

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ธนาคารทหารไทย เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ก่อตั้งโดยคณะทหาร และมีผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เป็นทหารจาก 3 เหล่าทัพ ธนาคารฯ จึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านสวัสดิการแก่หน่วยงานของทหาร ตลอดจนข้าราชการทหารทั้งในและนอกประจำการ เพื่อเป็นการตอบแทนผู้ถือหุ้นและรักษาวัตถุประสงค์เดิมของผู้ก่อตั้ง ที่จะเปิดธนาคารสำหรับให้บริการด้านการเงินแก่ทหารด้วยความสะดวกปลอดภัยมากที่สุด

ประเภทบริการของธนาคารทหารไทย พอที่จะประเมินและสรุปได้ดังนี้

1. บริการรับฝากเงินทั่วไป

บริการรับฝากเงินทั่วไปเป็นบริการที่จัดขึ้นสำหรับลูกค้าทั่วไปรวมทั้งลูกค้าทหารด้วย ได้แก่

1.1 เงินฝากกระแสรายวัน เพื่อการหมุนเวียนเงินดำเนินธุรกิจการค้า การพาณิชย์ และอุตสาหกรรม เปิดบัญชีครั้งแรก 10,000 บาท (สำหรับนายทหาร 5,000 บาท) ใช้จ่ายในการสั่งจ่าย

1.2 เงินฝากประจำ สำหรับการเก็บเงินก่อนระยะยาว เปิดบัญชีครั้งแรก 1,000 บาท ครั้งต่อไปไม่ต่ำกว่า 500 บาท ธนาคารฯ ให้ดอกเบี้ยร้อยละ 13 ต่อปี

1.3 เงินฝากออมทรัพย์ เพื่อการเก็บออมเงินไว้คราวละเล็กน้อยสำหรับใช้จ่ายยามจำเป็น เปิดบัญชีครั้งแรก 100 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 9 ต่อปี

1.4 เงินฝากสินเพิ่มพูน สำหรับการสะสมเงินก่อนเพื่อโครงการในอนาคต ด้วยการฝากเงินเพียงครั้งละเท่า ๆ กันทุกเดือน เริ่มตั้งแต่เดือนละ 50 บาท ดอกเบี้ย

ร้อยละ 13 ต่อปี

นอกจากนี้ธนาคารฯ ยังมีบริการเช็คของบัญชีเพื่อมอบในโอกาสมงคล เช่น เทศกาลปีใหม่ งานแต่งงาน งานวันเกิด ฯลฯ

อัตราดอกเบี้ยเงินฝากดังกล่าวข้างต้น ได้มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ทางการเงินและนโยบายของรัฐบาลตลอดมา ครั้งหลังสุดเมื่อ 23 มิถุนายน 2524 ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ได้ประกาศปรับปรุงอัตราดอกเบี้ยทุกประเภทเพิ่มขึ้น ร้อยละ 1 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2524 เป็นต้นไป

2. บริการด้านการเงินสำหรับทหาร

2.1 บริการรับโอนเงิน ธนาคารฯ จัดขึ้นเพื่อชำระราชการทหารหรือหน่วยทหารต้องการโอนเงินด้วยวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ

2.2 การรับเงินเดือนแทนราชการทหาร ธนาคารฯ จัดขึ้นเพื่อชำระราชการทหารไปปฏิบัติราชการในท้องถิ่นที่มีถิ่นสังกัดเดิม เช่น ไปราชการชายแดน หรือไปศึกษาต่อต่างประเทศ ไม่สะดวกในการไปรับเงินเดือน ณ ถิ่นสังกัดเดิม

เงินจำนวนดังกล่าวธนาคารฯ จะนำเข้าบัญชีเงินฝากไว้ให้ตามความประสงค์ของผู้มอบเงิน ซึ่งชำระราชการทหารจะสามารถมารับเมื่อใดก็ได้ และจะมอบให้ธนาคารฯ หักค่าไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ หรือ ค่าอาปนกิจของกองทัพ เหล่าใดเหล่าหนึ่งก็ได้

2.3 การรับเบี้ยหวัดบำนาญแทน ธนาคารฯ จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกโดยเปิดบัญชีเงินฝากไว้กับธนาคารฯ และแจ้งความจำนงให้ธนาคารฯ เป็นผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญแทน จะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้ คือ

