

วิชำามุไร

ดร.ปรีธรรมณ์ พันธุบรรณก
ผู้อำนวยการสมาคมฯ

วิถีไทย วิถีโลก

ท้อ จากฉบับที่แล้ว

ล่วลัดดี ท่านสมาชิกและเพื่อนฯ ผู้อ่านวารสาร TPA News ที่รักทุกท่านครับ หลังจากไหว้ครูและตั้งคำถามไว้ในฉบับที่แล้ว มาถึงฉบับนี้เรารู้สึกว่าเรื่องคำตอบนั้นครบ แต่ก่อนจะไปถึงตรงนั้น ผมขอเล่าประสบการณ์สดๆ ร้อนๆ ขณะที่ผมกำลังเขียนบทความตอนนี้อยู่สักพักก่อน

เมื่อวันพุธที่ 30 มีนาคมที่ผ่านมา ผมมีภาระที่จะต้องไปจ่ายภาษี ส่วนเพิ่มในวงเงินประมาณ 2 แสนกว่าบาท ตอนกรอกข้อมูลผ่าน Internet ผ่านระบบของกรมสรรพากรก็ไม่ได้คิดอะไรมาก พอคำนวณแล้วก็ต้องชำระเพิ่มก็กดไปว่าจะชำระผ่าน ATM

มาได้คิดเอาภายหลังว่า วงเงินจ่ายผ่าน ATM นั้นมีข้อจำกัดอยู่ อาจได้ไม่ถึง 2 แสนกว่าตามที่จำเป็นต้องจ่าย ทำอย่างไรดีล่ะครับ? คิดไปคิดมาก็นึกได้ว่ามีบัญชีอยู่ที่ธนาคารกรุงเทพ ที่มีค่าชวัญว่า “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” เป็นทั้ง “เพื่อน” ทั้ง “มิตร” อย่างนี้ต้องช่วยผมได้แน่ๆ

วันที่ 31 มีนาคม เป็นวันหมดเขตชำระวันสุดท้าย ด้วยความรอบคอบก็เขียนเช็คธนาคารกรุงเทพเต็มจำนวน ฝากอดีตช่วงเย็นไปที่ห้างเซ็นทรัลรามอินทรา หลังจากโทรศัพท์สอบถามเพื่อนที่พักที่คอนโดใกล้ๆ แถวนั้นว่าที่ห้างนี้มีสาขาธนาคารกรุงเทพอยู่และปิดประมาณ 19.30 น.

ผมขับรถจากกระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามหก รถติดมาก ช่วงเลี้ยวเข้าถนนแจ้งวัฒนะต่อรามอินทรา เพราะมีการก่อสร้างสะพานข้ามแยกวงเวียนที่จะไปถนนรามอินทรา แต่ก็มาถึงห้างได้ประมาณหกโมงนิดหน่อย เวลาเหลือเพื่อ เดินหาสาขาของธนาคารกรุงเทพ จนไปถาม รปภ. ถึงได้ทราบว่ายูเอชซีที่ 1 ด้านนอกอาคาร ผมเดินเข้าไปด้วยความหวังเต็มเปี่ยม กดบัตรคิวรออยู่คนเดียวก็ถึงคิว เข้าไปถึงหน้าเคาน์เตอร์มีพนักงานอำนวยความสะดวก (ศัพท์เฉพาะของบัวหลวง) สาวน้อยรอบริการอยู่ ผมยื่นแบบชำระทาง Internet ให้ แล้วเริ่มสนทนาดังนี้

“ผมขอเรียนปรึกษาหน่อยนะครับ เพราะต้องชำระภาษีเพิ่มยอดสองแสนกว่าๆ จะทำอย่างไรดีครับ?” คุณ “อำนวยการ” ท่านนั้นดูๆ แบบฟอร์มแล้วพลิกไปพลิกมาสักครู่กับบอกว่า

“อ้อ ก็ชำระทาง ATM ได้เลยนี่คะ” “เอ...ตัว ATM จะมีข้อจำกัดจำนวนเงินไหมครับ?” “ATM ของคุณเป็นบัตรอะไรคะ Be First แบบไหนคะ ขอดูหน่อย...อ้อ ...แบบนี้ได้ยอดวันละแสนเดียวคะ”

ว่าแล้วก็หันไปถามคุณผู้หญิงอาวุโสที่ยืนตรงแถวเอกสารอยู่ข้างๆ ว่า “พี่คะ ลูกค้าจะมาชำระภาษีเพิ่ม แบบนี้ต้องผ่าน ATM ใช่มั้ยคะ? แต่บัตรนี้ให้ยอดได้วันละแสนเดียวใช่ใหม่มั้ยคะ?”

