



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

ศิริพร บุญวรกิจ  
**Siriporn Bunworakit**

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration**

**Prince of Songkla University**

**2559**

ชื่อสารนิพนธ์ การจัดการความเสี่ยง กรณีศึกษาธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ ในจังหวัด  
สงขลา  
ผู้เขียน นางสาวศิริพร บุญวรกิจ  
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

---

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....  
(ดร. คลีนา อมร همانนท์)

.....ประธานกรรมการ  
(ดร. คลีนา อมร همانนท์)

.....กรรมการ  
(ดร. สุรนัย ช่วยเรื่อง)

.....กรรมการ  
(คุณนิภาพันท์ พูนเสถียรทรัพย์)

.....  
(ดร. ธนาวุธ แสงกาศนีย์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อสารนิพนธ์ การจัดการความเสี่ยง กรณีศึกษาธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ ในจังหวัด  
สงขลา  
ผู้เขียน นางสาวศิริพร บุญวรกิจ  
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ  
ปีการศึกษา 2558

### บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง ระดับของผลกระทบ และเปรียบเทียบระดับของความเสี่ยงเพื่อหาแนวทางการจัดการความเสี่ยง กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย คือ ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 60 กิจการ การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม คือ การวิจัยเชิงปริมาณตามด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ กล่าวคือใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลเพื่อวัดระดับความเสี่ยง และใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อลำดับความสำคัญของความเสี่ยง และหาแนวทางการจัดการความเสี่ยง ผลการวิจัยพบว่าความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา ประสบกับความเสี่ยงด้านกลยุทธ์เป็นอันดับแรก ตามมาด้วยความเสี่ยงด้านการเงิน ด้านปฏิบัติการ และด้านสารสนเทศตามลำดับ แนวทางการจัดการความเสี่ยงสามารถทำได้โดย ทำสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเพื่อกำหนดราคาขาย รวมทั้งควรมีการติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอเพื่อพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ทั้งนี้ถึงแม้ว่ากิจการแลกเปลี่ยนเงินตราจะมีอัตราการแข่งขันสูง แต่กิจการยังคงต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่แข่งทางการค้าเช่นกัน

**Minor Thesis Title** The Risk Management: The Case Study of Money Exchange Business in Songkhla Province

**Author** Miss Siriporn Bunworakit

**Major Program** Business Administration

**Academic Year** 2015

### **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.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้ทำการศึกษาในเรื่อง กรณีศึกษาการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา โดยได้รับความกรุณา และความช่วยเหลือจากหลายท่าน ผู้วิจัยจึงขอกล่าว และบันทึกในงานเขียนเล่มนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.คณิน อมรเหมานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.สุรน้อย ช่วยเรื่อง และคุณนิภาพันท์ พูนสถียรทรัพย์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่คอยให้ความช่วยเหลือ เป็นที่ปรึกษา และให้คำแนะนำ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจนเสียสละเวลาเพื่อมาดำเนินการสอบสารนิพนธ์ ตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงจนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกท่าน ที่มอบความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และคอยอบรมสั่งสอนเสมอมา

ขอขอบพระคุณเพื่อนๆ MBA รุ่น 26 ทุกคน ที่คอยให้ความช่วยเหลือกันในเรื่องต่าง ๆ ให้คำปรึกษา และเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่ง ในการตอบแบบสอบถาม และให้สัมภาษณ์ อีกทั้งยังให้ความร่วมมือในการนำแนวทางการจัดการความเสี่ยงไปปฏิบัติ เพื่อให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการทำวิจัย

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และญาติพี่น้องทุกท่าน ที่สนับสนุน ส่งเสริมด้านการเรียน และคอยเป็นทั้งกำลังใจที่ดีแก่ข้าพเจ้าเสมอมา

ศิริพร บุญวรกิจ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract .....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
รายการตาราง.....	(9)
รายการภาพประกอบ .....	(12)
<b>บทที่ 1.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	7
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย .....	8
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
<b>บทที่ 2.....</b>	<b>11</b>
2.1 อัตราแลกเปลี่ยน .....	11
2.2 นโยบายการเงินของไทย.....	12
2.3 ธุรกิจปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ.....	14
2.4 โครงสร้างกฎหมายควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน .....	16
2.5 ความหมายของความเสี่ยง.....	17
2.6 ประเภทของความเสี่ยง.....	19

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.7 การจัดการความเสี่ยง.....	22
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเสี่ยงของธุรกิจ .....	33
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง .....	40
2.10 กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	41
<b>บทที่ 3.....</b>	<b>42</b>
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	42
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
3.3 ขั้นตอนในการศึกษา.....	43
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
<b>บทที่ 4.....</b>	<b>46</b>
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	46
4.2 ระดับของความเสี่ยง .....	51
4.3 ลำดับความเสี่ยงที่ต้องการแก้ไข .....	66
4.4 แนวทางการจัดการความเสี่ยงของกิจการ .....	68
4.5 เปรียบเทียบระดับความเสี่ยงก่อน และหลังการนำแนวทางการจัดการความเสี่ยงไปปฏิบัติ .....	86
<b>บทที่ 5.....</b>	<b>91</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	91
5.2 อภิปรายผล.....	106
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา .....	108

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.4 ข้อจำกัด.....	108
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก ก ค่าความเชื่อมั่นและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .....	114
ภาคผนวก ข การกำหนดค่าตัวแปร.....	123
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่องานวิจัย.....	132
ประวัติผู้เขียน .....	140



## รายการตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงโอกาสที่จะเกิดความเสียหายตามระดับความถี่ (เชิงปริมาณ) .....	28
2.2 แสดงระดับความรุนแรงต่อมูลค่าความเสียหาย (เชิงปริมาณ).....	28
2.3 แสดงโอกาสที่จะเกิดความเสียหายตามระดับความถี่ (เชิงคุณภาพ).....	29
2.4 แสดงระดับความรุนแรงต่อมูลค่าความเสียหาย (เชิงคุณภาพ) .....	29
2.5 แสดงใบวิเคราะห์ความเสี่ยง และการจัดลำดับความสำคัญ .....	30
2.6 แสดงเกณฑ์ประเมินความเสี่ยง .....	31
3.1 แสดงตารางการประเมินความเสี่ยง.....	44
3.2 แสดงตารางอธิบายระดับความเสี่ยง.....	44
4.1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	46
4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	47
4.3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
4.4 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	48
4.5 แสดงข้อมูลลักษณะของกิจการ.....	48
4.6 แสดงข้อมูลระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ.....	49
4.7 แสดงข้อมูลสกุลเงินที่รับแลกเปลี่ยน .....	49
4.8 แสดงข้อมูลลักษณะของลูกค้า .....	50
4.9 แสดงข้อมูลระดับรายได้ต่อเดือน.....	50
4.10 แสดงระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสียหายด้านกลยุทธ์ .....	51
4.11 แสดงระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสียหายด้านปฏิบัติการ .....	52
4.12 แสดงระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสียหายด้านการเงิน .....	54
4.13 แสดงระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสียหายด้านสารสนเทศ.....	55
4.14 แสดงระดับความรุนแรงที่จะเกิดความเสียหายด้านกลยุทธ์.....	56
4.15 แสดงระดับความรุนแรงของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ .....	57
4.16 แสดงระดับความรุนแรงที่จะเกิดความเสียหายด้านการเงิน .....	58
4.17 แสดงระดับความรุนแรงที่จะเกิดความเสียหายด้านสารสนเทศ.....	60
4.18 แสดงระดับความเสี่ยงด้านกลยุทธ์.....	61

## รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 แสดงระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ .....	62
4.20 แสดงระดับความเสี่ยงด้านการเงิน .....	63
4.21 แสดงระดับความเสี่ยงสารสนเทศ.....	65
4.22 แสดงระดับความเสี่ยงจากมากไปน้อย.....	67
4.23 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ .....	68
4.24 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ .....	73
4.25 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน .....	78
4.26 แนวทางการจัดการระดับด้านสารสนเทศ.....	83
4.27 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ก่อนและหลัง จัดการความเสี่ยง.....	86
4.28 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ก่อนและหลัง จัดการความเสี่ยง.....	87
4.29 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงด้านการเงิน ก่อนและหลัง จัดการความเสี่ยง.....	88
4.30 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงด้านสารสนเทศ ก่อนและหลัง จัดการความเสี่ยง.....	89
5.1 แสดงรายละเอียดของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา .....	91
5.2 แสดงจำนวนระดับความเสี่ยงแต่ละประเภทที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา (เรียงตามลำดับความเสี่ยงจากมากไปน้อย).....	95
5.3 แนวทางการจัดการความเสี่ยง.....	97
ก1 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง ด้านกลยุทธ์.....	115
ก2 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการ .....	115

## รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ก3 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับโอกาสที่จะเกิด ความเสี่ยงด้านการเงิน .....	116
ก4 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับโอกาสที่จะเกิด ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ .....	116
ก5 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับความรุนแรงที่จะเกิด ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ .....	117
ก6 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับความรุนแรงที่จะเกิด ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ .....	117
ก7 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับความรุนแรงที่จะเกิด ความเสี่ยงด้านการเงิน .....	118
ก8 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับความรุนแรงที่จะเกิด ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ .....	118
ก9 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ .....	119
ก10 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ....	119
ก11 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับความเสี่ยงด้านการเงิน .....	120
ก12 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับความเสี่ยงด้านสารสนเทศ ...	120
ก13 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านการจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์..	121
ก14 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านการจัดการความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการ .....	121
ก15 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านการจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน..	122
ก16 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านการจัดการความเสี่ยง ด้านสารสนเทศ.....	122
ข1 ตัวแปรด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	124
ข2 ตัวแปรด้านโอกาสหรือความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น (Likelihood).....	126
ข3 ตัวแปรด้านระดับความรุนแรงของความเสี่ยง (Impact).....	127
ข4 ตัวแปรด้านระดับของความเสี่ยง (Risk) .....	129

## รายการภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำแนกตามภาคต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2555 –2556.....	2
1.2 แสดงแผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา.....	3
1.3 แสดงอัตราส่วนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเดินทางเข้าทางท่าอากาศยานหาดใหญ่ ภายในปี พ.ศ. 2557 จำแนกตามสัญชาติ .....	4
1.4 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเดินทางเข้าทางด่านป่าดงเบงชาร์ และด่านสะเดา ภายในปี พ.ศ. 2557 จำแนกตามสัญชาติ .....	4
2.1 แสดงวงจรการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ .....	12
2.2 แสดงการยื่นขออนุญาตเป็นศูนย์บริหารเงิน .....	15
2.3 แสดงโครงสร้างกฎหมายควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน .....	16
2.4 แสดงการจำแนกประเภทความเสี่ยงของบริษัท .....	20
2.5 แสดงองค์ประกอบของ COSO : ERM .....	23
2.6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสารสนเทศและการสื่อสารกับระบบการจัดการความเสี่ยง.....	25
2.7 แสดงกรอบการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO .....	26
2.8 แสดงกระบวนการจัดการความเสี่ยง .....	26
2.9 แสดงแผนผังความเสี่ยงขององค์กร.....	30
2.10 แสดงการจัดระดับความเสี่ยง .....	31
4.1 แสดงระดับความเสี่ยงทั้ง 4 ด้าน .....	66
4.2 แสดงระดับความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา 20 กิจกรรมที่นำความเสี่ยงไปปฏิบัติ .....	90

## บทที่ 1

### บทนำ

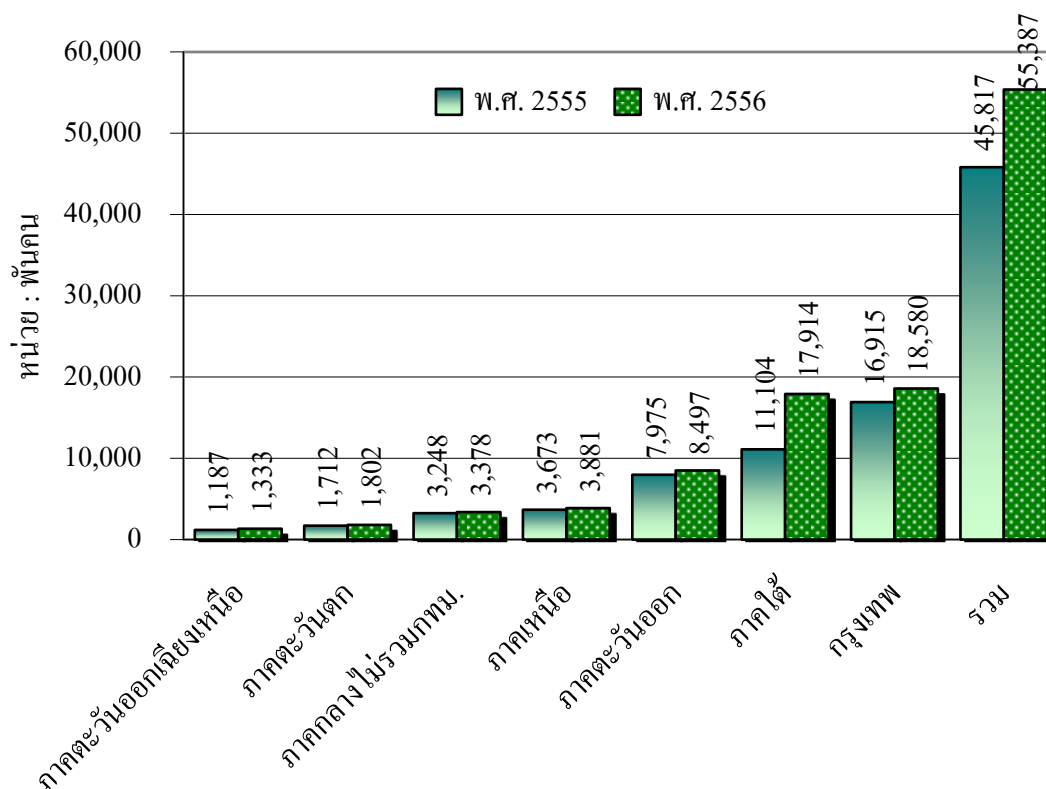
#### 1.1 ความเป็นมาของปัญหา

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 นอกจากนี้ข้อมูลของศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่าในปี พ.ศ. 2556 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวน 55,387,752 คน โดยเดินทางเข้ามาในกรุงเทพมหานครมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ มีจำนวน 18,580,855 คน และเดินทางเข้ามาในภาคใต้จำนวน 17,914,074 คน ภาคตะวันออกจำนวน 8,497,248 คน ตามลำดับ (ดังภาพที่ 1.1)

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกจังหวัดสงขลาเป็นกรณีศึกษา เพราะเป็นจังหวัดที่มีชายแดนติดกับประเทศมาเลเซีย โดยมีจุดผ่านแดน 2 จุด คือ ด่านสะเดาเชื่อมต่อกับรัฐเคดาห์ และด่านปาดังเบซาร์เชื่อมต่อกับรัฐเปอรลิส ประเทศมาเลเซีย (ดังภาพที่ 1.2) ซึ่งเป็น 2 ด่านศุลกากรที่สำคัญที่ทำรายได้สูงสุดของประเทศ (ประชาชาติธุรกิจ, 2557. ออนไลน์) ในปีพ.ศ. 2557 ด่านสะเดามีมูลค่าการนำเข้าส่งออกกว่า 3 แสนล้านบาท และมีจำนวนผู้ผ่านเข้าออกระหว่างไทยมาเลเซีย ผ่านด่านสะเดากว่า 4 ล้านคนต่อปี และจากข้อมูลศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางผ่านด่านที่อยู่บริเวณจังหวัดสงขลานั้นมาจากประเทศมาเลเซีย ซึ่งในปี พ.ศ. 2557 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางผ่านท่าอากาศยานหาดใหญ่ จำนวน 83,678 คน โดยเป็นชาวมาเลเซีย 38,125 คน คิดเป็น 45.56 % ชาวสิงคโปร์ 34,436 คน คิดเป็น 41.15 % เดินทางผ่านทางด่านปาดังเบซาร์กว่า 173,695 คน โดยเป็นชาวมาเลเซีย

จำนวน 154,206 คน คิดเป็น 88.78 % และเดินทางผ่านด่านสะเดากว่า 1,257,040 คน เป็นชาวมาเลเซีย จำนวน 1,069,176 คน คิดเป็น 85.06 % (ดังภาพที่ 1.3 และภาพที่ 1.4)

ภาพที่ 1.1 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำแนกตามภาคต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2555 –2556

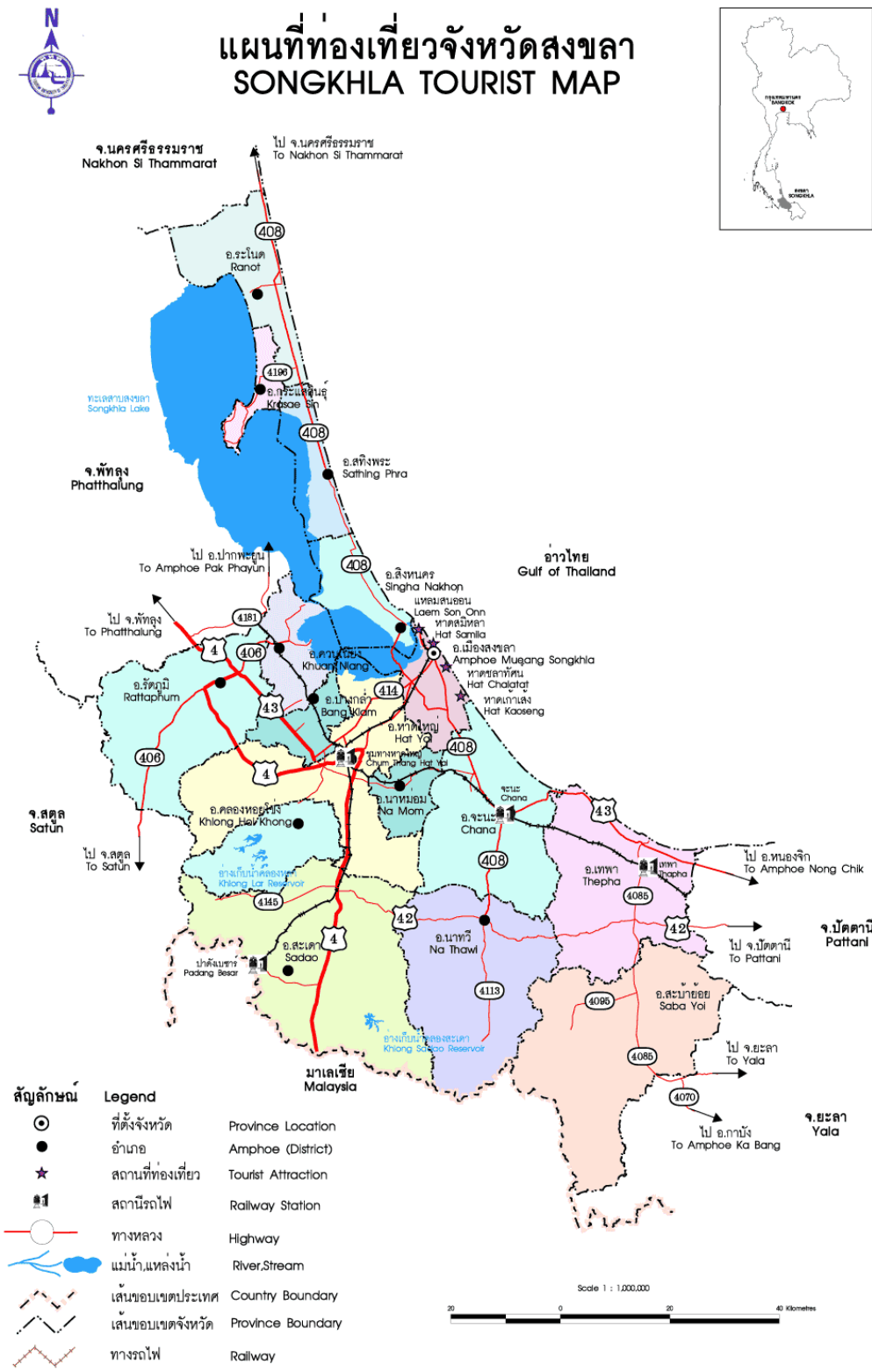


ที่มา : ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

นอกจากนี้ในปี 2558 มีการรวมตัวกันของประเทศสมาชิกเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประเทศไทยมีความได้เปรียบในการเป็นศูนย์กลางของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อีกทั้งภาครัฐยังให้การส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว โดยจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษขึ้นตามแนวชายแดน สำหรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสงขลามีโครงการที่รัฐให้การสนับสนุน เช่น จัดพื้นที่เขตปลอดภาษี (Duty Free) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโดยพัฒนารถไฟทางคู่จากด่านปาดังเบซาร์ไปถึงจังหวัดชุมพร เป็นต้น จากแนวโน้ม และโครงการต่าง ๆ เหล่านี้สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน เพิ่มโอกาสให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าออก และมีเงินเดินสะพัดมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการมีความต้องการในแลกเปลี่ยนเงินเพื่อใช้ทำธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราจึงเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มในการเจริญเติบโต และมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน

ภาพที่ 1.2

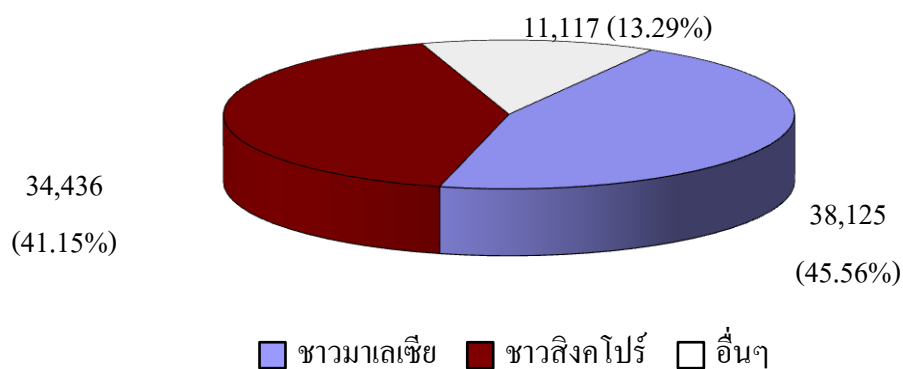
แสดงแผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา



ที่มา : กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดสงขลา

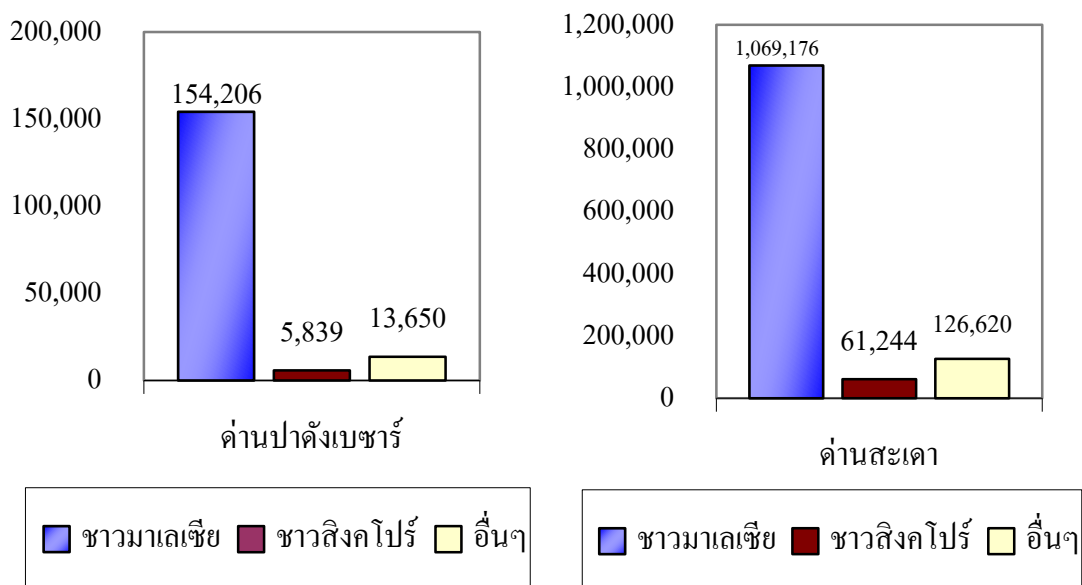
ภาพที่ 1.3

แสดงอัตราส่วนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเดินทางเข้าทางท่าอากาศยานขนาดใหญ่  
ภายในปี พ.ศ. 2557 จำแนกตามสัญชาติ



ภาพที่ 1.4

แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเดินทางเข้าทางด่านปาดังเบซาร์  
และด่านสะเดาภายในปี พ.ศ. 2557 จำแนกตามสัญชาติ



จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่าการทำธุรกิจในจังหวัดสงขลาข้อมมีการติดต่อ  
แลกเปลี่ยนทางการค้ากับชาวต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจด้านการท่องเที่ยวหรือการซื้อขายสินค้า  
ซึ่งการทำธุรกรรมต่าง ๆ เหล่านี้แต่ละประเทศข้อมใช้เงินสกุลตนเอง ทำให้ผู้ประกอบการได้รับ



เงินตราต่างประเทศจากการซื้อขายสินค้าและบริการ ผู้ประกอบการเองมีความต้องการที่จะแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเหล่านั้นให้กลายเป็นเงินสดตนเอง เพื่อใช้ในการดำเนินงานต่อไป จึงทำให้เกิดธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราขึ้นเพื่อเป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในจังหวัดสงขลา

ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราเป็นธุรกิจที่มีการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราในหลายสกุล ทั้งในรูปแบบธนบัตร และเหรียญกษาปณ์ สำหรับผู้ประกอบการรายแรกที่ทำธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราในจังหวัดสงขลา คือ โรงแรมอันอัน ตั้งอยู่บนถนนนิพัทธ์อุทิศ 1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ต่อมาเมื่อผู้ประกอบการทำธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทั้งในรูปแบบของบริษัทนำเที่ยว ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้านทอง และโรงแรมต่าง ๆ กระจายอยู่ตามย่านเศรษฐกิจทั่วทั้งจังหวัด สำหรับการแลกเปลี่ยนเงินตราในปัจจุบันได้เปลี่ยนมาใช้ระบบอัตราแลกเปลี่ยนแบบลอยตัว ตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 โดยอัตราแลกเปลี่ยนจะเปลี่ยนแปลงไปตามกลไกตลาดทำให้เกิดความไม่แน่นอนในการดำเนินธุรกิจ ประกอบการเปิดเขตเศรษฐกิจพิเศษนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้มีการขยายตัวของตลาดการค้าระหว่างประเทศ ส่งผลให้ธุรกิจต้องเผชิญกับความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

สำหรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา สามารถแบ่งได้เป็น 4 ด้าน (กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2556, น. 36) ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านสารสนเทศ การจัดการความเสี่ยงจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกกิจการต้องมีเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกิจการ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่องการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจปริวรรตเงินตราในจังหวัดสงขลา เพื่อให้มีแนวทางเหมาะสมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอนที่ส่งผลกระทบต่อ และสร้างความเสียหายให้กับธุรกิจได้

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นทางธุรกิจนั้นขึ้นอยู่กับทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก โดยสามารถจำแนกรายละเอียดปัจจัยแต่ละประเภทได้ดังต่อไปนี้ (คู่มือความเสี่ยง ส่วนประสานงานเพื่อการบริหารจัดการ, 2558)

## 1) ปัจจัยภายในขององค์กร

1.1) **ขนาดขององค์กร:** สำหรับองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีเงินลงทุนมากย่อมมีความเสี่ยงจากการที่ไม่สามารถดูแลองค์กรได้อย่างทั่วถึง

1.2) **ความสลับซับซ้อน:** ในกิจการที่ต้องใช้ความละเอียด มีขั้นตอนที่ซับซ้อน ยากต่อการเข้าใจ ย่อมมีโอกาสเกิดความเสียหายได้มากกว่า เช่น เรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องระบบการควบคุม กำกับดูแล สาขาเครือข่าย

1.3) **คุณภาพของระบบควบคุมภายใน:** หากกิจการมีการควบคุมภายในย่อมลดโอกาส และระดับความรุนแรงของความเสียหายลงได้

1.4) **อัตราความเจริญเติบโตขององค์กร:** หากกิจการมีอัตราการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว อาจเกิดความเสียหายจากการตัดสินใจที่ผิดพลาดได้

1.5) **ความสามารถของฝ่ายบริหาร:** กิจการที่มีผู้บริหารที่พร้อมด้วยความรู้ และประสบการณ์ย่อมนำพากิจการไปในทางที่ดี และมีความสามารถในการลดความเสี่ยงขององค์กรลงได้

1.6) **การทุจริตทางภายในองค์กร:** สำหรับองค์กรที่มีผู้ทุจริตไม่ว่าจะเป็นระดับบริหารหรือระดับปฏิบัติการนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่มากนัก

1.7) **การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการควบคุม:** มีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อให้เกิดความเสี่ยงที่สำคัญต่อองค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงระบบงาน การเปลี่ยนตัวผู้บริหารทำให้นโยบาย ปรัชญา การทำงานเปลี่ยนไป การเปลี่ยนพนักงานที่สำคัญ การเปลี่ยนสถานที่ทำงาน

1.8) **พนักงานขาดศีลธรรม:** หากพนักงานขาดศีลธรรมด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กร อาจมีความเสี่ยงต่อการยักยอกเงินของบริษัท หรือพนักงานขาดความสามัคคี ทำให้เกิดความขัดแย้งภายใน มีการแบ่งพวก แบ่งกลุ่ม สูญเสียการควบคุม นำมาซึ่งความเสื่อมเสียให้กับองค์กร

## 2) ปัจจัยภายนอกองค์กร

2.1) ความเสี่ยงจากภาครัฐ: เสถียรภาพของรัฐบาล การออกกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน

2.2) ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี: ปัจจุบันเทคโนโลยีเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นตลอดเวลา โดยให้ทั้งประโยชน์ และโทษต่อองค์กร บางองค์กรสามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อลดความเสี่ยง แต่ในทางกลับกันหากมีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วทำให้บางองค์กรไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ทันซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อองค์กรได้

2.3) ความเสี่ยงจากการอัตราแลกเปลี่ยน: เป็นความเสี่ยงของธุรกิจที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า ทำให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรต่อมูลค่าทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป

2.4) ความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจ: เป็นความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทต่าง ๆ ทั้งในด้านการลงทุน และการบริหาร

### 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา
2. เพื่อทราบถึงระดับของ โอกาส และผลกระทบของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับของความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา ที่เกิดขึ้นทั้ง 4 ด้าน
4. เพื่อศึกษามาตรการแก้ไข และจัดทำแนวทางป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสมที่สามารถนำมาปฏิบัติได้

### 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราได้ทราบถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ
2. ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราได้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบของระดับความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราทั้ง 4 ด้าน

3. ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราได้ทราบถึงมาตรการแก้ไข และแนวทางป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสม
4. ผู้ที่สนใจในธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราสามารถนำข้อมูลไปเป็นประโยชน์เพื่อประกอบการตัดสินใจลงทุนหรือเตรียมพร้อมป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

## 1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

### 1) ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำศึกษาโอกาส และผลกระทบ รวมถึงแนวทางในการจัดการความเสี่ยงของกิจการที่ประกอบธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา ภายในจังหวัดสงขลา โดยงานวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mix Method) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณนำ ตามด้วยเชิงคุณภาพ ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาระดับโอกาส และผลกระทบของความเสี่ยง เพื่อวัดระดับของความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ของกิจการ

