไม่ก่อหนี้มากเกินไป มีความสามารถในการชำระหนี้สิน

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวทางในการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นทั้งหมด และได้รับความร่วมมือของกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศจำนวน 20 กิจการ นำไปปฏิบัติพบว่า มีระดับความเสี่ยงลดลง (ดังภาพที่ 2)

ภาพที่ 2 แสดงระดับความเสี่ยงทั้ง 4 ด้าน



ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยฉบับนี้ มีกลุ่มประชากรในจังหวัดสงขลาเพียงจังหวัดเดียว เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านเวลาดังนั้น สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเสี่ยงที่กิจการแลกเปลี่ยนเงินตรา ในจังหวัดอื่นที่ต้องเผชิญ และแนวทางการจัดการที่หลากหลายมากขึ้น โดยอาจแบ่งแยกเป็นในแต่ละธุรกิจว่ามีความเสี่ยง และแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่เหมือนกัน และแตกต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

- กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2557). การจัดการความเสี่ยงและตราสารอนุพันธ์. กรุงเทพฯ: แม็คโกรวฮิล.
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ. (2558). GDP ไตรมาสที่สองปี 2558 และแนวโน้มปี 2558. ค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2558, จาก http://www.nesdb.go.th/Portals/0/eco_data/economic/eco_state/2_58/PP_TQ2-2015.pdf.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2550). การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ: บริษัท ออฟเซ็ท ครีเอชั่น จำกัด
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป). ความรู้เรื่องนโยบายการเงินต่างประเทศ. ค้นเมื่อ 26 กันยายน 2558, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/MonetPolicyKnowledge/Pages/Framework.aspx>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป). โครงสร้างกฎหมายควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2558, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialMarkets/ForeignExchangeRegulations/FXRegulation/Pages/default.aspx>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป). ธุรกิจปัจจัยชำระเงิน. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2558, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialMarkets/ForeignExchangeRegulations/ForeignMeansOfPaymentBusinesses/Pages/default.aspx>.
- ประชาชาติธุรกิจ เศรษฐกิจภูมิภาค. (2557). สะเดา-ป่าดงเบซาร์ ห่วงจักรพัฒนาเศรษฐกิจภาคใต้. ค้นเมื่อ 27 กันยายน 2558, จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1411320203.
- ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2558). ค้นเมื่อ 27 กันยายน 2558, จาก <http://intelligencecenter.tat.or.th:8080/apex/f?p=1:25:0>
- สุรพงษ์ ชูรังสฤษฎ์. (2558). ความเสี่ยงในการสัมมนาทางวิชาการเรื่อง โครงการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการควบคุมภายใน และบริหารความเสี่ยงของคณะ/หน่วยงานรับตรวจกับการตรวจสอบภายในยุคใหม่. กรุงเทพฯ: สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย.
- อิศราพล ลี้มเพียรชอบ. (2547). การประยุกต์การบริหารความเสี่ยงในการก่อตั้งโรงงานผลิตรองเท้า. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.