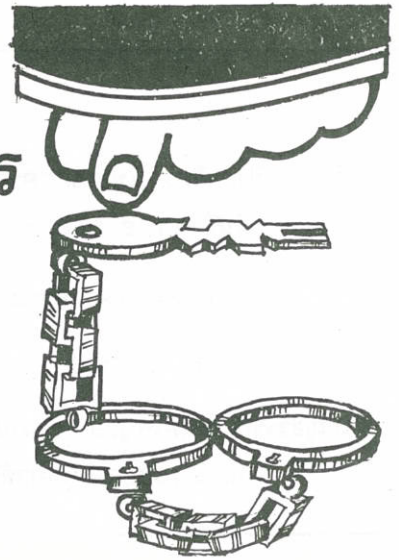


มาตรการป้องกัน การลักเล็กขโมยน้อยในองค์กร ช่วยจรรโลงธุรกิจของชาติได้



*รศ.ดร.นวนิตย์ อินทรามะ



“ชาติจะเจริญรุ่งเรืองได้ เพราะเศรษฐกิจ
รุ่งเรือง และเศรษฐกิจจะรุ่งเรืองได้ถ้าชาติ
มีนักธุรกิจที่ดี” จากคำกล่าวนี้น่าจะอนุมานได้
ว่า นักธุรกิจที่ดีเป็นผู้หนึ่งที่มีบทบาทในการสร้าง
ชาติ ในทางกลับกัน นักธุรกิจที่ไร้คุณภาพ
ย่อมสามารถทำลายชาติ ได้เช่นกัน

นักธุรกิจที่ดีย่อมประกอบด้วยคุณสมบัติ
นานับประการ เช่น ความซื่อสัตย์ต่อตนเองและลูก
ค้า ขยัน อดทน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สามารถ
พยากรณ์เหตุการณ์ได้อย่างแม่นยำ รู้จักคุณค่าของ
สารนิเทศเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ มีจิตใจรัก
ความเป็นธรรม มีลักษณะความเป็นผู้นำที่ดี
สามารถควบคุมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตาม

แนวทางที่กำหนดไว้ เพื่อบรรลุเป้าหมายรวมของ
ธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สามารถ
ลดต้นทุนโดยไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพของสินค้า
หรือบริการ และแก่ผู้บริโภค

การขาดระบบการควบคุมงานที่ดี หรือแม้จะ
มีระบบที่ดีรัดกุมเพียงใด ถ้าผู้ควบคุมหรือหัวหน้า
งานละเลยไม่สนใจที่จะปฏิบัติตามระบบย่อมก่อให้เกิด
ความสูญเสียไม่ว่าจะเป็นด้านขวัญของคณงาน
แรงงาน ชั่วโมงทำงาน วัสดุครุภัณฑ์ ไปจนถึง
ความสูญเสียในด้านการเงิน ซึ่งความสูญเสียเหล่านี้
เป็นผลทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของธุรกิจมี
ราคาต้นทุนสูงขึ้นทุก ๆ ปี ธุรกิจโรงงาน
อุตสาหกรรม หน่วยราชการ และสถาบันเอกชน

*ผู้อำนวยการหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต : Ph.D. (Library Information Science)

Indiana Univ. U.S.A.

ต่าง ๆ จะสูญเสียเงินคิดเป็นมูลค่านับหลายล้านบาท เพราะถูกขโมย ไม่มีบริษัทห้างร้านหรือสำนักงานใดที่จะรอดพ้นจากการถูกขโมยไปได้ ผู้ที่อยู่ในข่ายสงสัยที่เป็นขโมยเป็นได้ทั้งคนงาน เสมียน พนักงาน นักวิชาชีพ ตลอดจนบุคคลใน ระดับสูง

ค่าสูญเสียจากการถูกขโมยภายในนั้นมีมูลค่ามากกว่าการถูกโจรกรรมหรือการปล้นมากมายนัก เพราะไม่มีที่สิ้นสุด ทั้งยังเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถคำนวณได้ เช่น ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการขาดความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกันภายในหน่วยงาน อันอาจจะเป็นผลให้ขวัญของพนักงานต่ำ นอกจากนี้บางครั้งทำให้เสียลูกค้า เพราะการตั้งราคาขายสูงเพื่อให้คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปจากการถูกขโมย

บุคคลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบไม่ว่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องในการขโมยนี้หรือไม่ก็ตาม ก็ย่อมจะได้รับผลในทางลบในฐานะที่เป็นหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เมื่อมีการขโมยเกิดขึ้นในหน่วยงาน ชื่อเสียงของหัวหน้าย่อมต้องมัวหมองไปด้วย จริงอยู่ หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชามีได้มีหน้าที่คอยจ้องจับอาชญากรรม แต่สามารถป้องกันตรวจสอบและหยุดยั้งการลักเล็กขโมยน้อยได้ ชั้นแรกจะต้องเข้าใจว่า พนักงานขโมยอะไร และทำไมชอบขโมยขโมยอะไรเป็นส่วนใหญ่และมีจุดประสงค์อย่างไรในการขโมย