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อศึกษาถึงลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่กิจการต้องการแก้ไข และแนวทางในการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจปริวรรตเงินตรา ในจังหวัดสงขลา

### 2) ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ประกอบการธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศภายในจังหวัดสงขลา ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหาดใหญ่ และอำเภอสะเดา จำนวน 70 ร้าน โดยทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 60 ร้าน คิดเป็น 86 % (ตามหลักการสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane, 1967) ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

- ผู้ประกอบการธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จำนวน 45 ร้าน
- ผู้ประกอบการธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอสะเดา จำนวน 15 ร้าน

### 3) ขอบเขตระยะเวลา

ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558 – พฤษภาคม 2559

#### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1) **อัตราแลกเปลี่ยน** หมายถึง อัตราที่เทียบระหว่างค่าของสกุลหนึ่งซึ่งเป็นสกุลเงินท้องถิ่น กับหนึ่งหน่วยของเงินสกุลหลัก เช่น ค่าของเงินบาทเทียบกับหนึ่งหน่วยริงกิต

2) **ธุรกิจปริวรรตเงินตรา/ผู้ประกอบการแลกเปลี่ยนเงินตรา** หมายถึง นิติบุคคลที่ประกอบกิจการรับแลกแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ทั้งที่จดทะเบียนพาณิชย์ และไม่จดทะเบียนพาณิชย์

3) **ความเสี่ยง** หมายถึง ความไม่แน่นอนจากการที่ผลตอบแทนที่เราคาดหวังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ความเสี่ยงที่เราไม่สามารถคาดการณ์ได้ ผู้บริหารจึงต้องจัดการความเสี่ยงเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และสามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

4) **ปัจจัยเสี่ยง** หมายถึง สาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยง ที่ส่งผลทำให้กิจการไม่บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

5) **การจัดการความเสี่ยง** หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการที่มีความสำคัญ เพื่อทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีการแข่งขันสูง ซึ่งหากธุรกิจมีระบบการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลจะสะท้อนถึงการบริหารจัดการที่ดี สามารถรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น และสร้างความมั่นคงให้ธุรกิจต่อไป

6) **โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง** หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะเกิดเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

7) **ผลกระทบของความเสี่ยง** หมายถึง ผลกระทบที่เกิดจากเหตุการณ์ที่สร้างความเสียหายให้กับองค์กร โดยพิจารณาจากระดับความรุนแรง และมูลค่าความเสียหายที่มีต่อองค์กร

8) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง หมายถึง การหลีกเลี่ยงโดยการไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับ การกระทำหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง

9) การควบคุมความเสี่ยง หมายถึง การลด โอกาส และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยการจัดระบบการควบคุมเพื่อป้องกันหรือกำหนดแผนสำรองในกรณีมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน

10) การถ่ายโอนความเสี่ยง หมายถึง การ โอน ย้าย แบ่ง หรือหาผู้รับผิดชอบร่วมใน ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น เช่น การจัดประกันภัย การจัดทำสัญญาคู่ค้า

11) การยอมรับความเสี่ยง หมายถึง การไม่กระทำการใด ๆ และคงไว้ซึ่งความ รับผิดชอบในความเสี่ยง กรณีนี้ใช้กับความเสี่ยงที่มี โอกาส และผลกระทบน้อย หรือมีต้นทุนในการ บริหารจัดการความเสี่ยงสูงกว่าผลที่ได้รับ

12) ค่าเงินแข็ง คือ เงินจำนวนเท่าเดิมสามารถแลกเงินต่างประเทศได้มากขึ้น หรือเงิน ต่างสกุลจำนวนเท่าเดิมแต่กลับแลกเงินได้จำนวนน้อยลง

13) ค่าเงินอ่อน คือ การใช้เงินจำนวนมากขึ้นในการแลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศเท่าเดิม หรือได้เงินจำนวนน้อยลงเมื่อแลกเงินต่างประเทศจำนวนเท่าเดิม

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ โอกาส และผลกระทบ รวมถึงแนวทางในการจัดการความเสี่ยงของกิจการที่ประกอบธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา ภายในจังหวัดสงขลา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 อัตราแลกเปลี่ยน
- 2.2 นโยบายการเงินของไทย
- 2.3 ธุรกิจปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ
- 2.4 โครงสร้างกฎหมายควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน
- 2.5 ความหมายของความเสี่ยง
- 2.6 ประเภทของความเสี่ยง
- 2.7 การจัดการความเสี่ยง
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเสี่ยงของธุรกิจ
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง

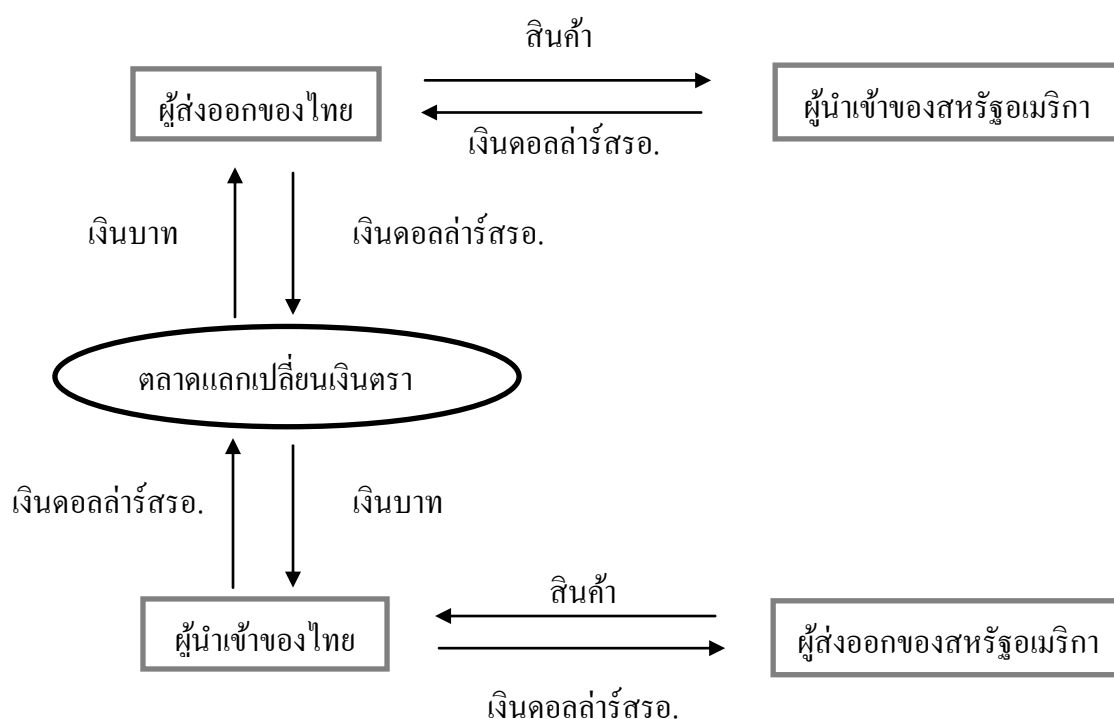
#### 2.1 อัตราแลกเปลี่ยน

อัตราแลกเปลี่ยน เป็นการคิดค่าเงินของเงินสกุลต่างประเทศ เปรียบเทียบมูลค่าโดยเปลี่ยนให้เป็นเงินสกุลของเรา เช่น ซื้อสินค้าจากต่างประเทศในราคา 1 ดอลลาร์สหรัฐ. ใช้เงินบาทไทยจำนวน 33 บาท ต่อมาเมื่อซื้อสินค้าเดิมกลับพบว่าใช้ต้องใช้เงินจำนวน 35 บาท แสดงว่าสินค้ามีราคาสูงขึ้นจากอัตราแลกเปลี่ยน กล่าวได้ว่าเงินบาทมีค่าลดลงหรือเรียกว่า “เงินบาทอ่อนค่า” เนื่องจากต้องใช้เงินบาทจำนวนมากขึ้นเพื่อซื้อสินค้าได้เท่าเดิม ในทางกลับกัน หากเงินบาทมีค่าเพิ่มขึ้นหรือเรียกว่า “เงินบาทแข็งค่า” นั้น คือ สามารถใช้เงินบาทจำนวนน้อยลง แต่ได้สินค้าเท่าเดิม ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนนั้น ขึ้นอยู่กับความต้องการซื้อ และความต้องการขายเงินตราเหล่านั้น เช่น เมื่อมีปัจจัยทำให้ความต้องการซื้อเงินดอลลาร์สหรัฐ. เพิ่มขึ้น ส่งผลทำให้ค่าเงินแข็งค่าขึ้น คือ จาก 1 ดอลลาร์สหรัฐ. ใช้เงินไทย 33 บาท เปลี่ยนเป็นต้องใช้เงินบาทไทย 36 บาท

ในทางกลับกันถ้ามีปัจจัยมากระทบ ทำให้คนมีความต้องการขายเงินดอลลาร์สหรัฐ. เพิ่มขึ้นจะทำให้ค่าเงินอ่อนลง คือ จากเดิม 1 ดอลลาร์สหรัฐ. ใช้เงินไทย 33 บาท เปลี่ยนเป็น 30 บาท

ภาพที่ 2.1

แสดงวงจรการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ



ที่มา : โชติมา ชนานิธิศักดิ์, 2550

## 2.2 นโยบายการเงินของไทย

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

1) ช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 - มิถุนายน 2540 มีการผูกค่าเงินบาทกับทองคำ ค่าเงินสกุลอื่น หรือกับตะกร้าเงิน (Pegged Exchange Rate) โดยนโยบายนี้ได้เริ่มใช้ตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา โดยช่วงแรกใช้วิธีผูกค่าเงินไว้กับทองคำ ก่อนที่จะเปลี่ยนไปผูกค่าเงินบาทกับเงินสกุลอื่น และเปลี่ยนไปใช้ระบบผูกค่าเงินบาทกับตะกร้าเงินในช่วงพฤศจิกายน 2527 - มิถุนายน 2540 จะเป็นการโยงเงินบาทไว้กับเงินสกุลเงินของประเทศคู่ค้าสำคัญหลายสกุล



โดยการถ่วงน้ำหนักตามปริมาณการค้าของไทยกับประเทศนั้น ๆ เหมือนเป็นการนำเงินหลายสกุลที่มีค่ามากบ้างน้อยบ้างมาใส่ในตะกร้า ข้อดี คือ ทำให้ค่าเงินเป็นค่าโดยเฉลี่ย ข้อเสีย คือ ค่าเงินไม่สามารถสะท้อนความเป็นจริง อย่างไรก็ตามภายใต้ระบบตะกร้าเงินนี้ ทุนรักษาระดับอัตราแลกเปลี่ยน (Exchange Equalization Fund : EEF) จะเป็นผู้ประกาศ และปกป้องค่าเงินบาทเทียบกับดอลลาร์สหรัฐ. ในแต่ละวัน ซึ่งในขณะนั้น การมีอัตราแลกเปลี่ยนที่คงที่ช่วยในการสนับสนุนการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจอย่างมีเสถียรภาพ และยั่งยืนในระยะยาว

2) ตั้งแต่ 2 กรกฎาคม 2540 – พฤษภาคม 2543 จากวิกฤตต้มยำกุ้ง ส่งผลกระทบต่อคนที่ถือเงินจากต่างประเทศ ทำให้มีภาระหนี้มากขึ้น ในขณะนั้นธนาคารแห่งประเทศไทย (ชปท.) ได้เข้ามาพยุงค่าเงินบาท จนทุนสำรองระหว่างประเทศหมดลง จึงมีการประกาศเปลี่ยนจากระบบผูกค่าเงินบาทกับตะกร้าเงิน เป็นระบบอัตราแลกเปลี่ยนลอยตัว (Floating System) ในวันที่ 2 กรกฎาคม 2540 ค่าเงินจะเปลี่ยนแปลงตามความต้องการซื้อ ความต้องการขายที่เกิดขึ้นจริงของตลาดเงินตราในประเทศ และเงินตราต่างประเทศ ทำให้ค่าเงินบาทมีค่าลดลง จาก 25 บาท ต่อ 1 ดอลลาร์สหรัฐ. เปลี่ยนเป็น 30 บาท ต่อ 1 ดอลลาร์สหรัฐ. และอ่อนตัวลงจนถึง 57 บาท ต่อ 1 ดอลลาร์สหรัฐ. ในปีถัดไป (จจรพรรณ วณิชมหานนท์, 2553) ประเทศไทยจึงขอรับความช่วยเหลือด้านการเงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) เพื่อพยุงสถานะของประเทศ

3) ตั้งแต่ 23 พฤษภาคม 2543 – ปัจจุบัน เดิมธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดนโยบายทางการเงินโดยกำหนดให้มีปริมาณเงินเป็นเป้าหมาย ซึ่งประสบปัญหาความไม่แน่นอนในความต้องการเงินในระบบ เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณเงิน และการขยายตัวของเศรษฐกิจตั้งแต่ช่วงวิกฤตเศรษฐกิจนั้น ไม่มีเสถียรภาพ ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น จึงมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายทางการเงิน โดยกำหนดให้ใช้เงินเฟ้อเป็นเป้าหมาย (Inflation Targeting) ธนาคารกลางจะเป็นผู้กำหนดเป้าหมายเงินเฟ้อในอีก 1-2 ปีข้างหน้าเพื่อเป็นเป้าหมายในการทำงาน การเปลี่ยนมาใช้เงินเฟ้อเป็นเป้าหมายทำให้มีความโปร่งใส และชัดเจนมากขึ้น อีกทั้งยังสร้างค่าน้ำเชื่อถือของธนาคารกลางอีกด้วย

## 2.3 ธุรกิจปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ

ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้จัดประเภทธุรกิจปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ ออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

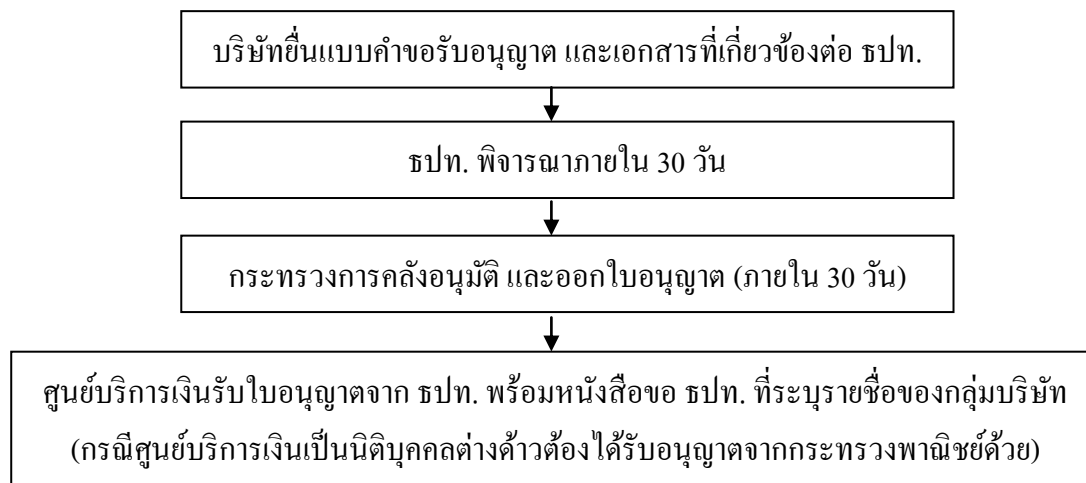
1) **นิติบุคคลรับอนุญาต** หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ และนิติบุคคลที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ โดยมีขอบเขตการประกอบธุรกิจ คือ ซื้อ-ขาย ฝาก-ถอน หรือให้กู้เงินตราต่างประเทศ

2) **บุคคลรับอนุญาต** หมายถึง ผู้ที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจการซื้อ และขายธนบัตรต่างประเทศ และรับซื้อเช็คเดินทางจากลูกค้า

3) **ตัวแทนโอนเงินระหว่างประเทศ** หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจการโอนเงินตราต่างประเทศออกนอกประเทศตามคำขอของบุคคลในประเทศ และรับโอนเงินตราต่างประเทศจากบุคคลในต่างประเทศ เพื่อจ่ายเป็นเงินบาทให้แก่ผู้รับในประเทศ

4) **ศูนย์บริหารเงิน** หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการบริหารจัดการเงินตราต่างประเทศให้กับกลุ่มบริษัท ซึ่งหมายถึง บริษัทในเครือในประเทศไทย หรือในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม หรือประเทศที่มีพรมแดนติดต่อกับประเทศไทย ที่ประกอบธุรกิจด้านการผลิต และการค้าระหว่างประเทศ หรือบริษัทในประเทศที่มีธุรกิจเกี่ยวเนื่องกัน หรือมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจด้านการผลิต และการค้าระหว่างประเทศ ตั้งแต่ 3 บริษัทขึ้นไป

ภาพที่ 2.2 แสดงการยื่นขออนุญาตเป็นศูนย์บริหารเงิน



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558

ขอบเขตการประกอบธุรกิจของศูนย์บริหารเงิน มีดังนี้

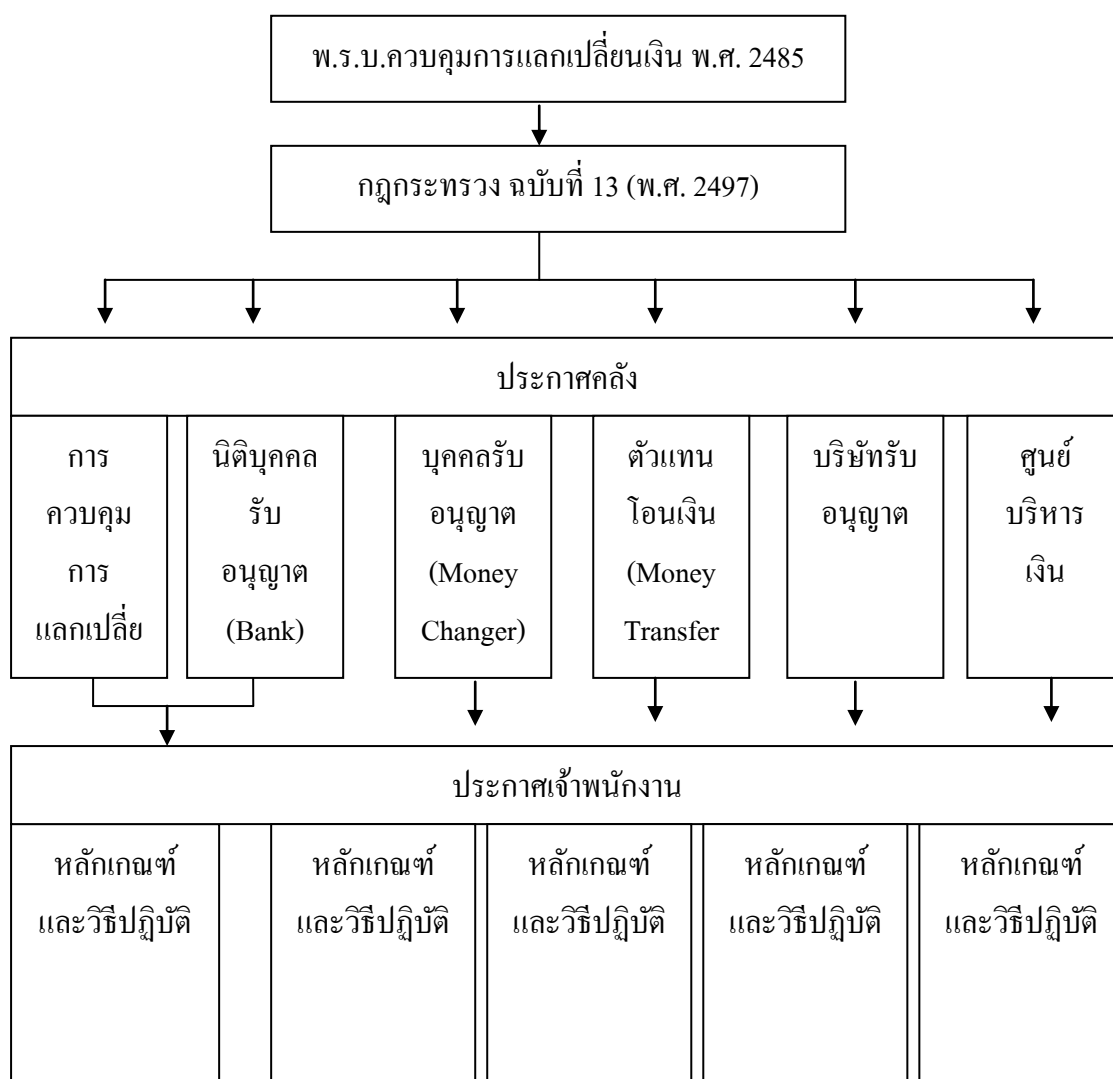
- 4.1) การรับซื้อภาระผูกพันหรือเอกสารเรียกเก็บเงินสกุลเงินตราต่างประเทศจากกลุ่มบริษัทเป็นเงินบาท และรับจ่ายเงินตราต่างประเทศกับคู่ค้าในต่างประเทศ
- 4.2) การหักกลบลบหนี้ภาระผูกพันสกุลเงินตราต่างประเทศกับคู่ค้าในต่างประเทศ
- 4.3) การซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศหลังจากหักกลบลบหนี้แล้ว และจัดการความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน
- 4.4) การบริหารสภาพคล่อง ได้แก่ การกู้ยืมเงินตราต่างประเทศจากต่างประเทศและปล่อยกู้เป็นเงินบาทให้แก่กลุ่มบริษัท นำสภาพคล่องส่วนเกินของกลุ่มบริษัทไปให้กู้ยืมเงินตราต่างประเทศในต่างประเทศ

5) **บริษัทรับอนุญาต** หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจการซื้อ และขายเช็คเดินทางแก่ผู้จะเดินทางออกไปนอกประเทศหรือจ่ายเงินบาทให้แก่บุคคลซึ่งถือบัตรเครดิตต่างประเทศ เพื่อตอบแทนการได้สิทธิที่จะเรียกเก็บเงินตราต่างประเทศตามบัตรเครดิตต่างประเทศนั้น

## 2.4 โครงสร้างกฎหมายควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน (ธนาคารแห่งประเทศไทย โครงสร้างกฎหมายควบคุมการแลกเปลี่ยน, ม.ป.ป)

ภาพที่ 2.3

แสดงโครงสร้างกฎหมายควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558

1) พระราชบัญญัติควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พุทธศักราช 2485 เป็นกฎหมายที่ให้อำนาจรัฐมนตรีมีอำนาจออกกฎกระทรวงควบคุม จำกัด หรือห้ามการปฏิบัติกิจการทั้งปวงเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงิน ทอง เครดิต หรือเงินตราต่างประเทศ และมีการกำหนดบทลงโทษแก่ผู้ที่ปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมาย ประกาศ คำสั่ง

2) กฎกระทรวง ออกตามพระราชบัญญัติควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พุทธศักราช 2485 ออกโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ ต้องได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรี และห้ามมิให้บุคคลใดนอกจากผู้ได้รับอนุญาต ซื้อ ขาย ให้กู้ แลกเปลี่ยน หรือ โอนปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ และกำหนดเงื่อนไขการจัดให้ได้เงินตราต่างประเทศค่าส่งออกภายในเวลาที่กำหนด รวมทั้งข้อกำหนดการขายหรือฝากเงินตราต่างประเทศ ค่าส่งออก และเงินได้อื่น ๆ จากต่างประเทศ กับธนาคารรับอนุญาต บริษัทรับอนุญาต หรือบุคคลรับอนุญาต

3) ประกาศกระทรวงการคลัง ออกโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เพื่อกำหนดหน้าที่ และพิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการทำธุรกรรมเงินบาท และเงินตราต่างประเทศที่บุคคลทั่วไป และผู้ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ บุคคลรับอนุญาต บริษัทรับอนุญาต ตัวแทน โอนเงินระหว่างประเทศ และศูนย์บริหารเงินต้องถือปฏิบัติ

4) ประกาศเจ้าพนักงานควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน หรือหนังสือเวียนเจ้าพนักงานควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน กำหนดหลักเกณฑ์ และพิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการซื้อขาย แลกเปลี่ยน ฝาก ถอน ให้กู้เงินตราต่างประเทศ และการรับฝากเงินบาทเข้าบัญชีเงินบาทของบุคคลที่มีถิ่นที่อยู่ต่างประเทศ รวมทั้ง การจัดทำรายงาน และการจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังได้มอบหมายให้ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นผู้ควบคุมดูแลตาม พ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน โดยผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นเจ้าพนักงานควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน

## 2.5 ความหมายของความเสียหาย

องค์การพิพิธภัณฑศึกษาศรัทธาแห่งชาติ (ม.ป.ป.) และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (2544, 9) ได้นิยามว่า ความเสียหาย คือ โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้

สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคต และมีผลกระทบหรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร ทั้งในด้านยุทธศาสตร์ การปฏิบัติงาน การเงิน และการบริหาร

สำนักงานประกันคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ม.ป.ป.) ได้นิยามว่า ความเสี่ยง (Risk) คือ การวัดความสามารถที่จะดำเนินการให้วัตถุประสงค์ของงานประสบความสำเร็จ ภายใต้การตัดสินใจ งบประมาณ กำหนดเวลา และข้อจำกัดด้านเทคนิคที่เผชิญอยู่ อย่างเช่น การจัดทำโครงการเป็นชุดของกิจกรรม ที่จะดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งในอนาคต โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด มาดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ ภายใต้กรอบเวลาอันจำกัด ซึ่งเป็นกำหนดการปฏิบัติการในอนาคต ความเสี่ยงจึงอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา อันเนื่องมาจากความไม่แน่นอน และความจำกัดของทรัพยากรโครงการ ผู้บริหารโครงการจึงต้องจัดการความเสี่ยงของโครงการ เพื่อให้ปัญหาของโครงการลดน้อยลง และสามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ

สงวนช่าง ช่างฉัตร (2547) ได้นิยามว่า ความเสี่ยง เป็นสิ่งที่เกิดจากการรวมตัวกันของข้อจำกัด และความไม่แน่นอน เราต้องการเผชิญข้อจำกัด และความไม่แน่นอนของโครงการ ด้วยการลดความเสี่ยงของโครงการให้ต่ำสุด โดยการขจัดข้อจำกัดหรือลดความไม่แน่นอน ลงให้มากที่สุด

คู่มือการจัดการความเสี่ยงการไฟฟ้านครหลวง (2547) ได้นิยามว่า ความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต แล้วส่งผลกระทบในแง่ลบ หรือขัดขวางการบรรลุวัตถุประสงค์

อิสราพล ลิ้มเพียรชอบ (2547) ได้นิยามว่า ความเสี่ยง คือ ความไม่แน่นอนที่เป็นไปได้ ซึ่งผลกระทบของความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นจากส่งทางลบต่อวัตถุประสงค์ของโครงการที่ตั้งไว้

สุรพงษ์ ชุรังษฤษฎี (2558) ได้นิยามว่า ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และอาจส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหาย (ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน) ก่อให้เกิดความล้มเหลว ลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมาย หรือความเป็นไปได้ที่เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้น และเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ดังนั้นจากความหมายของความเสียหายที่ผู้วิจัยได้รวบรวม สรุปได้ว่า ความเสี่ยง คือ ความไม่แน่นอนที่ทำให้ของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ที่ส่งผลกระทบต่อทางลบ หรือทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของกิจการ ดังนั้นกิจการควรมีมาตรการในการจัดการความเสี่ยง เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ไม่ให้กระทบต่อผลการดำเนินงาน

## 2.6 ประเภทของความเสียหาย

พรสรัญ รุ่งเจริญกิจกุล (2542) ได้แบ่งความเสี่ยงทางธุรกิจขององค์กรออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1) ความเสี่ยงด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Risk) คือ ความเสี่ยงต่อการล้มเหลวที่จะไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การควบคุมต้นทุนไม่ได้

2) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) คือ ความเสี่ยงต่อการควบคุมทางการเงิน เช่น เกิดการทุจริตที่ซับซ้อน ระบบการควบคุมทางการเงินล้มเหลว บกพร่องด้านการบริหารสภาพคล่อง

3) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากความผิดพลาดหรือละเว้นของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การประมาทเดินเลื่อ การก่อวินาศกรรม

4) ความเสี่ยงด้านการค้า (Commercial Risk) คือ ความเสี่ยงต่อการหยุดชะงักของธุรกิจ เช่น สูญเสียผู้บริหารคนสำคัญ ธุรกิจของคู่ค้าล้มเหลว ขัดต่อข้อบังคับของกฎหมาย

5) ความเสี่ยงด้านเทคนิค (Technical Risk) คือ ความเสี่ยงต่อการเสียหายของทรัพย์สิน เช่น เกิดไฟไหม้ ระเบิด ภัยธรรมชาติ อุปกรณ์ขัดข้อง

ส่วนกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการความเสี่ยงอย่างมีมืออาชีพ โดยแบ่งความเสี่ยงออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ภาพที่ 2.4

แสดงการจำแนกประเภทความเสี่ยงของบริษัท



ที่มา : กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) “การจัดการความเสี่ยง และตราสารอนุพันธ์เบื้องต้น”

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

**1.1) ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก** เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกของธุรกิจ โดยความเสี่ยงเหล่านี้ธุรกิจไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ความเสี่ยงจากเศรษฐกิจ (Economy Risk) ความเสี่ยงจากคู่แข่ง (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** เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการในการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เช่น ความเสี่ยงจากความไม่พึงพอใจของลูกค้า ความเสี่ยงในการใช้เวลาในการผลิตสินค้า

**2.2) ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย** ความเสี่ยงที่บริษัทจะถูกดำเนินคดีตามกฎหมายจากการที่บริษัทไม่รับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม และสังคม ละเมิดข้อบังคับ หรือทำให้ลูกค้าเกิดความเสียหาย

**2.3) ความเสี่ยงจากบุคลากร** เป็นความเสี่ยงจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร อาจเกิดจากการมีพนักงานเข้าออกบ่อยจนทำให้พนักงานที่เข้าใหม่ไม่มีความชำนาญในงานเท่าที่ควร

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

**3.1) ความเสี่ยงในการบริหารเงิน** เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยส่งผลกระทบต่อบริษัทที่มีการกู้ยืมเงินมาเพื่อใช้ดำเนินการ มีความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นจากการจ่ายดอกเบี้ย หรือความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน เกิดกับบริษัทที่มีการค้ากับต่างประเทศ ทำให้รายรับรายจ่ายตามที่ประมาณการไว้มีการเปลี่ยนแปลง หรือความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุน เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการตัดสินใจของผู้บริหารที่จะตัดสินใจจัดหาเงินลงทุนที่เหมาะสมกับโครงการที่จะลงทุน

**3.2) ความเสี่ยงด้านเครดิต** ความเสี่ยงจากระบบสินเชื่อของบริษัท เช่น ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่สามารถชำระเงินได้ตามกำหนด ความเสี่ยงจากหลักประกัน ไม่มีมูลค่าตามที่ได้ประเมินไว้ตั้งแต่แรก

