

ท้อใจเสีย*

เทอร์โบ

หน่วยงานใดที่ประชาชนจะต้องติดต่อสัมพันธ์มากที่สุด
เป็นประจำทุกเดือนไม่ได้เว้น
ไม่ใช่ที่ว่าการอำเภอหรือที่ว่าการเขต หรือโรงพยาบาลหรือครับ
เพราะหน่วยงานเหล่านี้ เราไม่ได้ไปติดต่อสัมพันธ์เป็นประจำทุกเดือน
ที่จะต้องติดต่อสัมพันธ์ไม่ได้ขาด ก็หนีไม่พ้น 3 หน่วยงานหลัก
คือไฟฟ้า น้ำประปา และโทรศัพท์
เพราะทั้ง 3 อย่างนี้ เกี่ยวพันกับชีวิตประจำวันของเรามากที่สุด
โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนในเมือง
ถึงเราไม่ไปติดต่อ แต่หน่วยงานทั้งสามนี้ก็จะติดต่อเรามา
เพราะอย่างน้อยที่สุด ก็เก็บค่าบริการรายเดือนจากเรา
ส่วนเรานั้น ก็อาจจะต้องไปติดต่อกับหน่วยงานทั้งสามนี้บ้างตามโอกาสอันควร

ต่าง ๆ

ไม่ใช่ชำระค่าบริการหรือครับ เพราะเรื่องเก็บเงินเดี๋ยวนี้อาจให้ความสะดวกมาก
อาจจะชำระค่าบริการผ่านบัญชีเงินฝากของธนาคาร
หรือจ่าย ณ ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข
นอกจากนี้ ยังอาจจ่ายได้ตามร้านค้าบางร้าน
แต่ความไม่สะดวกในเรื่องอื่น ๆ นอกจากการชำระค่าบริการ ก็ยังมีอยู่ครับ
ขอเล่าเฉพาะที่ “เทอร์โบ” ประสบก็แล้วกัน
เริ่มต้นที่ไฟฟ้าง่อน ก็มีเรื่องเล่าทั้งสองแห่งนั้นแหละครับ คือทั้งการไฟฟ้านคร

หลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ขอเรื่องง่าย ๆ ที่การไฟฟ้านครหลวงก่อน
“เทอร์โบ” เลือกรับชำระค่าใช้ไฟฟ้าโดยให้หักเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคาร

* ลงในวารสารข้าราชการ ประจำเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2542

ก็เก็บกันมาเป็นปี ๆ นั่นแหละครับ

แต่มีเดือนหนึ่งให้จดหมายพิเศา เห็นแล้วก็ตกใจ

เพราะได้รับใบเตือนจากการไฟฟ้านครหลวงว่า ขอให้ไปชำระเงินที่ค้างชำระ

ไม่เช่นนั้นจะตัดไฟ

ก็ตกใจละครับ เพราะไว้ใจทั้งการไฟฟ้านครหลวงและธนาคารที่มีบัญชีเงินฝาก
อยู่

ทั้งยังไม่เคยติดตามว่าการไฟฟ้านครหลวง หักค่าไฟฟ้าไปเดือนละเท่าไร

ก็ให้หักค่าไฟฟ้าจากบัญชีเงินฝากแล้วนี่

รีบโทรศัพท์ไปสอบถามการไฟฟ้านครหลวง ก็ได้ความว่ามีอยู่เดือนหนึ่ง เผลอ
เธอไปหนอย ในวันที่การไฟฟ้านครหลวง หักเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคารนั้น

เงินในบัญชีที่มีอยู่ไม่พอครับ

ก็ข้าราชการ “มนุษย์เงินเดือน” นี้ครับ นาน ๆ ครั้ง ก็มีความจำเป็นต้องบริหาร
การใช้เงินผิดพลาดไปบ้าง

ก็ขอโทษเขาไป แล้วได้แจ้งพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ให้ตัดเงินในบัญชีใหม่
คราวนี้มีเงินพอแล้ว ว่างั้นเถอะ

แต่คำตอบก็คือ ไม่ได้ ต้องไปจ่ายเองที่การไฟฟ้าในเขตที่คุณอยู่

ทำไงได้ละครับ เราไม่มีทางเลือกอย่างอื่นเลย

ไม่มีทางเลือกจะไปใช้ไฟฟ้าของบริษัทอื่น เช่นเดียวกับประเทศที่เจริญแล้ว

ไม่มีทางเลือกที่จะไม่ใช้ไฟฟ้า

แม้เราจะใช้ตะเกียงแทนได้ แต่เครื่องใช้ทุกอย่างที่มีอยู่ในบ้านต้องพึ่งพาไฟฟ้าทั้ง
นั้น

หากเราไม่ทำตามเขาสั่ง เขาก็อาจจะตัดไฟฟ้าได้

ก็เหมือนกันทุกแห่งละครับ กิจการใดก็ตามที่เป็นกิจการที่ผูกขาดหรือกิจการที่ไม่
มีคู่แข่ง

เขาไม่จำเป็นที่จะต้องปรับปรุงกิจการให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเรื่องการบริหารหรือเรื่อง
อื่น ๆ

กรณีที่เล่าข้างต้นนี้ ไม่ใช่เรื่องยากเย็นที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

เพราะสอบถามเพื่อนฝูงที่ทำงานทางด้าน IT แล้ว
ว่าหากเกิดเหตุอย่างนี้ จะสามารถสร้าง โปรแกรมให้หักเงินจากบัญชีใหม่ได้หรือไม่

คำตอบก็คือ ได้

แต่การไฟฟ้านครหลวง ก็ไม่คิดจะทำ

หากการเขียนโปรแกรมดังกล่าวข้างต้นยังทำไม่ได้

ก็ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าโอนเงินเข้าบัญชีไปให้ ก็ทำได้ไม่ยาก

ขอให้มีนโยบายในการให้บริการประชาชนให้เต็มที่เถิด

แต่วิธีที่จะให้ผู้ใช้เสียค่ารถค่ารา เสียเวลาไปจ่ายเงินเองที่ทำการไฟฟ้า

หากถือว่า เป็นการลงโทษผู้ใช้ไฟฟ้าว่าที่หลังหักให้มีเงินให้หักบัญชีให้พอเพียงก็
แล้วกันไป

วันหนึ่งข้างหน้า หากมีบริษัทคู่แข่งขึ้นมา

จะเป็นคนแรกที่ขอให้ด้วย

ไหน ๆ ก็พูดถึงการ ไฟฟ้านครหลวงแล้ว ขอแถมอีกเรื่องนะครับ

หน่วยงานนี้ ไม่เคยมีความทันสมัยในเรื่องที่อยู่ของผู้ใช้ไฟฟ้า

ชื่อซอย ชื่อถนน หรือแม้แต่รหัสไปรษณีย์ของผู้ใช้ไฟฟ้า

ซึ่งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงชื่อเขต ชื่อถนน ชื่อซอย

กทม. ก็จะแจ้งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ

ที่ทราบเพราะหน่วยงานอื่น เช่น การประปานครหลวง หรือองค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย เขาก็เปลี่ยนแปลงให้ตรงกับความเป็นจริง

แต่การไฟฟ้านครหลวงยังคงอนุรักษ์ของเดิม ไม่สนใจที่จะเปลี่ยน

แม้ว่าจะเป็นผู้โทรศัพท์แจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์ว่า กรุณาแก้ไขให้ถูกต้อง

แต่คำตอบที่ก็รับก็คือ หากคุณต้องการจะเปลี่ยนที่อยู่ให้ถูกต้อง ก็ขอให้ไปยื่นคำ
ร้องที่ทำการเขตการไฟฟ้า

ก็ไม่รู้จะพูดว่าอะไร

ดูตัวอย่างใบเสร็จรับเงินของการไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวง การสื่อสาร
แห่งประเทศไทยและองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เก็บครับ**

ต้องขออนุญาตลบชื่อและบ้านเลขที่ออกด้วย

ไม่อยากถูกกักกันแกล้ง โดยบังเอิญ

ลองมาดูที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบ้าง

ในยุคเศรษฐกิจเฟื่องฟู “เทอร์โบ” ก็ลงทุนซื้อคอนโดแถวชานเมืองให้เขาเช่า

พอเข้ายุค IMF คนที่เคยเช่าเขาก็ไม่เช่า

ก็เลยไม่มีใครจ่ายค่าไฟฟ้า

เมื่อไม่จ่ายค่าไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขาก็ต้องยกมิเตอร์ไปเก็บตามธรรมเนียม

ก็เข้าใจ และไม่ว่าอะไรกัน

แต่ที่จจะว่าก็คือ เมื่อไปขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่

แทนที่จะนำค่าประกันการใช้ไฟฟ้าเดิมที่ยังไม่ได้ขอกินและยังคงเก็บอยู่ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นค่าประกันการใช้ไฟฟ้าใหม่

กลับทำไม่ได้

เพราะตามระเบียบต้องนำใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้าเดิมมาแสดงเสียก่อน แล้วจึงจะรับเงินค่าประกันไฟฟ้าเดิมนั้นได้

ทั้ง ๆ ที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมและผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่เป็นคน ๆ เดียวกัน และเป็นคอนโดห้องเดียวกัน

ก็ไม่ทราบเหมือนกันว่า ทำไมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงมีระเบียบเช่นนั้น

คงเป็นเช่นเดียวกับหน่วยงานที่ไม่มีผู้แข่งกระมัง จึงถูกมัดมือชก

ซึ่งจำเป็นต้องค่าประกันการใช้ไฟฟ้าใหม่

ถึงบัดนี้ ยังไม่ได้ไปขอรับเงินค่าประกันไฟฟ้าเดิมนั้น

** ไม่ได้นำตัวอย่างใบเสร็จรับเงินมาลงไว้ เนื่องจากไม่สะดวก

เพราะใบรับเงินค่าประกันไฟฟ้าเดิมหาย และยังไม่มีความไปแจ้งความ

รวมทั้งยังไม่มีเวลาที่จะไปที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขานั้น
เป็นเช่นนี้ ถือเป็นภาระการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ทางหนึ่ง แม้ว่าในปัจจุบัน
ดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบันจะน้อยมากก็เถอะ

มาถึงการประปานครหลวง
นานแล้วเคยเจอเหมือนกัน ที่พนักงานจดเลขในมิเตอร์เล่นวิธีการยกเมฆ
แต่ปัจจุบัน เขาได้แก้ไขปัญหา โดยการนำมิเตอร์ติดไว้นอกบ้านแล้ว และ
ประเภทนั่งเทียนเขียนคงถูกไล่ออกไปหมดแล้ว
บริการต่าง ๆ ในปัจจุบันก็ดีขึ้น
ที่อยู่ของผู้ใช้ก็ปรับให้ทันสมัยตามความเป็นจริง (เว้นแต่รหัสไปรษณีย์ยังไม่ได้
เปลี่ยน)

จะเสียวอยู่อย่างเดี๋ยวก็นเฉพาะค่าน้ำประปา
ซึ่งแพงขึ้นกว่าเดิมมาก มากจนรู้สึก ทั้ง ๆ ที่ประหยัดอยู่
ที่จริงก็ไม่อยากบ่นนักหรอก เพราะการประปานครหลวงให้ความเป็นธรรมกับผู้
ใช้น้ำทุกคน

คือคิดแพงทัดเทียมกัน
ยังง้อถ้อตราดกลางได้บ้าง และไม่จ่ายโบนัสพนักงานมากนัก
วันหลังมีโอกาสจะได้เขียนชมอีก

มาถึงเรื่องโทรศัพท์
วันนี้ขอเขียนเรื่องเดียว คือการคืนเงินค่าประกันการใช้โทรศัพท์
ยุคนี้สมัยนี้ ใครไม่ประหยัดก็อยู่ไม่ได้
โทรศัพท์ที่เมื่อก่อน แต่ละบ้านมีกันหลาย ๆ เครื่อง ก็ต้องลดลงบ้าง
“เทอร์โบ” ก็มีความจำเป็นต้องลดลงเช่นเดียวกัน
ตอนยกเลิกนี้ต่างกับค่าติดตั้งโดยสิ้นเชิง
เพราะตอนติดตั้ง ต้องจ่ายเงินค่าประกัน ค่าติดตั้งก่อนที่จะได้ใช้บริการ
แต่เมื่อขอยกเลิก เงินค่าประกันการใช้โทรศัพท์ จำนวน 3,000 บาท นั้น จะต้อง
รอนกว่าจะได้คืนถึง 3 เดือน

ซึ่งก็เป็นตัวอย่างที่ดี

เพราะบริษัทที่ให้บริการโทรศัพท์มือถือก็ยึดถือเป็นตัวอย่าง

จะไม่ยึดถือเป็นตัวอย่างได้อย่างไร ในเมื่อการคอยการคืนเงินถึง 3 เดือน นั้น

ถือเป็นกำไรอย่างมาก โดยเฉพาะในยุคดอกเบี้ยแพง

3 เดือนนี้ไม่ใช่หน่อย ๆ เลย แม้กระทั่งดอกเบี้ยถูก ก็หลายเงินอยู่

สมัยก่อนที่ให้หรือถึง 3 เดือน นั้น ก็เพราะต้องตรวจสอบให้ละเอียดรอบคอบว่า ยังคงมีค่าใช้จ่ายที่ค้างอยู่บ้างหรือไม่

แต่สมัยนี้ เทคโนโลยีทันสมัยมาก สามารถตรวจสอบได้ทันทีว่ายังคงมีค่าใช้จ่ายค้างจ่ายอยู่หรือไม่

หากจะใช้เวลาบ้าง ก็น่าจะลดลงมาเหลือเพียง 1 สัปดาห์ หรืออย่างช้าก็ไม่ควรจะเกิน 2 สัปดาห์

**ก็ขอฝากให้ผู้มีอำนาจไปพิจารณาในกรณีคืนเงินให้แก่ประชาชนในทุกกรณีด้วย
ขอให้รีบคืนให้โดยรวดเร็ว**

ประเด็นที่จะพูดในกรณีขององค์การโทรศัพท์ยังไม่หมดครับ

ในวันไปขอคืนคู่สายโทรศัพท์นั้น

ได้ขอให้คืนเงินค่าประกันการใช้โทรศัพท์ที่เหลืออยู่ ผ่านธนาคารซึ่งมีบัญชีเงินฝาก

เช่นเดียวกับที่กรมสรรพากรคืนภาษีเงินได้ที่จ่ายไว้เกิน ผ่านธนาคารซึ่งผู้เสียภาษีเงินได้มีบัญชีเงินฝากอยู่

แต่คำตอบก็คือ ไม่ได้ ต้องไปปรับเองที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพลินจิตแห่งเดียว

ครับ ไม่ได้ก็ไม่ได้ เพราะไม่มีทางเลือกอื่น

แต่ผลที่ออกมาไม่ใช่อย่างที่เล่าหรือครับ

ฟัง “เทอร์โบ” เล่าต่อ นะครับ

ใกล้ถึง 3 เดือน ก็โทรศัพท์ไปสอบถามที่เขตโทรศัพท์นั้น

คำตอบก็คือ ให้ไปปรับเงินที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพลินจิต ได้แล้ว

ทั้งนี้ ได้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์และหมายเลขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ด้วย
 ก็รีบโทรศัพท์ไปที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพลินจิต
 และขอร้องให้จ่ายเงินผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีอยู่

คำตอบก็เช่นเคย คือไม่

จึงได้ขอยุกับหัวหน้า

ขอร้องว่า ขอให้จ่ายเงินผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีอยู่เถิด

เพราะไม่คุ้มกับค่าน้ำมันรถและค่าเวลาเพื่อไปรับเงินไม่ถึงสามพันบาทที่องค์การ
 โทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพลินจิต

คำตอบทำเอาตกใจเหมือนกันครับ

เพราะว่าคำตอบคือ “ได้”

แต่กว่าจะได้ ก็ต้องเสียด่าโทรศัพท์อยู่หลายครั้ง

ไม่ทราบว่าจะจะเป็นวิธหาเงินเข้าองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยอีกทางหนึ่ง
 หรือไม่

เรื่องี่พูดถึง ไม่ใช่เรื่องใหญ่โตอะไรนักหรอก

แต่นี้แหละคือความสะดวกที่ประชาชนต้องการ

โดยเฉพาะหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ผูกขาดการให้บริการ โดยไม่มีคู่แข่ง

ได้โปรดปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

รับฟังประชาชนผู้รับบริการเขาบ้าง

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องก็ช่วยกันคิดว่า ทำอย่างไรถึงจะให้บริการแก่

ประชาชนในสะดวก และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

เพราะหากคิดช้าเกินไป วันหนึ่งมีคู่แข่งขึ้นมา

ท่านอาจจะตกงานก็ได้ ใครจะรู้
