

บทเรียนจาก‘หมึกแดง’



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ VARAKORN@DPU.AC.TH

ใ ตีนเรื่องของ “หมึกแดง” หรือ ม.ล.ศิริเฉลิม สวัสดิวัตน์ บุตรชายของ ม.ร.ว.ถนัดศรี สวัสดิวัตน์ ปรมาจารย์แห่งวงการอาหารไทย ทำให้นึกถึงสิ่งที่นักเศรษฐศาสตร์ได้กล่าวเตือนไว้มาแล้วว่า เป็นปัญหาสำคัญหนึ่งในการดำเนินชีวิตประจำวันหากไม่ระวังให้ดี

เรื่องก็มีอยู่ว่า “หมึกแดง” เป็นหนุ่มไฟแรงรุ่นใหม่ นอกจากจะมีชื่อเสียงในความเชี่ยวชาญประกอบอาหารไทยแล้ว ยังมีพื้นฐานความรู้เรื่องอาหารตะวันตกเป็นอย่างดี ได้ร่ำเรียนสะสมประสบการณ์จากการทำงานในต่างประเทศในเรื่องอาหารเป็นเวลานาน และต่อมาหันมาเน้นอาหารไทย จนดังระเบิด มีป้ายประกันคุณภาพที่นำชื่อถ้อยของ “หมึกแดง” ติดอยู่ในร้านอาหารทั่วประเทศ

ใครๆ ก็คิดว่า “หมึกแดง” คงจะรวยและเพราะเห็นโฆษณาสินค้าใหญ่ๆ ในโทรทัศน์อยู่ตลอดเวลา ออกรายการโทรทัศน์และสื่อต่างๆ อยู่ประจำ แต่เมื่อไม่นานมานี้ “หมึกแดง” ได้เปิดเผยว่ามีหนี้สินเพราะถูกโกงแทบหมดตัวโดยผู้จัดการที่ไว้เนื้อเชื่อใจเป็นอย่างมาก

ตามที่ “หมึกแดง” เล่า ผู้จัดการหญิงของเขาเป็นคนฉลาดเฉลียว ทำงานคล่องแคล่ว จนตนเองไว้เนื้อเชื่อใจ มอบให้ทำธุระแทนทุกสิ่ง ไม่ว่าจะเป็นการถอนเงิน ฝากเงิน จัดการธุรกิจ และทำได้ดีจนไม่ได้สงสัยเลย (สามีเธอไม่ทำงานแต่ก็มีชีวิตอยู่กินสบาย) ถึงแม้จะได้ยินเสียงเตือนจากครอบครัวว่าระวังจะถูกโกง แต่ก็ไม่สนใจ เพราะมั่นใจในตัวเธอ บางครั้งก็เซ็นใบมอบอำนาจเปล่าๆ เพื่อให้ไปกรอกเอง

บางครั้งก็เซ็นเช็คเปล่าเพื่อให้ไปกรอกตัวเลขเองด้วย

ค วามสัมพันธ์เช่นนี้นักเศรษฐศาสตร์เรียกว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง principal (“หมึกแดง”) กับ agent (ผู้จัดการ) กล่าวคือ “หมึกแดง” เป็นตัวหลัก และผู้จัดการเป็นตัวแทนในการดูแลผลประโยชน์ทางธุรกิจ ทฤษฎี Principal-Agent บอกว่าความสัมพันธ์ระหว่าง principal และ agent มักมีปัญหาเพราะ agent ที่เป็นตัวแทนมักกระทำสิ่งที่ไม่ใช่ประโยชน์ของ principal โดยยึดเอาผลประโยชน์ของตนเองเป็นเรื่องสำคัญว่า และเป็นเรื่องยากที่จะติดตามตรวจสอบ ถึงจะทำได้ก็ต้องจ่ายตัวราคาค่าที่สูง

อย่าลืมว่า agent ก็เป็นมนุษย์ปุถุชนที่มีเป้าหมายและมีความฝันในชีวิต ซึ่งผลประโยชน์อาจไม่ตรงกับ principal ทั้งหมด และอย่าลืมว่า agent ก็มีรัก โลภ โกรธ หลง เช่นเดียวกับมนุษย์ทั่วไป

agent ที่ซื่อสัตย์ จงรักภักดี ดูแลผลประโยชน์ของ principal เสมอผลประโยชน์ของตนเองก็มี แต่ก็เหมือนกับเรื่องการต้มสุรา คนต้มสุราแต่พอประมาณอย่างรู้จักความพอควรก็มีมาก และต้มแบบหัวร่าก็มีมาก สภาวการณ์เช่นนี้มิได้หมายความว่า