**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 เช่น ความเสี่ยงที่เกิดจากการทำบัญชีที่ผิดพลาด หรือไม่สอดคล้องกับมาตรฐานทางบัญชี ความเสี่ยงที่เกิดจากจัดทำงบประมาณไว้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย เนื่องจากได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ความเสี่ยงจากการทำรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง ความเสี่ยงจากการประเมินภาษีไม่ถูกต้อง และความเสี่ยงต่อรายงานทางการเงินที่ผิดระเบียบ ทำให้อาจต้องเสียค่าปรับได้

**4.2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน** เป็นความเสี่ยงจากการรับรู้ข้อมูลที่ผิดพลาดส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัท เช่น ความเสี่ยงที่เกิดจากการประเมินราคาผิดพลาด จากการไม่รู้ข้อมูลทำให้กำหนดราคาขายของสินค้าที่ต่ำกว่าต้นทุน ความเสี่ยงจากการประเมินผลการดำเนินงานผิดพลาด ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการทำงาน เนื่องจากพนักงานไม่ทราบข้อมูลที่เพียงพอในการใช้งานเครื่องจักร

**4.3) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี** เช่น ความเสี่ยงในการเข้าถึงข้อมูลของบริษัท บริษัทควรมีการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานแต่ละส่วน เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ ความเสี่ยงของความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจที่เกิดจากการขัดข้องของเทคโนโลยี ความเสี่ยงในโครงสร้างทางเทคโนโลยี ซึ่งเกิดจากการที่บริษัทเลือกใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะการทำงาน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดหรือความเสี่ยงตามมา

## 2.7 การจัดการความเสี่ยง

พรสวรรค์ รุ่งเจริญกิจกุล (2542) พบว่าการจัดการความเสี่ยงจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร และพนักงานทุกฝ่าย เพื่อให้เกิดความร่วมมือจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรขึ้น โดยการจัดการความเสี่ยงนั้นมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

**1) กำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยง** พิจารณาว่าเกิดความเสี่ยงในเรื่องใด จัดเป็นประเภทไหนที่กิจการควรหลีกเลี่ยง ต้องการสั่งอำนาจความสะดวกใดบ้างที่ป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยง

2) วิเคราะห์ความเสี่ยงในประเด็นต่าง ๆ ระบุความเสี่ยงที่ต้องการอย่างชัดเจน ประเมินผลกระทบ และความน่าจะเป็นที่จะเกิดความเสี่ยง โอกาสในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ให้ดีขึ้น และกำหนดลำดับความสำคัญในการบริหาร

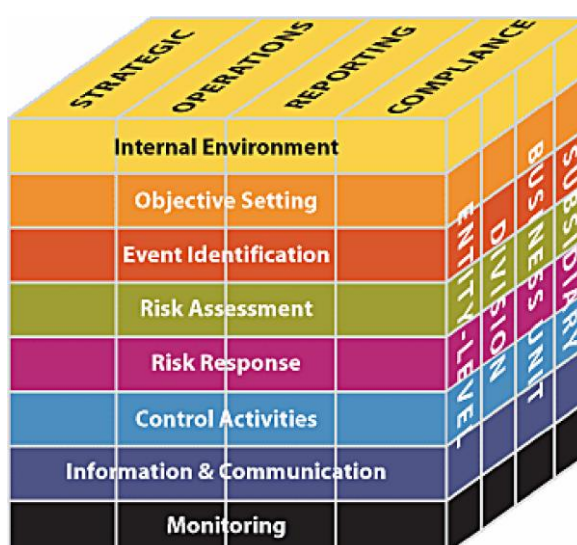
3) ดำเนินการจัดการความเสี่ยง โดยมีการบริหารอย่างรอบคอบให้มั่นใจว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบจะสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่วางไว้ได้ เช่น วางระบบ และเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความเสี่ยง ฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานให้พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานเพื่อนพ้องค์กรไปสู่เป้าหมาย

4) การติดตาม และวัดผล ควรมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการประเมินที่มีประสิทธิภาพ เช่น ตรวจสอบระบบการควบคุม การวัดต้นทุน และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง กำหนดข้อพึงปฏิบัติเป็นบรรทัดฐาน

นอกจากนี้ ศิลปพร ศรีจันทเพชร (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการควบคุมภายใน และกรอบแนวทางการจัดการความเสี่ยง พบว่าในปัจจุบันกลุ่มบุคคลวิชาชีพ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ผู้สอบบัญชี หรือผู้ตรวจสอบภายใน มีการใช้ COSO ERM ในการจัดการความเสี่ยง โดยมีองค์ประกอบของการจัดการความเสี่ยง 8 ประการที่สัมพันธ์กัน (ดังภาพที่ 2.5)

ภาพที่ 2.5

แสดงองค์ประกอบของ COSO : ERM



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

กระบวนการจัดการความเสี่ยง มีดังนี้

1) สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment: IE) บรรยากาศหรือรากฐานที่เสริมสร้างให้เกิดการควบคุมภายใน เช่น ความซื่อสัตย์ และจริยธรรมของผู้บริหาร ปรัชญาการจัดการความเสี่ยง และการแบ่งหน้าที่งานอย่างชัดเจน

2) การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting: OS) การกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อช่วยผู้บริหารในการระบุเหตุการณ์ที่อาจจะเป็นไปได้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และกำหนดความเสี่ยงที่ยอมรับได้

3) การระบุเหตุการณ์ (Event Identification: EI) ระบุทั้งเหตุการณ์ภายใน และภายนอกองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อ การไม่บรรลุวัตถุประสงค์ และโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงนั้น

4) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment: RA) การวิเคราะห์ความเสี่ยง และโอกาสที่จะเกิดขึ้น เพื่อเป็นพื้นฐานในการจัดการความเสี่ยง เสนอการวัดระดับความเสี่ยงอาจเป็นระดับ สูง กลาง หรือต่ำ

5) การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Responses: RR) สามารถตอบสนองความเสี่ยงได้โดย การหลีกเลี่ยง (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

เมธา สุวรรณสาร (2552) ได้สรุปแนวคิดของ COSO ว่าเป็นการจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร โดยจำลองออกมาด้วยรูปลูกบาศก์ 3 มิติ (ตามภาพที่ 2.5) ดังนี้

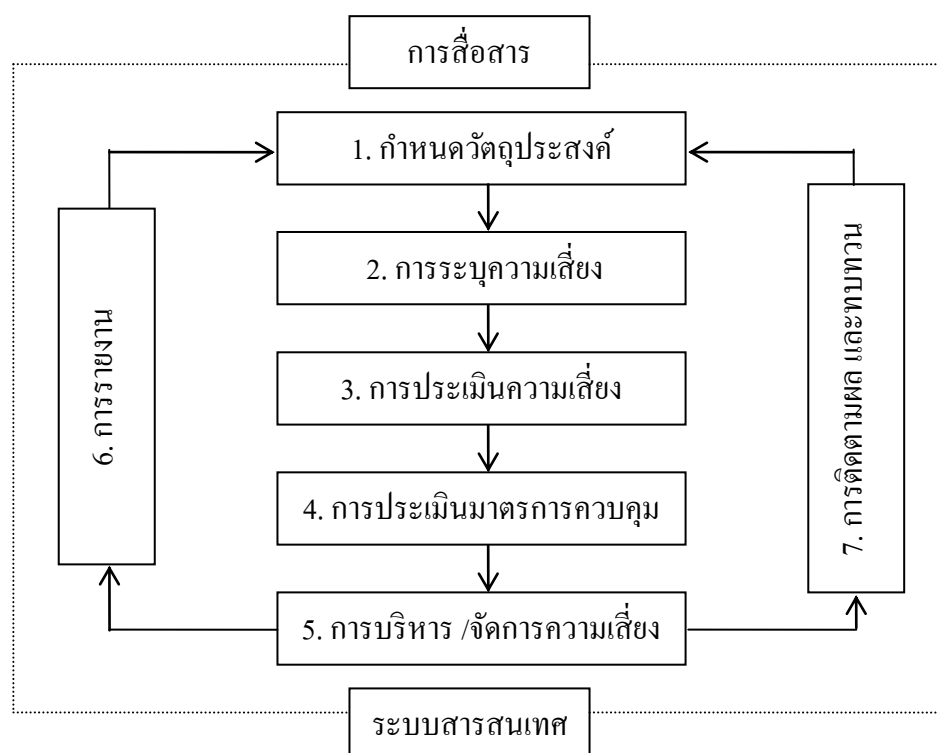
**มิติที่ 1** ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร การระบุเหตุการณ์ที่เสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การตอบสนองต่อความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม การให้ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร และการกำกับติดตาม

**มิติที่ 2** ประกอบด้วย ความเสี่ยงระดับองค์กร ระดับฝ่าย ระดับหน่วยงานย่อย และระดับกิจการในเครือ

**มิติที่ 3** ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านปฏิบัติการ ด้านการรายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย

ภาพที่ 2.6

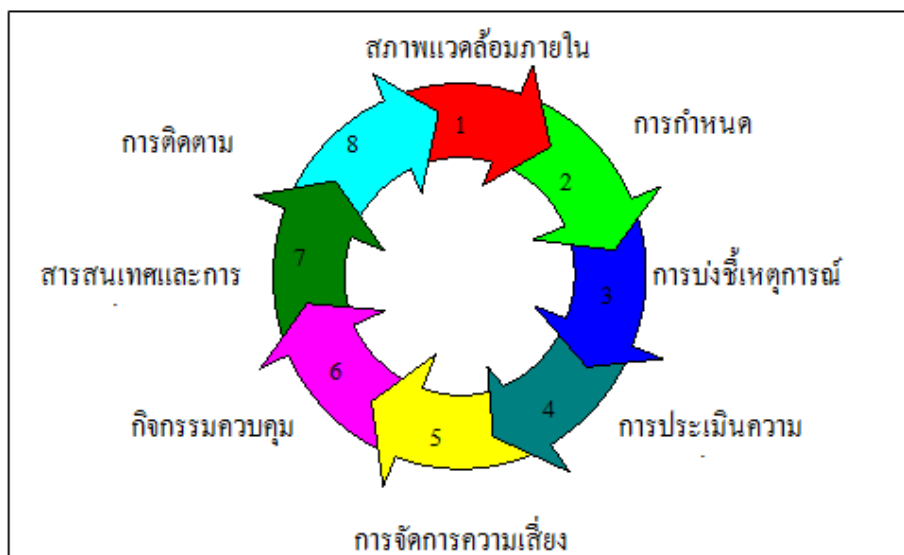
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสารสนเทศและการสื่อสารกับระบบการจัดการความเสี่ยง



ที่มา : จิรพร สุเมธีประสิทธิ์, 2558

ภาพที่ 2.7

แสดงกรอบการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO

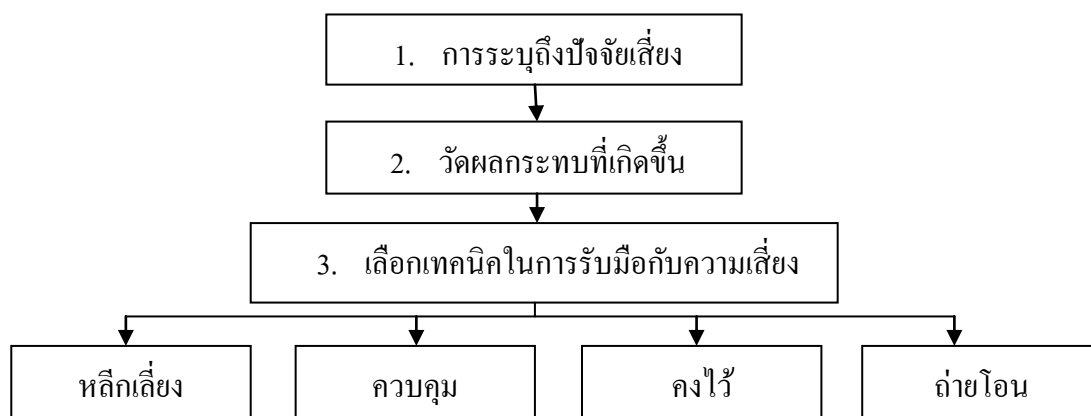


ที่มา : จิรพร สุเมธีประสิทธิ์, 2558

ชัยเสกฐ์ พรหมศรี (2550) ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง พบว่าการจัดการความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการในการป้องกันอำนาจ และทรัพย์สินของบริษัท โดยการลดโอกาสที่จะเกิดความสูญเสียจากเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ สำหรับกระบวนการในการจัดการความเสี่ยงประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ภาพที่ 2.8

แสดงกระบวนการจัดการความเสี่ยง



ที่มา : ชัยเสกฐ์ พรหมศรี, 2550

**ขั้นตอนที่ 1 การระบุถึงปัจจัยเสี่ยง และโอกาสที่จะเกิดขึ้น** เป็นกระบวนการที่เปิดเผย และสามารถระบุถึงความเสี่ยงที่เป็นไปได้ขององค์กรมีอะไรบ้าง การระบุถึงความเสี่ยงสามารถอธิบายได้ตามองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ข้อ ดังนี้

1) **แหล่งของความเสี่ยง** คือ สภาพแวดล้อมขององค์กรที่นำมาซึ่งผลลัพธ์ด้านบวก และด้านลบ

2) **ปัจจัยที่อันตราย** คือ สภาพหรือสถานการณ์ที่เพิ่มโอกาสของความเสี่ยงหายหรือความรุนแรง

3) **ภัย** คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงก่อให้เกิดผลลัพธ์ในด้านลบ สามารถเกิดได้ทุกเวลา เช่น ไฟไหม้ ธรณชนกัน เป็นต้น สรุปได้ว่าภัยก่อให้เกิดผลในด้านลบเสมอ ต่างกับความเสี่ยงที่อาจส่งผลทั้งในด้านบวก และด้านลบ

4) **ทรัพยากรที่มีโอกาสต่อความเสี่ยง** คือ ทรัพยากรที่กำลังเผชิญกับความสูญเสีย และจะได้รับผลกระทบเมื่อมีความเสี่ยงเกิดขึ้น

**ขั้นตอนที่ 2 การวัดความถี่ ความรุนแรง และผลกระทบของความเสี่ยง** โดยผู้บริหารต้องทำการประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วในอดีตรวมถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดในอนาคตมาประกอบการตัดสินใจ โดยพิจารณาถึงโอกาสของความสูญเสียจะเกิดขึ้นบ่อยแค่ไหน และสูญเสียเป็นเงินจำนวนเท่าไร สำหรับการวัดความถี่ และความรุนแรงของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น จะมีการกำหนดตารางให้บุคลากรแต่ละแผนกลำดับความสำคัญของความเสี่ยงตามคะแนนที่ระบุไว้

### การวิเคราะห์ความเสี่ยง มีอยู่ 2 วิธี ดังนี้

1) การวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงปริมาณ จะเป็นการให้คะแนนของโอกาส และผลกระทบของความเสี่ยงจากตารางคะแนน พิจารณาจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตหรือจากตัวอย่างของบริษัทอื่น โดยกำหนดคะแนนออกเป็น 1 ถึง 5 จากมากไปน้อย

#### ตารางที่ 2.1 แสดงโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงตามระดับความถี่ (เชิงปริมาณ)

ระดับคะแนน	ระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง	ความถี่โดยเฉลี่ย
1	น้อยมาก	5 ปีต่อครั้ง
2	น้อย	2-3 ปีต่อครั้ง
3	ปานกลาง	1 ปีต่อครั้ง
4	สูง	1-6 เดือนต่อครั้งแต่ไม่เกิน 5 ครั้ง
5	สูงมาก	มากกว่า 1 เดือนต่อครั้ง

ที่มา : ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2550

#### ตารางที่ 2.2 แสดงระดับความรุนแรงต่อมูลค่าความเสียหาย (เชิงปริมาณ)

ระดับคะแนน	ระดับของความรุนแรง	มูลค่าความเสียหาย
1	น้อยมาก	$X < 1$ ล้านบาท
2	น้อย	$1 \text{ ล้านบาท} < X < 5 \text{ ล้านบาท}$
3	ปานกลาง	$5 \text{ ล้านบาท} < X < 1 \text{ แสนบาท}$
4	สูง	$1 \text{ แสน} < X < 5 \text{ แสนบาท}$
5	สูงมาก	$X > 5 \text{ แสนบาท}$

ที่มา : ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2550



2) การวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงคุณภาพ วิธีการนี้ไม่ต้องใช้ข้อมูลความน่าจะเป็น โดยจะเป็นการประมาณ โอกาสของความเสี่ยง และพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการคุกคาม ความไม่มั่นคง และการควบคุมขององค์กร

ตารางที่ 2.3 แสดงโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงตามระดับความถี่ (เชิงคุณภาพ)

ระดับคะแนน	ระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง	ความถี่โดยเฉลี่ย
1	น้อยมาก	มีโอกาสดังเกิดในกรณียกเว้น
2	น้อย	มีโอกาสดังเกิดนาน ๆ ครั้ง
3	ปานกลาง	มีโอกาสดังเกิดบางครั้ง
4	สูง	มีโอกาสดังเกิดสูงหรือบ่อย
5	สูงมาก	มีโอกาสดังเกิดเกือบทุกครั้ง

ที่มา : คู่มือการจัดการความเสี่ยง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553

ตารางที่ 2.4 แสดงระดับความรุนแรงต่อมูลค่าความเสียหาย (เชิงคุณภาพ)

ระดับคะแนน	ระดับของความรุนแรง	ผลกระทบของความเสี่ยง
1	น้อยมาก	ไม่มีการชะงักงันของกระบวนการ และการดำเนินการทางธุรกิจ
2	น้อย	มีผลกระทบเล็กน้อยต่อกระบวนการ และการดำเนินการทางธุรกิจ
3	ปานกลาง	มีการชะงักงันอย่างมีนัยสำคัญของกระบวนการ และการดำเนินการทางธุรกิจ
4	สูง	มีผลกระทบต่อกระบวนการ และการดำเนินงานทางธุรกิจอย่างรุนแรง
5	สูงมาก	การหยุดดำเนินการของธุรกิจ และกระบวนการต่าง ๆ

ที่มา : ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2550

มีการประเมินระดับคะแนนของโอกาส และผลกระทบของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยสามารถพิจารณาในมุมมองทางด้านปริมาณ หรือมุมมองด้านคุณภาพ เพื่อให้กิจการสามารถสะท้อนโอกาส และผลกระทบของความเสี่ยงได้ตรงตามความจริงมากที่สุด

ภาพที่ 2.9  
แสดงแผนผังความเสี่ยงขององค์กร

		โอกาสหรือความเป็นไปได้ที่เกิดขึ้น (Likelihood)				
		1 (น้อยมาก)	2	3	4	5 (สูงมาก)
ผลกระทบ ของความ เสี่ยง (Impact)	5 (สูงมาก)					A
	4				B	
	3			C		
	2	D				
	1 (น้อยมาก)					

ที่มา : คู่มือบริหารความเสี่ยงองค์กรของกองทุนเพื่อส่งเสริมอนุรักษ์พลังงาน, 2557

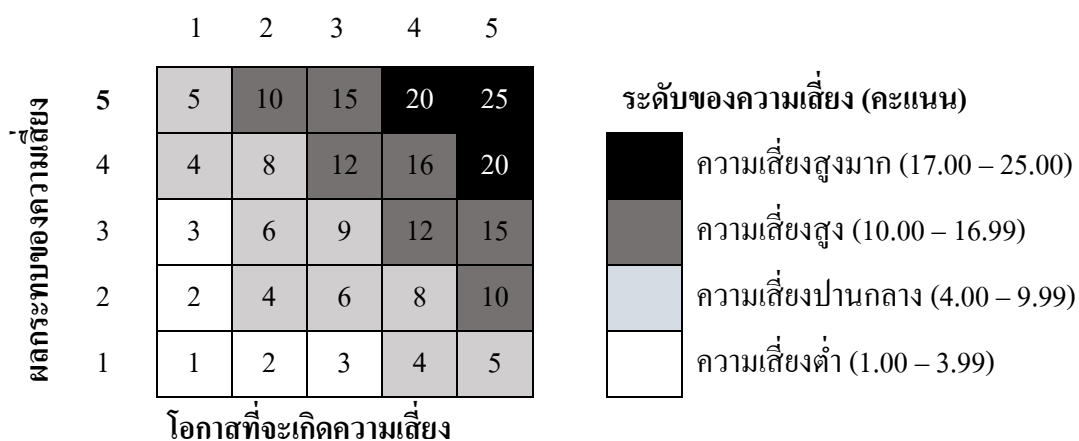
เมื่อมีการให้ระดับคะแนนของ โอกาส และผลกระทบของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น  
ให้นำคะแนนที่ได้มาคูณกัน เพื่อดูว่าระดับความเสี่ยงของแต่ละปัจจัยเป็นอย่างไร เพื่อจัดลำดับของ  
ความเสี่ยงจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด เพื่อสามารถกำหนดแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงต่อไป

ตารางที่ 2.5 แสดงใบวิเคราะห์ความเสี่ยง และการจัดลำดับความสำคัญ

ลำดับ ความสำคัญ	ความเสี่ยง	โอกาสที่เกิด (1)	ผลกระทบต่อ องค์กร (2)	เกณฑ์ความ เสี่ยง (1) x (2)	ระดับความ เสี่ยง
1	A				
2	B				
3	C				
4	D				

ที่มา : ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2550

ภาพที่ 2.10  
แสดงการจัดระดับความเสี่ยง



ที่มา : นิรภัย จันทรสวัสดิ์, 2551

ตารางที่ 2.6 แสดงเกณฑ์ประเมินความเสี่ยง

ระดับคะแนน	ระดับของความเสี่ยง	ความหมายต่อเรื่องมาตรการความปลอดภัย
1 – 3	ต่ำ	มีผลกระทบต่อมาตรการความปลอดภัยเพียงเล็กน้อย หรืออาจไม่มีผลกระทบต่อชีวิต และทรัพย์สิน
4 – 9	ปานกลาง	ควรมีการจัดการความเสี่ยง เพราะเกิดผลกระทบต่อองค์กรในระดับที่อาจนำไปสู่การลุกลาม
10 – 16	สูง	ควรมีการจัดการความเสี่ยงอย่างเร่งด่วน เพราะกระทบต่อชีวิต และทรัพย์สินของทุกฝ่าย
17 – 25	สูงมาก	ควรมีการจัดการความเสี่ยงอย่างทันที เนื่องจากมีผลกระทบต่อชีวิต และทรัพย์สินของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และตัวองค์กร

ที่มา : ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2550

**ขั้นตอนที่ 3 ประเมินตัวเลือก และเลือกวิธีการในการจัดการความเสี่ยง** โดยเทคนิคที่สามารถรับมือกับความเสี่ยงมีด้วยกัน 4 แบบ ดังนี้

**1) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Terminate risk)** คือ การที่องค์กรพยายามหลีกเลี่ยงไม่เข้าไปยุ่งกับกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้ มีผลกระทบต่อองค์กรสูง ซึ่งการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงนี้จะป็นวิธีสุดท้ายหลังจากที่พิจารณาแล้วว่าไม่สามารถจัดการกับความเสี่ยงจากวิธีการอื่น

ตัวอย่างการหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ได้แก่ การที่กิจการหยุดดำเนินการในกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง การลดขนาดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานลง เป็นต้น

**2) การควบคุมความเสี่ยง (Treat risk)** คือ เป็นการใช่วิธีการป้องกันเพื่อลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้น โดยความเสี่ยงที่นำมาพิจารณาจะเป็นความเสี่ยงที่ควบคุมไม่ได้ จึงจำเป็นต้องหาวิธีการลดความเสี่ยงเหล่านั้นลงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เช่น เกิดความเสี่ยงจากปัจจัยภายในควบคุมโดยให้มีการควบคุมภายใน และหากเกิดความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก อาจควบคุมโดยนำกลยุทธ์มาใช้ เช่น ตกลงราคาซื้อขายล่วงหน้า การควบคุมกระบวนการทำงาน จัดอบรมพนักงาน และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

คู่มือการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2553) ได้แยกประเภทการควบคุมออกเป็น 4 แบบ ดังนี้

**2.1) การควบคุมเพื่อการป้องกัน** เป็นกิจกรรมที่กำหนดขึ้นเพื่อป้องกัน หรือลดความเสี่ยงทั้งลดโอกาส และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงนั้น

ตัวอย่างการควบคุมเพื่อการป้องกัน ได้แก่ การแบ่งแยกหน้าที่งานอย่างชัดเจน ไม่ให้คนเพียงคนเดียวทำงานในทุกขั้นตอน โดยไม่มีการตรวจสอบ การติดตั้งอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย หรือการจัดอบรมพนักงาน

**2.2) การควบคุมเพื่อให้ตรวจพบ** เป็นกิจกรรมที่กำหนดขึ้นเพื่อต้องการค้นพบข้อผิดพลาด เพื่อนำไปสู่การจัดการความเสี่ยงได้ทันเวลา

ตัวอย่างการควบคุมเพื่อให้ตรวจพบ ได้แก่ การตรวจนับเงินสด และทรัพย์สิน การกระทบยอดเงินฝากธนาคาร การตรวจสอบกล้องวงจรปิด การสอบทานการทำงาน

**2.3) การควบคุมเพื่อการชี้แนะ** เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริม หรือกระตุ้นให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ตัวอย่างการควบคุมเพื่อการชี้แนะ ได้แก่ การให้รางวัลพิเศษ โบนัส การมอบใบประกาศเกียรติคุณ ตำแหน่งพนักงานดีเด่น

**2.4) การควบคุมเพื่อการแก้ไข** เป็นกิจกรรมที่กำหนดให้มีการควบคุมเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นแล้ว เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาดซ้ำอีกครั้ง

ตัวอย่างการควบคุมเพื่อการแก้ไข ได้แก่ การสำรองข้อมูล เครื่องสำรองไฟ เพื่อให้กิจการสามารถดำเนินงานต่อไปได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

**3) การคงไว้ซึ่งความเสี่ยง (Take risk)** คือ การที่องค์กรยินยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นนั้นไว้เอง เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ซึ่งกิจการไม่ได้มีกระบวนการใด ๆ ในการจัดการกับความเสียหายเหล่านั้น มักเกิดกับความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงต่ำ เกิดค่าใช้จ่ายในการจัดการความเสี่ยงสูง จึงไม่คุ้มค่ากับการลงทุนในการจัดการความเสี่ยง

**4) การถ่ายโอนความเสี่ยง (Transfer risk)** คือ ความเสี่ยงที่คาดเดาได้ยาก และความรุนแรงสูงมาก ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือควบคุมได้

ตัวอย่างการถ่ายโอนความเสี่ยง ได้แก่ การเกิดภัยทางธรรมชาติ องค์กรสามารถจัดการความเสี่ยงโดยการถ่ายโอนให้แก่บริษัทประกันภัย หรือสามารถถ่ายโอนความเสี่ยงได้โดยการจ้างบุคคลภายนอกมาจัดการแทน เช่น งานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเสี่ยงของธุรกิจ

สุรศักดิ์ ลลิตอุไร (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ชายแดนไทย – มาเลเซีย : อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยสามารถระบุความเสี่ยงออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

**1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์** ได้แก่ ความเสี่ยงที่เกิดจากคู่แข่งชั้น ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า ความเสี่ยงจากสถานะแวดล้อมของธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป และความเสี่ยงจากสถานะเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ

สอดคล้องกับ นฤมล สอาดโหม (2550) ที่อธิบายว่าความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่ไม่เหมาะสม ซึ่งทำให้บริษัทไม่สามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งมีผลกระทบทั้งจากปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน เช่น การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ พฤติกรรมลูกค้า

สอดคล้องกับ วรรณิา ไหมชุม (2545) ที่อธิบายว่าความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ สามารถจัดการความเสี่ยงได้โดยระบุเป้าหมายของโครงสร้างองค์กร และบุคลากร วางแผนบริหารงานอย่างรอบคอบ หรือจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติตามแผนอย่างเหมาะสม เช่น การจัดองค์กร คุณสมบัติของบุคลากร งบประมาณ ระบบสารสนเทศ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ชายแดนไทย – มาเลเซีย : อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา พบว่าระดับความเสี่ยงด้านกลยุทธ์อยู่ในระดับปานกลาง ที่ความเสี่ยงระดับ 9 โดยโอกาส และผลกระทบของความเสี่ยงจากพฤติกรรมของลูกค้ามีผลต่อความเสี่ยงด้านกลยุทธ์มากที่สุด เนื่องจากพฤติกรรมที่ซื้อมีผลโดยตรงต่อกิจการ โดยลูกค้าจะพิจารณาอัตราแลกเปลี่ยนเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ ส่วนความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจนั้นเป็นปัจจัยภายนอกที่กิจการไม่อาจควบคุมได้ เพราะการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานของกิจการ สอดคล้องกับ พรสวรรค์ รุ่งเจริญกิจกุล (2542) ที่พบว่าความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจมีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2) ความเสี่ยงด้านเครดิต ได้แก่ ความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า และความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ของกิจการ ซึ่งความเสี่ยงด้านเครดิตเป็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญต่อกิจการอย่างมาก เพราะส่งผลกระทบต่อสภาพลักษณะของกิจการ ทั้งในมุมมองของลูกค้า สถาบันการเงิน และคู่ค้า

สอดคล้องกับ นฤมล สอาดโหม (2550) ที่อธิบายว่า ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) เกิดจากผิดสัญญาทางการเงินของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ส่งผลให้เกิดความสูญเสียทางการเงิน ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้น รวมไปถึงความแปรปรวนของมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกัน

สอดคล้องกับ ธนาคารแห่งประเทศไทย (2546) ที่อธิบายว่า ความเสี่ยงด้านเครดิต คือ โอกาสหรือความน่าจะเป็นที่คู่สัญญาไม่ปฏิบัติตามที่ได้ตกลงไว้ ซึ่งส่งผลกระทบรายได้ และเงินกองทุนของสถาบันการเงิน เนื่องจากเป็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญมาก เพราะเกี่ยวข้องกับ

สินเชื่อที่เป็นธุรกรรมหลักของสถาบันการเงิน โดยมีที่มาจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ การแข่งขันทางตลาด และปัจจัยภายใน ได้แก่ มาตรฐานการให้สินเชื่อ ประสิทธิภาพของพนักงาน ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เกณฑ์การประเมินการให้สินเชื่อไม่เหมาะสม การให้สินเชื่อที่เกินมูลค่าของหลักประกัน เป็นต้น

สอดคล้องกับ วรรณงา ไหมชุม (2545) ที่อธิบายว่าความเสี่ยงด้านสินเชื่อ มีปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ คุณภาพสินทรัพย์ นโยบาย กระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ จัดการความเสี่ยงโดยการวิเคราะห์ฐานะทางการเงิน วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน ความสามารถในการชำระหนี้ คุณภาพหลักประกัน การสอบทาน อนุมัติ และการกระจายความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ

ผลการวิจัยเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ชายแดนไทย – มาเลเซีย : อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา พบว่าระดับความเสี่ยงด้านเครดิตอยู่ในระดับน้อย ที่ความเสี่ยงระดับ 2 เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีการแลกเปลี่ยนเงินแบบไม่มีการติดค้าง ทำให้ไม่เกิดการค้างชำระเงินเกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตามลูกค้าในกลุ่มของพ่อค้าแม่ค้าชาวไทย อาจมีบางกลุ่มที่ยินยอมให้ค้างชำระกันบางส่วน เพราะเป็นคนที่พื้นที่รู้จักกันมานาน