2.3.1 ได้ดอกเบี้ยเงินฝากสูงสุดจากเงินคงเหลือในบัญชีตามอัตราที่กฎหมายกำหนดของแต่ละประเภทเงินฝาก

2.3.2 ให้อาคารฯ หักบัญชีเป็นค่าสมาชิกฉายาปนกิจ ค่าไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ได้เป็นประจำทุกเดือนโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมใด ๆ

2.3.3 มอบฉันทะให้ผู้อื่นเป็นผู้มารับเงินจากธนาคารฯ แทนตนเองได้

2.3.4 สามารถรับเงินที่สาขาใดสาขาหนึ่งที่สะดวกที่สุด

2.3.5 สามารถรับเงินพร้อมกับวันจ่ายเงินของทางราชการ หรือจะรับในวันต่อ ๆ ไปได้ทุกวันที่ยื่นอาคารฯ เปิดทำการโดยไม่ต้องวิตกว่าเงินจะถูกคืนคลัง

2.4 การเบิกเงินช่วยเหลือ ได้แก่ เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร (ค่าเล่าเรียนและค่าบำรุงการศึกษา) และการช่วยเหลือเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เฉพาะข้าราชการนอกประจำการที่รับเบี้ยหวัดหรือบำนาญทางธนาคารฯ

2.5 การรับชำระค่าบำรุงสหสมาชิกฉายาปนกิจทหาร เฉพาะข้าราชการทหารรับเบี้ยหวัดบำนาญทางธนาคารฯ

2.6 การแสดงตนดำรงชีวิต สำหรับข้าราชการทหารรับเบี้ยหวัดบำนาญ

3. เงินกู้สวัสดิการทหาร

ในโอกาสที่ข้าราชการทหารประสงค์จะปลูกสร้างที่อยู่อาศัย ซื่อที่ดิน ซ่อมแซมบ้านหรือต้องการเงินเพื่อความจำเป็นอื่น ๆ ธนาคารฯ มีบริการเงินกู้ประเภทต่าง ๆ ซึ่งจัดเป็นสวัสดิการพิเศษสำหรับทหารให้เลือกใช้ตามความเหมาะสม คือ

3.1 เงินกู้สวัสดิการทั่วไป เป็นเงินกู้เพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่ทหาร วงเงินไม่เกิน 100,000 บาท โดยมีวัตถุประสงค์ที่สมควร เช่น ทำการค้าเพื่อเพิ่มพูนรายได้ ครอบครัวยุ หรือทำการเกษตรอื่น ๆ มีหลักเกณฑ์ดังนี้ คือ

3.1.1 ผู้ขอกู้ต้องเป็นทหารจากเหล่าใดเหล่าหนึ่งทุกระดับยศ ทั้งใน

และนอกประจำการ

3.1.2 ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน เช่น โฉนดที่ดิน พันธบัตร เงินฝากประจำ

3.1.3 อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 15 ต่อปี

3.1.4 กำหนดชำระคืนภายใน 3 ปี ผ่อนชำระเป็นรายเดือนทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย

3.2 เงินกู้ อหบ. พิเศษ (ออมทรัพย์ที่พบกพิเศษ) เป็นเงินกู้เพื่อสวัสดิการทหาร สำหรับข้าราชการทหารบกโดยกรมสวัสดิการทหารบกจะนำเงิน อหบ.มาฝากประจำกับธนาคารฯ พร้อมจัดส่งรายชื่อนายทหารยศพันเอกขึ้นไป ผู้มีสิทธิขอกู้มาให้ธนาคารฯ และระบุชัดเจนว่าให้กู้ใ้ภายในวงเงินเท่าไร

การกู้อาจต้องชำระคืนให้หมดสิ้นในระยะเวลา 10 ปี อัตราดอกเบี้ย ผู้กู้มียศพันเอก ร้อยละ 14.5 ต่อปี ถ้ายศตั้งแต่พันเอกพิเศษขึ้นไป ร้อยละ 15 ต่อปี

3.3 เงินกู้สวัสดิการ 3 เท่าเงินเดือน ธนาคารฯ บริการเพื่อแบ่งเบาภาระด้านการเงินสำหรับนายทหารประจำการ มีระยะผ่อนชำระหนี้สั้น อัตราดอกเบี้ยต่ำ โดย