ควรละเลยปัญหาการต้มสุราของสังคม การที่มี agent ที่จำนวนหนึ่งมิได้หมายความว่าเราสมควรระงับการพิจารณาปัญหา principal-agent เพราะมันใจว่ามี agent ที่ดีอยู่เป็นจำนวนมากแล้ว

ขอยกตัวอย่างปัญหา principal-agent ง่ายๆ เช่น ท่านจ้างคนมาตัดสนามหญ้าที่บ้านในยามที่จะไม่อยู่บ้านนาน 30 วัน โดยสั่งให้มาตัดทุก 10 วัน เมื่อท่านกลับมาก็เห็นหญ้าถูกตัดเรียบร้อย เป็นการยากที่ท่านจะรู้ว่าเขาได้มาตัดหญ้าทุก 10 วันจริงหรือไม่ หรือเพิ่งมาตัดเมื่อ 2 วันก่อนท่านกลับ ถ้าต้องการรู้ความจริงก็ต้องถามเด็กที่บ้านหรือคนข้างบ้านผู้มีความอยากรู้อยากเห็น

การจ้างคนมาฉีคปลวก เปลี่ยนอะไหล่ใหม่เมื่อเอารถไปซ่อมที่อยู่ ความเอาใจใส่ในการวิเคราะห์โรคของหมอที่รักษา การลงทุนในกองทุนรวม การจ้างคนดูแลสวน การจ้างผู้จัดการดูแลร้านแทน การจ้างคนเลี้ยงลูก การส่งลูกเข้าโรงเรียนอนุบาล การซื้อหุ้นบริษัท การเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ฯลฯ เรื่องต่างๆ เหล่านี้ยากที่จะรู้ว่า agent ของคุณได้ทำการแทนโดยได้ดูแลผลประโยชน์ของคุณอย่างดีที่สุดแล้วหรือไม่

เมื่อคุณไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญด้านแมลง ไม่ใช่หมอรถและหมอคน ไม่มีความรู้เรื่องเศรษฐกิจการเงิน มันจึงเป็นปัญหาว่าคุณได้เสียเงินในการจ้างคนเหล่านั้นไปอย่างคุ้มค่าแล้วหรือไม่ ถ้า agent ไม่เป็นตัวแทนที่ดีซึ่งมีทางโน้มน้าวส่วนใหญ่จะเป็นเช่นนั้นตามที่ Principal-Agent Theory คาดการณ์ไว้ คุณก็จะเป็นผู้เสียประโยชน์

มนุษย์ตระหนักถึงปัญหาเหล่านี้มานานแล้วถึงแม้จะไม่รู้จักคำว่า principal และ agent ก็ตามที จึงได้พยายามสร้างกลไกที่จะจูงใจให้ agent กระทำการอันเป็นผลประโยชน์ของ principal เสมอ ตัวอย่างก็คือการให้ผลตอบแทนที่สูงและให้โบนัสที่ผูกโยงกับกำไรโดยหวังว่าจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานขยันขันแข็งและมุ่งสู่การสร้างกำไรสูงสุด หรือมีโครงการให้ผู้ทำงานมีโอกาสสวมก๊อหุ้นบริษัทด้วย

หรือสร้างกลไกเชิงบังคับให้เป็น agent ที่ดี เช่น ติดตั้งกล้อง CCTV อย่างเป็นระบบเพื่อลดพฤติกรรมคนเลี้ยงลูกขามพ่อแม่ไม่อยู่บ้านดังที่มีข่าวในต่างประเทศ

ข อกกลับมาเรื่องของ “หมึกแดง” อีกครั้ง สิ่งที่เป็นปัญหาเสริมให้เกิดปัญหา principal-agent อย่างรุนแรงตามที่ “หมึกแดง” เล่าในกรณีนี้ก็คือความไว้วางใจอย่างสิ้นเชิง บวกความไม่ใส่ใจในเรื่องเงินทองจากธุรกิจของ “หมึกแดง” เอง (“เบิกเงินเท่าใดเมื่อใดก็ได้ทุกทีก็พอใจแล้ว”)