การลักเล็กขโมยน้อยเป็นประจำ

สิ่งที่พนักงานขโมยมีทุกอย่าง ตั้งแต่

ของเล็ก ๆ เช่น กระดาษ ปากกา ที่เย็บกระดาษ ไปจนถึงของรายการใหญ่ ๆ เช่น เครื่องโทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด ทุกอย่างตั้งแต่กระดาษชำระจนถึงเครื่องจักรสำนักงาน พนักงานบางคนเริ่มตั้งแต่ของเล็ก ๆ โดยขโมยอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ที่บ้านจนกระทั่งต่อมาก็เดินออกไปจากสำนักงานพร้อมด้วยเฟอร์นิเจอร์ราคาแพง

ผู้บังคับบัญชาผู้หนึ่งเคยรายงานว่ามีโต๊ะบิลเลียดขนาดใหญ่หายไปจากอพาร์ทเมนต์ที่กำลังก่อสร้างในตอนเย็นหลังเลิกงาน คนงานก่อสร้างยกขึ้นรถบรรทุกพร้อมกับเครื่องมือก่อสร้าง และกล่องอาหารกลางวันของตน ปัจจุบันซึ่งเป็นยุคสารสนเทศ โจรขโมยของหรือสินค้าไม่จำกัดเฉพาะสิ่งของที่เคลื่อนที่ได้ คนสามารถหาเงินจำนวนมากได้โดยการขโมยข้อมูลส่วนตัว ขโมยความคิดจากภาพวาด สารนิเทศเกี่ยวกับความลับทางธุรกิจ และความลับภายใน แม้แต่รายการชื่อบุคคลที่จะส่งทางไปรษณีย์ (Mailly list) ก็เป็นของมีค่า

ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชา เราจำเป็นต้องตระหนักอยู่เสมอว่าไม่มีอะไรที่จะปลอดภัย การขโมยของพนักงานอาจก้าวไปไกลถ้าเราไม่ใส่ใจเรื่องลักเล็กขโมยน้อย เราอาจจะต้องสูญเสียของใหญ่ ๆ ในภายหลัง

เหตุผลในการลักเล็กขโมยน้อย

เหตุผลที่พนักงานกลายเป็นขโมยมีมากมายพอ ๆ กับรายการที่ถูกขโมย บางคนก็เพื่อให้ได้เงิน บางคนทำเพื่อความตื่นเต้น บางคนทำเพราะเคียด

แค้นผู้บังคับบัญชาให้สำเนียงในความผิดพลาด

เมื่อถูกจับได้พนักงานก็จะให้เหตุผลร้อยแปดพันประการที่ตนต้องขโมย ต่อไปนี้เป็นข้อแก้ตัวที่มักจะพบบ่อย ๆ

- ความเขียวน และสามารถหิบบวยได้ง่าย (ขโมยเพราะมันอยู่ใกล้มือ)

- การใช้สิทธิในทางที่ผิด (เมื่อได้รับเงินเดือนน้อย จะหิบบวยของกลับบ้านบ้างไม่น่าจะเป็นไร)

- การอนุญาต (เจ้านายไม่เห็นว่าจะไร)

ที่แน่นอนที่สุดสำหรับพนักงานบางคน การขโมยเป็นการแสดงอาการของผู้มีปัญหา พนักงานที่ติดยาเสพติด หรือประพฤติน่ากลัว เช่น ดื่มเหล้า หิวราน้ำ เล่นการพนัน มักเป็นอาชญากร เพียงแต่รอเวลาว่าเขาจะก่ออาชญากรรมขึ้นเมื่อใดเท่านั้น

เมื่อใดก็ตาม ที่เราทำงานกับคนหมู่มาก บางคนจะมีเหตุผลต่าง ๆ นานา ที่จะขโมย และเมื่อคนเหล่านี้ไม่เกรงกลัวที่จะขโมยของจากหน่วยงานที่จ่ายเงินเดือนให้ตนได้ ก็สามารถทำเช่นนั้นกับคนแปลกหน้าได้เช่นกัน

อย่างไรก็ดีมีวิธีการหลายอย่างที่สามารถทำได้เพื่อลดการขโมยของ พนักงานไม่ว่าจะขโมยด้วยสาเหตุใด ประการที่สำคัญที่สุดคือ ต้องรอบคอบ สุขุมและไม่อ่อนแอ (จงอย่าอ่อนแอ)

