

# ระบบดี คนไม่ดี ก็ทำให้องค์กรเสียหายได้

FCU ผู้อ่านต้องอยู่กับดิฉันอีก 1 สัปดาห์ เพราะคุณอรุณ จิระชวลา เจ้าของคอลัมน์ตัวจริงจะเสร็จสิ้นภารกิจในต่างประเทศ และจะกลับมาประจำการอีกครั้งในวันพฤหัสบดีหน้า

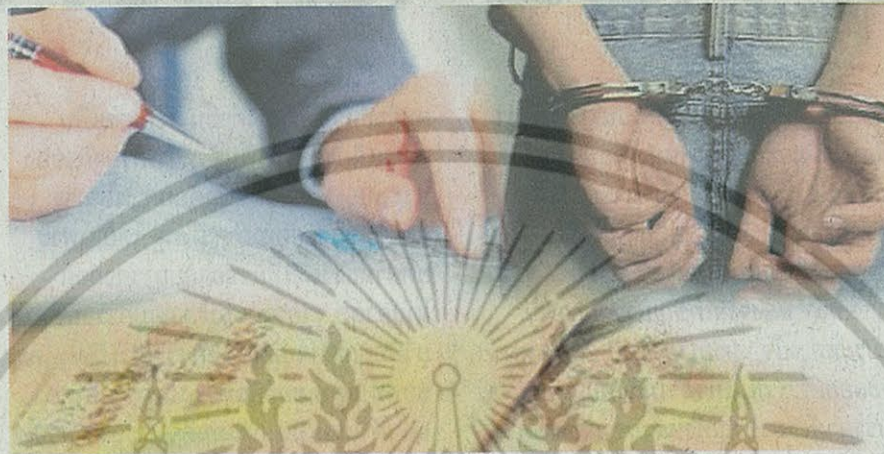
เดิมทีดิฉันตั้งใจจะเขียนเรื่องแท็กซี่สุวรรณภูมิ เพราะมีคนบ่นมากในเรื่องการถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการแท็กซี่แบบมัดมือชก เมื่อเดินทางเข้าเมืองบางคนที่นักท่องเที่ยวไม่ยอมเปิดมิเตอร์ หรือไม่พอใจที่ขอเหมา แต่ผู้โดยสารไม่ยอมก็ขับรถกระซากราวกับจะพาไปตาย แต่ก็เปลี่ยนใจ เพราะมีเรื่องที่ยากเขียนถึงมากกว่า คือเรื่องกรณีการฉ้อโกงเงินของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง หรือ สจล.

เรื่องนี้ดิฉันถือว่าเป็นเรื่องใหญ่ เพราะการยกยอกเงินของสถาบันมหาศาลถึง 1,600 ล้านบาท ที่ควรจะไปใช้ในการพัฒนาการศึกษานั้น เป็นเรื่องที่น่าอึ้งใจ เงินมหาศาลขนาดนี้สามารถนำไปสร้างอาคารเรียน และพัฒนาการเรียนการสอนพัฒนาคุณภาพบุคลากรในชาติได้มากมาย

การสอบสวนสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเรื่องของคดีความนั้น เป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่จะต้องไปสอบสวน ว่ากันไปตามหลักฐานและข้อเท็จจริง แต่สิ่งที่ดิฉันสงสัยก็คือ ได้เกิดกรณีคล้ายคลึงกับ สจล.เกิดขึ้นอีกหรือไม่ แต่ยังมีใครจับได้เลยยังไม่มี การเปิดเผยออกมา แต่ก็หวังว่ากรณีนี้จะเกิดแค่สถานศึกษาแห่งเดียว อย่าได้ไปเกิดซ้ำกับสถาบันอื่นเลย

เมื่อสองสามวันก่อน ดิฉันได้สนทนากับผู้บริหารธนาคารไทยพาณิชย์ จึงได้สอบถามเรื่องการจัดตั้งทีมงานเฉพาะกิจขึ้นเพื่อเดินสายพบผู้บริหารมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่มีเงินฝากกับธนาคารเพื่อชี้แจงกรณีของ สจล. ผู้บริหารท่านนั้นบอกว่า สิ่งที่ทำไม่ได้ทำเพื่อไปแก้ตัวหรือไปปรักปรำใคร ไม่เกี่ยวกับคดีนี้ แต่จะเล่าถึงกระบวนการว่ากรณีฉ้อโกงเกิดขึ้นในลักษณะใด

เจตนาเริ่มต้นก็เพื่อจะให้ความรู้แก่



ผู้บริหารของสถาบันการศึกษาต่างๆ ให้หมั่นสังเกตว่าหากมีการกระทำในลักษณะใด ให้ตั้งข้อสังเกตไว้ก่อนว่า มีพิรุณส่อว่าจะมีการผิดปกติขึ้น และรีบตรวจสอบ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายขึ้น หรือเสียหายก็พบได้เร็ว

การแนะนำวิธีการสังเกตว่ามีการเบิกจ่ายเงินผิดปกติหรือไม่ เป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะบางครั้งผู้ที่ไม่มีความรู้ในเรื่องของบัญชีและการเบิกจ่าย อาจจะไม่รู้ว่ากรณีเช่นไรเป็นการกระทำที่ผิดระเบียบ กรณีใดที่ไม่ควรทำ ปลอบให้ผู้มีอำนาจทำไปโดยไม่มีการท้วงติง หรือท้วงติงแต่มีการให้เหตุผลที่ไม่น่าจะเกี่ยวข้องกัน ก็อาจจะไม่รู้เรื่อง การมีผู้เชี่ยวชาญมาชี้เป้า ให้ความรู้ นับว่าเป็นสิ่งที่ดี

สำหรับกรณี สจล.นั้นทำให้ธนาคารได้บทเรียนและเห็นข้อบกพร่องของการให้บริการลูกค้ารายใหญ่และลูกค้าสถาบัน ที่การดำเนินการจะต้องมีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษรและจะต้องเก็บหลักฐานไว้ อย่างไรก็ดี กรณีเกิดปัญหาที่จะต้องนำออกมาชี้แจง และธนาคารอาจจะต้องไปทบทวนว่าควรจะให้มีการเบิกถอนเงินก่อนแล้วมาลงลายเซ็นในใบคำขอเบิกเงินในภายหลังอีกหรือไม่

การเบิกเงินหรือโอนเงินก่อน แล้วมาเซ็นชื่อในคำขอเบิกภายหลังของลูกค้ารายใหญ่ เป็นเรื่องปกติที่ธนาคารทุกแห่งให้บริการพิเศษกับลูกค้ารายใหญ่ที่มีเงินฝาก

กับธนาคารเยอะ และบางครั้งอาจไม่มีเวลาเดินทางมายังธนาคารก็จะมีพนักงานนำเอกสารไปให้เซ็นถึงบ้าน คนธรรมดาสามัญอย่างดิฉันและอีกหลายๆ คน ไม่มีโอกาสได้สัมผัสบริการแบบนี้ นอกจากจะไปเข้าคิวยาวรอใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคารเอง ฉะนั้น การนำเอาประเด็นนี้มาชี้ว่าธนาคารบกพร่องก็ไม่ชัดเจน หากลูกค้ามีข้อตกลงกับลูกค้าไว้ บางรายมีการส่งหนังสือมาที่ธนาคารด้วยว่าให้ดำเนินการตามที่ขอ ไม่ต้องมายุ่งเกี่ยวสอบถามอะไรก็มี ฉะนั้นการจะชี้ว่าใครผิดหรือถูกก็จะต้องพิจารณาอย่างละเอียด และบางกรณีอาจจะพบสิ่งที่คาดไม่ถึง เช่น ลูกค้ากับพนักงานสมคบกันเพื่อสร้างความเสียหายให้กับธนาคารก็มี

แต่เพื่อปิดความเสี่ยง ดิฉันว่าธนาคารควรเลิกข้อตกลงนี้กับลูกค้า ก็จะได้ไม่ต้องมาปวดหัวหากเกิดความไม่ชอบมาพากล และเป็นคดีความกัน เพราะเกิดคดีความขึ้นมาแค่คดีเดียว ก็ไม่คุ้มค่ากับชื่อเสียงของธนาคารที่ส่งสมมาจนจะเสียหายไปในเวลาไม่กี่ชั่วโมง

กรณีธนาคารไทยพาณิชย์ดิฉันเห็นข้อผิดพลาดคือ พบว่าผู้จัดการสาขาไม่ปฏิบัติตามระเบียบของธนาคาร มีแนวโน้มจะทำให้ธนาคารเสียหาย ก็ได้ไล่ออกพนักงานออก แต่เห็นว่าไม่ได้มีความเสียหายเกิดขึ้นใน



ธนาคารจึงไม่ได้แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้บุคคลนี้ไม่มีประวัติอาชญากรรม และได้ไปสมัครงานที่ธนาคารอื่น และไปสร้างความเสียหายมหาศาลให้ในที่สุด

ดิฉันว่าหากธนาคารจะกำจัดคนไม่ดีให้ออกจากระบบ ก็ควรที่จะขึ้นบัญชีดำ พนักงานเหล่านี้ และแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันเองภายใน เพื่อไม่ให้คนไม่ดีไปสร้างความเสียหายให้กับลูกค้าอีก การดำเนินวิธีการเช่นนี้ดิฉันเห็นว่าไม่ได้เข้าข่ายละเมิดสิทธิแต่อย่างใด เพราะไม่ได้นำไปเผยแพร่ต่อสาธารณะ เพียงใช้ตรวจสอบเพื่อลดความเสี่ยง น่าจะเป็นหนึ่งในเรื่องการบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ได้

การฉ้อโกงธนาคารของพนักงานนั้นส่วนใหญ่เกิดจากความโลภ ปัญหาหนี้สินที่เกิดจากการเล่นการพนัน โดยเฉพาะช่วงที่มีเทศกาลแข่งขันฟุตบอลที่ได้รับความนิยมอย่าง ฟุตบอลโลกของอังกฤษ ฟุตบอลชิงแชมป์ยุโรป ฟุตบอลโลก บางธนาคารถึงขั้นต้องออกประกาศห้ามพนักงานธนาคารเล่นพนันบอล หากตรวจสอบพบว่าละเมิดกฎก็มีโทษถึงขั้นไล่ออก เพราะทางธนาคารเห็นว่าการเล่นการพนันเป็นต้นเหตุสำคัญของการทุจริต

อย่างไรก็ดี ดิฉันเห็นว่า แม้ระบบจะดีอย่างไร แต่หากคนไม่ดี ก็มีโอกาที่จะสร้างความเสียหายให้องค์กรได้ คนโกงก็จะคอยหาช่องโหว่ที่จะทำผิด ในขณะที่ผู้บริหารก็พยายามปิดช่องโหว่ด้วยการวางระบบให้เข้มงวด ไม่เปิดโอกาสให้มีการทุจริตได้ง่ายๆ

ฉะนั้น การที่ธนาคารไทยพาณิชย์ส่งผู้ชี้แจงและให้ความรู้กับผู้บริหาร สถาบันการศึกษาทั้งหลายนั้น เป็นวิธีการที่ถูกและอาจช่วยป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์โกงขึ้นในสถาบันการศึกษาอื่นอีก ■