

รูปแบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
ภายใต้การลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา
**The Model on Administration and Management of the Risk for Fuel
Stations Under Fuel Smuggling in Songkhla Province**

สมพร บุญศรีนุกูล,
วิชยานัน รัตนวิบูลย์สม และ กฤษฎา ยาวีเศษ
มหาวิทยาลัยนเรศวร
**Somporn Boonsrinukul,
Vichayanon Rattanawiboonsom and Kritcha Yawised**
Naresuan University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: customs.thai@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาขั้นตอนการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา 2) ศึกษาสภาพการบริหารจัดการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา 3) ศึกษาปัจจัยความเสี่ยงและปัญหาที่เกิดจากการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งส่งผลกระทบต่อสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา 4) เสนอรูปแบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงภายใต้การลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยแบบผสมผสานโดยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมและสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เกี่ยวข้องกับการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง ผู้ยินดีให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 ราย และเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม ประชากรทั้งหมดเป็นผู้บริหารสถานีบริการ จำนวน 268 ราย จากนั้นสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารสถานีบริการ มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นบันทึกการสังเกตการณ์ แบบสอบถาม และบันทึกการสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory), สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ผลการวิจัย พบว่า 1) วิธีการและขั้นตอนการลักลอบทางด่านชายแดนจังหวัดสงขลาทำได้ง่ายเกินไปและมีหลายปัจจัยที่เอื้อให้เกิดการลักลอบ 2) ขั้นตอนของการบริหารความเสี่ยงตามหลักการของ COSO สามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) รูปแบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลาที่ค้นพบเป็นรูปแบบที่ประยุกต์ใช้อย่างได้ผล มี 5 รูปแบบ ได้แก่ (1) การเพิ่มรายได้ใหม่และรักษารายได้เดิม (2) การบริหารสัมพันธ์ภาพ (3) การยกระดับมาตรฐานการให้บริการที่เหนือความคาดหวัง (4) การพัฒนาศักยภาพให้เป็นมากกว่าสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง และ (5) การประชาสัมพันธ์ที่ลูกค้าต้องการ

* วันที่รับบทความ : 1 พฤษภาคม 2566; วันแก้ไขบทความ 9 พฤษภาคม 2566; วันตอบรับบทความ : 10 พฤษภาคม 2566

คำสำคัญ: การบริหารความเสี่ยง; การจัดการความเสี่ยง; สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง; การลักลอบน้ำมันเชื้อเพลิง

Abstracts

This research aimed to study 1) study the process of fuel smuggling in Songkhla Province 2) study the management situation of fuel stations in Songkhla Province 3) study risk factors and problems arising from smuggling. 4) Propose a risk management model of fuel stations under fuel smuggling in Songkhla Province. This research is mixed method research that collects qualitative data with non-participant observation and in-depth interviews with those involved in fuel smuggling of the 5 key performants and quantitative data were collected by questionnaires and the total population was 268 fuel station executives. After that, in-depth interviews with fuel station executives there were 7 key informants. The research instruments used for data analysis were observation forms, questionnaires and interview forms. The data were analyzed to the creation of the grounded theory, descriptive statistics, and thematic analysis. The results of the research revealed that 1) the methods and procedures for smuggling at the border checkpoints in Songkhla province were too easy and there are many factors support to smuggling. 2) Risk management procedures based on COSO framework can be applied effectively. 3) The model on administration and management of the risk for fuel stations in Songkhla province that we found was a model that could be applied effectively, there are 5 models as follows: (1) Increasing new income and maintaining existing income (2) Customer Relationship Management (3) Upgrading service standard beyond expectations (4) Developing the potential to be more than just a fuel station, and (5) Public Relations that customers want.

Keywords: Risk Administration; Risk Management; Fuel Stations; Fuel Smuggling

บทนำ

สำนักงานจังหวัดสงขลา, (2565 : 1) ข้อมูลจังหวัดสงขลา 2565. ปรากฏรายละเอียดว่า จังหวัดสงขลา เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจที่ใหญ่เป็นอันดับ 1 มีประชากรมากเป็นอันดับ 2 และมีพื้นที่ขนาดใหญ่เป็นอันดับ 3 ของภาคใต้ จากการที่จังหวัดสงขลา มีแหล่งท่องเที่ยวมากถึง 87 แห่ง จึงได้รับความนิยมจากชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก ทั้งมีช่องทางการติดต่อกับต่างประเทศหลายช่องทาง เช่น ทางบก ผ่านพรมแดนที่ด่านศุลกากรสะเดา ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และด่านศุลกากรบ้านประกอบ ทางเรือก็มีท่าเรือน้ำลึกสงขลาที่สามารถรองรับสินค้าได้มากกว่า 2 ล้านตันต่อปี ทางอากาศก็มีท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ส่วนทางรถไฟก็มีรถไฟขบวนกรุงเทพฯ-ปัตเตอร์เวิร์ท (ประเทศมาเลเซีย) และรถไฟขบวนอิสเทิร์น แอนด์ โอเรียนทอล เอ็กซ์เพรส (Eastern & Oriental Express) ซึ่งให้บริการระดับ 5 ดาว โดยให้บริการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ผ่านประเทศมาเลเซีย และประเทศไทย ผ่านพรมแดนที่ปาดังเบซาร์ทั้ง 2 ขบวน และตามที่ สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา, (2565 : 1). รายงานสถิติจังหวัดสงขลา พ.ศ. 2565 รายงานว่า จังหวัดสงขลาว่ามีประชากรมากถึง

1,431,536 คน จึงส่งผลถึงความเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจของภาคใต้ และมีความต้องการน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นปริมาณมาก