3) ความเสี่ยงด้านการตลาด ได้แก่ ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน และการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เป็นความเสี่ยงที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากเป็นความเสี่ยงภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ และส่งผลกระทบต่อธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา

สอดคล้องกับ นฤมล สอาดโคม (2550) ที่อธิบายว่า ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการผันผวนของราคาสินทรัพย์หรือหนี้สินที่ไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของสถาบันการเงิน ความเสี่ยงประเภทนี้ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงทางด้านสภาพคล่อง เมื่อมูลค่าของสินทรัพย์เกิดการเปลี่ยนแปลง ทำให้บริษัทไม่สามารถแปลงสินทรัพย์เป็นเงินสดได้เพียงพอในเวลาที่กำหนดไว้ วิธีที่นิยมใช้วัดความเสี่ยงทางการตลาด คือ Value at Risk (VaR) ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้วัดมูลค่าของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด

ผลการวิจัยเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ชายแดนไทย – มาเลเซีย : อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา พบว่าความเสี่ยงด้านการตลาดอยู่ในระดับ

ปานกลาง ที่ความเสี่ยงระดับ 9 โดยความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเป็นความเสี่ยงที่กิจการต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และอัตราดอกเบี้ยนั้น อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย เนื่องจากแนวการค้าขายแดนสามารถดำเนินกิจการได้ตามปกติการเปลี่ยนแปลงไม่ได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ

4) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง การเงิน การบัญชี ได้แก่ ความเสี่ยงจากการขาดกระแสเงินสดในการดำเนินทำธุรกิจ ความเสี่ยงจากการหาแหล่งเงินกู้ในกรณีขาดสภาพคล่อง ความเสี่ยงในการจัดการกับกระแสเงินสดส่วนเกิน ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน และความเสี่ยงจากการบันทึกบัญชีผิดพลาด

สอดคล้องกับ นฤมล สอาด โคม (2550) ที่อธิบายว่าความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการที่กิจการไม่สามารถแปรสินทรัพย์ให้เป็นเงินสดได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงด้านเครดิต และความเสี่ยงด้านการตลาด คือ เมื่อราคาของสินทรัพย์ผันผวน ทำให้กิจการไม่สามารถแปลงสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ ส่งผลให้ความน่าเชื่อถือของกิจการลดลง

สอดคล้องกับ วรณา ไหมชุม (2545) ที่อธิบายว่าความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง มีปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ การจัดการกระแสเงินสด โครงสร้างสินทรัพย์ นโยบายการจัดการจัดหาทุน จัดการความเสี่ยงโดยพิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อสามารถจัดการในการนำเงินไปลงทุนในหลักทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนเหมาะสมกับระดับความเสี่ยง บริหารสภาพคล่อง มีความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดหมาย กระจายแหล่งเงินฝากหรือแหล่งเงินกู้ยืม และจัดหาแหล่งทุนด้วยต้นทุนปกติ

ผลการวิจัยเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ชายแดนไทย – มาเลเซีย : อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา พบว่าความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอยู่ในระดับปานกลาง ที่ความเสี่ยงเท่ากับ 9 โดยให้ความสำคัญกับความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน ความเสี่ยงจากการขาดสภาพคล่อง และความเสี่ยงจากการบันทึกบัญชีผิดพลาด สามารถจัดการความเสี่ยงได้โดยกำหนดความรับผิดชอบที่ชัดเจนในงาน เป็นต้น

5) ความเสี่ยงจากการดำเนินงาน เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการดำเนินงานผิดพลาด ความเสี่ยงจากการทุจริตของพนักงาน ความเสี่ยงจากการขาดความรู้ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี และความเสี่ยงจากความผิดพลาดของระบบควบคุมภายใน



สอดคล้องกับ นฤมล สอาดโหม (2550) ที่อธิบายว่าความเสี่ยงจากการดำเนินงาน (Operational Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากระบบหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานของกิจการเกิดความไม่เหมาะสม ส่งผลกระทบทางการเงินทำให้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ความเสี่ยงจากการดำเนินงานอาจเกิดได้จากความไม่ชำนาญของพนักงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่กิจการนำเข้ามาใช้ไม่เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินงาน

สอดคล้องกับ วรรณิา ไหมชุม (2545) ที่อธิบายว่าความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน มีปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ โครงสร้างทั่วไป กระบวนการปฏิบัติงาน จัดการความเสี่ยงโดยมีการควบคุมภายใน อบรมบุคลากร กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่รัดกุม มีแผนรองรับฉุกเฉิน มีที่ปรึกษาด้านกฎหมาย เน้นการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ผลการวิจัยเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ชายแดนไทย – มาเลเซีย : อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา พบว่าความเสี่ยงจากการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ที่ระดับความเสี่ยงเท่ากับ 4 โดยความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงานมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้มากที่สุด ผู้ประกอบการสามารถจัดการความเสี่ยงได้ โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ และเพิ่มความระมัดระวัง เพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดผลกระทบที่ร้ายแรงต่อกิจการได้

**6) ความเสี่ยงด้านกฎหมาย** สามารถแบ่งได้เป็นความเสี่ยงในเรื่องการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 และความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สอดคล้องกับ นฤมล สอาดโหม (2550) ที่อธิบายว่าความเสี่ยงด้านกฎหมาย (Legal Risk) เกิดจากการที่กิจการไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนด ทำให้เกิดผลกระทบในรูปแบบของตัวเงิน เช่น ค่าปรับ ค่าทนายความ ค่าฤชาธรรมเนียม และในรูปแบบที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ภาพลักษณ์ของกิจการ ความน่าเชื่อถือในการไปติดต่อกับสถาบันการเงิน เป็นต้น

ผลการวิจัยเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ชายแดนไทย – มาเลเซีย : อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา พบว่าความเสี่ยงด้านกฎหมายมีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับความเสี่ยงเท่ากับ 9 โดยจะกิจการนิยมใช้การจัดการความเสี่ยงโดย การยอมรับ และหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ส่วนมากพบว่ากิจการที่มีการจดทะเบียนพาณิชย์ถูกต้องตามกฎหมาย จะไม่ค่อยให้ความสำคัญกับความเสี่ยงด้านนี้มากนัก

7) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง เป็นความเสี่ยงจากการได้รับความเชื่อถือจากลูกค้า จากสถาบันการเงิน และจากผู้ประกอบการเดียวกัน

สอดคล้องกับ นฤมล สอาด โฉม (2550) ที่อธิบายว่าความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputational Risk) เป็นความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกิจการ ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากการกิจการต้องใช้เวลาอันยาวนานในการสร้างชื่อเสียงที่ดีทั้งในมุมมองของนักลงทุน คู่ค้า สถาบันการเงิน และผู้ถือหุ้น การสูญเสียชื่อเสียงของธุรกิจอาจนำมาซึ่งปัญหาด้านอื่น ๆ ตามมา โดยเฉพาะในเรื่องของความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียของสถาบัน

ผลการวิจัยเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ชายแดนไทย – มาเลเซีย : อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา พบว่าความเสี่ยงด้านชื่อเสียงอยู่ในระดับน้อย ที่ระดับความเสี่ยงเท่ากับ 4 โดยกิจการได้ให้ความสำคัญกับความเสี่ยงที่ได้รับความน่าเชื่อถือจากลูกค้ามากที่สุด เพราะถึงแม้ว่าจะมีโอกาสเกิดขึ้นน้อย แต่ส่งผลกระทบต่อกิจการได้

เชิดพันธ์ ทองศิริพันธ์ (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการทำแผนธุรกิจเพื่อเปิดสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในพื้นที่ตลาดนัดสวนจตุจักร กรณีศึกษา ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ที่มีความต้องการแลกเปลี่ยนเงินตราในพื้นที่ตลาดนัดสวนจตุจักรสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ นักท่องเที่ยวชาวไทย และร้านค้าภายในตลาดนัดสวนจตุจักร โดยควรมีการจัดตั้งสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ โดยให้บริการในเรื่อง Credit Cash Advance การขาย Bank Note Travel Check และ Money Gram (Western Union) และติดตั้งตู้ ATM ตลอด 24 ชั่วโมง สำหรับปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการดำเนินงาน ได้แก่ อัตราผลตอบแทนที่ลูกค้าส่วนใหญ่คำนึงถึงเป็นลำดับแรกในการพิจารณาเลือกใช้บริการสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตรา ดังนั้น ธนาคารที่อยู่ในพื้นที่ตลาดนัดสวนจตุจักรต้องใช้กลยุทธ์ราคา มาแข่งขันกันอย่างรุนแรง และมีมาตรการในการบริหารค่าใช้จ่ายที่เน้นความคุ้มค่า และดีกว่าคู่แข่ง โดยไม่ได้มีเป้าหมายเพื่อแสดงหากำไร แต่เป็นการเพิ่มช่องทางการโฆษณาให้ลูกค้ารับรู้ถึงบริการต่าง ๆ ของธนาคารให้มากขึ้น

ปัทมา สະธรรมกิจ (2552) ศึกษาการจัดการความเสี่ยงของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม : อำเภอนาทวี พบว่าความเสี่ยงที่เกิดขึ้นประกอบด้วย 4 ความเสี่ยง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านปฏิบัติการ ด้านการเงิน และด้านสารสนเทศ จากการวิจัยพบว่าความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านปฏิบัติการ และด้านการเงิน นั้นมีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง และความเสี่ยงด้านสารสนเทศอยู่ในระดับน้อยมาก สำหรับปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยง พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส มีผลต่อโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านอายุ มีผล

ต่อโอกาส และความรุนแรงที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ด้านสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านการเงิน ปัจจัยด้านระดับการศึกษามีผลต่อโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ด้านการเงิน และส่งผลกระทบต่อความรุนแรงที่จะเกิดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน และด้านสารสนเทศ ปัจจัยด้านจำนวนการจ้างงาน มีผลต่อความเสี่ยงในทุกด้าน และมีผลต่อความรุนแรงในการเกิดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ปัจจัยทำเลที่ตั้งของกิจการ มีผลต่อโอกาสเกิดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

โชติมา ธนานิธิศักดิ์ (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการป้องกันความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ โดยใช้สัญญาขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าของตลาดส่งออกกรณีศึกษา บริษัทออยโนะโมะโตะ เบทาโกร โพรเซ้นฟู๊ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าได้ผลสอดคล้องกับการวิจัยของ กฤษณี ตุงคะเกษตริน ในเรื่องการพยากรณ์อัตราแลกเปลี่ยน และการจัดการความเสี่ยงโดยใช้ Forward ของบริษัทพีชซ่า และบริษัทไนเคerio ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า อัตราแลกเปลี่ยนทันทีในอนาคต (Expected Future Spot Rate) ที่คำนวณได้จากการใช้ทฤษฎีอัตราดอกเบี้ยเสมอภาค (Interest Rate Parity theory : IRP) ไม่สามารถนำมาเป็นหลักในการคาดการณ์อัตราแลกเปลี่ยนที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ โดยอัตราแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นจริงมีค่าต่ำกว่าอัตราแลกเปลี่ยนที่คำนวณจากทฤษฎี ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการช่วงเวลาที่ทำการศึกษาดอลลาร์เงินของประเทศไทย ยังไม่มีประสิทธิภาพ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ภายใน และภายนอกใช้อัตราดอกเบี้ยแบบรายเดือนทำให้ได้ข้อมูลที่เบี่ยงเบนจากความเป็นจริง และผู้วิจัยไม่ได้พิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออัตราแลกเปลี่ยน จึงทำให้มีการคาดการณ์ที่คลาดเคลื่อน แต่อย่างไรก็ตามกรณีที่บริษัทไม่ได้อยู่ในธุรกิจที่ต้องการเก็งกำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน ดังนั้น การที่บริษัทได้ทำสัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า ทำให้บริษัทสามารถรับรู้รายได้ที่แน่นอน เพื่อสามารถบริหารเงินสดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ส่งออกควรพิจารณาสภาพอัตราแลกเปลี่ยนประกอบกับค่าพรีเมียม หรือค่าดิสเคาทเพื่อเปรียบเทียบความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา

จรัสรัตน์ มลิแก้ว (2556) ได้ศึกษาปัจจัยตามวิธีการทางการเงินที่มีผลกระทบต่ออัตราแลกเปลี่ยนระหว่างเงินบาทต่อเงินดอลลาร์สหรัฐฯ โดยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณด้วยวิธีการทดสอบ Unit Root เพื่อหาคุณสมบัติความนิ่งของข้อมูล (Stationary) การทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient: r) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กัน และวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square: OLS) เพื่อหาความสัมพันธ์ตัวแปรอิสระกับอัตราแลกเปลี่ยน พบว่าส่วนต่างปริมาณเงินในประเทศ และประเทศสหรัฐอเมริกา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับอัตราแลกเปลี่ยนอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

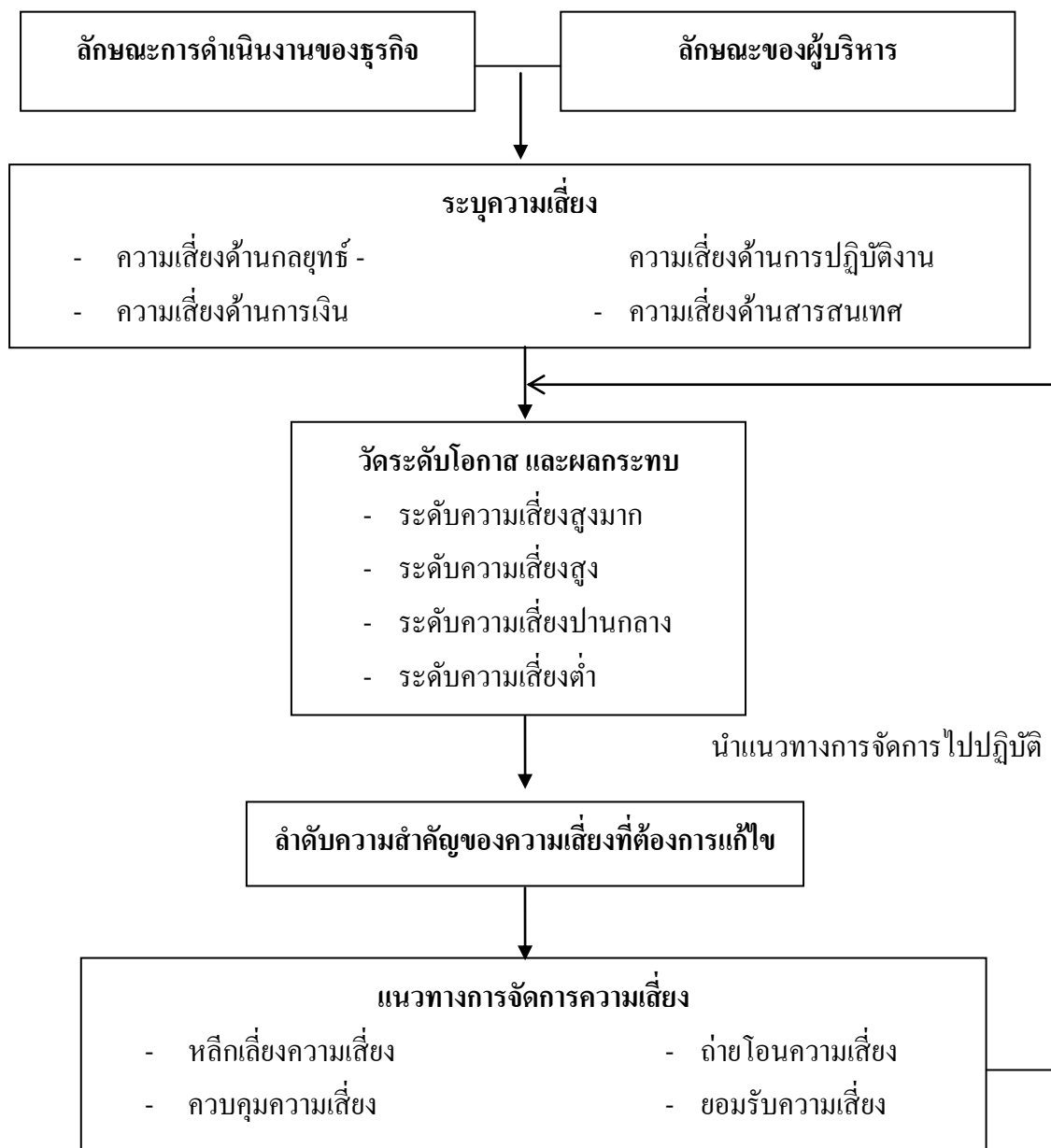
## 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง

เชียรรัตน์ ไชยโรจน์ (2556) การนำเสนอแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร มีแนวทางในการจัดการความเสี่ยง ดังนี้ ระบุความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง วิเคราะห์ความเสี่ยง จัดการความเสี่ยง กำกับความเสี่ยง และควบคุมความเสี่ยง จากงานวิจัยสรุปได้ว่า ความเสี่ยงที่ควรให้ความสำคัญที่สุด คือ ความเสี่ยงด้านโครงสร้างพื้นฐานของโรงเรียน โดยควรประเมินความเสี่ยงด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างน้อยภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง เนื่องจากในปัจจุบันมีการปฏิบัติจริงอยู่ในระดับต่ำ แต่มีความคาดหวังให้ปฏิบัติในระดับสูง ความเสี่ยงอันดับสอง คือ ควรมีการระบุความรับผิดชอบของบุคลากรด้าน ICT อย่างชัดเจน โดยมีความเสี่ยงในระดับปานกลาง แต่มีความคาดหวังในระดับสูง ความเสี่ยงอันดับสาม คือ การเพิ่มมาตรการในการคัดเลือกบุคลากรผู้รับผิดชอบด้าน ICT เนื่องจากปัจจุบันมีมาตรการคัดเลือกอยู่ในระดับต่ำ แต่มีความคาดหวังให้ปฏิบัติในระดับสูง และความเสี่ยงลำดับสุดท้าย คือ การกำหนดหรือจำกัดผู้ที่สามารถเข้าถึงข้อมูล โดยในปัจจุบันมีการจำกัดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลในระดับที่สูง และมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

ศินีวรรณ จันทะปิตดา (2550) การจัดการความเสี่ยงของโครงการเพื่อเพิ่มมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ กรณีศึกษา โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สรุปได้ว่า การจัดการความเสี่ยงประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้ 1. การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ โดยพิจารณาคัดเลือกเครื่องพิมพ์ดิจิทัล ที่เหมาะสมกับการลงทุน โดยใช้การวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์วิศวกรรม 2. จัดทำแผนจัดการความเสี่ยง เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์ และระบุปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่าที่มีความเสี่ยงต่อมูลค่าปัจจุบันสุทธิ ได้แก่ ราคาขาย และปริมาณการขาย 3. วิเคราะห์หาสาเหตุและปัจจัยเสี่ยง โดยสามารถระบุโครงการและมาตรการในการจัดการความเสี่ยงทั้งหมด 13 แผน และ 5 แผนสำหรับการจัดการความเสี่ยง

รัตพร อรรถพันธ์ (2551) การบริหารความเสี่ยงในบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด สรุปได้ว่า กระบวนการด้านการจัดการความเสี่ยงประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การสร้างแผนการจัดการความเสี่ยง การใช้กลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยง และการกำหนดปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการความเสี่ยง สำหรับปัญหาหลัก 5 ประการ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านมนุษย์ ความเสี่ยงด้านระบบ และอุปกรณ์ ความเสี่ยงด้านสถานะแวดล้อม ความเสี่ยงด้านการจัดการ และความเสี่ยงด้านที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ

## 2.10 กรอบแนวคิดในการศึกษา



### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่องการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจปวีรรัตนเงินตราต่างประเทศภายในจังหวัดสงขลา โดยเป็นการศึกษาโอกาส และผลกระทบของความเสี่ยงของธุรกิจปวีรรัตนเงินตราภายในจังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่ต้องการแก้ไข และรวบรวมแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศภายในจังหวัดสงขลา ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหาดใหญ่ และอำเภอสะเดาจำนวน 70 ร้าน ซึ่งแบ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหาดใหญ่จำนวน 50 ร้าน และอำเภอสะเดา จำนวน 20 ร้าน

##### วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับการสุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 % ตามสูตรของ Taro Yamane (1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

ซึ่งสามารถแทนสูตรได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{70}{1+70(0.025)} \\ &= 60 \end{aligned}$$

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราภายในจังหวัดสงขลา ซึ่งรายละเอียดในแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบ ชื่อกิจการ ลักษณะของกิจการ ระยะเวลาการดำเนินกิจการ ข้อมูลการจดทะเบียนพาณิชย์ สกุดเงินที่รับแลกเปลี่ยน ลักษณะของลูกค้า และระดับรายได้ต่อเดือน

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยประเมินโอกาส และผลกระทบของความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่ต้องการแก้ไข โดยให้ลำดับความสำคัญจากลำดับความเสี่ยงมากที่สุด ไปความเสี่ยงน้อยที่สุด

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย 4 แบบ คือ การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง การโอนถ่ายความเสี่ยง และการยอมรับความเสี่ยง

### 3.3 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 โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงตารางการประเมินความเสี่ยง

ตารางการประเมินความเสี่ยง			ระดับของโอกาส				
			น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	สูง	สูงมาก
			1	2	3	4	5
ระดับผลกระทบ	สูงมาก	5	5	10	15	20	25
	สูง	4	4	8	12	16	20
	ปานกลาง	3	3	6	9	12	15
	น้อย	2	2	4	6	8	10
	น้อยมาก	1	1	2	3	4	5
				ระดับของความเสี่ยง			

ตารางที่ 3.2 แสดงตารางอธิบายระดับความเสี่ยง

ระดับคะแนน	ระดับความเสี่ยง
1 – 3	ระดับความเสี่ยงต่ำ
4 – 9	ระดับความเสี่ยงปานกลาง
10 – 16	ระดับความเสี่ยงสูง
17 – 25	ระดับความเสี่ยงสูงมาก

10. จัดทำแนวทางในการจัดการความเสี่ยง โดยพิจารณาปัจจัยเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และสูงมาก หรือในเรื่องที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด



11. พิจารณาวิธีการจัดการความเสี่ยงที่ได้จากการสัมภาษณ์ รวบรวมและจัดทำเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการนำไปปฏิบัติ

12. ติดตามและประเมินผล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อวัดระดับความเสี่ยง ภายหลังจากที่กิจการได้นำแนวทางการจัดการความเสี่ยงไปปฏิบัติ

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การหาค่าความถี่ ร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยประเมินโอกาส และผลกระทบของความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา ใช้การหาร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่ต้องการแก้ไข ใช้การหาร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย 4 แบบ คือ การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง การโอนถ่ายความเสี่ยง และการยอมรับความเสี่ยง เป็นการหาค่าเฉลี่ย และบรรยายข้อมูลในเชิงพรรณนา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เรื่อง กรณีศึกษาการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา สามารถออกแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับของความเสี่ยงแต่ละประเภท

ตอนที่ 3 ลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่ต้องการแก้ไข

ตอนที่ 4 แนวทางการจัดการความเสี่ยงของกิจการ

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	38	63.33
ชาย	22	36.67
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 และเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

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
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมามีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และส่วนน้อยมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	30.00
ปริญญาตรี	37	61.67
ปริญญาโท	5	8.33
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 61.67 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และส่วนน้อยจบการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม

สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
บริหารธุรกิจ	16	26.67
บัญชี	9	15.00
เศรษฐศาสตร์	7	11.67
ศิลปศาสตร์	4	6.67
อื่น ๆ	24	40.00
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาจากสาขาบริหารธุรกิจ เป็นจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 ลำดับต่อมาจบการศึกษาจากสาขาด้านการบัญชี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ลำดับต่อมาจบการศึกษาจากสาขาเศรษฐศาสตร์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 และสาขาศิลปศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลลักษณะของกิจการ

ลักษณะของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทห้าง	22	36.67
ร้านแลกเปลี่ยนเงินตรา	19	31.67
ร้านทอง	9	15.00
โรงแรม	9	15.00
อื่น ๆ	1	1.67
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าการกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา ประกอบกิจการอยู่ในรูปแบบของบริษัทห้างเป็นลำดับที่หนึ่ง เป็นจำนวน 22 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 36.67 ลำดับต่อมาอยู่ในรูปแบบของร้านแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นจำนวน 19 กิจการ คิดเป็น

ร้อยละ 31.67 ลำดับต่อมาอยู่ในรูปแบบของร้านทอง และโรงแรม ซึ่งมีประเภทละ 9 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 15.00

ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

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
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่าการส่วนใหญ่กิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา เป็นกิจการดั้งเดิมที่มีการดำเนินงานมานานกว่า 15 ปี ซึ่งมีจำนวน 21 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 35.00 ลำดับต่อดำเนินกิจการเป็นระยะเวลา 6 – 10 ปี จำนวน 14 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 23.33 และดำเนินกิจการเป็นระยะเวลา 11 – 15 ปี จำนวน 14 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 23.33 และลำดับสุดท้ายดำเนินกิจการเป็นระยะเวลา 1 – 5 ปี จำนวน 11 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 18.33

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลสกุลเงินที่รับแลกเปลี่ยน

สกุลเงินที่รับแลกเปลี่ยน	จำนวน	ร้อยละ
ริงกิต	58	37.66
ดอลลาร์สิงคโปร์	49	31.82
ดอลลาร์สหรัฐ	33	21.43
อื่น ๆ	14	9.09
<b>รวม</b>	<b>154</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่ มีการให้บริการแลกเปลี่ยนสกุลริงกิต เป็นจำนวน 58 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 37.66 ให้บริการ

แลกเปลี่ยนสกุลดอลลาร์สิงคโปร์ จำนวน 49 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 31.82 และให้บริการแลกเปลี่ยนสกุลดอลลาร์สหรัฐ จำนวน 33 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 21.43

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลลักษณะของลูกค้า

ลักษณะของลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	56	35.22
นักท่องเที่ยวชาวไทย	38	23.90
พ่อค้า/แม่ค้าชาวไทย	27	16.98
พ่อค้า/แม่ค้าชาวต่างชาติ	18	11.32
อื่น ๆ	20	12.58
<b>รวม</b>	<b>159</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าของกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศภายในจังหวัดสงขลา เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งมีความเห็นตรงกันจำนวน 56 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 35.22 รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 38 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 23.90 ลำดับต่อมาเป็นพ่อค้า/แม่ค้าชาวไทย จำนวน 27 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 16.98 และลำดับสุดท้ายเป็นพ่อค้า/แม่ค้าชาวต่างชาติ จำนวน 18 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 11.32

ตารางที่ 4.9 แสดงข้อมูลระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ระหว่าง 10,000 – 30,000 บาท	17	28.33
ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท	10	16.67
ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท	25	41.67
มากกว่า 100,000 บาท	8	13.33
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 และมีรายได้ระหว่าง 10,000 – 30,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.33 ลำดับต่อมามีรายได้ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16. และมีรายได้มากกว่า 100,000 เป็นลำดับสุดท้าย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

## 4.2 ระดับของความเสี่ง

### 4.2.1 ระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่งด้านกลยุทธ์

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่งด้านกลยุทธ์

ความเสี่งด้านกลยุทธ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับของโอกาส
<b>ความเสี่งจากปัจจัยภายนอก</b>			
LSE1 การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	3.70	.809	มาก
LSE2 การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	2.83	.905	ปานกลาง
LSE3 ความเสี่งจากคู่แข่งขั้นทางธุรกิจ	3.67	0.857	มาก
LSE4 อุปสรรคจากธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม	2.25	1.284	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่งจากปัจจัยภายนอก</b>	<b>3.11</b>	<b>0.96375</b>	<b>มาก</b>
<b>ความเสี่งจากปัจจัยภายใน</b>			
LSI1 ความเสี่งจากการดำเนินกลยุทธ์ผิดพลาด	2.85	1.005	ปานกลาง
LSI2 ชื่อเสี่ง และภาพลักษณ์ของกิจการ จาก มุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน	2.98	0.911	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่งจากปัจจัยภายใน</b>	<b>2.92</b>	<b>0.95800</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>รวมความเสี่งด้านกลยุทธ์</b>	<b>3.05</b>	<b>0.9618</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.05 โดยความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกมีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่าความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน สำหรับความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดสูงสุด คือ ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ รองลงมา คือ ความเสี่ยงจากคู่แข่งทางธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 และ 3.67 ตามลำดับ ส่วนอุปสรรคจากธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 2.25 และมีโอกาสที่จะเกิดอยู่ในระดับอยู่ในระดับปานกลาง

#### 4.2.2 ระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับของโอกาส
<b>ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ</b>			
<b>LOO1</b> ความเสี่ยงจากการที่กิจการใช้เวลานานในการดำเนินงาน เพื่อแลกเปลี่ยนเงินตราต่อลูกค้าหนึ่งราย	2.62	1.091	ปานกลาง
<b>LOO2</b> ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ	2.53	1.049	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ</b>	<b>2.58</b>	<b>1.0700</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย</b>			
<b>LOL1</b> ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องดำเนินคดีจากการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 หรือถูกลูกค้าฟ้องร้อง	2.03	1.089	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย</b>	<b>2.03</b>	<b>1.089</b>	<b>ปานกลาง</b>



ตารางที่ 4.11 แสดงระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับของโอกาส
<b>ความเสี่ยงจากบุคลากร</b>			
LOE1 ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน	3.03	1.235	มาก
LOE2 ความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย	2.08	1.169	ปานกลาง
LOE3 ความเสี่ยงจากการที่พนักงานการทุจริต	2.42	1.430	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่ยงจากบุคลากร</b>	<b>2.51</b>	<b>1.2780</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>รวมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ</b>	<b>2.45</b>	<b>1.1772</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.45 โดยความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดสูงสุด คือ ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน รองลงมา คือ ความเสี่ยงจากการที่กิจการใช้เวลานานในการดำเนินงาน เพื่อแลกเปลี่ยนเงินตราต่อลูกค้าหนึ่งราย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.03 และ 2.62 ตามลำดับ ส่วนความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จากการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย เนื่องจากไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 หรือถูกลูกค้าฟ้องร้อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 2.03

เมื่อพิจารณาระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย และความเสี่ยงจากบุคลากร พบว่าความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจากกระบวนการปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะเกิดมากที่สุด โดยมีโอกาสเกิดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.58

#### 4.2.3 ระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านการเงิน

ตารางที่ 4.12 แสดงระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านการเงิน

ความเสี่ยงด้านการเงิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับของโอกาส
<b>ความเสี่ยงในการบริหารเงิน</b>			
<b>LFF1</b> ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย	2.67	.914	ปานกลาง
<b>LFF2</b> ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน	4.03	.920	มากที่สุด
<b>LFF3</b> ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ	2.78	1.106	ปานกลาง
<b>LFF4</b> ความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมือ	3.05	1.171	มาก
<b>LFF5</b> ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน	3.13	1.186	มาก
<b>รวมความเสี่ยงในการบริหารเงิน</b>	<b>3.13</b>	<b>1.0594</b>	<b>มาก</b>
<b>ความเสี่ยงด้านเครดิต</b>			
<b>LFC1</b> ความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า	2.10	1.203	ปานกลาง
<b>LFC2</b> ความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเป็นพิเศษ	1.90	1.069	น้อย
<b>รวมความเสี่ยงด้านเครดิต</b>	<b>2.00</b>	<b>1.1360</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>รวมความเสี่ยงด้านการเงิน</b>	<b>2.81</b>	<b>1.0813</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านการเงินโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.81 โดยความเสี่ยงในการบริหารเงินมีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่าความเสี่ยงด้านเครดิต สำหรับความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดสูงสุด คือ ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน รองลงมา คือ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 และ 3.13 ตามลำดับ ส่วนความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเป็นพิเศษ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 1.90