กลยุทธ์ของผู้บังคับบัญชาในการป้องกันการลักเล็กขโมยน้อย

ข้อสำคัญในการป้องกันการขโมยก็คือ "การควบคุมรายการสิ่งของที่มีอยู่ และการรักษาความ

ปลอดภัย" ถ้าเราเก็บของไว้ในสต็อกน้อยลงเท่ากับเราลดแรงจูงใจ และความต้องการขโมยของพนักงานได้เท่านั้น การตรวจสอบสิ่งของที่มีอยู่บ่อย ๆ เป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะได้ทราบว่าการสูญหายในทันที และจะได้ดำเนินการก่อนที่จะสายเกินไป

นอกจากลดจำนวนสิ่งของ อุปกรณ์ และสินค้าในสต็อก และมีการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดแล้ว ไม่ควรเก็บของมีค่าไว้เป็นเวลานาน เช่นอย่าเก็บเงินสดในมือไว้นาน นอกจากจะจำเป็น และตักเตือนพนักงานไม่ให้นำของมีค่ามาไว้ที่สำนักงาน

แม้ว่าจะมีการลดปริมาณวัสดุ อุปกรณ์สินค้าที่จะเก็บไว้ในสต็อก มาตรการควบคุมความปลอดภัยก็เป็นสิ่งสำคัญ บรรดาผู้จัดการและหัวหน้าคนงาน เห็นพ้องต้องกันว่า การใช้ที่ปรึกษาอาชีพตรวจสอบความปลอดภัยจะช่วยให้ได้มาก ผู้เชี่ยวชาญด้านรักษาความปลอดภัยจะสามารถแนะนำได้ว่าจะติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันผู้บุกรุก และอุปกรณ์ที่ส่งเสียงพร้อมทั้งมีการเคลื่อนไหวได้ตลอดจนกล้องโทรทัศน์ไว้มองจุดใดบ้าง การใช้อุปกรณ์เหล่านี้สามารถยับยั้งผู้คิดจะขโมยทั้งที่เป็นบุคคลภายนอกและภายใน เพื่อมิให้ลงมือปฏิบัติการ อย่างไรก็ตามวิธีการป้องกันที่ดีที่สุดก็คือหัวหน้างานต้องไม่อ่อนแอ

มาตรการรักษาความปลอดภัย

มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้ผลที่หัวหน้าควรปฏิบัติได้แก่

- บอกกล่าวนโยบายการป้องกันขโมยอย่างชัดเจน

- จัดฝึกอบรมบรรดาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความเอาใจจริงเอาใจ ความเข้มงวด และให้เข้าใจความสำคัญของค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียไปกับการถูกขโมย

- ให้มีการชดใช้ความเสียหาย และค่าดำเนินการฟ้องร้องลงโทษผู้ทำผิดอย่างสม่ำเสมอทั่วหน้า

- อย่าให้พนักงานใช้ตัวรวมกัน และยืมลูกกุญแจกันได้

- ให้มีการใส่กุญแจ บริเวณที่เก็บวัสดุอุปกรณ์

- ใส่กุญแจประตูเมื่อปิดสำนักงาน หรือบริเวณที่ทำงานเมื่อรู้สึกว่าจะไม่ปลอดภัย

- ถ่ายรูปหรือเทปโทรทัศน์สิ่งของที่มียี่ห้อต่าง ๆ ไว้

- เปลี่ยนกุญแจประตูทุกแห่งเป็นครั้งคราว

- ประทับตราเครื่องหมายเจ้าของบนสิ่งของที่สำคัญ ๆ

- เพิ่มการตรวจสอบภูมิหลังของบุคคลที่จะจ้างใหม่ให้เข้มงวดยิ่งขึ้น

- อย่าจ้างพนักงานที่เคยต้องโทษมาแล้ว นอกจากจะมีเหตุผลที่ดีพอ

- เพิ่มยามรักษาความปลอดภัย และเสริมตรงจุดที่จำเป็น

- อย่าเก็บวัสดุในที่ที่ไม่มีแสงสว่างจากไฟฟ้า

- จัดตารางทำความสะอาดหลังเวลาทำงาน

เพื่อให้บริเวณที่มีจุดอ่อนได้รับการดูแล

- พยายามตรวจสอบพนักงานที่จู้ ๆ ก็นำกระเป๋ หรือถุงขนาดใหญ่เกินขนาดมาทำงานหรือไม่อนุญาตให้นำกระเป๋และถุงนั้นเข้าภายในห้องทำงาน

เท่าที่ปรากฏยังไม่มีการควบคุมหรือรักษาความปลอดภัยวัสดุอุปกรณ์ใดที่จะสามารถป้องกันขโมยได้สมบูรณ์ แต่การมีมาตรการป้องกันบ้างก็ยิ่งดีกว่าไม่มีเสียเลย