เมื่อเปรียบเทียบราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงระหว่างประเทศไทยกับมาเลเซียจะพบว่าราคาขายปลีกของมาเลเซียมีราคาต่ำกว่าไทยมาก เนื่องจากมาเลเซียมีแหล่งขุดเจาะน้ำมันเชื้อเพลิงได้เป็นปริมาณสูงมาก ประกอบกับประเทศไทยต้องนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงจากต่างประเทศและการจัดเก็บภาษีอากรขาเข้าสำหรับน้ำมันเชื้อเพลิงจะเก็บหลายขั้นตอน เช่น อากรศุลกากร ภาษีสรรพสามิต ภาษีบำรุงท้องถิ่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม และเงินสมทบกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เมื่อภาวะที่ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงของไทยสูงขึ้นจึงทำให้เกิดการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงบริเวณแนวชายแดนไทย-มาเลเซีย และเมื่อน้ำมันหนีภาษีสามารถทำกำไรได้มากทำให้การลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงเกิดการขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบต่อยอดขายที่ลดลงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงจนทำให้สถานีบริการ บางแห่งไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ต้องปิดกิจการลง นับเป็นความเสี่ยงสำหรับการประกอบธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งไม่ต่างจากพรมแดนระหว่างประเทศ ปากีสถานกับประเทศอัฟกานิสถานมีการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง ตามที่ Akbar Varavayi และ Mohammad SayyadShirkesh. (2015 : 32). พบว่า “การลักลอบนำเข้าผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมเป็นภัยคุกคามต่อระบบเศรษฐกิจ เป็นการสร้างวิกฤติให้กับสังคมและ ระบบการเงินของประเทศ ทำให้ประเทศเกิดความต้องการในการพัฒนาความเสี่ยงอีกด้วย” ซึ่งความหมาย ของคำว่า “ความเสี่ยง” นั้น Anthony E. Davis และคณะ, (2007 : 6) ได้ให้ความหมายว่า “อันตรายใดๆ หากปราศจากการควบคุมและการป้องกัน ขณะที่โลกต้องพบกับความผันผวนมากขึ้นและไม่สามารถคาดเดาได้เราจึงต้องรับมือกับความไม่แน่นอนนี้มากยิ่งขึ้น”

ส่วน หทัยชนก จรณะ, (2550 : 32) และจิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ, (2556 : 2) ต่างมีความเห็นตรงกันของเรื่องที่มาว่า “ปัจจัยความเสี่ยงมาจาก 2 แหล่งใหญ่ ได้แก่ จากปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน ซึ่งหมายถึง อุปสรรค (Threats) จากปัจจัยความเสี่ยงภายในองค์กรที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการหรือจากการดำเนินการภายในองค์กร และจากภายนอกองค์กรที่ควบคุมยากหรือควบคุมไม่ได้ ดังนั้นเมื่อเกิดความเสี่ยงจึงต้องมีการบริหารความเสี่ยง ซึ่ง Hofmann, M. A. (2009 : 14-16). ให้ความหมายของการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวม (Enterprise Risk Management) ว่า คือการบริหารความเสี่ยงโดยมีโครงสร้างองค์กร กระบวนการและวัฒนธรรมองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ สอดคล้องกับแผนธุรกิจ วัตถุประสงค์ และการตัดสินใจ สามารถนำไปใช้กับองค์ประกอบอื่นๆ ขององค์กรได้ ขณะที่ Ntlhane, (1995 : 6) และ Engle, P. (2009 : 20-21). กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยงองค์กรโดยรวมคือ การบริหารความเสี่ยงที่มีโครงสร้างองค์กร กระบวนการ และวัฒนธรรมองค์กรประกอบเข้าด้วยกัน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และวิสัยทัศน์ขององค์กร มีการพิจารณาความเสี่ยงให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรเพื่อป้องกันเหตุการณ์ที่อาจเป็นไปได้ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อองค์กร และทำให้ระดับความเสี่ยงและขนาดของความเสียหายอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

ทางด้าน Michel Crouhy. และคณะ. (2549 : 3) ได้กล่าวถึงการจัดการความเสี่ยงว่าเมื่อมีความเสี่ยงเกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น องค์กรต้องเตรียมพร้อมรับมือเพื่อเผชิญปัญหาหรือองค์กรอาจไม่รู้มาก่อนล่วงหน้า กว่าที่จะรับรู้ได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นมาจากการที่องค์กรไม่เคยสนใจเรื่องความเสี่ยงเลยก็ต้องตามแก้ปัญหากันไปตามสถานการณ์ วิธีการแก้ปัญหาก็จะต้องนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เพราะนักบริหารจะต้องตระหนักไว้เสมอว่า องค์กรจะต้องเผชิญความเสี่ยงอยู่เสมอ ส่วน Bromiley และคณะ ได้ศึกษาเรื่อง Enterprise Risk Management ผลการศึกษาพบว่า การบริหารความเสี่ยงองค์กร (ERM) คือการศึกษากระบวนการจัดการความเสี่ยงขององค์กรแบบบูรณาการ ช่วยให้้องค์กรสามารถระบุถึงข้อจำกัดและช่องว่างต่างๆ ที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรมี ประสิทธิภาพที่ลดลง ส่วนทางด้าน Garuba Dauda S. (2010 : 65). ได้ศึกษาเรื่อง “Trans-Border Economic Crimes, Illegal Oil Bunkering and Economic Reforms in Nigeria” ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับเศรษฐกิจบริเวณที่มีการข้ามพรมแดน เรื่องอาชญากรรมน้ำมันเถื่อน และการปฏิรูปเศรษฐกิจในประเทศไนจีเรีย ผลการศึกษาพบว่า มีปัญหาที่ต้องแก้ไขมากกว่าวิธีแก้ไข ประชาชนจึงไม่หลีกเลี่ยงกฎหมายจนลุกลามไปสู่อาชญากรรมเกี่ยวกับน้ำมันที่ผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นธุรกิจเดียวที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไนจีเรีย เป็นการข้ามพรมแดนที่ผิดกฎหมายและยังแสดงถึงความร้ายแรงด้วยซึ่งนโยบายและความกังวลอย่างแท้จริงต่อกระบวนการปฏิรูปเศรษฐกิจของประเทศต้องมีการยอมรับมาตรการในการรักษาเสถียรภาพ