“อ้อ...ใช่แล้วละ” คุณที่ตอบอย่างมั่นใจ “ลูกค้าชำระเป็นสองครั้งสองยอดดูก็ได้ แต่สรรพากรอาจจะงงแล้วรวมเงินไม่ถูกก็ได้”

ผมก็เลยถามคุณพี่ไปว่า “มีข้อเสนอใหม่ครับว่าควรจะทำอย่างไร? ผมเตรียมเช็คของธนาคารกรุงเทพมาด้วย ชำระได้ไหมครับ”

“อ้อ...” คุณพี่ร้องเหมือนโดนผิงตอย พลังคำสอนปะหลับปะเหลือก “ไม่ได้หรอกคะ... ต้องชำระผ่าน ATM เท่านั้น แต่บัตรของคุณจำกัดยอดวัน

ละแสนเดียว...อ้อ...นี่ธนาคารต้องมาช่วยคิดวิธีชำระภาษีให้คุณด้วยหรือคะ??” เอาละสิ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ชักไม่เป็นมิตรซะแล้ว คุณพี่พูดต่อว่า “ลองโทร. สอบถามกรมสรรพากรดูสิคะว่าชำระสองสามครั้งได้ไหม?...”

“แต่เนิ่นนอกเวลาราชการแล้วนี่ครับ” “งั้นคุณก็รอพุงนี่...หรือไม่งั้นก็ไปชำระที่เขตพุงนี่ละคะ หมดยุคปัญหาแล้ว...ที่นี้เราจับไม่ได้หรอกคะ”

ว่าแล้วก็ก้มหน้าก้มตาดูเอกสารโดยไม่สนใจผมอีกต่อไป... “ครับ...ขอบคุณนะครับ...(ที่ไม่ได้ช่วยอะไรเลย)...”

เคยเจอไหมครับพนักงานอำนวยความสะดวกแบบนี้? ผมได้แต่คิดว่า ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารอันดับหนึ่งของไทย เขามีลูกค้าระดับ 100 ล้าน 1,000 ล้าน กะจะมาชำระภาษีเพิ่มสองแสนกว่าๆ ไม่น่าจะมารบกวนพนักงานอำนวยความสะดวกของเขาให้เสียเวลาอันมีค่าของธนาคารเลยนะครับ... อ้อ.. เอาละครับ... กลับมาที่คำถามที่ทิ้งไว้ฉบับที่แล้วว่า ทำไม 5 ส ถึงต้องมี 5 ไม่ 3 ไม่ 4 ไม่ 6...

บทสรุปก่อนนะครับว่า ความจริง ส.เดียว คือ “สร้างนิสัย” ก็พอแล้ว เพราะสร้างนิสัยนั้นความหมายที่แท้จริง คือการสร้างวินัย เช่น วินัยในการไม่บริการ ช่วยลูกค้าจนสุดความสามารถ ไม่ว่าจะลูกค้าจะเป็นใคร มีปัญหาอะไร มาเวลาไหน วินัยไม่บริการจะคอยกระตุ้นเตือนเราว่า ต้องเอาใจเขา มาใส่ใจเรา ถึงแม้จะแก้ปัญหาของเขาไม่ได้ทันที ก็ต้องช่วยเขาคิดหาวิธีอย่างเต็มที่ จนลูกค้าสบายใจกลับไป แทนการบอกว่า...“เอ...ธนาคารต้องมาช่วยคิดหาวิธีชำระภาษีให้ลูกค้าด้วยหรือ...?” พังแล้วเจ็บจิตไปทั้งใจทั้งกายเลยครับ... ว่าที่จริงที่มาของ 5 ส นั้นมาจากเลขนำโชคของญี่ปุ่น คือ เลข 3, 5 และ 7 ครับ คนญี่ปุ่นเวลามีลูกหลานอายุครบ 3 ขวบ 5 ขวบ 7 ขวบ ก็ต้องพาไปไหว้พระทำบุญที่วัด

วันที่ 3 เดือน 3 เป็นวันเด็กผู้หญิง บ้านไหนมีลูกสาวก็จะตั้งแต่นั้น มีตุ๊กตาตัวเล็กตัวน้อยวางเพื่อให้ลูกสาวเรียบร้อยน่ารักเมื่อโตขึ้น

วันที่ 5 เดือน 5 เป็นวันเด็กผู้ชาย บ้านไหนมีลูกชายก็จะชักธงปลาคาร์ปให้ลูกชายแข็งแรง อดอาจ สง่าเหมือนปลาคาร์ป

วันที่ 7 เดือน 7 เป็นวันเทศกาล Tanabata ที่คนเลี้ยงแกะจะก้าวข้ามสะพานนางงาแอน ไปพบกับเทพธิดาทอผ้าอันเป็นที่รัก แต่พบกันได้ปีละครั้งเท่านั้นในวันดีของฤดูร้อนที่ท้องฟ้าแจ่มใส

ในทางกลับกัน เลข 4 และ เลข 9 เป็นเลขอัปโชค เพราะ 4 อ่านว่า shi พ้องเสียงกับคำที่มีความหมายว่า “ตาย” ส่วน 9 อ่านว่า ku พ้องเสียงกับคำว่า kurushii แปลว่า “ความยากลำบาก”

มีเกณฑ์เลขนำโชคและเลขอัปโชคมาบังคับนี้แหละครับ ถึงได้เกิดเหตุให้เป็น 5ส. ขึ้นมา

เหตุการณ์จะเป็นอย่างไรนั้น รบกวอดติดตามตอนต่อไปฉบับหน้าครับ ขอขอบคุณครับ

อ่าน ต่อฉบับหน้า