3.3.1 ผู้ขอกู้ต้องรับเงินเดือนผ่านธนาคารฯ

3.3.2 ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา

3.3.3 มีสิทธิกู้ได้ไม่เกิน 3 เท่าของเงินเดือนสุทธิ

3.3.4 อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 15 ต่อปี

3.3.5 ระยะเวลาผ่อนชำระคืนเป็นรายเดือน หมดภายใน 1 ปี

3.4 เงินกู้เพื่อสงเคราะห์ข้าราชการเบียดขวักบ้านานัญ เป็นเงินกู้ที่จัดให้ข้าราชการทหารนอกประจำการ โดยเฉพาะผู้ขอกู้ต้องเป็นผู้ที่รับเบียดขวักบ้านานัญผ่านธนาคารฯ และมอบฉันทะให้ธนาคารฯ เป็นผู้รับแทนตามหลักเกณฑ์ดังนี้ คือ

3.4.1 กล้วยไม้ไม่เกิน 12 เถาของเบี้ยหวัดบ้านนา

3.4.2 อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 15 ต่อปี

3.4.3 ระยะเวลาผ่อนชำระคืนหมดภายใน 1 ปี โดยธนาคารฯ จะหักจากเงินเบี้ยหวัดบ้านนาที่มอบฉันทะให้ธนาคารฯ เป็นรายเดือน

3.5 เงินกู้สวัสดิการเพื่อการเคหะสงเคราะห์ เงินกู้ประเภทนี้ได้จัดขึ้นเป็นสวัสดิการเพื่อให้ทหารมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง โดยอาจเป็นการปลูกสร้างอาคารหรือซื้อที่ดินพร้อมอาคาร รวมทั้งการซ่อมแซมต่อเติมตัวอาคารที่อยู่อาศัย หรือเพื่อไถ่ถอนจำนองชำระหนี้สินอันผูกพันกับการก่อสร้างที่อยู่อาศัย มีหลักเกณฑ์ดังนี้ คือ

3.5.1 ต้องเป็นทหารประเภทสามัญประจำการ

3.5.2 วงเงินไม่เกิน 2 แสนบาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 14.5 ต่อปี
วงเงินเกินกว่า 2 แสนบาท แต่ไม่เกิน 3 แสนบาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 15 ต่อปี

3.5.3 กำหนดชำระคืนไม่เกิน 10 ปี ผ่อนชำระเป็นรายเดือน

จากการวิเคราะห์และประเมินผลทัศนคติของข้าราชการทหารที่ใช้บริการเงินกู้สวัสดิการทหารที่มีต่อการจัดการเงินกู้สวัสดิการทหารโดยผ่านธนาคารทหารไทย

1. ความคิดเห็นทั่วไปของทหารเกี่ยวกับความรู้ด้านสวัสดิการและแหล่งแก้ปัญหาทางการเงิน

ทหารร้อยละ 43.9 ยังไม่เข้าใจความหมายของสวัสดิการได้เพียงพอหรือสนใจสวัสดิการเพียงบางประการ เพื่อสนองความต้องการของตนให้ลุล่วงไปเท่านั้น ไม่สนใจว่ามีสวัสดิการประเภทอื่นอีกบ้างหรือไม่

เมื่อมีปัญหาทางการเงิน ทหารร้อยละ 42.2 จะให้ธนาคารทหารไทยเป็นแหล่งช่วยแก้ปัญหา โดยเฉพาะนายทหารสัญญาบัตรระดับสูง



2. การประเมินผลการประชาสัมพันธ์ทางด้านสวัสดิการทหารของธนาคารทหารไทย

ทหารร้อยละ 52.0 มีความเข้าใจผิดว่าธนาคารทหารไทยเป็นสถาบันการเงินของทหาร หรือให้บริการเฉพาะทหาร หรือเป็นรัฐวิสาหกิจ โดยเฉพาะนายทหารสัญญาบัตรระดับสูงร้อยละ 77.8 มีความเข้าใจว่าธนาคารทหารไทยเป็นสถาบันการเงินของทหาร

นอกจากบริการรับฝากเงินทั่วไปแล้ว บริการของธนาคารทหารไทยที่ทหารรับรู้มากที่สุดได้แก่ บริการรับเบี้ยหวัดบำนาญแทน เงินกู้สวัสดิการ 3 เท่าเงินเดือน เงินกู้สวัสดิการทั่วไป การรับเงินเดือนแทนทหารตามลำดับ สำหรับบริการต่าง ๆ ที่เหลือทหารรับรู้ไม่ถึงร้อยละ 50 โดยเฉพาะที่รับรู้น้อยที่สุดได้แก่การชำระค่าบำรุงศพสมาชิก฼าปนกิจทหาร