ตามข้อมูล กระทรวงพลังงาน สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ได้รายงานประจำปี 2559-2561 ของจำนวนสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง (<http://www.eppo.go.th/สืบค้นเมื่อ> 17/06/2561) พบว่าปี พ.ศ. 2559 มีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดที่มีเขตแดนใกล้พรมแดนไทย-มาเลเซีย อยู่ 7 จังหวัด ซึ่งจดทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมายจำนวน 875 สถานี ในปีถัดไปเพิ่มขึ้นเป็น 945 สถานี และ 952 สถานี ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายจังหวัดกลับพบว่าที่จังหวัดสงขลามีจำนวนลดลง ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2559-2561 จากเดิมเคยมี 281 สถานี ลดลงเหลือ 276 สถานีและ 268 สถานี ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการเพิ่มและลดจำนวนของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ภาคใต้ตอนล่าง

จังหวัด ใกล้พรมแดน	ปี2559 (จำนวนสถานี)	ปี 2560 (จำนวนสถานี)	ปี2561 (จำนวนสถานี)
พัทลุง	189	218	232
ตรัง	206	219	225
สงขลา*	281	276	268
สตูล*	67	67	65
ปัตตานี	61	72	73
ยะลา*	43	60	57

นราธิวาส*	28	33	32
รวม	875	945	952

ที่มา : สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานกระทรวงพลังงาน, ข้อมูลปี 2561
(จังหวัด)* หมายถึง จังหวัดที่มีพรมแดนติดกันกับประเทศมาเลเซีย

การลักลอบนำเข้าน้ำมันเถื่อนที่จังหวัดสงขลา เนื่องจากเป็นจุดผ่านแดนถาวรและมีระยะห่างจากแหล่งธุรกิจเพียง 60 กิโลเมตร มีการคมนาคมที่สะดวก และเป็นจังหวัดที่มีสถิติการจับกุมน้ำมันเถื่อนที่ลักลอบผ่านช่องทางเขตแดนทางบกสูงที่สุด ดังข้อมูลการจับกุมตามตารางที่ 2 และตารางที่ 3

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลการจับกุมน้ำมันเชื้อเพลิงของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ปีงบประมาณ 2564

ด้านศุลกากร	จำนวนราย	น้ำหนัก (ลิตร)	มูลค่าการจับกุม (บาท)
ด้านศุลกากรสะเดา	177	19,840	415,384
ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์	-	-	-
ด้านศุลกากรบ้านประกอบ	48	3,520	79,205
ด้านศุลกากร ทอย. หาดใหญ่	-	-	-
ส่วนควบคุมทางศุลกากร ศก. 4	12	3,660	86,121
ด้านศุลกากรสุโขทัย-ลก	64	8,760	244,952
ด้านศุลกากรตากใบ	18	1,905	42,669
ด้านศุลกากรบูเกะตา	5	590	15,267
ด้านศุลกากรเบตง	-	-	-
รวม	324	38,275	883,598

ที่มา : ส่วนสืบสวนปราบปราม 2 กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลการจับกุมน้ำมันเชื้อเพลิงของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ปีงบประมาณ 2565

ด้านศุลกากร	จำนวนราย	น้ำหนัก (ลิตร)	มูลค่าการจับกุม (บาท)
ด้านศุลกากรสะเดา	205	33,905	691,859
ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์	38	16,960	397,597
ด้านศุลกากรบ้านประกอบ	6	185	4,414
ด้านศุลกากร ทอย. หาดใหญ่	2	12,500	367,909
ส่วนควบคุมทางศุลกากร ศก. 4	27	27,250	788,037
ด้านศุลกากรสุโขทัย-ลก	93	12,000	323,073

ด้านศุลกากรตากใบ	28	9,648	200,822
ด้านศุลกากรบูเกะตา	6	1,480	40,635
ด้านศุลกากรเบตง	2	180	6,087
รวม	407	114,108	2,820,433

ที่มา : ส่วนสืบสวนปราบปราม 2 กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

จากเหตุการณ์ที่มีการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงเข้ามาจำหน่ายในประเทศไทยเป็นจำนวนมากจนส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคใต้ตอนล่าง ทำให้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงบางสถานีต้องปิดกิจการ แต่ก็ยังมีอีกหลายสถานีที่สามารถดำเนินธุรกิจอยู่ได้ ทำให้ผู้วิจัยสงสัยใคร่ทราบว่าสถานีบริการเหล่านี้มีวิธีการและรูปแบบการบริหารจัดการความเสี่ยงกันอย่างไรจึงทำให้อยู่รอดได้ โดยสนใจศึกษาข้อมูลจากจังหวัดสงขลาเนื่องจากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงมีจำนวนลดลง มีสถิติการจับกุมสูงสุด และด้วยเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจและภูมิประเทศของจังหวัดสงขลาที่เอื้อต่อการกระทำความผิด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยความเสี่ยงและปัญหาที่เกิดจากการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งส่งผลต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา
4. เพื่อเสนอรูปแบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงภายใต้การลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้ยินดีให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการวิจัยและประชากร

ผู้ยินดีให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการวิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ผู้เกี่ยวข้องกับการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 5 ราย ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลาเพื่อศึกษาสภาพ ปัจจัยความเสี่ยง และปัญหาจากการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 7 ราย ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลาเพื่อศึกษาเฉพาะกรณี จำนวน 6 ราย และผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลาเพื่อปรับปรุงร่างรูปแบบจำลอง จำนวน 3 ราย

ส่วนประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้บริหารสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา จำนวน 268 ราย โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมด 268 ราย ได้รับคืนและมีความสมบูรณ์ครบถ้วน 268 ฉบับ

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วยเครื่องมือสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ และการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งการสังเกตการณ์ใช้ “บันทึกการสังเกตการณ์” และการสัมภาษณ์ อาศัย “บันทึกการสัมภาษณ์” ตามแนวทางที่กำหนดเป็นเครื่องมือ ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ได้ใช้ “แบบสอบถาม” เป็นเครื่องมือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนประกอบด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

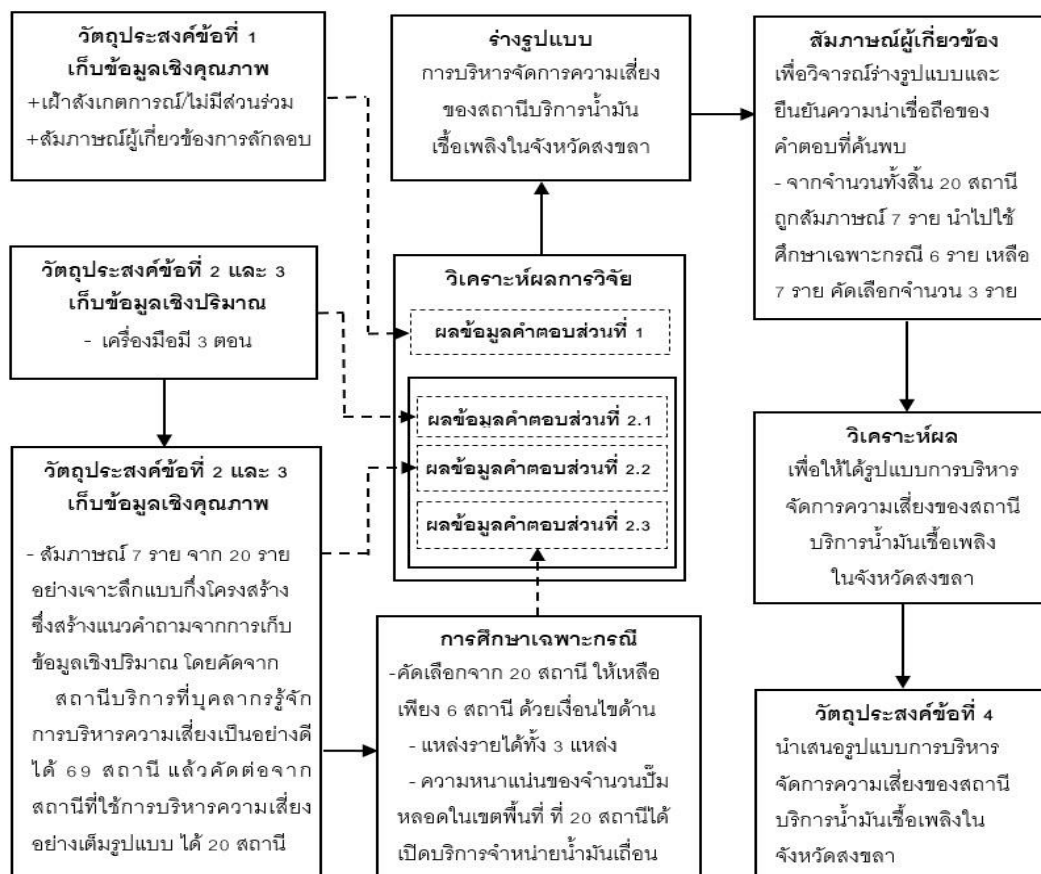
ผู้วิจัยนำ “บันทึกการสังเกตการณ์” และ “บันทึกการสัมภาษณ์” ผู้เกี่ยวข้องกับขบวนการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแปลความหมายและการจำแนกข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นหมวดหมู่นั้นแล้ววิเคราะห์ข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่การสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) ซึ่งเป็นการศึกษาปรากฏการณ์จากมุมมองและการให้ความหมายของกลุ่มผู้ลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา ทฤษฎีหรือหลักการจากข้อเท็จจริงที่ได้จากสถานการณ์จริงและตามการรับรู้ของผู้ที่อยู่ในสถานการณ์นั้น

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์และประมวลผลหาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เพื่อนำเสนอลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้

ผู้วิจัยนำผลข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จาก “บันทึกการสัมภาษณ์” มาแบ่งเป็นกลุ่มประเด็น โดยดูจากการเชื่อมโยงและดูความสัมพันธ์กัน อาศัยรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลแบบวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ที่หาความหมายอย่างเป็นรูปแบบจากข้อมูลทั้งหมด และการแปลความของข้อมูลอย่างลึกซึ้งจากมุมมองของคนภายใน เป็นแนวทางสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำผลวิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละวิธีการมาเปรียบเทียบและเปรียบเทียบกันเพื่อค้นหาความเหมือน ความแตกต่างและข้อค้นพบเพิ่มเติม อันจะนำไปสู่การสังเคราะห์ข้อมูลร่วมกันกับข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสาร ให้ได้ครบองค์ประกอบตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า แล้วสร้างเป็นร่างรูปแบบจำลองการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานบริการ แล้วนำผลการวิจารณ์ร่างรูปแบบจำลองมาวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไข แล้วกำหนดเป็นรูปแบบการบริหารจัดการความเสี่ยงต่อไป