หากมองโลกในแง่ดี ในตอนต้นเธออาจเป็น agent ที่ดีแต่เมื่อไม่นานวันเข้าก็เห็นว่า principal ดูจะไม่สนใจตรวจสอบว่า agent ได้กระทำสิ่งที่เป็นผลประโยชน์ของ principal หรือไม่ ดังนั้น จึงเกิดโอเคเดียวบาทร์หลากหลายขึ้นในการย้ายถ่ายเทเงินของ principal สู่อกระเป๋าของ agent ตามที่ทฤษฎีได้พยากรณ์ไว้

ถ้าหมุนเวลากลับไปได้ การมีระบบบัญชีที่ดี มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพโดย principal สนใจติดตามดูแลอย่างใกล้ชิด ถึงแม้ว่าจะต้องใช้เวลาและเงินมากกว่าเล็กน้อยก็ตาม

(แต่ก็คงไม่แพงไปกว่าเงินทั้งหมดที่ “หมึกแดง” สูญเสียไป) ในการสร้างระบบการติดตาม ตรวจสอบ agent เพื่อให้กระทำการอย่างสอดคล้องกับผลประโยชน์ของ principal วันนี้ “หมึกแดง” คงไม่ปวดใจเช่นนี้

กรณีของ “หมึกแดง” ได้เกิดขึ้นกับนักแสดง นักร่วมลงทุน ร้านอาหาร หรือร้านขายของมาแล้วหลายคนในบ้านเราภายใต้เงื่อนไขคล้ายๆ กัน คือ ขาดระบบบัญชีและการตรวจสอบที่ดี เชื่อในตัวบุคคลมากกว่าระบบ และอยู่ภายใต้บรรยากาศของการบริหารแบบไทยๆ ที่เรียกว่า ระบบ “มู๋” (มัว+ชู้ คำที่ประดิษฐ์ขึ้นโดย ดร.ณรงค์ชัย อัครเศรณี)

บทเรียนจากเรื่องของ “หมึกแดง” ก็คือจงอย่าได้ไว้ใจ “บุคคล” แทนที่จะไว้ใจ “ระบบ”

สังขรณ์ก็คือระบบการตรวจสอบที่ดีจะทำให้ agent ที่ดีอยู่แล้วดียิ่งขึ้น และ agent ที่มีทางโน้มที่จะไม่ดีก็ต้องดีไปด้วยคนที่ดีนั้นมีแน่นอนและมีมากกว่าคนเลว แต่บางครั้งเงื่อนไขที่เปลี่ยนไปก็อาจทำให้คนดีเปลี่ยนไปได้จนทำให้เกิดปัญหา principal-agent ขึ้น

สุภาวศิษฐ์เขียนที่ว่า “ถ้าอยากตายก็จงมอบมรดกให้กับหมอ ผู้รักษา” สะท้อนเรื่อง principal-agent เป็นอย่างดี เช่นเดียวกับการขอความเห็นเรื่องความเจ็บป่วยสำคัญจากหมอกคนอื่นด้วย (ฝรั่งเรียกว่าขอ third opinion) เพราะหมอของเราซึ่งอาจเป็น agent ที่ดีที่สุดก็ตาม แต่อาจเอนเอียงไปว่าเราป่วยและหรือควรรักษาด้วยวิธีที่ตนเองคุ้นเคย การรับฟังคำวินิจฉัยโรคจากหมอกคนอื่นจึงเป็นคำแนะนำที่น่ารับฟัง

ในเรื่องการปกครองก็เช่นเดียวกัน รัฐบาลซึ่งเป็นตัวแทน หรือ agent ของเราจะไม่กระทำการเพื่อผลประโยชน์ของเราเสมอไป ถ้าไม่มีระบบการถ่วงดุลตรวจสอบที่เข้มข้นและมีประสิทธิภาพอย่างไม่หยุดหย่อน

“หมึกแดง” บอกว่าไม่เสียใจกับเหตุการณ์ครั้งนี้เพราะเป็นบทเรียนอันล้ำค่า และทำให้ได้คุณแม่มกลับคืนมา(หลังจากเข้าใจผิดกันอยู่นานเพราะ agent เป็นตัวผู้แห้ว) ผมขอแสดงความยินดีกับ “หมึกแดง”

และอยากบอกว่าในบรรดา agents ทั้งหมดในชีวิตของคนเรานั้นดีคมาจากระบบตรวจสอบที่ดีแล้ว ไม่มีใครเป็น agents ที่น่าเชื่อถือได้เท่ากับพ่อแม่ของเรา บุคคลผู้ดูแลผลประโยชน์ของ principal เสมอด้วยชีวิตโดยไม่ต้องว่าจ้างครับ