



บทที่ 5

ผลการศึกษา

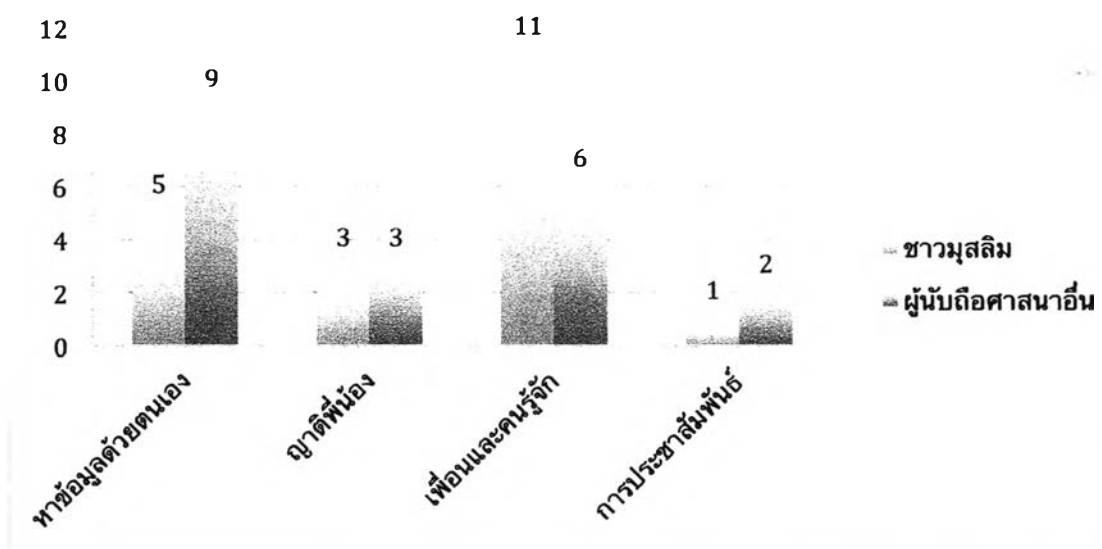
จากการสัมภาษณ์ลูกค้าของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายบุคคล เจ้าหน้าที่ธนาคารฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อ ชาวมุสลิมที่มีการซื้อหรือสร้างที่อยู่อาศัยในช่วงเวลาดังแต่ปี 2546-2556 ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ธนาคารอิสลามได้เปิดดำเนินการมา แต่ไม่เลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารอิสลาม และผู้บริหารธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยการศึกษาลูกค้าศาสนาอื่นของธนาคารอิสลามพบเป็นชาวพุทธ โดยทั้งหมดเนื่องจากชาวพุทธในประเทศไทยมีจำนวน 93.6% ในขณะที่ชาวมุสลิมมี 4.9% และชาวคริสต์ 1.2% ทำให้การสุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารอิสลามที่เป็นศาสนาอื่นๆพบเป็นชาวพุทธ ผลการศึกษามีได้ดังนี้

5.1 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายบุคคลของธนาคารอิสลาม

5.1.1 ความเป็นที่รู้จักของธนาคารอิสลามด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

แผนภูมิที่ 5.1 ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ารู้จักสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม

ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ารู้จักสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม



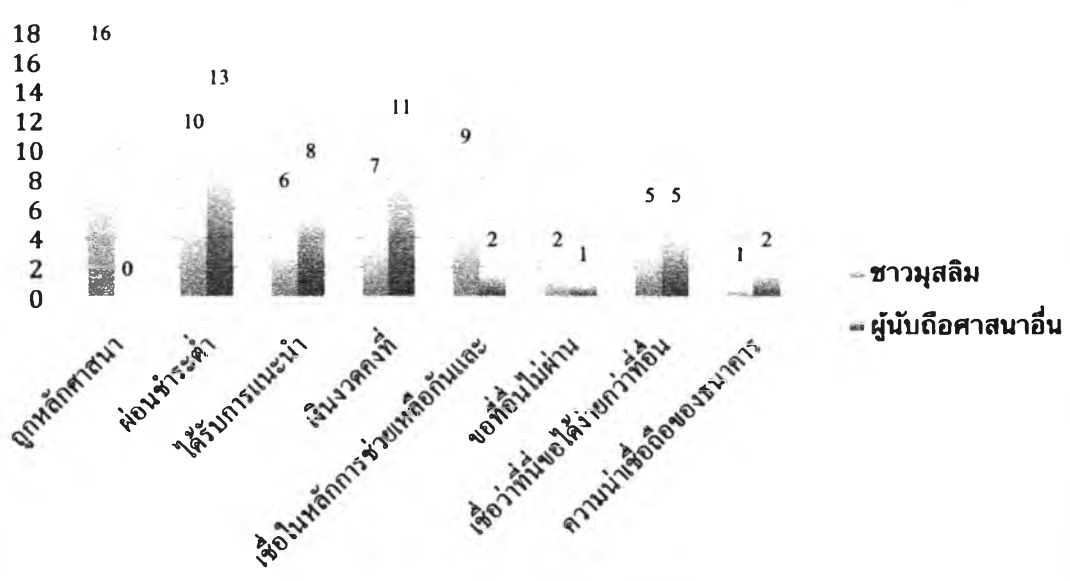
¹ สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ภาวะประชากรและเคหะ 2553, [ออนไลน์], 2 มีนาคม 2553. แหล่งที่มา

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายบุคคลของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยพบว่า ลูกค้าชาวมุสลิมทุกคนรู้จักธนาคารอิสลามอยู่ก่อนแล้วในฐานะที่เป็นธนาคารของศาสนา แต่ในส่วน ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารโดยตรงลูกค้าจะถูกแนะนำอีกชั้นหนึ่ง ลูกค้าส่วนใหญ่ รู้จักจากเพื่อน ญาติ หรือคนในชุมชน จากการบอกปากต่อปาก ทั้งนี้บุคคลเหล่านั้นส่วนใหญ่ เคยใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมาแล้วด้วยกันทั้งนั้น แต่บางรายอาจเป็นการใช้สินเชื่อ อย่างอื่นของธนาคาร ซึ่งหากผู้ที่เคยใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามมาก่อนเป็นผู้บอกต่อ จะเพิ่มความเชื่อมั่นในการตัดสินใจของผู้ที่กำลังต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้มากขึ้น

ด้านลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่นับถือศาสนาอื่นๆของธนาคาร ซึ่งจากการสัมภาษณ์ในที่นี้ เป็นศาสนาพุทธทั้งหมด พบว่ามีจำนวน 9 คนจากกลุ่มตัวอย่างรู้จักธนาคารอิสลามด้วยตัวเอง เช่น รู้จักจากการเห็นสาขาของธนาคารตามสถานที่ต่างๆ รู้จักจากการค้นหาข้อมูลธนาคาร รองลงมาคือ การรู้จักผ่านการแนะนำของ เพื่อนหรือคนรู้จักชาวมุสลิมที่เคยใช้บริการของธนาคารอิสลามมาก่อน ถัดมา คือรู้จักจากญาติพี่น้องที่เคยใช้บริการมาก่อน และรู้จักจากการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร เช่น จากการออกงานบ้านและคอนโด ป้ายโฆษณาของธนาคารตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากศาสนาพุทธ ไม่มีข้อจำกัดเรื่องอัตราดอกเบี้ย สามารถใช้สถาบันการเงินประเภทใดก็ได้ ดังนั้นเมื่อมีทางเลือกเพิ่ม ไม่ว่าจะจากการแนะนำหรือ พบด้วยตนเองก็จะนำข้อเสนอของธนาคารไปเทียบกับที่อื่นๆด้วย