แผนภูมิ 1 แสดงขั้นตอนและรายละเอียดของกิจกรรมตามวัตถุประสงค์การวิจัย



การวิจัยนี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method Research) เก็บข้อมูลด้วยการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถาม

รูปแบบการวิจัย

ที่มาของผลข้อมูลคำตอบที่แสดงขั้นตอนและรายละเอียด (ตามแผนภูมิ 1) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ด้วยการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เกี่ยวข้องกับการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 5 ราย ทำให้ได้ผลข้อมูลคำตอบส่วนที่ 1 แล้วรอการวิเคราะห์ผลการวิจัยจากผลข้อมูลคำตอบในส่วนที่ 2.1, ส่วนที่ 2.2 และส่วนที่ 2.3
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และ 3 ด้วยแบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 3 ตอน ด้วยจำนวนประชากร 268 ราย ทำให้ได้ผลข้อมูลคำตอบส่วนที่ 2.1 แล้วรอการวิเคราะห์ผลการวิจัยจากผลข้อมูลคำตอบในส่วนที่ 2.2 และส่วนที่ 2.3
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และ 3 ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยมีแนวการสัมภาษณ์จากผลคำตอบเชิงปริมาณ และคัดเลือกจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยเงื่อนไขที่สถานบริการ

มีบุคลากรที่รู้จักการบริหารความเสี่ยงเป็นอย่างดี และได้จำนวนผู้ยินดีให้สัมภาษณ์ 20 ราย โดยสัมภาษณ์จนพบว่าข้อมูลที่ได้รับเริ่มมีคำตอบที่ซ้ำกันแล้ว ผู้วิจัยจึงหยุดการสัมภาษณ์ไว้เพียง 7 ราย ตามผลข้อมูลคำตอบส่วนที่ 2.2 แล้วนำผลการวิจัยไปวิเคราะห์พร้อมกับผลข้อมูลคำตอบในส่วนที่ 1, ส่วนที่ 2.1 และส่วนที่ 2.3

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม และสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง

ข้อมูลจากการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมและสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง อาศัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแปลความหมายของข้อมูล การจำแนกข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ การเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นหมวดหมู่ แล้ววิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) ที่ศึกษาปรากฏการณ์จากมุมมองและการให้ความหมายของกลุ่มผู้ลักลอบนำเข้าน้ำมันในจังหวัดสงขลา

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการศึกษาเฉพาะกรณี

2.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 268 ราย มาทำการประมวลผลหาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เพื่อนำเสนอลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้

2.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

เป็นการนำผลข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ จำนวน 7 ราย มาแบ่งเป็นกลุ่มประเด็น โดยดูที่การเชื่อมโยงและดูความสัมพันธ์กัน โดยอาศัยรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลแบบวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ซึ่งมุ่งเน้นหาความหมายที่เป็นรูปแบบจากข้อมูลทั้งหมด การแปลความของข้อมูลอย่างลึกซึ้งจากมุมมองของคนภายในอย่างเป็นลำดับขั้นตอน คือ การทำความเข้าใจกับข้อมูล การสร้างรหัส การค้นหาแก่นสาระ การตรวจสอบแก่นสาระ การให้คำจำกัดความหรือตั้งชื่อ และการเขียนรายงาน โดยอาศัยโปรแกรมทางด้านตารางคำนวณ (Microsoft Excel) มาใช้เพื่อความสะดวกต่อการกำหนดรหัส (Code)

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเฉพาะกรณี 2.3

ผู้วิจัยได้ศึกษาสภาพทั่วไป การวิเคราะห์ธุรกิจด้วย SWOT โดยสัมภาษณ์ตามแนวที่กำหนดไว้ เช่น ผลการใช้การบริหารจัดการความเสี่ยง พฤติกรรมต่อความเสี่ยง การบริหารจัดการธุรกิจที่ดี และปัญหาพร้อมวิธีแก้ไขจากประสบการณ์ในอดีต แล้วนำคำตอบมาแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เพื่อนำเสนอลักษณะข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1) เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมและสัมภาษณ์กลุ่มขบวนการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา ที่เกี่ยวข้องกับการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง

2) เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์เพื่อนำมาสร้างและพัฒนาเป็นแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์

3) สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารสถานบริการ แล้วนำผลการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาทำการศึกษาเฉพาะกรณีต่อไป