ทางด้านเงินกู้สวัสดิการทหารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 74) รับรู้จากหน่วยงานต้นสังกัดและเพื่อนร่วมงาน มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 26.0) ที่ทราบจากการประชาสัมพันธ์โดยตรงของธนาคารฯ แสดงว่าการประชาสัมพันธ์ด้านเงินกู้สวัสดิการทหารยังไม่ได้ผลดี

3. การให้บริการด้านเงินกู้สวัสดิการทหารของธนาคารทหารไทย

เงินกู้สวัสดิการที่ทหารนิยมใช้บริการได้แก่เงินกู้ 3 เท่าเงินเดือน เงินกู้สวัสดิการทั่วไป เงินกู้เคหะสงเคราะห์ เงินกู้เพื่อสงเคราะห์ข้าราชการ เบี้ยหวัดบำนาญ และเงินกู้ อทบ.พิเศษตามลำดับ ทหารที่มีระดับยศประทวนและนายร้อยส่วนใหญ่ใช้บริการเงินกู้ 3 เท่าเงินเดือน สำหรับนายทหารระดับนายพันขึ้นไป ส่วนใหญ่ใช้บริการเงินกู้เคหะสงเคราะห์ และเมื่อเป็นทหารนอกประจำการจะใช้บริการเงินกู้เบี้ยหวัดบำนาญ ทหารส่วนใหญ่กู้เงินสวัสดิการเพื่อไปใช้จ่ายทางด้านที่อยู่อาศัยและใช้จ่ายในครอบครัว จำนวนเงินที่กู้ในทุกประเภทส่วนใหญ่จำนวนเงินไม่เกิน 50,000 บาท และจำนวนเงินที่กู้มีความสัมพันธ์กับระดับชั้นยศ และสถานภาพทางราชการ อัตราดอกเบี้ยส่วนใหญ่ร้อยละ 14 ต่อปี

ซึ่งเป็นอัตราดอกเบี้ยที่ทำสัญญาระหว่าง 15 มกราคม 2523 ถึง 31 มิถุนายน 2524 รongลงมาได้แก่ร้อยละ 11 ต่อปี ซึ่งเป็นอัตราดอกเบี้ยที่ทำสัญญาเงินก่อน 15 มกราคม 2523 อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยของเงินกู้ประเภทอื่น เป็นส่วนหนึ่งที่จูงใจให้ทหารนิยมใช้บริการเงินกู้สวัสดิการทหารของธนาคารฯ ทหารส่วนใหญ่จะชำระหนี้แก่ธนาคารฯ ด้วยเงินสด หรือให้ธนาคารฯ หักบัญชีชำระหนี้แล้วส่งใบเสร็จรับเงินไปให้ส่วนใหญ่จะชำระหนี้ตรงตามกำหนดระยะเวลาอย่างสม่ำเสมอ จึงเห็นได้ว่าการให้บริการเงินกู้สวัสดิการทหารมีความเสี่ยงน้อยมาก

4. การประเมินผลการดำเนินงานให้บริการค้ำเงินกู้สวัสดิการทหารของธนาคารฯ

ความคิดเห็นของทหารเกี่ยวกับบริการค้ำเงินกู้สวัสดิการทหาร ส่วนใหญ่เห็นว่าเงินกู้สวัสดิการทหารมีส่วนช่วยแก้ปัญหาทางด้านการเงินได้ชั่วคราวและทำให้ช่วยในการทำงานดีขึ้น

บริการค้ำเงินกู้สวัสดิการทหารในทรศนะของทหารที่ใช้บริการทางด้านกรให้บริการของพนักงานธนาคาร ระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อ การรับชำระหนี้ อัตราดอกเบี้ย และการประเมินราคาหลักทรัพย์ที่เป็นประกันเงินกู้ นับว่าอยู่ในเกณฑ์ดี แสดงว่าทหารมีความพอใจบริการค้ำเงินกู้สวัสดิการทหารของธนาคารฯ