ข้อปฏิบัติเมื่อมีการลักเล็กขโมยน้อย

เมื่อมีการตรวจสอบพบว่ามี การขโมยในหน่วยงานที่เรารับผิดชอบจะต้องรีบดำเนินการทันที โดยปกติขั้นแรกต้องรีบแจ้งตำรวจและบริษัทประกันภัย (นอกจากความเสียหายมีน้อยกว่าที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์) ต้องสามารถระบุลักษณะสิ่งของที่หายไปได้

ถ้าพนักงานภายนอก เช่นเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถแก้ปัญหาได้เราจะต้องดำเนินการสืบสวนเอง หัวหน้าหน่วยงานไม่ใช่นักสืบ แต่ก็สามารถใช้วิจารณญาณได้ว่าขณะเมื่อเกิดมีการขโมยมีใครอยู่หรือเข้าออกบริเวณนั้นบ้าง หัวหน้างานจะต้องหาทางดูลาดเลาร่องรอย หรือสอบถามผู้ที่อาจเป็นพยานได้

ในกรณีที่เป็นเรื่องใหญ่ อาจจำเป็นต้องจ้างนักสืบภายนอก พวกหัวขโมยภายในทั้งหลายจะถูกจับตาจากนักสืบที่ปลอมแปลงมาเป็นพนักงานหรือทำเป็นลูกค้า คอยสังเกตพนักงานที่ถูกสงสัยว่าจะมีการยกยอกเงินที่ได้รับจากลูกค้า

ถ้าทำทุกวิธีแล้วก็ยังไม่ได้ผล ก็ให้รางวัลหรือประกาศให้น้ำของมาคิน โดยไม่มีการสอบสวนอาจช่วยให้ได้ของคืน และทำให้เรื่องเบาลงได้

ข้อควรระวังในการจัดการกับหัวขโมยภายใน

เช่นเดียวกับในกรณีอื่นๆ การใช้วิจารณ์-ญาณตัดสินใจสำคัญในการแก้ปัญหาการขโมยของพนักงาน ในการพิจารณาการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติเราจำเป็นต้องชั่งน้ำหนัก กับผลที่จะเกิดขึ้นดังต่อไปนี้

1. การสอบสวนและการตัดสินใจลงโทษ อาจทำให้หน่วยงานของเราเสียชื่อเสียง เราอาจรอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญในการสื่อสาร เพื่อกำหนดมาตรการล่วงหน้าไม่ให้เกิดผลเสีย

2. เราอาจถูกข้อหาหมิ่นประมาท หรือทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงถ้ากล่าวหาผิดตัว จะต้องแน่ใจว่ามีข้อเท็จจริงที่ชัดเจนก่อนดำเนินการต่อไป และติดต่อกับที่ปรึกษากฎหมายถ้าไม่แน่ใจว่าจะทำอย่างไรต่อไป

3. ขวัญของพนักงานอาจเสียถ้าหน่วยงาน

เดินไปด้วยบรรยากาศ ที่มีตำรวจเข้ามาเกี่ยวข้อง อย่าทำเรื่องให้ใหญ่โตเกินจำเป็น หรือตื่นตระหนกจนเกินไปเกี่ยวกับขโมยในสำนักงาน

เมื่อมีการขโมยโดยพนักงานเกิดขึ้นโดยมิได้มีการสอบสวนหรือมิได้มีการตรวจสอบ ผู้เคราะห์ร้ายก็คือพนักงาน และหัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง อย่าเพลอหรือไม่สงสัยอะไรเลย การดำเนินการป้องกันตามขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้กล่าวแล้วข้างต้นจะสามารถป้องกัน ลด หรือขจัดการขโมยของพนักงานในหน่วยงานได้ เป็นการช่วยประหยัดเงินจำนวนมากให้หน่วยงานและในขณะเดียวกันก็เป็น การสร้างภาพลักษณ์ในการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้ธุรกิจเจริญก้าวหน้า เพราะด้วยต้นทุนที่ลดลงจากการลดการสูญเสียโดยการขโมยไปได้ จะทำให้สามารถแข่งขันกับคู่ต่อสู้ทางธุรกิจภายในและภายนอกประเทศได้ ผลก็คือ เศรษฐกิจของชาติ จะเจริญรุ่งเรือง นักธุรกิจที่ตักตวงเงินเข้าประเทศได้มาก จึงจัดว่าเป็นผู้พัฒนาชาติ เป็นผู้สร้างชาติ สมดังคำขวัญที่ว่า "นักธุรกิจเป็นผู้สร้างชาติ" 

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ระเบียบการศึกษา และหลักสูตรการศึกษา 2536 กรุงเทพฯ เอ็ดดิสันเพรส
โปรดักส์ 2537 หน้า 1.

Ramsey, Robert "How to Stamp out Stealing by Employees" *Supervision*. 54 : 11 November 1993, p. 7-9