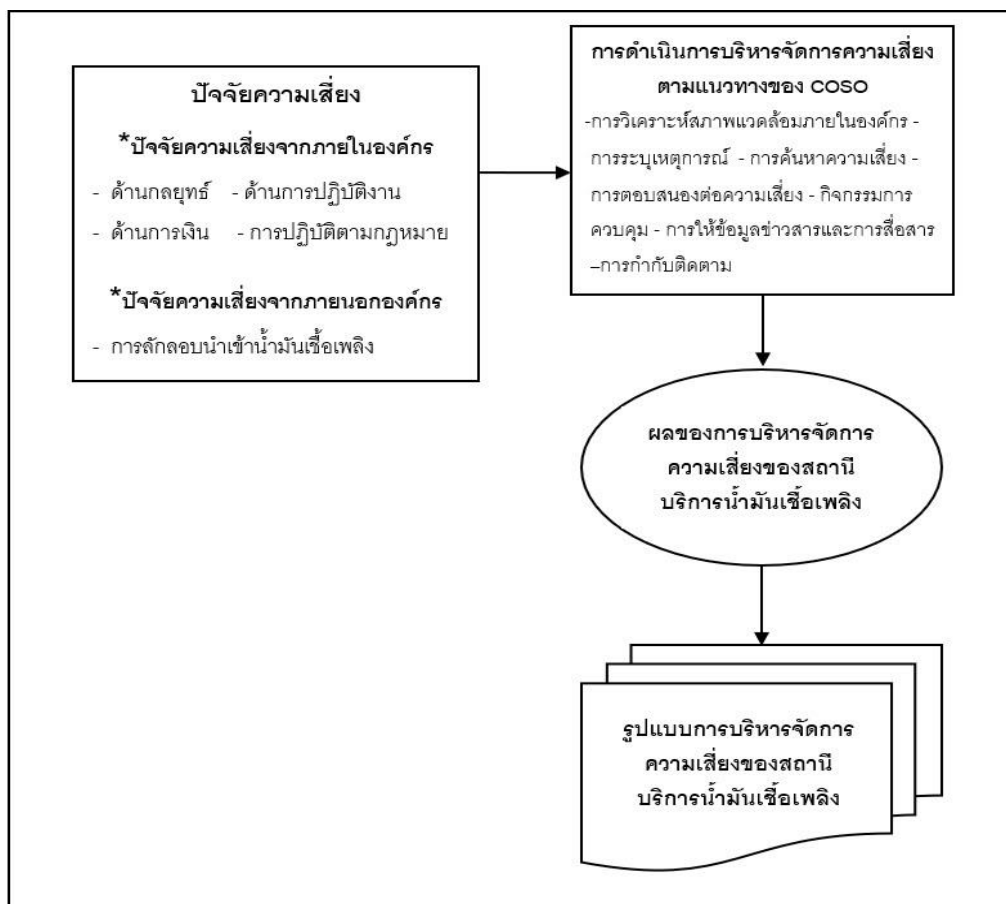
4) นำผลข้อมูลคำตอบจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ร่วมกันเพื่อสร้างเป็นร่างรูปแบบจำลอง จากนั้นจึงปรับปรุงแก้ไขจนได้เป็นรูปแบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภายใต้การศึกษาที่ครอบคลุมประเด็นหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยความเสี่ยง การดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง ผลของการบริหารจัดการความเสี่ยง และรูปแบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง รายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัจจัยความเสี่ยงที่ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจเกิดความเสี่ยง ตามที่ จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ (2556 : 2) กล่าวไว้ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย พร้อมทั้งศึกษาปัจจัยความเสี่ยงภายนอกองค์กร

การดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง ตามหลักการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร จะช่วยผู้บริหารเพิ่มขีดความสามารถการจัดการเหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มศักยภาพ อย่างรวดเร็ว ทันกาล ในการตอบสนองหรือจัดการความเสี่ยงให้ลดลงและเกิดผลลัพธ์ด้านบวกเพิ่มขึ้น ด้วยขั้นตอนการดำเนินการ 8 ประการ หากเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงที่ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจและวิธีการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงตามหลัก ERM แล้ว จะทำให้ได้ผลการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง แล้วนำไปวิเคราะห์ตามหลักทฤษฎีจะสามารถสรุปผลและสร้างเป็นรูปแบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลาได้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

เมื่อนำผลข้อมูลที่ได้จากการเฝ้าสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ผู้ลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง ข้อมูลที่ผู้บริหารตอบแบบสอบถาม และข้อมูลที่ผู้บริหารให้สัมภาษณ์ มาวิเคราะห์ร่วมกันจะได้เป็นรูปแบบ (Model) การบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา รายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ขั้นตอนการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา พบว่า วิธีการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นเรื่องง่าย มีความนิยมกันอย่างมากเพราะใช้เงินลงทุนไม่มากนัก แต่ผลจากการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงทำให้การดำเนินธุรกิจของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา มีแนวโน้มที่จะต้องปิดกิจการเนื่องจากราคาจำหน่ายของสถานีบริการเปรียบเทียบกับปั๊มหลอดห่างกันถึงลิตรละ 7-10 บาท แต่น้ำมันหนิ ภาษีก็มีข้อด้อย เช่น มีการเติมสารละลายเพื่อให้ได้กำไรมากขึ้น และมาตรฐานความสะอาดปราศจากการปนเปื้อนไม่ได้มาตรฐาน

2) สภาพการบริหารจัดการของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา พบว่า สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงส่วนใหญ่มีรายได้แต่เฉพาะการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงเท่านั้น บางสถานบริการอาจจะมีรายได้จากการให้เช่าสถานที่เพื่อเปิดเป็นร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อ ร้านกาแฟ หรือศูนย์เปลี่ยนถ่ายน้ำมันหล่อลื่น เครื่องยนต์ เป็นต้น หรือบางสถานบริการก็เป็นผู้ดำเนินธุรกิจร้านค้าเอง โดยแหล่งรายได้ของสถานบริการได้จากชาวบ้านทั่วไปและผู้สัญจรผ่านสถานบริการเป็นส่วนใหญ่ สถานบริการที่มีสถานที่กว้าง มีที่จอดรถยนต์ได้จำนวนมากก็จะมีคนนำรถยนต์เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากจากร้านค้าต่างๆ

3) ปัจจัยความเสี่ยงและปัญหาที่เกิดจากการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งส่งผลต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยความเสี่ยงลำดับแรก คือ การบริการของพนักงานที่ยังขาดการเรียนรู้ในการต้อนรับลูกค้า ขาดความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ และขาดความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยด้านยอดการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานบริการที่ลดน้อยลง ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมรายได้ของสถานบริการ หรือมีปัจจัยส่งเสริมแล้วแต่ยังขาดกระบวนการปฏิบัติงานที่ดี ขาดการประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารภายในของบุคลากร การขาดปัจจัยในการดำเนินนโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง และการขาดการปราบปรามน้ำมันเถื่อนอย่างจริงจังจากหน่วยงานราชการ เป็นต้น

4) เสนอรูปแบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงภายใต้การลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา พบว่า ภายหลังการเปรียบเทียบและเปรียบเทียบเพื่อสังเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน แล้วสร้างเป็นรูปแบบ (Model) การบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานบริการน้ำมัน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการเพิ่มรายได้ใหม่และรักษารายได้เดิม
2. รูปแบบการบริหารสัมพันธ์ภาพ
3. รูปแบบการยกระดับมาตรฐานการให้บริการที่เหนือความคาดหวัง
4. รูปแบบการพัฒนาศักยภาพให้เป็นมากกว่าสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
5. รูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ลูกค้าต้องการ

อภิปรายผลการวิจัย

1) ขั้นตอนการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา พบว่า วิธีการและขั้นตอนการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเข้ามาในประเทศเป็นเรื่องง่าย ประกอบกับใช้เงินลงทุนไม่มากนักจึงเกิดความนิยมที่จะนำน้ำมันเชื้อเพลิงมาจำหน่ายแล้วได้กำไรสูง เพราะราคาจำหน่ายของสถานบริการเปรียบเทียบกับปั๊มหลอดแตกต่างกันถึงลิตรละ 7-10 บาท และด้วยความเจริญของจังหวัดสงขลาที่ทำให้เกิดความต้องการในการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจำนวนมาก การขนย้ายน้ำมันเถื่อนสะดวก เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะการผ่านพรมแดนมีข้อตกลงระหว่างประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับชาวบ้านทั้งสองประเทศบริเวณพรมแดนจึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้การขนย้ายน้ำมันหนีภาษีเข้ามาจำหน่ายเป็นเรื่องง่าย อีกทั้งการควบคุมการลักลอบก็ไม่ได้ป้องกันและปราบปรามอย่างจริงจัง สำหรับปริมาณการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงจะมากหรือน้อยก็จะขึ้นอยู่กับระยะห่างของราคาขาย

ปลีกต่อลิตรของทั้งสองประเทศ สอดคล้องกับช่วงเวลาที่ราคาจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศสูงขึ้นและแตกต่างจากราคาจำหน่ายปลีกของประเทศมาเลเซียมาก

2) สภาพการบริหารจัดการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา พบว่า สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงส่วนใหญ่มีรายได้แต่เฉพาะการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงเท่านั้น บางสถานีบริการอาจจะมีรายได้จากการให้เช่าสถานที่เพื่อเปิดเป็นร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อ ร้านกาแฟ หรือศูนย์เปลี่ยนถ่ายน้ำมันหล่อลื่นเครื่องยนต์ เป็นต้น หรือบางสถานีบริการก็เป็นผู้ดำเนินธุรกิจร้านค้าเอง โดยแหล่งรายได้ของสถานีบริการได้จากชาวบ้านทั่วไปและผู้สัญจรผ่านสถานีบริการเป็นส่วนใหญ่ เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะการบริหารจัดการของสถานีบริการจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงรายได้และความอยู่รอด ร้านค้าเหล่านี้จะช่วยเพิ่มยอดขายได้และยอดการจำหน่ายน้ำมันได้มากขึ้น เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการการให้บริการจึงต้องเปี่ยมไปด้วยความเต็มใจ มีท่าทีที่เป็นมิตร สุภาพอ่อนโยนต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ลูกค้าก็จะประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีก และสถานีบริการต้องทำให้ลูกค้าเชื่อใจและเชื่อถือในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ทุกชนิดที่จำหน่าย สอดคล้องกับยอดจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

3) ปัจจัยความเสี่ยงและปัญหาที่เกิดจากการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งส่งผลต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานีบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการ เช่น พนักงานขาดการเรียนรู้ในการต้อนรับลูกค้า ขาดความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ และขาดความรวดเร็วในการให้บริการ และปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมรายได้ของสถานีบริการ เช่น ขาดการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารภายในของบุคลากร การขาดปัจจัยในการดำเนินนโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง ส่วนปัญหาที่เกิดจากการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงก็คือทำให้รัฐสูญเสียรายได้ที่จะนำมาพัฒนาประเทศ และทำให้เกิดกลุ่มอิทธิพลในท้องถิ่นขึ้น ประชาชนไม่รู้จักคุณค่าจนกลายเป็นความเคยชินและใช้น้ำมันกันอย่างฟุ่มเฟือย และการที่น้ำมันเถื่อนมักมีการเติมสารบางชนิดเพื่อทำให้ต้นทุนต่ำลงจึงส่งผลกระทบต่อเครื่องยนต์ให้เสื่อมสภาพและทำให้เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะนอกจากสถานีบริการจะต้องแข่งขันกับน้ำมันเถื่อนจากปั๊มหลอดแก้วแล้วยังต้องแข่งขันกันเองกับสถานีบริการที่ประกอบอาชีพเดียวกันอีกด้วย ประกอบกับว่าช่วงเวลาใดที่ราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงที่ในประเทศมีราคาต่างจากมาเลเซียมากก็จะเกิดการลักลอบนำเข้าน้ำมันทันที

4) เสนอรูปแบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงภายใต้การลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา พบว่า ภายหลังการเปรียบเทียบและเปรียบเทียบเพื่อสังเคราะห์ข้อมูลร่วมกันแล้วสร้างเป็นรูปแบบ (Model) การบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานีบริการน้ำมัน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการเพิ่มรายได้ใหม่และรักษารายได้เดิม
2. รูปแบบการบริหารสัมพันธ์ภาพ
3. รูปแบบการยกระดับมาตรฐานการให้บริการที่เหนือความคาดหวัง
4. รูปแบบการพัฒนาศักยภาพให้เป็นมากกว่าสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
5. รูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ลูกค้าต้องการ

เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะสถานีบริการน้ำมัน

เชื้อเพลิงอยู่ในสภาพที่ต้องพบกับความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องมีเครื่องมือมาช่วยเหลือในการบริหารจัดการความเสี่ยง และรูปแบบที่ค้นพบคือทางออกสำคัญในการแก้ปัญหา

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า มีหลายประเด็นที่มีความน่าสนใจและเป็นประโยชน์สำหรับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดสงขลา ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอสรุปข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1.1 การวิจัยนี้เป็นการศึกษาสภาพการบริหารจัดการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มีการลักลอบนำน้ำมันเชื้อเพลิงในระดับปานกลาง หากเป็นพื้นที่อื่นๆ และช่วงเวลาอื่นๆ ย่อมมีสภาพการบริหารจัดการที่แตกต่างกันไปตามกาลเวลา จึงควรมีการศึกษาในพื้นที่อื่นเพื่อเปรียบเทียบกับ

1.2 ควรศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงจะได้ทราบความต้องการพฤติกรรมบริโภคและทัศนคติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการต่อไป

1.3 ควรศึกษาปัจจัยความเสี่ยงภายในสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงให้ละเอียดมากขึ้น เพราะอาจจะพบว่ามีปัจจัยความเสี่ยงภายในด้านอื่นๆ ด้วยที่ส่งผลกระทบทางด้านลบต่อสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

รัฐบาลควรมีนโยบายในการวางแผนรับมือกับการลักลอบนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง ดังนี้

2.1 ส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลในภาครัฐอย่างจริงจังกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ป้องกันและปราบปรามน้ำมันลักลอบ และผลักดันหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องให้มีความพร้อมด้านการจัดระบบข้อมูล

2.2 ควรพิจารณาทบทวนปรับเปลี่ยนวิธีการปราบปรามทุจริตภาครัฐ ซึ่งปัจจุบันใช้วิธีการประเมินคุณธรรม ความโปร่งใสในการดำเนินงาน การจัดตั้งคลินิกยุติธรรม การต่อต้านการรับสินบน การประเมินความเสี่ยงการทุจริต รวมทั้งวิธีการอื่นๆ ซึ่งไม่สามารถลด ป้องกัน หรือปลุกจิตสำนึกการทุจริตขององค์กรภาครัฐได้

2.3 รัฐบาลควรเร่งส่งเสริมการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงทางเลือกให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการตัดสินใจเลือกสินค้ามาใช้ได้มากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

นอกจากรูปแบบการบริหารจัดการความเสี่ยงทั้ง 5 รูปแบบที่ค้นพบแล้ว เพื่อให้ได้ประโยชน์และใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงควรมีข้อกำหนดไปใช้ในทางปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ดังนี้

3.1 ผู้บริหารระดับสูงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงต้องให้การสนับสนุนและแสดงความรับผิดชอบ รวมทั้งแสดงออกถึงความมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความเสี่ยง

3.2 ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง เนื่องจากการนำเอาการบริหารจัดการความเสี่ยงมาใช้อาจจะเป็นการเพิ่มภาระงาน และเพิ่มต้นทุน

3.3 สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงต้องจัดให้มีการสื่อสารข้อมูลภายในเกี่ยวกับความเสี่ยงที่ต่อเนื่อง และให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ข้อมูลการบริหารความเสี่ยงให้ทราบทั่วทั้งสถานีบริการ

เอกสารอ้างอิง

- จิรพร สุเมธีประสิทธิ์, มัทธนา พิพิธเนาวรัตน์ และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). *การบริหารความเสี่ยงอย่างมืออาชีพ*. กรุงเทพมหานคร: McGrawHill Education.
- สำนักงานจังหวัดสงขลา. (2565). *ข้อมูลจังหวัดสงขลา 2565*. กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร. สงขลา: สำนักงานจังหวัดสงขลา.
- สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา. (2565). *รายงานสถิติจังหวัดสงขลา พ.ศ. 2565*. สงขลา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ
- หทัยชนก จรณะ. (2550). *Protect Business Risks Strategy : บริหารกำไรให้ธุรกิจ ปิดตายทุกช่องทาง ความเสี่ยง*. กรุงเทพมหานคร: โอเอ็่มบุคส์.
- Akbar Varavayi and Mohammad SayyadShirkesh. (2015). Factors Affecting Fuel Smuggling and Ways to Prevent It (Case Study: GhasreshirinDistrictBorder, in 2014). *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*.
- Anthony E. Davis and Peter R. Jarvis. (2007). *Risk Management Survival Tools for Law Firms*. Second edition. ABA Publishing. Chicago, Illinois
- Engle, P. (2009). "Enterprise risk management time." *Industrial Engineer*. 41 (5), 20-21.
- Hofmann, M. A. (2009). "Interest in enterprise risk management is growing." *Business Insurance*. 43 (18), 14-16.
- Garuba Dauda S. (2010). *Trans-Border Economic Crimes, Illegal Oil Bunkering and Economic Reforms in Nigeria*. Policy Brief Series, No. 15 October.
- Michel Crouhy, Dan Galai and Robert Mark. (2006). *The Essentials of Risk Management*. McGraw-Hill.
- Ntlhane KE. (1995). *The application of risk management principles to smaller enterprises*. Masters of Thesis in Business Administration, University of the Witwatersrand.