อุปสรรคและปัญหาในการจัดการเงินกู้สวัสดิการทหารของธนาคารทหารไทยได้แก่ สถานการณ์ทางการเงิน ภาวะเงินตึงตัว เนื่องจากภาวะราคาเพื่อ การขึ้นราคาน้ำมัน อัตราดอกเบี้ยต่างประเทศสูงขึ้น มาตรการของทางราชการซึ่งมีผลกระทบต่อกรดำเนินงานของธนาคาร สภาวการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินต่าง ๆ ปัญหาด้านพนักงาน และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับการขยายระยะเวลาเงินกู้สวัสดิการทหาร และปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์

จะเห็นได้ว่าแม่ธนาคารฯ จะประสบอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร บริการค้ำเงินสำหรับทหาร และเงินกู้สวัสดิการทหารที่กล่าวโดย

สรุปทั้ง 5 ประเภท ธนาคารฯ ได้จัดขึ้นมาเพื่อให้บริการแก่ทหารอย่างแท้จริง โดยเล็งเห็นถึงความสำคัญของทหารในฐานะเป็นผู้ถือหุ้นและรักษาวัตถุประสงค์เดิมของผู้ก่อตั้ง คิงโคกลาวข้างต้น

ข้อเสนอแนะ

1. สวัสดิการต่าง ๆ ที่ธนาคารฯ ได้จัดให้แก่ทหารในปัจจุบัน ผู้บริหารควรจะได้มีการทบทวนอยู่เสมอว่ายังคงเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจและสถานการณ์ทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไปหรือไม่

2. ธนาคารฯ ควรติดตามแผนการแก้ไขปัญหาค่าจ้างพนักงานและเครื่องมือเครื่องใช้ในระยะยาว ซึ่งจะช่วยให้สามารถทำการว่าจ้างพนักงานและจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ที่ต้องการอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน นอกจากนี้ธนาคารฯ ควรจะมีพนักงานพัฒนาประจำสาขาเพื่อช่วยการระดมเงินฝากให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

3. ด้านการจัดการเงินกู้สวัสดิการทหาร

การขยายเวลาผ่อนชำระเงินกู้สวัสดิการทั่วไป และเงินกู้เคหะสงเคราะห์ในการพิจารณาปล่อยเงินกู้สวัสดิการทั่วไปและเงินกู้เพื่อการเคหะสงเคราะห์ ฎกเกณฑ์ต่าง ๆ เช่น ระยะเวลาชำระหนี้ ธนาคารฯ ควรจะนำจำนวนเงินมาประกอบการพิจารณาด้วย ถ้าจำนวนเงินมากธนาคารฯ ควรพิจารณาผ่อนผันระยะเวลาการชำระเงินกู้ออกไป **ทั้งนี้เพราะธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้ระยะเวลาผ่อนชำระนานถึง 15-20 ปี**

4. การประชาสัมพันธ์

4.1 พนักงานธนาคารฯ ควรให้ความสนิทสนมและเป็นกันเองและสร้างความประทับใจกับทหาร การให้คำแนะนำ ปรีกษา และให้รายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบของธนาคารฯ นอกจากนี้สำนักงานใหญ่ควรสนับสนุน เช่น การส่งหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่

การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การรณรงค์หาลูกค้า เป็นต้น

4.2 การติดตั้งป้ายชื่อสาขาของธนาคารฯ ควรให้เป็นที่สังเกตเห็นได้ง่าย

4.3 ควรเพิ่มบทบาทด้านการประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชน เช่น ทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และโรงภาพยนตร์ ให้มากยิ่งขึ้น

เนื่องจากผู้ถือหุ้นและลูกค้าส่วนใหญ่เป็นทหาร จึงควรเน้นการประชาสัมพันธ์สำหรับทหารเป็นพิเศษ เพื่อให้ทหารทั่วไปทราบและเข้าใจถึงบริการทุกประเภทของธนาคารฯ ขณะเดียวกันก็ประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนด้วย

จะเห็นได้ว่าธนาคารทหารไทย ได้จัดสวัสดิการทหารขึ้นเพื่อผลประโยชน์แก่ทหารทั้ง 3 เหล่าทัพเป็นพิเศษ ไม่ว่าจะเป็นอัตราดอกเบี้ยและการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อสนองนโยบายของผู้ก่อตั้งและผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นทหารส่วนใหญ่ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย