

วันที่ 8 ตุลาคม ผมไปชำระเงินค่างวดเงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ศูนย์การค้า The Mall งามวงศ์วาน เจ้าหน้าที่ธนาคารแจ้งว่าผมไม่สามารถชำระค่างวดครั้งนี้ได้เนื่องจากเป็นงวดสุดท้าย ทางเจ้าหน้าที่ไม่ทราบว่าเป็นเงินเท่าใด ต้องไปที่สาขาของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยตรง ผมเริ่มไม่พอใจในการให้บริการครั้งนี้มากเนื่องจากเวลาผมไปชำระเงินค่างวดประจำทุกเดือน จะได้รับใบเสร็จรับเงิน แจ้งจำนวนเงินชำระ และแยกให้เห็นว่าเป็นชำระเงินต้นเท่าใด ดอกเบี้ยเท่าใด และยอดคงเหลือเท่าใด การชำระเงินงวดเดือนกันยายน ใบเสร็จระบุว่า ผมชำระจำนวนเงิน 600 บาท เป็นเงินต้น 592.78 บาท ดอกเบี้ย 7.22 บาท เงินต้นคงเหลือ 532 บาท เมื่อผมไปชำระงวดสุดท้ายในวันที่ 8 ตุลาคม ผมจะต้องชำระเงินต้นที่ยังค้างอยู่ คือ 532 บาท + ดอกเบี้ย (ทางเจ้าหน้าที่ธนาคารบอกไม่ทราบ) ในความเป็นจริงเครื่องสามารถคิดดอกเบี้ยออกมาได้เหมือนกับที่ชำระในแต่ละงวดเดือนที่ผ่านมา ไม่ว่าผมจะพูดอย่างไร เจ้าหน้าที่ก็ไม่ให้ความสนใจ บอกว่าถึงแม้ผมจะชำระที่นี่ ก็ต้องชำระน้อยกว่ายอดเงินคงค้าง เพื่อให้เหลือเงินไปปิดบัญชีที่สาขา ผมจึงแจ้งว่าและทำเมื่อผมชำระเมื่อเดือนที่แล้วทำไมไม่แจ้งผมว่าเดือนหน้าต้องไปชำระที่สาขา เจียบ ไม่มีคำตอบ เจ้าหน้าที่ทำเหมือนผมไม่มีตัวตน

ผมไปที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา ที่อยู่ในเมืองทองธานี (สาขานนทบุรีพัฒนา 025) สาขาที่ผมกู้เงิน เมื่อไปถึงเคาน์เตอร์ เจ้าหน้าที่ให้ขึ้นไปชั้นบนเพื่อให้เจ้าหน้าที่คำนวณค่างวดดอกเบี้ยและนำลงมาชำระเงินที่เคาน์เตอร์ เมื่อผมขึ้นไปชั้นบนไปสอบถามกับหัวหน้าสินเชื่อ หัวหน้าสินเชื่อชี้มือให้ผมไปติดต่อเจ้าหน้าที่อีกโต๊ะหนึ่ง เจ้าหน้าที่ได้จัดพิมพ์สำเนาเอกสาร และนำไปวางที่โต๊ะหัวหน้าสินเชื่อ (คนที่ผมไปพบก่อนหน้านี้) ซึ่งเจ้าตัวไม่อยู่ ผมนั่งรอนานพอสมควร จึงพูดกับเจ้าหน้าที่ว่าถ้าเอกสารจะต้องลงนามโดยหัวหน้าสินเชื่อซึ่งเป็นคนที่ผมไปหาครั้งแรก ทำไมเขาไม่ทำให้ผมเลย ต้องโยนมาให้คุณทำและนำไปให้เขาลงนาม ข้อสำคัญคือตอนนี้เขาไปไหนทำให้ผมต้องนั่งรอ พนักงานผู้นั้นจึงเดินไปหาผู้ชายอีกคน ผู้ชายคนนั้นพูดอะไรกับพนักงานผมไม่ทราบ พนักงานคนนั้นจึงนำเอกสารของผมเดินไปอีกโต๊ะหนึ่งและกลับมาให้ผม