#### 4.2.4 ระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านสารสนเทศ

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านสารสนเทศ

ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับของโอกาส
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการเงิน</b>			
LIF1 ความเสี่ยงจากการประเมินภาษีไม่ถูกต้อง เพราะข้อมูลไม่เพียงพอ	2.32	1.017	ปานกลาง
LIF2 ความเสี่ยงในรายงานทางการเงินที่ผิดต่อระเบียบ	2.30	1.109	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่ยงสารสนเทศด้านการเงิน</b>	<b>2.31</b>	<b>1.0630</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการดำเนินงาน</b>			
LIO1 ความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด	2.75	1.159	ปานกลาง
LIO2 ความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน	2.70	1.280	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่ยงสารสนเทศด้านการเงิน</b>	<b>2.73</b>	<b>1.2195</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านเทคโนโลยี</b>			
LIT1 ความเสี่ยงจากการขัดข้องของเทคโนโลยี	2.65	1.313	ปานกลาง
LIT2 ความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน	2.25	1.159	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่ยงสารสนเทศด้านเทคโนโลยี</b>	<b>2.45</b>	<b>1.2360</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>รวมความเสี่ยงด้านสารสนเทศ</b>	<b>2.50</b>	<b>1.1728</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.50 โดยความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดสูงสุด คือ ความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด รองลงมา คือ ความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.75 และ 2.70 ตามลำดับ ส่วนความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 2.25

เมื่อพิจารณาระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงด้านการเงินจากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านสารสนเทศด้านการเงิน สารสนเทศด้านการดำเนินงาน และสารสนเทศด้านเทคโนโลยี พบว่ามีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงในด้านสารสนเทศด้านการดำเนินงานมากที่สุด โดยมีโอกาสเกิดอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.73 ในขณะที่ความเสี่ยงด้านสารสนเทศด้านเทคโนโลยี และความเสี่ยงด้านสารสนเทศด้านการเงิน มีโอกาสเกิดอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.45 และ 2.31 ตามลำดับ

#### 4.2.5 ระดับความรุนแรงที่จะเกิดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับความรุนแรงที่จะเกิดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความรุนแรง
<b>ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก</b>			
ISE1 การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	3.88	0.976	มาก
ISE2 การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ	3.00	1.042	ปานกลาง
ISE3 ความเสี่ยงจากคู่แข่งขั้นทางธุรกิจ	3.40	0.785	มาก
ISE4 อุปสรรคจากธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม	3.45	1.268	มาก
<b>รวมความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก</b>	<b>3.43</b>	<b>1.0178</b>	<b>มาก</b>
<b>ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน</b>			
ISI1 ความเสี่ยงจากการดำเนินกลยุทธ์ผิดพลาด	2.68	1.112	ปานกลาง
ISI2 ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน	3.28	1.059	มาก
<b>รวมความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน</b>	<b>2.98</b>	<b>1.0855</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>รวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์</b>	<b>3.28</b>	<b>1.0403</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่าระดับความรุนแรงของความเสี่ยงด้านกลยุทธ์โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 โดยความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกมีระดับความรุนแรงที่มากกว่าความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน สำหรับความเสี่ยงที่มีระดับความรุนแรงสูงสุด คือ ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ รองลงมา คือ ความเสี่ยงจากอุปสรรคจากธรรมชาติ และ

สภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 และ 3.45 ตามลำดับ ส่วนความเสี่ยงจากการดำเนินกลยุทธ์  
ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 2.68

#### 4.2.6 ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความรุนแรงของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความรุนแรง
<b>ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ</b>			
<b>IOO1</b> ความเสี่ยงจากการที่กิจการใช้เวลานานในการดำเนินงานเพื่อแลกเปลี่ยนเงินตราต่อลูกค้าหนึ่งราย	2.87	1.255	ปานกลาง
<b>IOO2</b> ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ	3.00	1.105	มาก
<b>รวมความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ</b>	<b>2.94</b>	<b>1.1800</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย</b>			
<b>IOL1</b> ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องดำเนินคดีจากการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 หรือถูกลูกค้าฟ้องร้อง	3.28	1.497	มาก
<b>รวมความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย</b>	<b>3.28</b>	<b>1.497</b>	<b>มาก</b>
<b>ความเสี่ยงจากบุคลากร</b>			
<b>IOE1</b> ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน	3.32	1.282	มาก
<b>IOE2</b> ความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย ทำให้กิจการสูญเสียเวลาในการสอนงาน	2.75	1.271	ปานกลาง
<b>IOE3</b> ความเสี่ยงจากการที่พนักงานการทุจริต	3.43	1.522	มาก
<b>รวมความเสี่ยงจากบุคลากร</b>	<b>3.17</b>	<b>1.3583</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ</b>	<b>3.11</b>	<b>1.3220</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่าระดับของความรุนแรงของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.11 สำหรับความเสี่ยงที่มีระดับความรุนแรงสูงสุด คือ ความเสี่ยงจากการที่พนักงานการทุจริต ร่องลงมา คือ ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 และ 3.32 ตามลำดับ ส่วนความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย ทำให้กิจการสูญเสียเวลาในการสอนงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 2.75

เมื่อพิจารณาระดับของความรุนแรงของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย และความเสี่ยงจากบุคลากร พบว่าความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย มีความรุนแรงมากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 ในขณะที่ความเสี่ยงจากบุคลากร และความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ มีความรุนแรงอยู่ในระดับมาก และปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 และ 2.94 ตามลำดับ

#### 4.2.7 ระดับความรุนแรงที่จะเกิดความเสี่ยงด้านการเงิน

ตารางที่ 4.16 แสดงระดับความรุนแรงที่จะเกิดความเสี่ยงด้านการเงิน

ความเสี่ยงด้านการเงิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความรุนแรง
<b>ความเสี่ยงในการบริหารเงิน</b>			
<b>IFF1</b> ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย	3.00	1.150	มาก
<b>IFF2</b> ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน	4.02	0.930	มากที่สุด
<b>IFF3</b> ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ	3.25	1.244	มาก
<b>IFF4</b> ความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมือ	3.32	1.172	มาก
<b>IFF5</b> ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน	3.73	1.219	มาก
<b>รวมความเสี่ยงในการบริหารเงิน</b>	<b>3.46</b>	<b>1.1430</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.16 แสดงระดับความรุนแรงที่จะเกิดความเสี่ยงด้านการเงิน (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านการเงิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความรุนแรง
<b>ความเสี่ยงด้านเครดิต</b>			
IFC1 ความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า	3.05	1.455	มาก
IFC2 ความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเป็นพิเศษ	2.77	1.382	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่ยงด้านเครดิต</b>	<b>2.91</b>	<b>1.4185</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>รวมความเสี่ยงด้านการเงิน</b>	<b>3.31</b>	<b>1.2217</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่าระดับของความรุนแรงของความเสี่ยงด้านการเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 โดยความเสี่ยงในการบริหารเงินมีความรุนแรงมากกว่าความเสี่ยงด้านเครดิต สำหรับความเสี่ยงที่มีระดับความรุนแรงสูงสุด คือ ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน รongลงมา คือ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 และ 3.73 ตามลำดับ ส่วนความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเป็นพิเศษ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 2.77

#### 4.2.8 ระดับความรุนแรงที่จะเกิดความเสี่ยงด้านสารสนเทศ

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความรุนแรงที่จะเกิดความเสี่ยงด้านสารสนเทศ

ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความรุนแรง
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการเงิน</b>			
III1 ความเสี่ยงจากการประเมินภาษีไม่ถูกต้อง เพราะข้อมูลไม่เพียงพอ	2.70	1.094	ปานกลาง
III2 ความเสี่ยงในรายงานทางการเงินที่ผิดต่อระเบียบ	2.63	1.353	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่ยงสารสนเทศด้านการเงิน</b>	<b>2.67</b>	<b>1.2235</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.187 แสดงระดับความรุนแรงที่จะเกิดความเสี่ยงด้านสารสนเทศ (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความรุนแรง
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการดำเนินงาน</b>			
HO1 ความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด	3.25	1.257	มาก
HO2 ความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน	3.53	1.186	มาก
<b>รวมความเสี่ยงสารสนเทศด้านการดำเนินงาน</b>	<b>3.39</b>	<b>1.2215</b>	<b>มาก</b>
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านเทคโนโลยี</b>			
HT1 ความเสี่ยงจากการขัดข้องของเทคโนโลยี	2.73	1.376	ปานกลาง
HT2 ความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน	2.40	1.368	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่ยงสารสนเทศด้านเทคโนโลยี</b>	<b>2.57</b>	<b>1.3720</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>รวมความเสี่ยงด้านสารสนเทศ</b>	<b>2.87</b>	<b>1.2723</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระดับความรุนแรงของความเสี่ยงด้านสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.87 สำหรับความเสี่ยงที่มีระดับความรุนแรงสูงสุด คือ ความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน รองลงมา คือ ความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 และ 3.25 ตามลำดับ ส่วนความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 2.40

เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของความเสี่ยงด้านสารสนเทศ จากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านสารสนเทศด้านการเงิน สารสนเทศด้านการดำเนินงาน และสารสนเทศด้านเทคโนโลยี พบว่ามีความรุนแรงของความเสี่ยงในด้านสารสนเทศด้านการดำเนินงานมีมากที่สุด โดยมีความรุนแรงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 ในขณะที่ความเสี่ยงด้านสารสนเทศด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านสารสนเทศด้านเทคโนโลยี มีความรุนแรงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.67 และ 2.57 ตามลำดับ



#### 4.2.9 ระดับของความเสียด้านกลยุทธ์

ตารางที่ 4.18 แสดงระดับความเสียด้านกลยุทธ์

ความเสียด้านกลยุทธ์	ระดับ			ระดับความเสียด้านกลยุทธ์
	โอกาส	ความรุนแรง	ความเสี่ยง	
<b>ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก</b>				
RSE1 การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	3.70	3.88	14.36	สูง
RSE2 การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ	2.83	3.00	8.49	ปานกลาง
RSE3 ความเสี่ยงจากคู่แข่งทางธุรกิจ	3.67	3.40	12.48	สูง
RSE4 อุปสรรคจากธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม	2.25	3.45	7.76	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก</b>	<b>3.11</b>	<b>3.43</b>	<b>10.67</b>	<b>สูง</b>
<b>ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน</b>				
RSI1 ความเสี่ยงจากการดำเนินกลยุทธ์ผิดพลาด	2.85	2.68	7.64	ปานกลาง
RSI2 ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน	2.98	3.28	9.77	สูง
<b>รวมความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน</b>	<b>2.92</b>	<b>2.98</b>	<b>8.70</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>รวมความเสียด้านกลยุทธ์</b>	<b>3.05</b>	<b>3.28</b>	<b>10.00</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่าความเสียด้านกลยุทธ์จากปัจจัยภายนอก มีความเสี่ยงที่สูงกว่าปัจจัยภายใน สำหรับความเสียด้านกลยุทธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 10.00 โดยความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงสุด คือ ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ รองลงมา คือ ความเสี่ยงจากคู่แข่งทางธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 14.36 และ 12.48 ตามลำดับ ส่วนความเสี่ยงจากการดำเนินกลยุทธ์ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 7.64

#### 4.2.10 ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.19 แสดงระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	ระดับ			ระดับความเสี่ยง
	โอกาส	ความรุนแรง	ความเสี่ยง	
<b>ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ</b>				
<b>ROO1</b> ความเสี่ยงจากการที่กิจการใช้เวลานานในการดำเนินงานเพื่อแลกเปลี่ยนเงินตรา	2.62	2.87	7.52	ปานกลาง
<b>ROO2</b> ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ	2.53	3.00	7.59	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ</b>	<b>2.58</b>	<b>2.94</b>	<b>7.59</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย</b>				
<b>ROL1</b> ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องดำเนินคดีจากการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 หรือถูกลูกค้าฟ้องร้อง	2.03	3.28	6.66	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย</b>	<b>2.03</b>	<b>3.28</b>	<b>6.66</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ความเสี่ยงจากบุคลากร</b>				
<b>ROE1</b> ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน	3.03	3.32	10.06	สูง
<b>ROE2</b> ความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย ทำให้กิจการสูญเสียเวลาในการสอนงาน	2.08	2.75	5.72	ปานกลาง
<b>ROE3</b> ความเสี่ยงจากการที่พนักงานการทุจริต	2.42	3.43	8.30	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่ยงจากบุคลากร</b>	<b>2.51</b>	<b>3.17</b>	<b>7.96</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>รวมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ</b>	<b>2.45</b>	<b>3.11</b>	<b>7.62</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.19 พบว่าความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในภาพรวมมีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.62 สำหรับความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงสุด คือ ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน รองลงมา คือ ความเสี่ยงจากการที่พนักงานการทุจริต ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 10.06 และ 8.30 ตามลำดับ ส่วนความเสี่ยงจากการสมัครเข้า และลาออกของพนักงานบ่อย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 5.72

จากตารางที่ 4.19 พบว่าความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยภาพรวมมีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.62 สำหรับความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงสุด คือ ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน รองลงมา คือ ความเสี่ยงจากการที่พนักงานการทุจริต มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 10.06 และ 8.30 ตามลำดับ ส่วนความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 5.72

เมื่อพิจารณาระดับของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย และความเสี่ยงจากบุคลากร พบว่า ความเสี่ยงจากบุคลากร มีความเสี่ยงมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.96 ในขณะที่ ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ และความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.59 และ 6.66 ตามลำดับ

#### 4.2.11 ระดับความเสี่ยงด้านการเงิน

ตารางที่ 4.20 แสดงระดับความเสี่ยงด้านการเงิน

ความเสี่ยงด้านการเงิน	ระดับ			ระดับความเสี่ยง
	โอกาส	ความรุนแรง	ความเสี่ยง	
<b>ความเสี่ยงในการบริหารเงิน</b>				
<b>RFF1</b> ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย	2.67	3.00	8.01	ปานกลาง
<b>RFF2</b> ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน	4.03	4.02	16.20	สูง
<b>RFF3</b> ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ	2.78	3.25	9.04	สูง

ตารางที่ 4.21 แสดงระดับความเสี่ยงด้านการเงิน (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านการเงิน	ระดับ			ระดับความเสี่ยง
	โอกาส	ความรุนแรง	ความเสียหาย	
<b>ความเสี่ยงในการบริหารเงิน</b>				
<b>RFF4</b> ความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมือ	3.05	3.32	10.13	สูง
<b>RFF5</b> ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน	3.13	3.73	11.67	สูง
<b>รวมความเสี่ยงในการบริหารเงิน</b>	<b>3.13</b>	<b>3.46</b>	<b>10.83</b>	<b>สูง</b>
<b>ความเสี่ยงด้านเครดิต</b>				
<b>RFC1</b> ความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า	2.10	3.05	6.41	ปานกลาง
<b>RFC2</b> ความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเป็นพิเศษ	1.90	2.77	5.26	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่ยงด้านเครดิต</b>	<b>2.00</b>	<b>2.91</b>	<b>5.82</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>รวมความเสี่ยงด้านการเงิน</b>	<b>2.81</b>	<b>3.31</b>	<b>9.30</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่าความเสี่ยงในการบริหารเงินมีความเสี่ยงมากกว่าความเสี่ยงด้านเครดิต สำหรับระดับของความเสี่ยงด้านการเงินโดยรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 9.30 โดยความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงสุด คือ ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนรองลงมา คือ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 16.20 และ 11.67 ตามลำดับ ส่วนความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเป็นพิเศษ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 5.82

#### 4.2.12 ระดับความเสี่ยงด้านสารสนเทศ

ตารางที่ 4.21 แสดงระดับความเสี่ยงสารสนเทศ

ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ	ระดับ			ระดับความเสี่ยง
	โอกาส	ความรุนแรง	ความเสี่ยง	
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการเงิน</b>				
<b>RIF1</b> ความเสี่ยงจากการประเมินภาษีไม่ถูกต้อง เพราะข้อมูลไม่เพียงพอ	2.32	2.70	6.26	ปานกลาง
<b>RIF2</b> ความเสี่ยงในรายงานทางการเงินที่ผิดต่อระเบียบ	2.30	2.63	6.05	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่ยงสารสนเทศด้านการเงิน</b>	<b>2.31</b>	<b>2.67</b>	<b>6.17</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการดำเนินงาน</b>				
<b>RIO1</b> ความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด	2.75	3.25	8.94	ปานกลาง
<b>RIO2</b> ความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน	2.70	3.53	9.53	สูง
<b>รวมความเสี่ยงสารสนเทศด้านการดำเนินงาน</b>	<b>2.73</b>	<b>3.39</b>	<b>9.25</b>	<b>สูง</b>
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านเทคโนโลยี</b>				
<b>RIT1</b> ความเสี่ยงจากการขัดข้องของเทคโนโลยี	2.65	2.73	7.23	ปานกลาง
<b>RIT2</b> ความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน	2.25	2.40	5.40	ปานกลาง
<b>รวมความเสี่ยงสารสนเทศด้านเทคโนโลยี</b>	<b>2.45</b>	<b>2.57</b>	<b>6.30</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>รวมความเสี่ยงด้านสารสนเทศ</b>	<b>2.50</b>	<b>2.87</b>	<b>7.18</b>	<b>ปานกลาง</b>

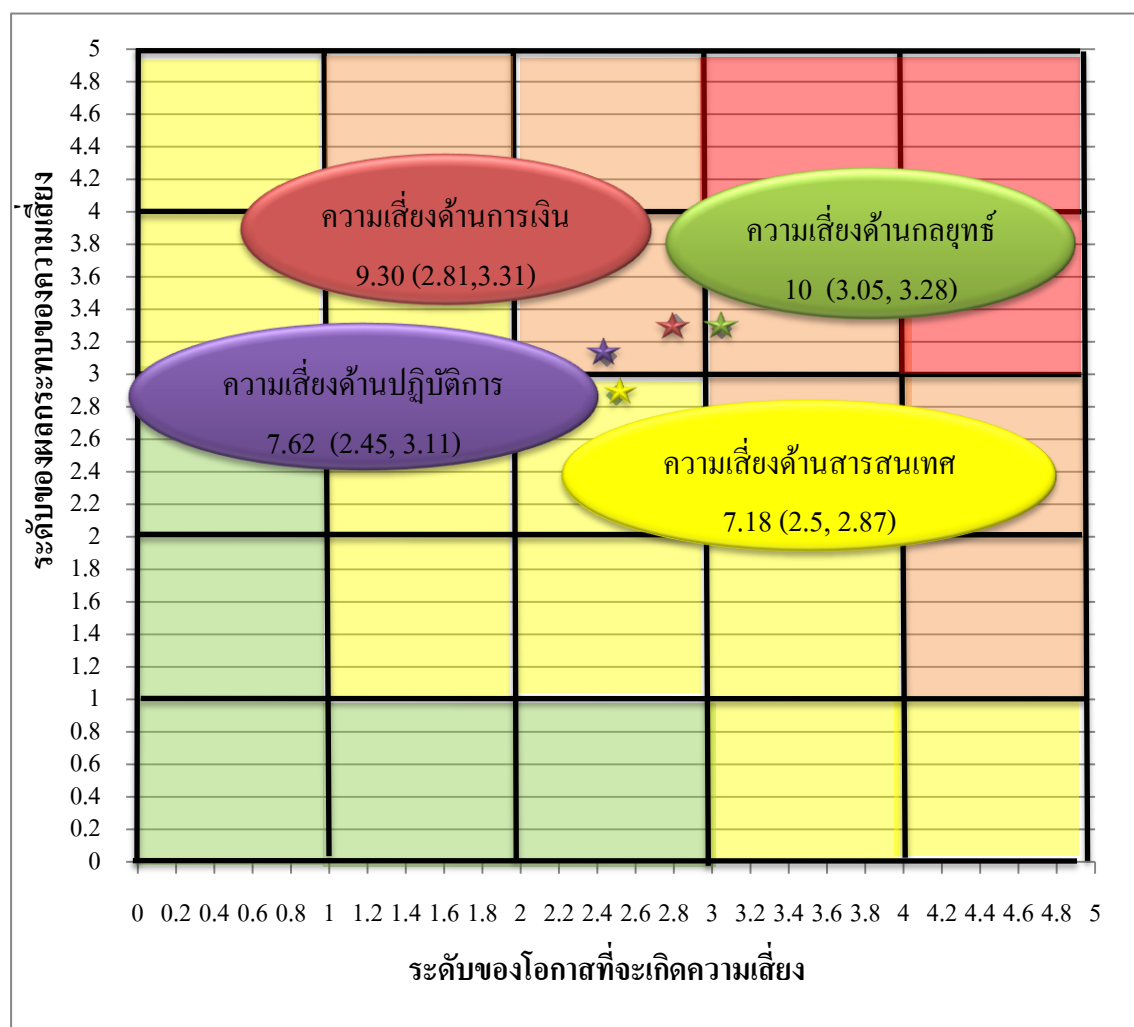
จากตารางที่ 4.21 พบว่าระดับความเสี่ยงด้านสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.18 โดยความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงสุด คือ ความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน รองลงมา คือ ความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่

9.53 และ 8.94 ตามลำดับ ส่วนความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 5.40

เมื่อพิจารณาระดับความเสี่ยงด้านสารสนเทศจากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านสารสนเทศด้านการเงิน สารสนเทศด้านการดำเนินงาน และสารสนเทศด้านเทคโนโลยี พบว่ามีความเสี่ยงในด้านสารสนเทศด้านการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 9.25 ในขณะที่ความเสี่ยงด้านสารสนเทศด้านเทคโนโลยี และความเสี่ยงด้านสารสนเทศด้านการเงิน มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 6.30 และ 6.17 ตามลำดับ

#### 4.3 ลำดับความเสี่ยงที่ต้องการแก้ไข

ภาพที่ 4.1  
แสดงระดับความเสี่ยงทั้ง 4 ด้าน



จากภาพที่ 4.1 แสดงระดับของความเสียหายทั้ง 4 ด้านของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลาทั้ง 60 ร้าน พบว่าความเสี่ยงอันดับหนึ่ง คือ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 10.00 อันดับที่สอง คือ ความเสี่ยงด้านการเงิน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 9.30 อันดับที่สาม คือ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.62 และอันดับสุดท้าย คือ ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.18

ตารางที่ 4.22 แสดงระดับความเสี่ยงของปัจจัยเสี่ยงย่อยที่มีความเสี่ยงสูงสุด 9 อันดับแรก

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

จากตารางที่ 4.22 เมื่อพิจารณาถึงความเสี่ยงของปัจจัยเสี่ยงย่อยที่มีความเสี่ยงสูงสุด พบว่า ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนมีความเสี่ยงสูงที่สุด รองลงมา คือ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และความเสี่ยงจากคู่แข่งขั้นทางธุรกิจตามลำดับ

#### 4.4 แนวทางการจัดการความเสี่ยงของกิจการ

ตารางที่ 4.23 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	จำนวนกิจการที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก</b>			
<b>RSE1</b> การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	20	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ประกอบกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราส่วนใหญ่ได้ประเมิน โอกาส และผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ พบว่ามีความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก เพราะเมื่อเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ คนชะลอการใช้จ่ายเงิน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องการจะเดินทางออกนอกประเทศมีลดลง กิจการแลกเปลี่ยนเงินตราส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าไม่สามารถจัดการกับความเสี่ยงเหล่านี้ได้ จึงใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นแทน</li> </ul>
	18	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>ขอความร่วมมือช่วยกันประหยัด เพื่อไม่สร้างค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น</li> </ul>
<b>RSE2</b> การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ	20	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับมีโอกาสเกิดขึ้นน้อย แต่อย่างไรก็ตามกิจการจำเป็นต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ดังนั้นกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยง เนื่องจากเป็นความเสี่ยงที่ไม่สามารถควบคุมได้</li> </ul>



ตารางที่ 4.23 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	จำนวนกิจการที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก</b>			
<b>RSE2</b> การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ	19	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจการมีการติดตาม และแลกเปลี่ยนข่าวสารในแวดวงธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราอยู่เสมอ ดังนั้นจึงมีความพร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้</li> </ul>
<b>RSE3</b> ความเสี่ยงจากคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ	20	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความเสี่ยงจากคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ มีความเสี่ยงในระดับสูง เนื่องจากการมีคู่แข่งเป็นจำนวนมาก โดยมีทั้งในรูปแบบของร้านแลกเปลี่ยนเงินตรา บริษัททัวร์ที่มีส่วนของการแลกเปลี่ยนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ร้านอาหาร โรงแรม ฯ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้วิธีการควบคุมความเสี่ยง โดยสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์</li> </ul>
	10	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้า เช่น เสนอขายเงินตราต่างประเทศ กรณีลูกค้าต้องการเดินทางไปต่างประเทศ เพื่อประหยัดเวลา</li> </ul>
	13	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>ยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น โดยจะเน้นไปที่การจัดการของกิจการให้ดีกว่าการไปกังวลกับคู่แข่ง</li> </ul>

ตารางที่ 4.23 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	จำนวนกิจการที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก</b>			
RSE4 อุปสรรคจากธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม	20	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>ในจังหวัดสงขลามีความเสี่ยงที่จะเกิดอุปสรรคจากธรรมชาติอยู่ในระดับปานกลาง เช่น การเกิดอุทกภัย จากพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ ซึ่งหาดใหญ่มีลักษณะเป็นแอ่งกระทะยวบตัวต่ำกว่าพื้นที่โดยรอบ ทำให้เมื่อเกิดอุทกภัย อำเภอหาดใหญ่จะได้รับความเสียหายมาก และใช้ เวลานานกว่าเศรษฐกิจจะฟื้นตัวผู้ประกอบการแลกเปลี่ยนเงินตราส่วนใหญ่ ตั้งอยู่ตรงใจกลางอำเภอหาดใหญ่ ซึ่งได้รับผลกระทบมาก ดังนั้น จึงมีการทำประกันภัย เพื่อถ่ายโอนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการเกิดภัยต่าง ๆ ให้กับบริษัทประกันภัย</li> </ul>
	20	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>บางกิจการมองว่าการเกิดภัยจากธรรมชาติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้น จึงต้องยอมรับความเสียหายจากความเสี่ยงที่เกิดขึ้น</li> </ul>
	20	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปัญหาความไม่สงบในสี่จังหวัดชายแดนภายใต้เป็นปัญหาจากภายนอกที่ไม่สามารถจัดการได้ ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจเติบโตทางเศรษฐกิจของจังหวัดสงขลาอย่างมาก เห็นได้จากทุกครั้งที่เกิดเหตุ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติต่างยกเลิกการเดินทาง กิจการทำได้เพียงแต่เป็นอีกหนึ่งแรงที่ช่วยดูแลความเรียบร้อย และช่วยรายงานเมื่อเจอสิ่งผิดปกติ</li> </ul>

ตารางที่ 4.23 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	จำนวนกิจการที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน</b>			
<b>RSI1</b> ความเสี่ยงจากการดำเนินกลยุทธ์ ผิดพลาด	13	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>ในกรณีที่กิจการมีปัญหาก่อขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์บางอย่างที่ไม่คาดคิด แต่กลับแก้ไขปัญหานั้นไม่ตรงจุด ผู้ประกอบการควบคุมความเสี่ยง โดยมีการพูดคุยกับพนักงานภายในบริษัทเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเน้นย้ำถึงเป้าหมายของกิจการ และมีแนวทางปฏิบัติไปในทางเดียวกัน</li> </ul>
	11	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทบทวนเป้าหมายของกิจการ และหาว่าสาเหตุใดที่ทำให้กิจการไม่ประสบความสำเร็จ และมีแนวทางแก้ไขหากการดำเนินงานที่ทำอยู่ไม่ประสบความสำเร็จ</li> </ul>
<b>RSI2</b> ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และ สถาบันการเงิน	18	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจการส่วนมากให้ความสำคัญในชื่อเสียง และภาพลักษณ์ จากมุมมองของลูกค้า มากกว่ามุมมองด้านอื่น เนื่องจากมีการติดต่อกับลูกค้าทุกวัน จึงทำให้กิจการจะต้องใส่ใจในการจัดการความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์จากมุมมองของลูกค้าเป็นพิเศษ โดยการสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า มีมาตรฐานที่ดีในการให้บริการ เพื่อสร้างลูกค้าเพิ่มจากการบอกต่อของลูกค้า</li> </ul>

ตารางที่ 4.23 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	จำนวนกิจการที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน</b>			
<b>RSI2</b> ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และ สถาบันการเงิน (ต่อ)	15	19	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการตรวจสอบธนบัตรให้ครบก่อนที่จะจ่ายเงินให้ลูกค้า และเน้นย้ำกับลูกค้า เสมอในการนับเงินซ้ำก่อนออกจากร้าน เนื่องจากการแลกเปลี่ยนเงินตรา จำเป็นต้องได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า เพราะเกี่ยวกับเงินสด ลูกค้าต้องมั่นใจว่า จะไม่โดนหลอกไม่โดนธนบัตรปลอม ไม่ได้รับธนบัตรที่หมดอายุไม่สามารถ ใช้ได้</li> </ul>

ตารางที่ 4.24 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	จำนวนกิจการที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ</b>			
<b>ROO1</b> ความเสี่ยงจากการที่กิจการใช้เวลานานในการดำเนินงานเพื่อแลกเปลี่ยนเงินตราต่อลูกค้าหนึ่งราย	15	15	● มีกิจการควบคุมความเสี่ยงโดยมีการฝึกฝนพนักงานให้เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงานที่นานเกินไป
	20	20	● ใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องนับธนบัตร เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงานลง
	10	20	● มีการแนะนำให้ลูกค้ารวบรวมเงินเพื่อนำมาแลกกับทางร้าน เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอย
	14	14	● มีพนักงานที่พร้อมให้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับกรณีที่มีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก
<b>ROO2</b> ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ	15	20	● ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ มีความเสี่ยงในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่าลูกค้าไม่ได้รับการพึงพอใจในเรื่องการบริการ ทำให้กิจการมีการควบคุม โดย ให้ยึดเสมอว่าลูกค้าเปรียบเสมือนบุคคลในครอบครัว
	15	20	● ให้บริการด้วยความใส่ใจ และพร้อมให้คำปรึกษาอยู่เสมอ

ตารางที่ 4.24 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	จำนวนกิจการที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ</b>			
<b>ROO2</b> ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับ ความพึงพอใจจากการใช้บริการ (ต่อ)	15	19	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการออกใบรายละเอียดการแลกเปลี่ยนเงินทุกครั้ง เพื่อสามารถตรวจสอบยอดได้ทั้งสองฝ่าย</li> <li>มีการสอบถามด้านคุณภาพการให้บริการหรือเหตุผลที่ลูกค้าตัดสินใจเข้ามาใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินตนเองและคู่แข่งรายอื่น</li> </ul>
<b>ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย</b>			
<b>ROL1</b> ความเสี่ยงจากการถูกฟ้อง ดำเนินคดีจากการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 หรือถูกลูกค้าฟ้องร้อง	17	17	<ul style="list-style-type: none"> <li>ในการประกอบกิจการแลกเปลี่ยนเงินตรามีความจำเป็นต้องจดทะเบียนพาณิชย์ และปฏิบัติตามพ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 ดังนั้นกิจการสามารถควบคุมความเสี่ยงได้โดยการไปจดทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมาย</li> <li>มีการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด เช่น ให้ลูกค้าชาวไทยต้องแสดงบัตรประชาชน และลูกค้าชาวต่างประเทศต้องแสดงหนังสือเดินทางทุกครั้งทำการแลกเปลี่ยนเงิน</li> </ul>

ตารางที่ 4.24 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	จำนวนกิจการที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงจากบุคลากร</b>			
<b>ROE1</b> ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน	15	17	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจการแลกเปลี่ยนเงินมีความเห็นว่าความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงานมีความเสี่ยงในระดับสูง โดยส่วนใหญ่มีการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้น โดยเมื่อได้รับเงินจากลูกค้า ควรมีการนับก่อนทุกครั้ง เพื่อตรวจสอบจำนวนเงินว่าตรงกับที่ลูกค้าแจ้งมาหรือไม่ และทำการนับเงินที่ต้องแลกเปลี่ยนให้ลูกค้าอย่างน้อยสองครั้ง โดยต้องถูกต้องทั้งด้านจำนวน และชนิดของธนบัตร</li> </ul>
	15	17	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจการมีการออกใบรายละเอียดการแลกเปลี่ยนทุกครั้ง โดยทำการระงับเช็คเงิน ในจำนวนเงินที่แลกเปลี่ยนจากเงินสกุลหนึ่ง เมื่อคำนวณกับอัตราแลกเปลี่ยน ณ ขณะนั้นแล้วทำให้เปลี่ยนเป็นเงินอีกสกุลหนึ่งเท่าไร ระบุวันที่แลกเปลี่ยน และลงลายเซ็นของพนักงาน</li> </ul>
<b>ROE2</b> ความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย ทำให้	19	19	<ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงานส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่รู้จักคุ้นเคย หรือเป็นบุคคลในครอบครัว ใช้วิธีการควบคุมความเสี่ยง โดยการวางให้เป็นกิจการในครอบครัว</li> </ul>
กิจการสูญเสียเวลาในการสอนงาน	15	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>คัดเลือกพนักงานที่มีความอดทน และมีการแจ้งถึงรายละเอียดงานให้ชัดเจน</li> </ul>

ตารางที่ 4.24 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	จำนวนกิจการที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงจากบุคลากร</b>			
<b>ROE2</b> ความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย ทำให้กิจการสูญเสียเวลาในการสอนงาน	15	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างขวัญ และกำลังใจแก่พนักงาน ให้พนักงานรู้สึกรัก และเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ เหมือนอยู่ในครอบครัว และพร้อมที่จะก้าวผ่านทุกปัญหาไปพร้อมกัน</li> </ul>
<b>ROE3</b> ความเสี่ยงจากการที่พนักงานการทุจริต	20	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจการแลกเปลี่ยนเงินตราส่วนมากเป็นระบบแบบเครือข่าย พนักงานเป็นคนที่รู้จักสามารถไว้วางใจได้ ดังนั้นจึงไม่กังวลในปัญหาเรื่องการทุจริต</li> </ul>
	15	17	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการจดบันทึกหรือออกหลักฐานใบเสร็จ เมื่อมีการรับแลกเปลี่ยนเงินในแต่ละครั้ง เพื่อสามารถให้กิจการตรวจสอบได้ว่ามีในแต่ละวันมีการรับและจ่ายเงินจำนวนเท่าใด</li> </ul>
	10	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการสอบถามประวัติ จากคนที่รู้จักก่อนรับเข้าทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น หรือจัดทำเอกสารการค้ำประกัน เอกสารข้อมูลของบุคคลที่จะเป็นฝ่ายรับผิดชอบหากพนักงานทุจริต</li> </ul>



ตารางที่ 4.24 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	จำนวนกิจการที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงจากบุคลากร</b>			
<b>ROE3</b> ความเสี่ยงจากการที่พนักงานการ ทุจริต (ต่อ)	9	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกให้พนักงานไม่ประพฤติทุจริต</li> </ul>
	11	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดบทลงโทษ หรือแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดการทุจริต ซึ่งโดยขั้นแรกจะเป็นการกล่าวตักเตือนและพูดคุยเพื่อหาแนวทางแก้ไข</li> </ul>
	18	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่ให้พนักงานคนใดคนหนึ่งถือเงินจำนวนมาก และกำหนดความรับผิดชอบในการดูแลเงิน เช่น ในแต่ละวันมีเงินไทยหมุนเวียนสามแสน ตอนสิ้นวันจะต้องมีเงินที่ริงกิตกลับเข้ามาอย่างน้อย สามหมื่นห้าพันริงกิต</li> </ul>

ตารางที่ 4.25 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน

ความเสี่ยงด้านการเงิน	จำนวนกิจการที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงในการบริหารเงิน</b>			
<b>RFF1</b> ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย	13	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจการส่วนใหญ่มีการกู้เงินเพื่อนำมาลงทุน เนื่องจากธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา มีความจำเป็นต้องใช้เงินในการหมุนเวียนสูง ยังมีเงินลงทุนมาก ยิ่งเพิ่มโอกาสในการซื้อขายเงินตราต่างประเทศมากขึ้น กิจการควบคุมความเสี่ยง โดยวางแผนหรือกำหนดเป้าหมาย เพื่อหาผลตอบแทนให้มากกว่าค่าใช้จ่ายของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ทำให้กิจการไม่ติดขัดในการดำเนินการ</li> </ul>
	10	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้เงินทุนส่วนตัวแทนการกู้เงินจากธนาคาร ดังนั้นจึงไม่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน</li> </ul>
<b>RFF2</b> ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน	10	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>อัตราแลกเปลี่ยนมีการเปลี่ยนแปลงไม่เว้นแต่ละวัน และในบางครั้งอาจจะเปลี่ยนแปลงไปในรายชั่วโมงด้วย ทำให้กิจการมีความเสี่ยงสูงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน กิจการมีการจัดการความเสี่ยงโดยทำข้อตกลงสัญญาซื้อขายเพื่อกำหนดราคาขาย</li> </ul>

ตารางที่ 4.25 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านการเงิน	จำนวนกิจการที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงในการบริหารเงิน</b>			
<b>RFF2</b> ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน (ต่อ)			<p>ดังนั้น หน้าที่ในการบริหารของกิจการ คือ ต้องรับซื้อเงินมาเลเซียในราคาต่ำเพื่อสร้างกำไรในการซื้อขายแต่ละวัน ตัวอย่างเช่น กิจการ ก กำหนดราคาขายเงินริงกิตกับกิจการ ข ไว้อยู่ที่ 8.50 บาทต่อริงกิต ดังนั้น กิจการ ก ต้องรับซื้อเงินริงกิตในราคาต่ำ</p>
	14	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำไรของกิจการเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน แต่กิจการควรมีประสบการณ์ในการซื้อขายเงิน เพื่อรู้ว่าเมื่อใดควรเก็บเมื่อใดควรขาย</li> </ul>
	15	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้</li> </ul>
<b>RFF3</b> ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ	17	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจการมีความจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนมาก ยังมีเงินลงทุนมาก ยิ่งเพิ่มโอกาสในการซื้อขายเงินตราต่างประเทศมากขึ้น ดังนั้นกิจการควรมีการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีในมุมมองของสถาบันการเงิน เพื่อเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะสามารถขอเงินกู้จากธนาคารได้ง่ายขึ้น</li> </ul>

ตารางที่ 4.25 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านการเงิน	จำนวนกิจการที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงในการบริหารเงิน</b>			
<b>RF3</b> ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ (ต่อ)	17	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีผลประกอบการที่ดี คือ ไม่ก่อหนี้มากจนเกินไป มีความสามารถในการชำระหนี้สิน</li> </ul>
<b>RF4</b> ความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมือ	15	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจการมีความเสี่ยงจากการที่ขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมืออยู่ในระดับสูง ในกรณีมีผู้ต้องการเงินตราต่างประเทศแต่กิจการมีเงินสดดังกล่าวไม่เพียงพอ จึงทำให้ต้องมีการจัดการที่ดีที่จะสามารถหมุนเวียนเงินตราต่าง ๆ ได้ทันกับความต้องการของลูกค้า สามารถควบคุมโดยการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับร้านแลกเปลี่ยนเงินตรา เพื่อช่วยลดโอกาสในการขาดเงินสกุลต่าง เมื่อมีเหตุจำเป็นต้องใช้เงิน</li> </ul>
<b>RF5</b> ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน	9	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน มีความเสี่ยงในระดับที่สูง เนื่องจากเป็นกิจการที่มีการแลกเปลี่ยนของเงินสดตลอดเวลา ดังนั้นกิจการส่วนใหญ่ควบคุมความเสี่ยง โดยมีการสร้างห้องสำหรับแลกเปลี่ยนเงินโดยเฉพาะไว้ด้านในสุดของร้าน โดยทำลูกกรงเหล็กเพื่อป้องกันการโจรกรรม ซึ่งมีค่าใช้จ่าย 100,000 – 300,000 บาท</li> </ul>

ตารางที่ 4.25 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านการเงิน	จำนวนกิจการที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงในการบริหารเงิน</b>			
<b>RFF5</b> ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของ	10	10	● ติดกล้องวงจรปิดเพื่อบันทึกภาพ ป้องกันการโจรกรรม และการทุจริต
เงินสด และทรัพย์สิน (ต่อ)	15	18	● ด้านการเก็บรักษาเงิน จะใช้วิธีการเก็บเข้าตู้নিরক্ষโดยต้องมีลูกกุญแจอย่างน้อยสองดอก และตั้งอยู่ในที่ลับตาคน หรือในบางกิจการจะใช้วิธีการฝากเงินเข้าธนาคารเพื่อลดความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรม
	9	9	● มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อควบคุม ดูแลป้องกัน และรักษา ชีวิตและทรัพย์สินของกิจการ
	18	20	● แบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเงินและการบันทึกบัญชีให้ชัดเจน
	15	20	● กำหนดให้มีการตรวจยอดเงินกับหลักฐานการรับเงินทุกครั้ง
<b>ความเสี่ยงด้านเครดิต</b>			
<b>RFC1</b> ความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้	10	20	● ความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้ามีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง
ของลูกค้า			เนื่องจากกิจการไม่มีการขายเชื่อมากนัก ซึ่งส่วนมากแล้วจะให้เฉพาะลูกค้าที่รู้จักกันดี แต่มีข้อตกลงว่าจะต้องชำระเงินภายใน 2 วัน

ตารางที่ 4.25 แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านการเงิน	จำนวนกิจการที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงด้านเครดิต</b>			
<b>RFC1</b> ความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า (ต่อ)	17	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>สำหรับกิจการที่มีการติดต่อกันเป็นประจำ จะทำการศึกษาและเก็บประวัติเพื่อวิเคราะห์ถึงความสามารถด้านการชำระเงิน หากลูกค้ารายใดใช้เวลาชำระเงินนาน จะมีการกำหนดเงื่อนไข หรือมีติดตามอยู่เสมอ หรือไม่อนุญาตให้ค้างชำระ</li> </ul>
<b>RFC2</b> ความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเป็นพิเศษ	10	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจการไม่ได้มีการปล่อยให้ค้างชำระเงินเป็นเวลานานกว่า 2 วัน โดยส่วนใหญ่ลูกค้าที่กิจการให้สินเชื่อ นั้น ได้แก่ ร้านแลกเปลี่ยนเงินตราที่รู้จักดี แต่อย่างไรก็ตามจะไม่มีกรให้สินเชื่อมากเกินไป เนื่องจากกิจการต้องมีเงินสดเพื่อใช้ในการดำเนินงานเช่นกัน</li> </ul>

ตารางที่ 4.26 แนวทางการจัดการระดับด้านสารสนเทศ

ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ	จำนวนกิจกรรมที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการเงิน</b>			
<b>RIF1</b> ความเสี่ยงจากการประเมินภาษีไม่ถูกต้อง เพราะข้อมูลไม่เพียงพอ	20	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>● กิจกรรมใช้วิธีการจ้างบริษัทรับจัดทำบัญชี โดยกิจการมีหน้าที่เพียงเตรียมข้อมูลให้เพียงพอ เช่น มีการออกใบแสดงรายละเอียดทุกครั้งที่มีการแลกเปลี่ยนเงิน การเก็บเอกสารซื้อขายไว้ให้พร้อมเพื่อจัดทำบัญชี</li> </ul>
	12	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการศึกษาหาความรู้ทางด้านบัญชี เพื่อสามารถจัดทำบัญชีเอง</li> </ul>
<b>RIF2</b> ความเสี่ยงในรายงานทางการเงินที่ผิดต่อระเบียบ	20	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการจ้างบริษัทรับจัดทำบัญชี เพื่อควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากรายงานทางการเงินที่ผิดพลาด</li> </ul>
	10	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ยึดหลัก 5ร คือ รู้กฎหมาย รู้สิทธิ รู้แนวทางการประเมิน รู้เขา รู้เรา รู้จักเตรียมการ</li> </ul>
	12	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำเล่มเดียว หรือการทำรายงานทางการเงินที่สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของกิจการ</li> </ul>
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการดำเนินงาน</b>			
<b>RIO1</b> ความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด	20	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยนในปัจจุบันใช้ระบบแบบลอยตัวที่ผันแปรตามกลไกตลาด ดังนั้นจึงมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา กิจการจึงใช้วิธีการควบคุมโดยติดตามข้อมูลข่าวสารอย่างทันเหตุการณ์อยู่เสมอเหมือนกับการเล่นหุ้น</li> </ul>

ตารางที่ 4.26 แนวทางการจัดการระดับด้านสารสนเทศ (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ	จำนวนกิจกรรมที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการดำเนินงาน</b>			
<b>RIO1</b> ความเสี่ยงจากการประเมินราคาขาย ผิดพลาด (ต่อ)	17	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>หากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปกติขึ้น เช่น การก่อการร้าย การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ฯ จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนมาก ดังนั้นกิจกรรมควรหลีกเลี่ยงการลงทุนเมื่อตลาดมีความอ่อนไหว และไปลงทุนด้านอื่นแทน</li> </ul>
	15	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการติดต่อกับกลุ่มลูกค้าเพื่อแลกเปลี่ยนราคาขายในตลาดให้ใกล้เคียงกัน</li> </ul>
	20	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>ก่อนทำการซื้อขายเงินตราต่างประเทศต้องมีการคำนวณ และสรุปราคาขายขั้นต่ำ</li> </ul>
<b>RIO2</b> ความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยใน การทำงาน	10	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการอบรมให้พนักงานมีความคุ้นชินกับอุปกรณ์ใหม่ ๆ เพื่อไม่ดำเนินการผิดพลาดจนเกิดอันตราย</li> </ul>
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านเทคโนโลยี</b>			
<b>RIT1</b> ความเสี่ยงจากการขัดข้องของ เทคโนโลยี	10	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการตรวจเช็คอุปกรณ์ที่ใช้อยู่เสมอ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่ต้องใช้ทุกวัน</li> </ul>
	18	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>เลือกซื้อสินค้าที่มีคุณภาพ มีการรับประกันสินค้า</li> </ul>
	15	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการศึกษาคู่มือการใช้งาน เช่น เรียนรู้ว่าเครื่องนับธนบัตรไม่ควรใส่ธนบัตรครั้ง ละมาก ๆ จะทำให้เครื่องติด และทำให้เสียเวลาในการดำเนินงาน</li> </ul>



ตารางที่ 4.26 แนวทางการจัดการระดับด้านสารสนเทศ (ต่อ)

ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ	จำนวนกิจการที่ปฏิบัติ		แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ก่อน	หลัง	
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านเทคโนโลยี</b>			
<b>RIT2</b> ความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน	18	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการแลกเปลี่ยนเงินตรา ได้แก่ เครื่องนับธนบัตร เครื่องตรวจธนบัตรปลอม ขีผึ้งนับธนบัตร ตู้নিরภัย เห็นได้ว่าอุปกรณ์ที่จำนวนไม่มาก แต่มีความจำเป็นต้องใช้ทุกวัน ดังนั้นกิจการส่วนใหญ่จึงมีการปรึกษากับคู่ค้า หรือร้านค้าเพื่อเลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับลักษณะงานของตน</li> </ul>

#### 4.5 เปรียบเทียบระดับความเสี่ยงก่อน และหลังการนำแนวทางการจัดการความเสี่ยงไปปฏิบัติ

จากการรวบรวมแนวทางการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา และนำไปให้ผู้ประกอบกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลาจำนวน 20 กิจการไปปฏิบัติ โดยใช้เวลา 10 วัน ตั้งแต่วันที่ 8 – 17 เมษายน 2559 ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นก่อน และหลังการนำแนวทางการจัดการความเสี่ยงไปปฏิบัติ เพื่อวัดระดับของความพึงพอใจต่อแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่จัดทำขึ้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ก่อนและหลังจัดการความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	$\bar{x}$	
	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>รวมความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก</b>	<b>11.18</b>	<b>10.00</b>
<b>ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน</b>		
RSI1 ความเสี่ยงจากการดำเนินกลยุทธ์ผิดพลาด	8.67	7.60
RSI2 ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน	10.87	10.53
<b>รวมความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน</b>	<b>9.77</b>	<b>9.07</b>
<b>รวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์</b>	<b>10.47</b>	<b>9.53</b>

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ก่อนและหลังจัดการความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	$\bar{x}$	
	ก่อน	หลัง
<b>ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ</b>		
<b>ROO1</b> ความเสี่ยงจากการที่กิจการใช้เวลานานในการดำเนินงานเพื่อแลกเปลี่ยนเงินตราต่อลูกค้าหนึ่งราย	7.52	7.50
<b>ROO2</b> ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ	7.98	7.59
<b>รวมความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ</b>	<b>7.75</b>	<b>7.55</b>
<b>ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย</b>		
<b>ROL1</b> ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องดำเนินคดีจากการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 หรือถูกลูกค้าฟ้องร้อง	6.66	6.66
<b>รวมความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย</b>	<b>6.66</b>	<b>6.66</b>
<b>ความเสี่ยงจากบุคลากร</b>		
<b>ROE1</b> ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน	10.98	10.77
<b>ROE2</b> ความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย	7.00	5.87
<b>ROE3</b> ความเสี่ยงจากการที่พนักงานการทุจริต	8.67	6.87
<b>รวมความเสี่ยงจากบุคลากร</b>	<b>8.88</b>	<b>7.84</b>
<b>รวมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ</b>	<b>7.76</b>	<b>7.35</b>

ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงด้านการเงิน ก่อนและหลังจัดการความเสี่ยง

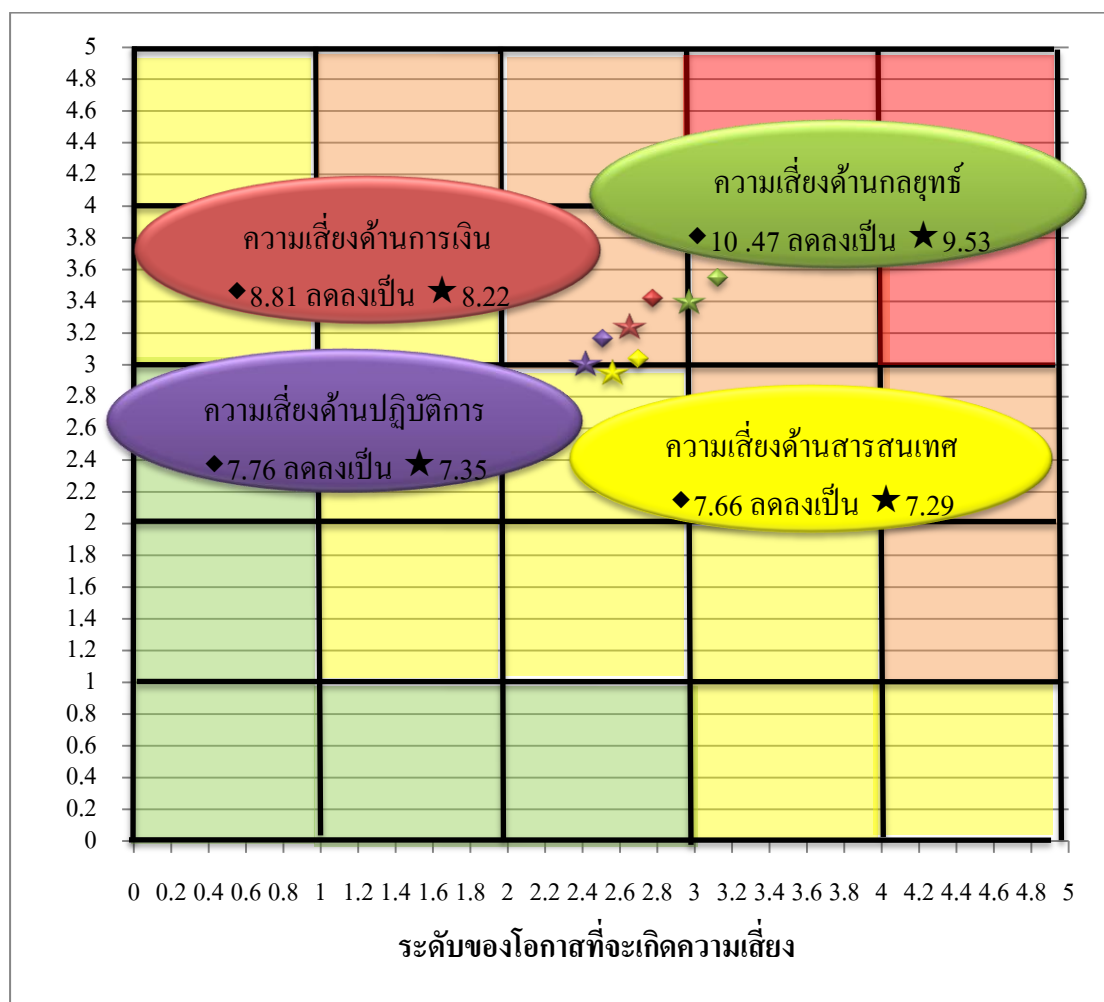
ความเสี่ยงด้านการเงิน	$\bar{x}$	
	ก่อน	หลัง
<b>ความเสี่ยงในการบริหารเงิน</b>		
<b>RFF1</b> ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย	8.01	7.93
<b>RFF2</b> ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน	16.13	14.00
<b>RFF3</b> ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ	9.87	9.07
<b>RFF4</b> ความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมือ	11.00	10.87
<b>RFF5</b> ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน	12.07	11.40
<b>รวมความเสี่ยงในการบริหารเงิน</b>	<b>11.42</b>	<b>10.65</b>
<b>ความเสี่ยงด้านเครดิต</b>		
<b>RFC1</b> ความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า	6.41	6.33
<b>RFC2</b> ความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเกินไปเป็นพิเศษ	6.00	5.25
<b>รวมความเสี่ยงด้านเครดิต</b>	<b>6.21</b>	<b>5.79</b>
<b>รวมความเสี่ยงด้านการเงิน</b>	<b>8.81</b>	<b>8.22</b>

ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงด้านสารสนเทศ ก่อนและหลังจัดการความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ	$\bar{x}$	
	ก่อน	หลัง
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการเงิน</b>		
<b>RIF1</b> ความเสี่ยงจากการประเมินภาษีไม่ถูกต้อง เพราะข้อมูลไม่เพียงพอ	6.26	6.00
<b>RIF2</b> ความเสี่ยงในรายงานทางการเงินที่ผิดต่อระเบียบ	7.93	7.40
<b>รวมความเสี่ยงสารสนเทศด้านการเงิน</b>	<b>7.10</b>	<b>6.70</b>
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการดำเนินงาน</b>		
<b>RIO1</b> ความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด	8.94	8.70
<b>RIO2</b> ความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน	9.08	8.80
<b>รวมความเสี่ยงสารสนเทศด้านการดำเนินงาน</b>	<b>9.01</b>	<b>8.75</b>
<b>ความเสี่ยงสารสนเทศด้านเทคโนโลยี</b>		
<b>RIT1</b> ความเสี่ยงจากการขัดข้องของเทคโนโลยี	7.23	7.23
<b>RIT2</b> ความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน	6.53	5.60
<b>รวมความเสี่ยงสารสนเทศด้านเทคโนโลยี</b>	<b>6.88</b>	<b>6.42</b>
<b>รวมความเสี่ยงด้านสารสนเทศ</b>	<b>7.66</b>	<b>7.29</b>

ภาพที่ 4.2

แสดงระดับความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา 20 กิจกรรมที่นำความเสี่ยง ไปปฏิบัติ



จากภาพที่ 4.2 พบว่าหลังจากที่ผู้ประกอบธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศภายในจังหวัดสงขลา ได้นำแนวทางในการจัดการความเสี่ยงไปปฏิบัติแล้วนั้น พบว่าระดับความเสี่ยงในภาพรวมของกิจการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านสารสนเทศ มีความเสี่ยงในระดับที่ลดลง

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

สำหรับบทที่ 5 เป็นการสรุปผลการศึกษา เรื่องการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสามารถระบุความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับธุรกิจ ระดับของผลกระทบของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น จัดทำแนวทางป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสมที่สามารถนำมาปฏิบัติได้ และมีข้อเสนอแนะเพื่อสามารถนำไปใช้ในการทำวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดแยกตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท (กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2556) ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงรายละเอียดของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศภายในจังหวัดสงขลา

ความเสี่ยง	คำอธิบาย
<b>1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์</b>	
<b>1.1 ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก</b>	
1.1.1 การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ เมื่อเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศมีการชะลอตัวลง ส่งผลให้ประชาชนไม่กล้าใช้จ่ายใช้สอย ทำให้ความต้องการแลกเปลี่ยนเงินตรา เพื่อที่จะเดินทางไปต่างประเทศ หรือแลกเปลี่ยนเพื่อซื้อขายสินค้ามีน้อยลงตามไปด้วย
1.1.2 การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายระเบียบข้อบังคับ	ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา
1.1.3 ความเสี่ยงจากคู่แข่งทางธุรกิจ	ความเสี่ยงจากการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งเกิดจากการที่มีคู่แข่งจำนวนมาก หรือมีการแข่งขันที่รุนแรง

**ตารางที่ 5.1** แสดงรายละเอียดของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ  
ภายในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

ความเสี่ยง	คำอธิบาย
1.1.4 อุปสรรคจากธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม	ความเสี่ยงที่เกิดจากอัคคีภัย อุทกภัย
<b>1.2 ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน</b>	
1.2.1 ความเสี่ยงจากการดำเนินงาน กลยุทธ์ผิดพลาด	ความเสี่ยงจากการที่กิจการไม่มีระบบในการทำงาน ทำให้ไม่สามารถดำเนินกิจการเพื่อบรรลุเป้าหมายของกิจการได้
1.2.2 ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน	ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า ที่ต้องการความมั่นใจในการเข้าใช้บริการ จากมุมมองของคู่ค้าที่ต้องการพันธมิตรที่ดี และจากมุมมองของสถาบันการเงินที่กิจการต้องการแหล่งทุนเพิ่ม
<b>2. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ</b>	
<b>2.1 ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ</b>	
2.1.1 ความเสี่ยงจากการที่กิจการใช้เวลาในการดำเนินงานเพื่อแลกเปลี่ยนเงินตราต่อลูกค้าหนึ่งราย	ความเสี่ยงจากการที่กิจการใช้เวลาที่นานเกินไปจนทำให้สูญเสียโอกาสในการรับลูกค้าเพิ่ม หรือทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจ
2.1.2 ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ	ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการเข้าใช้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ ทำให้ลูกค้าไม่กลับมาใช้บริการอีก
<b>2.2 ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีตามกฎหมาย</b>	
2.2.1 ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องดำเนินคดีจากการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 หรือถูกลูกค้าฟ้องร้อง	ความเสี่ยงจากการที่ดำเนินกิจการให้อยู่ในภาวะเสี่ยงจากการถูกฟ้องดำเนินคดีจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือถูกฟ้องร้องจากลูกค้า



**ตารางที่ 5.1** แสดงรายละเอียดของความเสียหายที่เกิดขึ้นกับธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ  
ภายในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

ความเสี่ยง	คำอธิบาย
<b>2.3 ความเสี่ยงจากบุคลากร</b>	
2.3.1 ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน	ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน ที่เกิดจากความประมาท
2.3.2 ความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย	ความเสี่ยงที่เกิดจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย ทำให้กิจการสูญเสียเวลาในการสอนงาน
2.3.3 ความเสี่ยงจากการที่พนักงานการทุจริต	ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่พนักงานการทุจริต ยักยอกเงิน สร้างความเสียหายต่อกิจการ
<b>3. ความเสี่ยงด้านการเงิน</b>	
<b>3.1 ความเสี่ยงในการบริหารเงิน</b>	
3.1.1 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย	ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย ทำให้กิจการที่มีการกู้ยืมเงินจะต้องเสียดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น
3.1.2 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน	ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน ทำให้กิจการเกิดผลกำไรและขาดทุน
3.1.3 ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ	ความเสี่ยงจากการที่กิจการจะจัดหาเงินทุนมาเพื่อใช้ในการดำเนินงาน
3.1.4 ความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน	ความเสี่ยงจากการที่กิจการเงินสดขาดมือ หรือขาดสภาพคล่องในการดำเนินงาน
3.1.5 ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน	ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน จากการถูกโจรกรรม การทุจริต
<b>3.2 ความเสี่ยงด้านเครดิต</b>	
3.2.1 ความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า	ความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า ทำให้กิจการไม่สามารถเก็บหนี้ได้ เกิดเป็นหนี้สูญ
3.2.2 ความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเกินไปเป็นพิเศษ	ความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเกินไปเป็นพิเศษ ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดหนี้สูญ

ตารางที่ 5.1 แสดงรายละเอียดของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ  
ภายในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

ความเสี่ยง	คำอธิบาย
<b>4. ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ</b>	
<b>4.1 ความเสี่ยงด้านสารสนเทศด้านการเงิน</b>	
4.1.1 ความเสี่ยงจากการประเมินภาษีไม่ถูกต้อง	ความเสี่ยงจากการประเมินภาษีไม่ถูกต้อง เพราะข้อมูลไม่เพียงพอ ทำให้มีผลทางด้าน
4.1.2 ความเสี่ยงในรายงานทางการเงินที่ผิดต่อระเบียบ	ความเสี่ยงในรายงานทางการเงินที่ผิดต่อระเบียบ ทำให้ภาพลักษณ์ของกิจการเสียหาย
<b>4.2 ความเสี่ยงด้านสารสนเทศด้านการดำเนินงาน</b>	
4.2.1 ความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด	ความเสี่ยงจากการที่มีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะใช้ประเมินราคาขาย ทำให้เกิดการผิดพลาด ส่งผลให้กิจการขาดทุน
4.2.2 ความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน	ความเสี่ยงจากการไม่รู้ขั้นตอนในการดำเนินงานทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย
<b>4.3 ความเสี่ยงด้านสารสนเทศด้านเทคโนโลยี</b>	
4.3.1 ความเสี่ยงจากการจัดซื้อของเทคโนโลยี	ความเสี่ยงจากการจัดซื้อของเทคโนโลยี อินเทอร์เน็ตล่ม เครื่องนับธนบัตรจัดซื้อ
4.3.2 ความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน	ความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน ทำให้ไม่สามารถช่วยให้ดำเนินงานสะดวกขึ้น

2) ลำดับของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ  
ภายในจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 5.2 แสดงจำนวนระดับความเสี่ยงแต่ละประเภทที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา (เรียงตามลำดับความเสี่ยงจากมากไปน้อย)

ตัว แปร	ความเสี่ยง	จำนวน ความ เสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (เรื่อง)			
			ต่ำ	ปาน กลาง	สูง	สูงมาก
RFF	ความเสี่ยงในการบริหารเงิน	5		1	4	
RSE	ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก	4		2	2	
RIO	ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการดำเนินงาน	2		1	1	
RSI	ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน	2		1	1	
ROE	ความเสี่ยงจากบุคลากร	3		2	1	
ROO	ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ	2		2		
ROL	ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย	1		1		
RIT	ความเสี่ยงสารสนเทศด้านเทคโนโลยี	2		2		
RIF	ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการเงิน	2		2		
RFC	ความเสี่ยงด้านเครดิต	2		2		
รวม		25	-	16	9	-

จากตารางที่ 5.2 แสดงจำนวนระดับความเสี่ยงแต่ละประเภทที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา โดยเรียงตามระดับความเสี่ยงจากมากไปน้อยตามลำดับ ดังนี้

**ลำดับที่ 1 ความเสี่ยงในการบริหารเงิน** มีความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง คะแนนความเสี่ยงอยู่ที่ 10.83 โดยความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ ความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมือ และความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน มีความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง ส่วนความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง

**ลำดับที่ 2 ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก** มีความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง คะแนนความเสี่ยงอยู่ที่ 10.67 โดยความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และความเสี่ยงจากคู่แข่งขั้นทางธุรกิจ มีความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง ส่วนการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ความเสี่ยงจากอุปสรรคจากธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง

**ลำดับที่ 3 ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการดำเนินงาน** มีความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง คะแนนความเสี่ยงอยู่ที่ 9.25 โดยความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน มีความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง และความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง

**ลำดับที่ 4 ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน** มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนความเสี่ยงอยู่ที่ 8.70 โดยความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน มีความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง และความเสี่ยงจากการดำเนินกลยุทธ์ผิดพลาด มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง

**ลำดับที่ 5 ความเสี่ยงจากบุคลากร** มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนความเสี่ยงอยู่ที่ 7.96 โดยความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน มีความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง ส่วนความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย และความเสี่ยงจากการที่พนักงานการทุจริต มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง

**ลำดับที่ 6 ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ** มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนความเสี่ยงอยู่ที่ 7.59 โดยความเสี่ยงจากการที่กิจการใช้เวลานานในการดำเนินงาน และความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง

**ลำดับที่ 7 ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย** เนื่องจากถูกฟ้องดำเนินคดีจากการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 หรือถูกลูกค้าฟ้องร้อง มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนความเสี่ยงอยู่ที่ 6.66

**ลำดับที่ 8 ความเสี่ยงสารสนเทศด้านเทคโนโลยี** มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนความเสี่ยงอยู่ที่ 6.30 โดยความเสี่ยงจากการขัดข้องของเทคโนโลยี และความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง

**ลำดับที่ 9 ความเสี่ยงสารสนเทศด้านการเงิน** มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนความเสี่ยงอยู่ที่ 6.17 โดยความเสี่ยงจากการประเมินภาษีไม่ถูกต้อง และความเสี่ยงในรายงานทางการเงินที่ผิดต่อระเบียบ มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง

**ลำดับที่ 10 ความเสี่ยงด้านเครดิต** มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนความเสี่ยงอยู่ที่ 5.82 โดยความเสี่ยงจากการผัดนัดชำระหนี้ของลูกค้า และความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเป็นพิเศษ มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าความเสี่ยงที่กิจการควรให้ความสำคัญ และเป็นความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูง มีทั้งหมด 9 ความเสี่ยง ดังนี้ ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ ความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมือ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ความเสี่ยงจากคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ ความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน และความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน

### 3) แนวทางการจัดการความเสี่ยงของผู้ประกอบกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราภายในจังหวัดสงขลา

จากการสัมภาษณ์ ผู้ประกอบกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 60 กิจการ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวม และจัดทำแนวทางการจัดการความเสี่ยง โดยสามารถสรุปได้ตามตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 แนวทางการจัดการความเสี่ยง

ความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น</li> <li>ขอความร่วมมือช่วยกันประหยัด เพื่อไม่สร้างค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น</li> </ul>
ความเสี่ยงการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น</li> <li>กิจการมีการติดตาม และแลกเปลี่ยนข่าวสารในแวดวงธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินอยู่เสมอ ดังนั้นจึงมีความพร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้</li> </ul>

ตารางที่ 5.3 แนวทางการจัดการความเสี่ยง (ต่อ)

ความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
ความเสี่ยงจากคู่แข่งขั้นทางธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น</li> <li>● สร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์</li> <li>● มีการกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้า เช่น เสนอขายเงินตราต่างประเทศ กรณีลูกค้าต้องการเดินทางไปต่างประเทศ เพื่อประหยัดเวลา</li> </ul>
อุปสรรคจากธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น</li> <li>● มีการทำประกันภัย เพื่อถ่ายโอนความเสียหายที่เกิดขึ้น จากการเกิดภัยต่าง ๆ ให้กับบริษัทประกันภัย</li> <li>● ปัญหาความไม่สงบในชายแดนภายใต้เป็นปัญหาจากภายนอกที่ไม่สามารถจัดการได้ กิจการสามารถให้ความช่วยเหลือ โดยเป็นอีกหนึ่งแรงที่ช่วยดูแลความเรียบร้อย และช่วยรายงานเมื่อเจอสิ่งผิดปกติต่าง ๆ</li> </ul>
ความเสี่ยงจากการดำเนินกลยุทธ์ ผิดพลาด	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการพูดคุยกับพนักงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเน้นย้ำถึงเป้าหมายของกิจการ และมีแนวทางปฏิบัติไปในทางเดียวกัน</li> <li>● ทบทวนเป้าหมายของกิจการ และหาว่าสาเหตุใดที่ทำให้กิจการไม่ประสบผลสำเร็จ และมีแนวทางแก้ไขหากการดำเนินงานที่ทำอยู่ไม่ประสบผลสำเร็จ</li> </ul>
ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>● กิจการจะควรที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า มีมาตรฐานที่ดีในการให้บริการ เพื่อสร้างลูกค้าเพิ่มจากการบอกต่อของลูกค้า โดยมีการตรวจสอบธนบัตรให้ครบก่อนที่จะจ่ายเงินให้ลูกค้า</li> </ul>

ตารางที่ 5.3 แนวทางการจัดการความเสี่ยง (ต่อ)

ความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เน้นย้ำกับลูกค้าเสมอในการนับเงินซ้ำก่อนออกจากร้าน เพื่อเพิ่มความไว้วางใจจากลูกค้า โดยลูกค้าต้องมั่นใจว่าจะไม่โดนหลอกไม่โดนชนบัตรปลอม ไม่ได้รับบัตรที่หมดอายุไม่สามารถใช้ได้</li> </ul>
ความเสี่ยงจากการที่กิจการใช้เวลานานในการดำเนินงานเพื่อแลกเปลี่ยนเงินตราต่อลูกค้าหนึ่งราย	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการฝึกฝนพนักงานให้เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงานที่นานเกินไป</li> <li>● ใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องนับธนบัตร เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงานลง</li> <li>● แนะนำให้ลูกค้ารวบรวมเงินเพื่อนำมาแลกกับทางร้าน เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอย</li> <li>● มีพนักงานที่เพียงพอ พร้อมให้บริการ เพื่อรองรับกรณีที่ลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก</li> </ul>
ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับ ความพึงพอใจจากการใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● กิจการสามารถจัดการความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ โดยมีการให้บริการที่ประทับใจเสมือนบุคคลในครอบครัว</li> <li>● ให้บริการด้วยความใส่ใจ และพร้อมให้คำปรึกษาอยู่เสมอ</li> <li>● มีการออกไปรายละเอียดการแลกเปลี่ยนเงินทุกครั้ง เพื่อสามารถตรวจสอบยอดได้ทั้งสองฝ่าย</li> <li>● มีการสอบถามถึงคุณภาพการให้บริการหรือเหตุผลที่ลูกค้าตัดสินใจเข้ามาใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินตนเอง และคู่แข่งรายอื่น</li> </ul>

ตารางที่ 5.3 แนวทางการจัดการความเสี่ยง (ต่อ)

ความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
<p>ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องดำเนินคดีจากการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 หรือถูกลูกค้าฟ้องร้อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ในการประกอบกิจการแลกเปลี่ยนเงินตรามีความจำเป็นต้องจดทะเบียนพาณิชย์ และปฏิบัติตามพ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 ดังนั้นกิจการสามารถควบคุมความเสี่ยงได้โดยการจดทะเบียน</li> <li>● มีการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด เช่น ให้ลูกค้าชาวไทยต้องแสดงบัตรประชาชน และลูกค้าชาวต่างประเทศต้องแสดงหนังสือเดินทางทุกครั้ง</li> </ul>
<p>ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เมื่อกิจการได้รับเงินจากลูกค้า ควรมีการนับก่อนทุกครั้ง เพื่อตรวจสอบจำนวนเงิน ว่าตรงกับที่ลูกค้าแจ้งมาหรือไม่ และทำการนับเงินที่ต้องแลกคืนให้ลูกค้าอย่างน้อยสองครั้ง โดยต้องถูกต้องทั้งด้านจำนวนและชนิดของธนบัตร</li> <li>● กิจการมีการออกใบรายละเอียดการแลกเปลี่ยนทุกครั้ง โดยทำการระบุนำเข้าเงิน ในจำนวนเงินที่แลกเปลี่ยนสกุลหนึ่ง เมื่อคำนวณกับอัตราแลกเปลี่ยน ณ ขณะนั้นแล้วทำให้เปลี่ยนเป็นเงินอีกสกุลหนึ่งเท่าไร ระบุวันที่แลกเปลี่ยน และลงลายเซ็นของพนักงาน</li> </ul>
<p>ความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย ทำให้กิจการสูญเสียเวลาในการสอนงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พนักงานส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่รู้จักคุ้นเคย หรือเป็นบุคคลในครอบครัว ใช้วิธีการควบคุมความเสี่ยงโดยการวางให้เป็นกิจการในครอบครัว</li> <li>● คัดเลือกพนักงานที่มีความอดทน และมีการแจ้งถึงรายละเอียดงานให้ชัดเจน</li> <li>● สร้างขวัญ และกำลังใจแก่พนักงาน ให้พนักงานรู้สึกรัก และเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ เหมือนอยู่ในครอบครัว และพร้อมที่จะก้าวผ่านทุกปัญหาไปพร้อมกัน</li> </ul>



### ตารางที่ 5.3 แนวทางการจัดการความเสี่ยง (ต่อ)

ความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
ความเสี่ยงจากการที่พนักงานการทุจริต	<ul style="list-style-type: none"> <li>● กิจกรรมแลกเปลี่ยนเงินตราส่วนมากเป็นระบบแบบเครือข่าย พนักงานเป็นคนที่รู้จักสามารถไว้วางใจได้ ดังนั้นจึงไม่กังวลในปัญหาเรื่องการทุจริต</li> <li>● ไม่ให้พนักงานคนใดคนหนึ่งถือเงินจำนวนมาก และกำหนดความรับผิดชอบในการดูแลเงิน เช่น มีเงินไทยหมุนเวียนสามแสน ตอนสิ้นวันจะต้องมีเงินที่ริงกิตกลับเข้ามาอย่างน้อย สามหมื่นห้าพันริงกิต</li> <li>● จัดบันทึกหรือออกหลักฐานใบเสร็จ เมื่อมีการรับแลกเปลี่ยนเงินในแต่ละครั้ง เพื่อสามารถให้กิจกรรมตรวจสอบได้ว่ามีในแต่ละวันมีการรับและจ่ายเงินจำนวนเท่าใด</li> <li>● สอบถามประวัติ จากคนที่รู้จักก่อนรับเข้าทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น หรือจัดทำเอกสารการค้ำประกัน เอกสารข้อมูลของบุคคลที่จะเป็นฝ่ายรับผิดชอบหากพนักงานทุจริต</li> <li>● อบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกให้พนักงานไม่ประพฤติทุจริต</li> <li>● กำหนดบทลงโทษ หรือแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดการทุจริต ซึ่งโดยขั้นแรกจะเป็นการกล่าวตักเตือนและพูดคุยเพื่อหาแนวทางแก้ไข</li> </ul>
ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย	<ul style="list-style-type: none"> <li>● สำหรับกิจการที่มีการกู้เงินเพื่อนำมาลงทุน เนื่องจากธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา มีความจำเป็นต้องใช้เงินในการหมุนเวียนสูง ยังมีเงินลงทุนมาก ยิ่งเพิ่มโอกาสในการซื้อขายเงินตราต่างประเทศมากขึ้น กิจการสามารถควบคุมความเสี่ยง โดยมีการวางแผนหรือกำหนดเป้าหมาย เพื่อหาผลตอบแทนให้มากกว่าค่าใช้จ่ายของอัตรา</li> </ul>

ตารางที่ 5.3 แนวทางการจัดการความเสี่ยง (ต่อ)

ความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
<p>ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน (ต่อ)</p>	<p>ดอกเบี้ยเงินกู้ ทำให้กิจการไม่ติดขัดในการดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ใช้เงินทุนส่วนตัวแทนการกู้เงินจากธนาคาร ดังนั้นจึงไม่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน</li> <li>● อัตราแลกเปลี่ยนมีการเปลี่ยนแปลงไม่เว้นแต่ละวัน และในบางครั้งอาจจะเปลี่ยนแปลงไปในรายชั่วโมงด้วย ทำให้กิจการมีความเสี่ยงที่สูงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน กิจการมีการจัดการความเสี่ยงโดยมีการทำข้อตกลงสัญญาซื้อขายเพื่อกำหนดราคาขาย ดังนั้น หน้าที่ในการบริหารของกิจการ คือ ต้องรับซื้อเงินมาเลเซียในราคาที่ต่ำเพื่อสร้างกำไรในการซื้อขายแต่ละวัน ตัวอย่างเช่น กิจการ ก กำหนดราคาขายเงินริงกิตกับกิจการ ข ไว้อยู่ที่ 8.50 บาทต่อริงกิต ดังนั้น กิจการ ก ต้องรับซื้อเงินริงกิตในราคาที่ต่ำกว่า 8.50 ลงมา จึงเกิดกำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน</li> <li>● กำไรของกิจการเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน แต่กิจการควรอาศัยประสบการณ์ในการซื้อขายเงิน เพื่อรู้ว่าเมื่อใดควรเก็บเมื่อใดควรขาย</li> <li>● ยอมรับความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้</li> </ul>

ตารางที่ 5.3 แนวทางการจัดการความเสี่ยง (ต่อ)

ความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การประกอบธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราโดยตรงมีความจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนมาก ยังมีเงินลงทุนมาก ยิ่งเพิ่ม โอกาสในการซื้อขายเงินตราต่างประเทศมากขึ้น ดังนั้นกิจการควรมีการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีทั้งในมุมมองของสถาบันการเงิน เพื่อเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะสามารถขอเงินกู้จากธนาคารได้ง่ายขึ้น</li> </ul>
ความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมือ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีผลประกอบการที่ดี คือ ไม่ก่อกวนมากเกินไป มีความสามารถในการชำระหนี้สิน</li> </ul>
ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการสร้างห้องสำหรับแลกเปลี่ยนเงิน โดยเฉพาะไว้ด้านในสุดของร้าน โดยทำลูกกรงเหล็กเพื่อป้องกันการโจรกรรม ซึ่งมีค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 100,000 ถึง 300,000 บาท</li> <li>● ติดกล้องวงจรปิดเพื่อบันทึกภาพ ป้องกันการโจรกรรม และการทุจริต</li> <li>● ด้านการเก็บรักษาเงิน จะใช้วิธีการเก็บเข้าตู้นิรภัย โดยต้องมีลูกกุญแจอย่างน้อยสองดอก และตั้งอยู่ในที่ลับตาคน หรือในบางกิจการจะใช้วิธีการฝากเงินเข้าธนาคารเพื่อลดความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรม</li> <li>● มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อควบคุม ดูแล ป้องกัน และรักษา ชีวิตและทรัพย์สินของกิจการ</li> <li>● แบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเงินและการบันทึกบัญชีให้ชัดเจน</li> <li>● กำหนดให้มีการตรวจยอดเงินกับหลักฐานการรับเงินทุกครั้ง</li> </ul>

ตารางที่ 5.3 แนวทางการจัดการความเสี่ยง (ต่อ)

ความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
ความเสี่ยงจากการผัดบังชำระหนี้ของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>แบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเงินและการบันทึกบัญชีให้ชัดเจน</li> </ul>
ความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเกินไป	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้มีการตรวจยอดเงินกับหลักฐานการรับเงินทุกครั้ง</li> <li>สำหรับกิจการที่มีการติดต่อกันเป็นประจำ จะทำการศึกษาและเก็บประวัติเพื่อวิเคราะห์ถึงความสามารถด้านการชำระเงิน หากลูกค้ารายใดใช้เวลาชำระเงินนานจะมีการกำหนดเงื่อนไข หรือมีติดตามอยู่เสมอ หรือไม่อนุญาตให้ค้างชำระ</li> </ul>
ความเสี่ยงจากการประเมินภาษีไม่ถูกต้อง เพราะข้อมูลไม่เพียงพอ	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจการใช้วิธีการจ้างบริษัทรับจัดทำบัญชี โดยกิจการมีหน้าที่เพียงเตรียมข้อมูลให้เพียงพอ เช่น มีการออกใบส่งรายละเอียดทุกครั้งที่มีการแลกเปลี่ยนเงิน การเก็บเอกสารซื้อขายไว้ให้พร้อมเพื่อจัดทำบัญชี</li> <li>มีการศึกษาหาความรู้ทางด้านบัญชี เพื่อสามารถจัดทำบัญชีเอง</li> </ul>
ความเสี่ยงในรายงานทางการเงินที่ผิดต่อระเบียบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการจ้างบริษัทรับจัดทำบัญชี เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากรายงานทางการเงินที่ผิดพลาด</li> <li>ยึดหลัก 5ร คือ รู้กฎหมาย รู้สิทธิ รู้แนวทางการประเมิน รู้เขารู้เรา รู้จักเตรียมการ</li> <li>จัดทำเล่มเดียว หรือการทำรายงานทางการเงินที่สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของกิจการ</li> </ul>
ความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยนในปัจจุบันใช้ระบบแบบลอยตัวที่ผันแปรตามกลไกตลาด ดังนั้นจึงมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา กิจการจึงใช้วิธีการควบคุมโดยติดตามข้อมูลข่าวสารอย่างทันเหตุการณ์อยู่เสมอเหมือนกับการเล่นหุ้น</li> </ul>

### ตารางที่ 5.3 แนวทางการจัดการความเสี่ยง (ต่อ)

ความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
ความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● หากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปกติขึ้น เช่น การก่อการร้าย การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ฯ จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนมาก ดังนั้นกิจการควบลีกรความเสี่ยงการลงทุนเมื่อตลาดมีความอ่อนไหว และไปลงทุนด้านอื่นแทน</li> <li>● มีการติดต่อกับกลุ่มลูกค้าเพื่อแลกเปลี่ยนราคาขายในตลาดให้ใกล้เคียงกัน</li> <li>● ก่อนทำการซื้อขายเงินตราต่างประเทศต้องมีการคำนวณ และสรุปราคาขายขั้นต่ำ</li> </ul>
ความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ประกอบการมีความเห็นว่าความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงานมีสูง เนื่องจากต้องมีการนับเงินสดอยู่ตลอด ซึ่งเงินเหล่านั้นเองเป็นแหล่งสะสมเชื้อโรคจำนวนมาก ดังนั้นจึงมีการควบคุมโดยการใช้น้ำยากอนามัย เพื่อป้องกันการรับเชื้อโรค</li> <li>● มีการอบรมให้พนักงานมีความคุ้นชินกับอุปกรณ์ใหม่ ๆ เพื่อไม่ดำเนินการผิดพลาดจนเกิดอันตราย</li> </ul>
ความเสี่ยงจากการขัดข้องของเทคโนโลยี	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการตรวจเช็คอุปกรณ์ที่ใช้อยู่เสมอ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่ต้องใช้ทุกวัน</li> <li>● เลือกซื้อสินค้าที่มีคุณภาพ มีการรับประกันสินค้า</li> <li>● มีการศึกษาคู่มือการใช้งาน เช่น เรียนรู้ว่าเครื่องนับธนบัตรไม่ควรใส่ธนบัตรครั้งละมาก ๆ จะทำให้เครื่องติด และทำให้เสียเวลาในการดำเนินงาน</li> </ul>
ความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการแลกเปลี่ยนเงินตรา ได้แก่ เครื่องนับธนบัตร เครื่องตรวจธนบัตรปลอม จีพีเอ็นธนบัตร ตู้നിរภัย ควรปรึกษากับลูกค้า หรือร้านค้า เพื่อเลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับลักษณะงาน</li> </ul>

## 5.2 อภิปรายผล

สำหรับความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก มีทั้งหมด 9 ความเสี่ยง ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่น่าสนใจและควรได้รับการควบคุม เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อผลการเพิ่มขึ้นสามารถอธิบายได้ ดังนี้

**1) RFF2 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน** เดิมกิจการใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้

**คำแนะนำ:** จัดทำสัญญาซื้อขายล่วงหน้า เพื่อกิจการสามารถบริหารจัดการในส่วน of ต้นทุน โดยต้องรับซื้อเงินมาเลเซียในราคาที่ต่ำเพื่อสร้างกำไรในการซื้อขายแต่ละวัน เช่น กำหนดราคาขายเงินริงกิตกับไปอยู่ที่ 8.50 บาทต่อริงกิต ดังนั้น ต้องรับซื้อเงิน ริงกิตในราคาที่ต่ำกว่า 8.50 บาทต่อริงกิต เป็นต้น

**2) RSE1 การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ** เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

**คำแนะนำ:** กิจการสามารถขอความร่วมมือช่วยกันประหยัด เพื่อไม่สร้างค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น

**3) RSE3 ความเสี่ยงจากคู่แข่งทางธุรกิจ** เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

**คำแนะนำ:** กิจการสามารถควบคุมความเสี่ยง โดยสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ และมีกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้า เช่น เสนอขายเงินตราต่างประเทศ กรณีลูกค้าต้องการเดินทางไปต่างประเทศ เพื่อประหยัดเวลา

**4) RFF5 ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน** เดิมกิจการควบคุมความเสี่ยงโดยการติดกล้องวงจรปิด เก็บเงินเข้าตู้নিরภัย และทำลูกกรงเหล็กเพื่อป้องกันการโจรกรรมเป็นบางราย

**คำแนะนำ:** กิจการควรแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเงินและการบันทึกบัญชีให้ชัดเจน กำหนดให้มีการตรวจยอดเงินกับหลักฐานการรับเงินทุกครั้ง วิธีการเก็บเข้าตู้รับรษณีย์ โดยต้องมีลูกกุญแจอย่างน้อยสองดอก และตั้งอยู่ในที่ลับตาคน หรือในบางกิจการจะใช้วิธีการฝากเงินเข้าธนาคารเพื่อลดความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรม

**5) RFF4 ความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมือ** เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

**คำแนะนำ:** กิจการสามารถควบคุมโดยการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับร้านแลกเปลี่ยนเงินตรา เพื่อช่วยลดโอกาสในการขาดเงินสดต่าง เมื่อมีเหตุจำเป็นต้องใช้เงิน

**6) ROE1 ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน** กิจการส่วนใหญ่ยังไม่มีแนวในการควบคุมที่ชัดเจน และยังไม่ได้อธิบายปฏิบัติอย่างจริงจัง

**คำแนะนำ:** กิจการสามารถควบคุมโดยควรมีการนับก่อนทุกครั้ง เพื่อตรวจสอบจำนวนเงิน ว่าตรงกับที่ลูกค้าแจ้งมาหรือไม่ และทำการนับเงินที่ต้องแลกคืนให้ลูกค้าอย่างน้อยสองครั้ง โดยต้องถูกต้องทั้งด้านจำนวน และชนิดของธนบัตร มีการออกใบรายละเอียดการแลกเปลี่ยนทุกครั้ง โดยทำการระบุชัดเจน ในจำนวนเงินที่แลกจากเงินสดหนึ่ง เมื่อคำนวณกับอัตราแลกเปลี่ยน ณ ขณะนั้นแล้วทำให้เปลี่ยนเป็นเงินอีกสกุลหนึ่งเท่าไร ระบุวันที่แลกเปลี่ยน และลงลายเซ็นของพนักงาน

**7) RSI2 ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน** เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และไม่ได้มีการควบคุมอย่างจริงจัง

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

**8) RIO2 ความเสี่ยงจากความปลอดภัยในการทำงาน** เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และไม่ได้มีการควบคุมอย่างจริงจัง

**คำแนะนำ:** กิจการสามารถควบคุม โดยเพิ่มการอบรมให้พนักงานมีความคุ้นชินกับอุปกรณ์ใหม่ ๆ เพื่อไม่ดำเนินการผิดพลาดจนเกิดอันตราย

**9) RFF3 ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ** เดิมกิจการส่วนใหญ่ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และไม่ได้มีการควบคุมอย่างจริงจัง

**คำแนะนำ:** กิจการสามารถควบคุมโดยการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีในมุมมองของสถาบันการเงิน ไม่ก่อหนี้มากจนเกินไป มีความสามารถในการชำระหนี้สิน

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยฉบับนี้ มีกลุ่มประชากรในจังหวัดสงขลาเพียงจังหวัดเดียว เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านเวลา ดังนั้น สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเสี่ยงที่กิจการแลกเปลี่ยนเงินตรา ในจังหวัดอื่นที่ต้องเผชิญ และแนวทางการจัดการที่หลากหลายมากขึ้น โดยอาจแบ่งแยกเป็นในแต่ละธุรกิจว่ามีความเสี่ยง และแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่เหมือนกัน และแตกต่างกันอย่างไร

### 5.4 ข้อจำกัด

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mix Method) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณนำ ตามด้วยวิจัยเชิงคุณภาพ ขั้นตอนแรกจะเป็นการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลด้านโอกาส และผลกระทบของความเสี่ยง เพื่อนำมาคำนวณหาระดับของความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการเผชิญอยู่ในปัจจุบัน และใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อสอบถามถึงรายละเอียด และข้อมูลจริงของผู้ประกอบการธุรกิจปริวรรตเงินตรา ในจังหวัดสงขลาในเรื่องของลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่กิจการต้องการแก้ไข และแนวทางในการจัดการความเสี่ยง แต่การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์นั้น มีข้อจำกัดเนื่องจากบางกิจการไม่ประสงค์จะให้ข้อมูล เพราะต้องการเก็บข้อมูลเป็นความลับ และในบางกิจการมีลูกค้าเข้าใช้บริการค่อนข้างมาก ทำให้มีข้อจำกัดในด้านเวลาในการสัมภาษณ์ และต้องใช้เวลาหลายครั้งต่อการสัมภาษณ์ 1 ราย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน



## บรรณานุกรม

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมการปกครอง. (ม.ป.ป). ค้นเมื่อ 27 กันยายน 2558, จาก <http://kpi.dopa.go.th/doc/new6.doc>.
- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. ปรินญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติมา ปรีดีดิลก. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2557). การจัดการความเสี่ยงและตราสารอนุพันธ์. กรุงเทพฯ: แม็คโกรวฮิล.
- ขจรพรรณ วณิชมทานนท์. (2553). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีตลาดหลักทรัพย์กับอัตราแลกเปลี่ยนบางประเทศในกลุ่มจี 20 โดยวิธีพาแนลโคอินทิเกรชัน. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ. (2558). GDP ไตรมาสที่สองปี 2558 และแนวโน้มปี 2558. ค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2558, จาก [http://www.nesdb.go.th/Portals/0/eo\\_datas/economic/eco\\_state/2\\_58/PPTQ2-2015.pdf](http://www.nesdb.go.th/Portals/0/eo_datas/economic/eco_state/2_58/PPTQ2-2015.pdf).
- คู่มือการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2553). ค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2558, จาก [www.council.cmu.ac.th/risk2.pdf](http://www.council.cmu.ac.th/risk2.pdf).
- คู่มือความเสี่ยง สจร. ส่วนประสานงานเพื่อการบริหารจัดการ. (2558). ค้นเมื่อ 26 กันยายน 2558, จาก <http://www.cca.kmitl.ac.th/manual/manual.html>.
- ฉัตรชัยคงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกวดการ และโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด. สารนิพนธ์ ปรินญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชัยเสกฐ์ พรหมศรี. (2550). การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ: บริษัท ออฟเซ็ท ครีเอชั่น จำกัด
- เจ็ดพันธ์ ทองศิริพันธ์. (2553). การทำแผนธุรกิจเพื่อเปิดสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ  
ในพื้นที่ตลาดนัดสวนจตุจักร วิทยาลัยศึกษา ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน). เศรษฐศาสตร์  
หาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- โชติมา ธนานิธิศักดิ์. (2550). การป้องกันความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศโดยใช้  
สัญญาขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าของตลาดส่งออก วิทยาลัยศึกษา บริษัทอโยไนะ โมะ  
โต้ะ เบทาโกร โพรเซ้นฟู้ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด. ปริญญาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2528). แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่จำเป็นที่เพียงพอแก่การดำรงชีวิต. กรุงเทพฯ:  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2558). 6 Step การลงทุน รู้จักความเสี่ยง. ค้นเมื่อ 26 กันยายน  
2558, จาก [http://www.set.or.th/yourfirststock/6steps\\_02.html](http://www.set.or.th/yourfirststock/6steps_02.html).
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทย  
วัฒนาพานิช.
- นภารัตน์ เลืองงพู. (2544). ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงาน  
บริการโทรศัพท์. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นฤมล สอาดโคม. (2550). การบริหารความเสี่ยงองค์กร Enterprise risk Management. กรุงเทพฯ:  
ฐานการพิมพ์.
- นิรภัย จันทร์สวัสดิ์. (2551). การบริหารความเสี่ยง Risk Management. กรุงเทพฯ: สุตรไพศาล

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประชาชาติธุรกิจ เศรษฐกิจภูมิภาค. (2557). สะเคา-ปาดังเบซาร์ หัวรถจักรพัฒนาเศรษฐกิจภาคใต้. ค้นเมื่อ 27 กันยายน 2558, จาก [http://www.prachachat.net/news\\_detail.php?newsid=1411320203](http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1411320203).
- ปัทมา สหธรรมกิจ. (2552). การจัดการความเสี่ยงของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: อำเภอนาทวี. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรสรัญ รุ่งเจริญกิจกุล (2542). การบริหารความเสี่ยง. *การเงินธนาคาร*, (มกราคม 2542), 124-126.
- มาจู้จักมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงระดับสากลกัน. (2558). ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2559, จาก [web.kmutt.ac.th/internal-audit/Upload/Standard01.doc](http://web.kmutt.ac.th/internal-audit/Upload/Standard01.doc).
- เมธา สุวรรณสาร. (2552). แนวทาง/กรอบการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร. ค้นเมื่อ 26 กันยายน 2558, จาก <http://www.itgthailand.com/tag>.
- รัตพร อรรถพันธ์. (2551). การบริหารความเสี่ยงในบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณภา ไหมชุม. (2545). การบริหารความเสี่ยงของสหกรณ์ออมทรัพย์: กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ. (ม.ป.ป.). ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2559, จาก <http://www.thai-science-museum.com/risk/การบริหารความเสี่ยง/ความหมายและคำจำกัดความ>.
- ธนาคารกรุงไทย. (2558). เกี่ยวกับความเสี่ยงองค์กร. ค้นเมื่อ 26 กันยายน 2558, จาก <http://www.ktb.co.th/ktb/th/about-overview.aspx>.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- 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>.
- เชียรรัตน์ ไชยโรจน์. (2556). การนำเสนอแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร
- ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2558). ค้นเมื่อ 27 กันยายน 2558, จาก <http://intelligencecenter.tat.or.th:8080/apex/f?p=1:25:0::::>.
- ศิณีวรรณ จันทะปิตดา. (2550). การบริหารความเสี่ยงของโครงการเพื่อเพิ่มมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ กรณีศึกษา โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สงวน ช่างจัด. (2547). การบริหารความเสี่ยงของโครงการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2559, จาก [www.psru.ac.th/project/prm2.doc](http://www.psru.ac.th/project/prm2.doc)
- สง่า ภูธรรงค์. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอและความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษานิเทศก์ในเขตการศึกษา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรศักดิ์ ลลิตอุไร. (2553). การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ชายแดนไทย – มาเลเซีย: อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

สำนักงานประกันคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์. (ม.ป.ป.). ความหมายของการบริหารความเสี่ยง.

ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2559, จาก [http://www.eg.mahidol.ac.th/qa/index.php?option=com\\_content&view=article&id=82&Itemid=113](http://www.eg.mahidol.ac.th/qa/index.php?option=com_content&view=article&id=82&Itemid=113).

สุรพงษ์ ชูรังสฤษฎ์. (2558). ความเสี่ยง. ใน *การสัมมนาทางวิชาการเรื่อง โครงการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการควบคุมภายใน และบริหารความเสี่ยงของคณะ/หน่วยงาน รับผิดชอบต่อการตรวจสอบภายในยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย.

อิสราพล ลิ่มเพียรชอบ. (2547). การประยุกต์การบริหารความเสี่ยงในการก่อตั้งโรงงานผลิตรองเท้า. *วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

### ภาคผนวก ก

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามและ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations)

แบบสอบถามในการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เพื่อเป็นการทดสอบความน่าเชื่อถือของคำถามของแบบสอบถาม

ตารางที่ ก1 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับโอกาสที่จะเกิดความเสียหายด้านกลยุทธ์

**Cronbach's Alpha: 0.745**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LSE1	13.60	11.421	.280	.757
LSE2	14.50	8.534	.653	.701
LSE3	13.87	10.189	.397	.734
LSE4	15.27	9.444	.446	.724
LSI1	14.60	10.110	.554	.702
LSI2	14.50	9.776	.614	.701

ตารางที่ ก2 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับโอกาสที่จะเกิดความเสียหายด้านปฏิบัติการ

**Cronbach's Alpha: 0.831**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LOO1	11.60	19.283	.493	.824
LOO2	11.50	17.845	.713	.785
LOI1	12.07	17.513	.646	.795
LOE1	11.23	19.564	.367	.851
LOE2	11.97	16.585	.784	.767
LOE3	11.80	15.407	.676	.790

ตารางที่ ก3 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับ โอกาสที่จะเกิดความเสียหายด้านการเงิน

**Cronbach's Alpha : 0.828**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>LFF1</b>	16.83	20.695	.646	.797
<b>LFF2</b>	15.63	22.930	.319	.841
<b>LFF3</b>	16.60	17.559	.832	.758
<b>LFF4</b>	16.47	19.913	.591	.802
<b>LFF5</b>	16.40	19.214	.605	.800
<b>LFC1</b>	17.57	20.116	.556	.808
<b>LFC2</b>	17.50	20.672	.490	.819

ตารางที่ ก4 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับ โอกาสที่จะเกิดความเสียหายด้านสารสนเทศ

**Cronbach's Alpha : 0.898**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>LIF1</b>	12.07	23.168	.720	.883
<b>LIF2</b>	12.00	23.172	.642	.892
<b>LIO1</b>	11.70	21.459	.761	.875
<b>LIO2</b>	11.67	20.851	.732	.880
<b>LIT1</b>	11.77	20.530	.740	.879
<b>LIT2</b>	12.13	21.568	.775	.873



ตารางที่ ก5 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับความรุนแรงที่จะเกิดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

**Cronbach's Alpha : 0.774**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>ISE1</b>	14.87	14.051	.423	.764
<b>ISE2</b>	15.70	12.010	.694	.701
<b>ISE3</b>	15.37	15.068	.406	.767
<b>ISE4</b>	15.33	12.575	.462	.762
<b>ISI1</b>	15.83	12.971	.567	.729
<b>ISI2</b>	15.57	12.530	.599	.720

ตารางที่ ก6 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับความรุนแรงที่จะเกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

**Cronbach's Alpha : 0.920**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>IOO1</b>	14.20	35.752	.585	.928
<b>IOO2</b>	14.10	34.369	.773	.909
<b>IOI1</b>	14.10	29.817	.798	.903
<b>IOE1</b>	13.77	30.875	.834	.897
<b>IOE2</b>	14.37	31.964	.824	.899
<b>IOE3</b>	13.80	27.200	.877	.892

ตารางที่ ก7 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับความรุนแรงที่จะเกิดความเสี่ยงด้านการเงิน

**Cronbach's Alpha : 0.875**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>IFF1</b>	18.77	32.875	.592	.865
<b>IFF2</b>	17.80	34.028	.550	.869
<b>IFF3</b>	18.53	29.637	.767	.842
<b>IFF4</b>	18.33	31.885	.616	.862
<b>IFF5</b>	18.13	29.913	.726	.847
<b>IFC1</b>	18.97	28.930	.682	.854
<b>IFC2</b>	19.07	30.202	.663	.856

ตารางที่ ก8 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับความรุนแรงที่จะเกิดความเสี่ยงด้านสารสนเทศ

**Cronbach's Alpha : 0.895**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>IIF1</b>	13.43	26.599	.831	.862
<b>IIF2</b>	13.33	27.195	.657	.885
<b>IIO1</b>	12.97	24.723	.800	.863
<b>IIO2</b>	12.70	26.976	.675	.883
<b>IIT1</b>	13.50	26.397	.706	.878
<b>IIT2</b>	13.73	26.823	.655	.886

ตารางที่ ก9 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับความเล็งด้านกลยุทธ์

**Cronbach's Alpha : 0.779**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>RSE1</b>	42.90	345.955	.374	.788
<b>RSE2</b>	48.07	281.513	.687	.700
<b>RSE3</b>	45.50	350.879	.512	.750
<b>RSE4</b>	49.73	336.271	.534	.744
<b>RSI1</b>	48.97	351.206	.541	.745
<b>RSI2</b>	48.00	340.207	.551	.741

ตารางที่ ก10 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับความเล็งด้าน  
ปฏิบัติการ

**Cronbach's Alpha : 0.867**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>ROO1</b>	36.23	505.357	.546	.864
<b>ROO2</b>	36.20	480.303	.787	.827
<b>ROI1</b>	37.60	498.248	.672	.844
<b>ROE1</b>	33.77	467.220	.528	.876
<b>ROE2</b>	37.90	482.645	.761	.830
<b>ROE3</b>	35.97	419.620	.783	.821

ตารางที่ ก11 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับความเสี่ยงด้านการเงิน

**Cronbach's Alpha : 0.843**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>RFF1</b>	59.27	698.409	.647	.817
<b>RFF2</b>	52.03	676.309	.483	.842
<b>RFF3</b>	57.70	610.838	.809	.787
<b>RFF4</b>	56.87	665.982	.648	.814
<b>RFF5</b>	55.80	638.028	.601	.822
<b>RFC1</b>	61.53	692.533	.571	.825
<b>RFC2</b>	61.60	729.972	.477	.838

ตารางที่ ก12 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านระดับความเสี่ยงด้านสารสนเทศ

**Cronbach's Alpha : 0.909**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>RIF1</b>	37.47	620.809	.797	.887
<b>RIF2</b>	36.97	626.171	.711	.898
<b>RIO1</b>	35.13	600.671	.732	.895
<b>RIO2</b>	34.43	582.599	.696	.903
<b>RIT1</b>	36.70	586.424	.778	.888
<b>RIT2</b>	37.97	595.551	.799	.885

ตารางที่ ก13 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านการจัดการความเสี่ยงด้าน  
กลยุทธ์

**Cronbach's Alpha : 0.870**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>MgtRSE1</b>	14.30	17.252	.655	.853
<b>MgtRSE2</b>	14.23	17.702	.749	.835
<b>MgtRSE3</b>	14.67	17.540	.698	.843
<b>MgtRSE4</b>	14.50	17.224	.632	.858
<b>MgtRSI1</b>	15.30	19.390	.595	.861
<b>MgtRSI2</b>	15.00	18.966	.750	.841

ตารางที่ ก14 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านการจัดการความเสี่ยงด้าน  
ปฏิบัติการ

**Cronbach's Alpha : 0.775**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>MgtROO1</b>	10.77	12.875	.390	.771
<b>MgtROO2</b>	11.07	11.582	.398	.782
<b>MgtROI1</b>	11.83	13.385	.359	.776
<b>MgtROE1</b>	10.97	10.447	.680	.700
<b>MgtROE2</b>	10.87	11.016	.661	.705
<b>MgtROE3</b>	10.83	11.247	.689	.701

ตารางที่ ก15 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านการจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน

**Cronbach's Alpha : 0.788**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>MgtRFF1</b>	13.90	15.817	.534	.757
<b>MgtRFF2</b>	13.80	14.441	.669	.726
<b>MgtRFF3</b>	14.10	15.886	.771	.719
<b>MgtRFF4</b>	14.30	17.252	.434	.776
<b>MgtRFF5</b>	14.17	16.282	.659	.736
<b>MgtRFC1</b>	14.83	18.006	.315	.799
<b>MgtRFC2</b>	15.10	18.783	.295	.797

ตารางที่ ก16 แสดงความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้านการจัดการความเสี่ยงด้านสารสนเทศ

**Cronbach's Alpha : 0.721**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>MgtRIF1</b>	10.93	13.237	.549	.704
<b>MgtRIF2</b>	11.03	14.171	.451	.711
<b>MgtRIO1</b>	10.73	13.306	.517	.723
<b>MgtRIO2</b>	10.70	13.941	.514	.701
<b>MgtRIT1</b>	10.63	14.240	.385	.705
<b>MgtRIT2</b>	10.97	15.137	.323	.720

**ภาคผนวก ข**

การกำหนดค่าตัวแปร

### การกำหนดค่าตัวแปร

งานวิจัยฉบับนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยศึกษาด้านการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจบริหารเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา มีการกำหนดค่าตัวแปรดังนี้

ตารางที่ ข1 ตัวแปรด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	รายการข้อมูล	ค่าและความหมาย	ข้อสังเกต
Sex	เพศ	1 = เพศหญิง 2 = เพศชาย	เลือกได้คำตอบเดียว
Age	อายุ	1 = อายุ 20 – 30 ปี 2 = อายุ 31 – 40 ปี 3 = อายุ 41 – 50 ปี 4 = อายุ 50 ปีขึ้นไป	เลือกได้คำตอบเดียว
Education	ระดับการศึกษา	1 = ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 = ปริญญาตรี 3 = ปริญญาโท 4 = ปริญญาเอก	เลือกได้คำตอบเดียว
Faculty	สาขาวิชาที่จบ	1 = บริหารธุรกิจ 2 = ศิลปศาสตร์ 3 = บัญชี 4 = เศรษฐศาสตร์ 5 = อื่น ๆ	เลือกได้คำตอบเดียว
Type of Company	ลักษณะของกิจการ	1 = ร้านแลกเปลี่ยนเงินตรา 2 = ร้านทอง 3 = บริษัททัวร์ 4 = โรงแรม 5 = อื่น ๆ	เลือกได้คำตอบเดียว
Time operations	ระยะเวลาในการดำเนินทำธุรกิจ	1 = 1 – 5 ปี 2 = 6 – 10 ปี 3 = 11 – 15 ปี 4 = 15 ปีขึ้นไป	เลือกได้คำตอบเดียว



ตารางที่ ข1 ตัวแปรด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ตัวแปร	รายการข้อมูล	ค่าและความหมาย	ข้อสังเกต
Registration of Commerce	ข้อมูลการจดทะเบียนพาณิชย์	1 = จดทะเบียนพาณิชย์ 2 = ไม่จดทะเบียนพาณิชย์	เลือกได้คำตอบเดียว
Currency	สกุลเงินที่รับแลกเปลี่ยน	1 = ริงกิต 2 = ดอลลาร์สหรัฐ 3 = ดอลลาร์สิงคโปร์ 4 = อื่น ๆ	เลือกหลายคำตอบ
Type of Customer	ลักษณะของลูกค้า	1 = นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 2 = นักเที่ยวชาวต่างชาติ 3 = นักท่องเที่ยวชาวไทย 4 = นักเที่ยวชาวชาวไทย 5 = ร้านแลกเปลี่ยนเงินตรา 6 = อื่น ๆ	เลือกหลายคำตอบ
Salary	ระดับรายได้ต่อเดือน	1 = 10,000 – 30,000 บาท 2 = 30,001 – 50,000 บาท 3 = 50,001 – 100,000 บาท 4 = 100,000 บาทขึ้นไป	เลือกได้คำตอบเดียว

ตารางที่ ข2 ตัวแปรด้านโอกาสหรือความเป็นไปได้ที่เกิดขึ้น (Likelihood)

ตัวแปร	ความหมาย
LS	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงด้านกลยุทธ์
LSE	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก
LSE1	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ
LSE2	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ
LSE3	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากคู่แข่งทางธุรกิจ
LSE4	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของอุปสรรคจากธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม
LSI	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน
LSI1	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการดำเนินกลยุทธ์ผิดพลาด
LSI2	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน
LO	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
LOO	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ
LOO1	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการที่กิจการใช้เวลานานในการดำเนินงาน เพื่อแลกเปลี่ยนเงินตราต่อลูกค้าหนึ่งราย
LOO2	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ
LOL1	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการถูกฟ้องดำเนินคดีจากการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 หรือถูกลูกค้าฟ้องร้อง
LOE	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากบุคลากร
LOE1	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน
LOE2	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย
LOE3	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการที่พนักงานการทุจริต
LF	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงด้านการเงิน
LFF	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงในการบริหารเงิน
LFF1	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย
LFF2	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน

ตารางที่ ข2 ตัวแปรด้านโอกาสหรือความเป็นไปได้ที่เกิดขึ้น (Likelihood) (ต่อ)

ตัวแปร	ความหมาย
LFF3	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ
LFF4	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมือ
LFF5	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน
LFC	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงด้านเครดิต
LFC1	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า
LFC2	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเกินไปเป็นพิเศษ
LI	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงด้านสารสนเทศ
LIF	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงสารสนเทศด้านการเงิน
LIF1	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการประเมินภาษีไม่ถูกต้อง เพราะข้อมูลไม่เพียงพอ
LIF2	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงในรายงานทางการเงินที่ผิดต่อระเบียบ
LIO	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงสารสนเทศด้านการดำเนินงาน
LIO1	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด
LIO2	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน
LIT	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงสารสนเทศด้านเทคโนโลยี
LIT1	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการขัดข้องของเทคโนโลยี
LIT2	โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน

ตารางที่ ข3 ตัวแปรด้านระดับความรุนแรงของความเสี่ยง (Impact)

ตัวแปร	ความหมาย
IS	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงด้านกลยุทธ์
ISE	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก
ISE1	ระดับความรุนแรงของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ
ISE2	ระดับความรุนแรงของการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ

ตารางที่ ข3 ตัวแปรด้านระดับความรุนแรงของความเสี่ยง (Impact) (ต่อ)

ตัวแปร	ความหมาย
ISE3	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากคู่แข่งขั้นทางธุรกิจ
ISE4	ระดับความรุนแรงของอุปสรรคจากธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม
ISI	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน
ISI1	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการดำเนินกลยุทธ์ผิดพลาด
ISI2	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน
IO	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
IOO	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ
IOO1	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการที่กิจการใช้เวลานานในการดำเนินงาน เพื่อแลกเปลี่ยนเงินตราต่อลูกค้าหนึ่งราย
IOO2	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ
IOI1	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการถูกฟ้องดำเนินคดีจากการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 หรือถูกลูกค้าฟ้องร้อง
IOE	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากบุคลากร
IOE1	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน
IOE2	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย
IOE3	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการที่พนักงานการทุจริต
IF	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงด้านการเงิน
IFF	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงในการบริหารเงิน
IFF1	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย
IFF2	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน
IFF3	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ
IFF4	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมือ
IFF5	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน
IFC	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงด้านเครดิต

ตารางที่ ๓ ตัวแปรด้านระดับความรุนแรงของความเสี่ยง (Impact) (ต่อ)

ตัวแปร	ความหมาย
IFC1	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการผิคนัดชำระหนี้ของลูกค้า
IFC2	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเป็นพิเศษ
II	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงด้านสารสนเทศ
IIF	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงสารสนเทศด้านการเงิน
IIF1	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการประเมินภาษีไม่ถูกต้อง เพราะข้อมูลไม่เพียงพอ
IIF2	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงในรายงานทางการเงินที่ผิดต่อระเบียบ
IIO	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงสารสนเทศด้านการดำเนินงาน
IIO1	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด
IIO2	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากความปลอดภัยในการทำงาน
IIT	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงสารสนเทศด้านเทคโนโลยี
IIT1	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการขัดข้องของเทคโนโลยี
IIT2	ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน

ตารางที่ ๔ ตัวแปรด้านระดับของความเสี่ยง (Risk)

ตัวแปร	ความหมาย
RS	ระดับของความเสี่ยงด้านกลยุทธ์
RSE	ระดับของความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก
RSE1	ระดับของความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ
RSE2	ระดับของความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ
RSE3	ระดับของความเสี่ยงจากคู่แข่งทางธุรกิจ
RSE4	ระดับของความเสี่ยงจากอุปสรรคจากธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม
RSI	ระดับของความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน
RSI1	ระดับของความเสี่ยงจากการดำเนินกลยุทธ์ผิดพลาด
RSI2	ระดับของความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน

ตารางที่ ๗4 ตัวแปรด้านระดับของความเสี่ยง (Risk) (ต่อ)

ตัวแปร	ความหมาย
RO	ระดับของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
ROO	ระดับของความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ
ROO1	ระดับของความเสี่ยงจากการที่กิจการใช้เวลานานในการดำเนินงาน เพื่อแลกเปลี่ยนเงินตราต่อลูกค้าหนึ่งราย
ROO2	ระดับของความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ
ROL1	ระดับของความเสี่ยงจากการถูกฟ้องดำเนินคดีจากการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 หรือถูกลูกค้าฟ้องร้อง
ROE	ระดับของความเสี่ยงจากบุคลากร
ROE1	ระดับของความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน
ROE2	ระดับของความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย
ROE3	ระดับของความเสี่ยงจากการที่พนักงานการทุจริต
RF	ระดับของความเสี่ยงด้านการเงิน
RFF	ระดับของความเสี่ยงในการบริหารเงิน
RFF1	ระดับของความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย
RFF2	ระดับของความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน
RFF3	ระดับของความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ
RFF4	ระดับของความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมือ
RFF5	ระดับของความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน
RFC	ระดับของความเสี่ยงด้านเครดิต
RFC1	ระดับของความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า
RFC2	ระดับของความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเป็นพิเศษ
RI	ระดับของความเสี่ยงด้านสารสนเทศ
RIF	ระดับของความเสี่ยงสารสนเทศด้านการเงิน
RIF1	ระดับของความเสี่ยงจากการประเมินภาษีไม่ถูกต้อง เพราะข้อมูลไม่เพียงพอ
RIF2	ระดับของความเสี่ยงในรายงานทางการเงินที่ผิดต่อระเบียบ

ตารางที่ ๗4 ตัวแปรด้านระดับของความเสี่ยง (Risk) (ต่อ)

ตัวแปร	ความหมาย
RIO	ระดับของความเสี่ยงสารสนเทศด้านการดำเนินงาน
RIO1	ระดับของความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด
RIO2	ระดับของความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน
RIT	ระดับของความเสี่ยงสารสนเทศด้านเทคโนโลยี
RIT1	ระดับของความเสี่ยงจากการขัดข้องของเทคโนโลยี
RIT2	ระดับของความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่องานวิจัย





## แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง “กรณีศึกษาการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ ภายในจังหวัดสงขลา”

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเพื่อการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อมูลที่ได้จากท่านผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงทุกประการ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับโอกาส และความรุนแรงของความเสี่ยง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่ต้องการแก้ไข

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความเสี่ยง

### นิยามคำศัพท์

ระดับของโอกาสที่จะเกิด คือ ความเป็นไปได้ที่จะเกิดเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ระดับความรุนแรง คือ ผลกระทบที่เกิดจากเหตุการณ์ที่สร้างความเสียหายให้กับองค์กร

การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง คือ การเลิก หรือหลีกเลี่ยงการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง

การถ่ายโอนความเสี่ยง คือ การถ่ายโอนความเสี่ยงให้บุคคลที่สามเป็นผู้รับผิดชอบ

การควบคุมความเสี่ยง คือ การกำหนดวิธีการจัดการที่เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยงโดยการใช้มาตรการต่าง ๆ

การยอมรับความเสี่ยง คือ การยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น โดยใช้วิธีการเดิมต่อไปในการจัดการกับความเสี่ยง

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ  หญิง  ชาย
2. อายุ  20 – 30 ปี  31 – 40 ปี  41 – 50 ปี  50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาของท่าน  
 ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก
4. สาขาวิชาที่จบ  
 บริหารธุรกิจ  ศิลปศาสตร์  
 บัญชี  เศรษฐศาสตร์  
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. ชื่อกิจการ.....
6. ลักษณะของกิจการ  
 ร้านแลกเปลี่ยนเงิน  ร้านทอง  บริษัททัวร์  
 โรงแรม  อื่น ๆ โปรดระบุ.....
7. ระยะเวลาในการดำเนินทำธุรกิจ  
 1 – 5 ปี  6 – 10 ปี  11 – 15 ปี  15 ปีขึ้นไป
8. สกุดเงินที่รับแลกเปลี่ยน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 ริงกิต  ดอลลาร์สหรัฐ  
 ดอลลาร์สิงคโปร์  อื่น ๆ โปรดระบุ .....
9. ลักษณะของลูกค้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ  พ่อค้า/แม่ค้าชาวต่างชาติ  
 นักท่องเที่ยวชาวไทย  พ่อค้า/แม่ค้าชาวไทย  
 ร้านแลกเปลี่ยนเงินตรา  อื่น ๆ โปรดระบุ .....
10. ระดับรายได้ต่อเดือน  
 ระหว่าง 10,000 – 30,000 บาท  
 ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท  
 ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท  
 มากกว่า 100,000 บาท

ตอนที่ 2 ระดับโอกาส และความรุนแรงของความเสียหาย

คำอธิบาย: ระดับคะแนน

	1	2	3	4	5
ระดับโอกาสหรือความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น	น้อยครั้ง	—————>			บ่อยครั้ง
ระดับความรุนแรง หรือผลกระทบ	ต่ำ	—————>			สูง

ประเภทความเสียหาย	ระดับโอกาสที่จะเกิด	ระดับความรุนแรง
<b>1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์</b>		
<i>ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก</i>		
1.1 การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ เช่น เมื่อเศรษฐกิจซบเซา คนไม่กล้าใช้จ่ายเงิน ทำให้การซื้อขายสินค้าน้อยลง		
1.2 การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ		
1.3 ความเสี่ยงจากคู่แข่งทางธุรกิจ เช่น คู่แข่งขันเพิ่มขึ้น มีการใช้กลยุทธ์ที่หลากหลายเพื่อดึงดูดลูกค้า		
1.4 อุปสรรคจากธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม เช่น อัคคีภัย อุทกภัย ฯ		
<i>ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน</i>		
1.5 ความเสี่ยงจากการดำเนินกลยุทธ์ผิดพลาด เช่น ไม่เป็นระบบในการทำงาน		
1.6 ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกิจการ จากมุมมองของลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงิน		
<b>2. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ</b>		
<i>ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ</i>		
2.1 ความเสี่ยงจากการที่กิจการใช้เวลานานในการดำเนินงานเพื่อแลกเปลี่ยนเงินตราต่อลูกค้าหนึ่งราย ทำให้สูญเสียโอกาสในการรับลูกค้าเพิ่ม		
2.2 ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ		
<i>ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย</i>		
2.3 ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องดำเนินคดีจากการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 หรือถูกลูกค้าฟ้องร้อง		
<i>ความเสี่ยงจากบุคลากร</i>		
2.4 ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน		
2.5 ความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงานบ่อย		
2.6 ความเสี่ยงจากการที่พนักงานการทุจริต		

**คำอธิบาย:** ระดับคะแนน

ระดับโอกาสหรือความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น      1      2      3      4      5  
 น้อยครั้ง       $\longrightarrow$       บ่อยครั้ง

ระดับความรุนแรง หรือผลกระทบ      ต่ำ       $\longrightarrow$       สูง

ประเภทความเสี่ยง	ระดับโอกาสที่จะเกิด	ระดับความรุนแรง
<b>3. ความเสี่ยงด้านการเงิน</b>		
<i>ความเสี่ยงในการบริหารเงิน</i>		
3.1 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย		
3.2 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน		
3.3 ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนของกิจการ		
3.4 ความเสี่ยงจากการที่กิจการขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงาน หรือเงินสดขาดมือ		
3.5 ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน		
<i>ความเสี่ยงด้านเครดิต</i>		
3.6 ความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า		
3.7 ความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเกินไป		
<b>4. ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ</b>		
<i>ความเสี่ยงด้านการเงิน</i>		
4.1 ความเสี่ยงจากการประเมินภาษีไม่ถูกต้อง เพราะข้อมูลไม่เพียงพอ		
4.2 ความเสี่ยงในรายงานทางการเงินที่ผิดต่อระเบียบ		
<i>ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน</i>		
4.3 ความเสี่ยงจากการประเมินราคาขายผิดพลาด		
4.4 ความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน		
<i>ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี</i>		
4.5 ความเสี่ยงจากการขัดข้องของเทคโนโลยี เช่น อินเทอร์เน็ตล่ม เครื่องนับธนบัตรขัดข้อง		
4.6 ความเสี่ยงจากการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน		

หากผู้วิจัยมีแนวทางในการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม ท่านยินยอมที่จะนำไปปฏิบัติหรือไม่

ยินยอม

ไม่ยินยอม

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่ต้องการแก้ไข

คำชี้แจง กรุณาเรียงลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่ท่านต้องการแก้ไข (ลำดับที่ 1 - 4) โดย 1 มีความสำคัญมากที่สุด และ 4 มีความสำคัญน้อยที่สุด

	ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ เช่น เศรษฐกิจซบเซา การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย การแข่งขันที่รุนแรง ภัยจากธรรมชาติ กิจกรรมไม่มีระบบในการทำงาน และภาพลักษณ์ของกิจการ
	ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น ใช้เวลานานในการดำเนินงาน ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจ ถูกฟ้องดำเนินคดี พนักงานปฏิบัติงานผิดพลาด ลาออกบ่อย และทุจริต
	ความเสี่ยงด้านการเงิน เช่น การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยน การจัดหาแหล่งเงินทุนของกิจการ ขาดสภาพคล่องทางการเงิน ความปลอดภัยของทรัพย์สิน การผิมนัดชำระหนี้ การให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเป็นพิเศษ
	ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ เช่น การประเมินภาษีไม่ถูกต้อง รายงานทางการเงินผิดต่อระเบียบประเมินราคาขายผิดพลาด ความไม่ปลอดภัยในการทำงาน การจัดซื้อของเทคโนโลยี การเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน

### ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความเสี่ยง

1. โปรดระบุแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง)

ประเภทความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยง			
	หลีกเลี่ยง	ถ่ายโอน	ควบคุม	ยอมรับ
<b>ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก</b>				
1.1 ความเสี่ยงจากเศรษฐกิจซบเซา				
1.2 การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ				
1.3 การแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น				
1.4 อุปสรรคจากธรรมชาติและสภาพแวดล้อม				
<b>ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน</b>				
1.5 กิจกรรมไม่มีระบบในการทำงาน				
1.6 ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของกิจการ				

## 2 โปรแกรมบูรณาการการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง)

ประเภทความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยง			
	หลีกเลี่ยง	ถ่ายโอน	ควบคุม	ยอมรับ
<b>ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ</b>				
2.1 ใช้เวลานานในการดำเนินงานต่อลูกค้าหนึ่งราย				
2.2 ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ				
<b>ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย</b>				
2.3 กิจการถูกฟ้องดำเนินคดี				
<b>ความเสี่ยงจากบุคลากร</b>				
2.4 พนักงานปฏิบัติงานผิดพลาด				
2.5 พนักงานเข้า และลาออกบ่อย				
2.6 พนักงานทุจริต				

## 3 โปรแกรมบูรณาการการจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง)

ประเภทความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยง			
	หลีกเลี่ยง	ถ่ายโอน	ควบคุม	ยอมรับ
<b>ความเสี่ยงในการบริหารเงิน</b>				
3.1 การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยกระทบต่อการ กู้ยืมของกิจการ				
3.2 การเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน				
3.3 การจัดหาแหล่งเงินทุนของกิจการ				
3.4 กิจการขาดสภาพคล่องทางการเงิน				
3.5 ความปลอดภัยของเงินสด และทรัพย์สิน				
<b>ความเสี่ยงด้านเครดิต</b>				
3.6 การผิดนัดชำระหนี้				
3.7 การให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งมากเป็นพิเศษ				

## 4 โปรแกรมระบุแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านสารสนเทศ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง)

ประเภทความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยง			
	หลีกเลี่ยง	ถ่ายโอน	ควบคุม	ยอมรับ
<b>ความเสี่ยงด้านการเงิน</b>				
4.1 การประเมินภาษีไม่ถูกต้อง				
4.2 รายงานทางการเงินผิดต่อระเบียบ				
<b>ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน</b>				
4.3 ประเมินราคาขายผิดพลาด				
4.4 ความไม่ปลอดภัยในการทำงาน				
<b>ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี</b>				
4.5 การขัดข้องของเทคโนโลยี เช่น อินเทอร์เน็ตล่ม เครื่องนับธนบัตรขัดข้อง				
4.6 การเลือกใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน				

**ประวัติผู้เขียน**

**ชื่อ สกุล** นางสาวศิริพร บุญวรกิจ  
**รหัสประจำตัวนักศึกษา** 5710522041  
**วุฒิการศึกษา**

<b>วุฒิ</b>	<b>ชื่อสถาบัน</b>	<b>ปีที่สำเร็จ</b>
บัญชีบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2555

**ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน**

นักวิชาการเงินและบัญชี คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่