เมื่อผมลงไปยังล่างที่เคาน์เตอร์เพื่อไปชำระเงิน ปรากฏว่าผมต้องชำระเงินทั้งสิ้น 537.70 บาท เป็นเงินต้น 532.86 ดอกเบี้ย 4.84 บาท

โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ แต่คนไม่เปลี่ยนวิธีการทำงาน ซอฟต์แวร์มาใช้เป็นเงินจำนวนมาก แต่ไม่ใช้ให้คุ้มค่า ลดขั้นตอนและเวลาในการทำงาน แต่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ไม่ได้ทำ ไม่เห็นยากอะไร เมื่อทุกเดือนเครื่องสามารถคำนวณดอกเบี้ยพร้อมเงินต้นที่ชำระและคำนวณเงินต้นคงเหลือ และทำไม่เมื่อถึงงวดสุดท้ายจะทำได้ ส่วนเรื่องปิดบัญชีก็ไม่เห็นยากเย็นอะไร เมื่อผมชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ย ครบแล้วเท่ากับเป็นการปิดบัญชีเงินกู้นี้ ทางเจ้าหน้าที่ก็ต้องทราบและดำเนินการเรื่องภายในให้เสร็จสมบูรณ์เป็นการปิดบัญชีเงินกู้อย่างถูกต้อง ไม่เห็นต้องให้ผมไปที่สาขา และไปแจ้งปิดบัญชีเงินกู้ (ไม่ใช่บัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงิน OD ที่จะต้องให้เจ้าของบัญชีไปทำการปิดบัญชี)

เรื่องเล็กน้อยแต่ผู้บริหารไม่ให้ความสนใจเพราะตัวเองไม่เดือดร้อน แต่ผลที่เกิดขึ้นคือหนี้เสีย และความเคยชิน ฉันไม่เดือดร้อนไม่เป็นไร คนอื่นจะเป็นอย่างไรก็ช่าง แสดงให้เห็นถึงจริยธรรม คุณธรรม และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการของผู้บริหารที่กินเงินเดือนสูงๆแต่ไม่รับผิดชอบต่อหนี้เป็นเรื่องเล็กน้อยแต่ในความเป็นจริงแล้วเรื่องเล็กๆเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบกับลูกค้า (คนธนาคารไม่ได้เห็นผู้กู้เป็นลูกค้าเห็นเป็นแค่ผู้ที่ต่อยอดมาขอเงินกู้จากฉันซึ่งก็ไม่ใช่เงินของตัวเองแต่มีอำนาจในการให้กู้) ไม่ใช่แค่ลูกค้าคนเดียวที่ได้รับผลกระทบ ไม่ว่าจะเป็นเวลาและค่าเดินทาง เจ้าหน้าที่เองก็เช่นกัน เสียเวลาและต้องไต่ถามถึงหลายคนในการทำเรื่องเล็กๆเพียงเรื่องเดียว ข้อสำคัญที่สุดคือทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ธนาคารและลูกค้ามีปัญหา

เรื่องเล็กๆที่กล่าวมานี้เป็นเรื่องนโยบาย นโยบายของผู้บริหารธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือนโยบายของผู้จัดการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ผมในฐานะของประชาชนและลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ได้รับผลกระทบในครั้งนี้

ต้องการทราบเหตุผลในนโยบายนี้ จึงได้เขียนบันทึกนี้เพื่อเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

และคาดหวังที่จะได้รับคำตอบหรือการดำเนินการที่เหมาะสมเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่คำนึงถึงประชาชนทุกคน ตามนโยบายของรัฐบาล

ขอให้ผู้บริหารหน่วยงานทุกแห่งโดยเฉพาะหน่วยงานของภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของประชาชนและสังคม

โปรดสำนึกไว้ด้วยว่าการบริหารจัดการของท่านล้วนมีผลกระทบทั้งด้านลบและด้านบวกกับประชาชนทั่วไป สังคม และประเทศชาติ ทั้งด้านความเจริญรุ่งเรือง

และความตกต่ำ ด้อยคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง ท่านจะคิดถึงแต่ตัวท่านเอง ครอบครัว ญาติพี่น้อง

หรือพรรคพวกของท่านเท่านั้นไม่ได้

ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

9 ตุลาคม 2558