5.1.2 สาเหตุที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม

แผนภูมิที่ 5.2 ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม



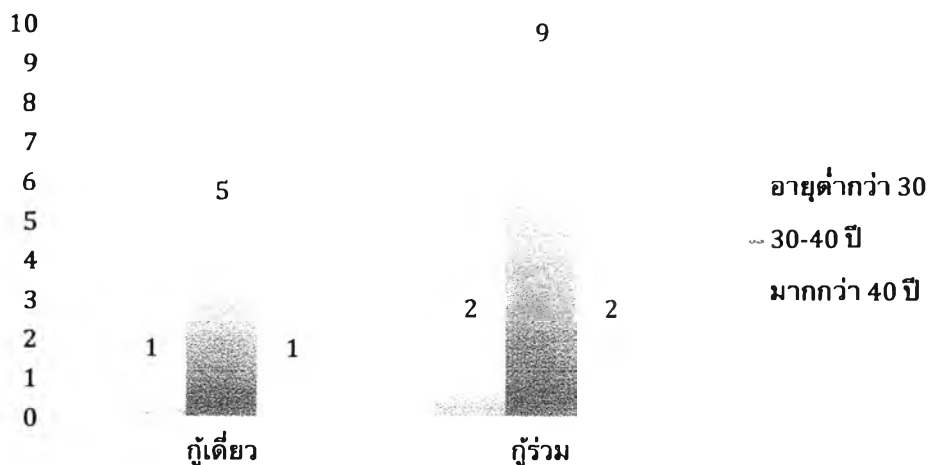
จากการสัมภาษณ์ลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายบุคคลของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยพบว่า ลูกค้าชาวมุสลิมแทบทุกคนให้ความสำคัญกับเรื่องถูกหลักศาสนาเป็นอันดับแรกเป็นจำนวน 16 คน จากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้งหมด ตามมาด้วยเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมที่ต่ำเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ความเชื่อในตัวคำสอนของศาสนาที่ว่าคนมุสลิมด้วยกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เงินงวดคงที่ทำให้ไม่ยุ่งยากในการผ่อนชำระ ความเชื่อใจและความน่าเชื่อถือของผู้ที่แนะนำให้นำมาใช้บริการก็เป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามลำดับ นอกจากนี้ลูกค้าชาวมุสลิมยังให้เหตุผลต่อในเรื่องความเป็นมุสลิมเหมือนกันน่าจะทำให้ขอสินเชื่อได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้เรื่องดังกล่าวตรงกับการณ์อนุมัติสินเชื่อของธนาคารอิสลามที่มีการพิจารณาการอนุมัติที่ความสามารถในการชำระหนี้ที่ค่อนข้างสูงและการพิจารณาเครดิตบูโรที่ผ่อนปรนให้ลูกค้าในบางช่วงโปรโมชัน ในขณะที่ลูกค้าชาวมุสลิมบางท่านให้เหตุผลที่มาใช้ที่นั่นว่าไปลองขอที่อื่นแล้วไม่ผ่าน

ลูกค้าศาสนาอื่นๆซึ่งจากการสัมภาษณ์ในที่นี้เป็นศาสนาพุทธทั้งหมด เลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามโดยคำนึงถึงปัจจัยเรื่อง อัตราการผ่อนชำระเงินงวดที่อยู่ในระดับต่ำใกล้เคียงกับธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไป จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบางรายได้พูดถึงรูปแบบอัตราดอกเบี้ยที่ ทั้งนี้จากการตีความการขยายความเพิ่มเติมของลูกค้าได้ให้เหตุผลในเรื่องเงินงวดคงที่ อัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงไม่บ่อยซึ่งไม่ได้เป็นรูปแบบอัตราดอกเบี้ย นอกจากนี้การแนะนำต่อมาจากผู้ที่มีประสบการณ์การใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารอิสลามก็ยังมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจ เหตุผลอื่นๆที่มีผลในการตัดสินใจอีกคือ ความคิดเห็นที่ว่าธนาคารอิสลามยังใหม่และเป็นของรัฐ น่าจะขอได้ง่าย รูปแบบสัญญาเป็นธรรมตาม หลักศาสนา เชื่อว่าธนาคารของศาสนาน่าจะช่วยเหลือคน และบางรายให้เหตุผลเรื่องยื่นขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินอื่นไม่ผ่านจึงลองมาขอที่ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

5.1.3 พฤติกรรมผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

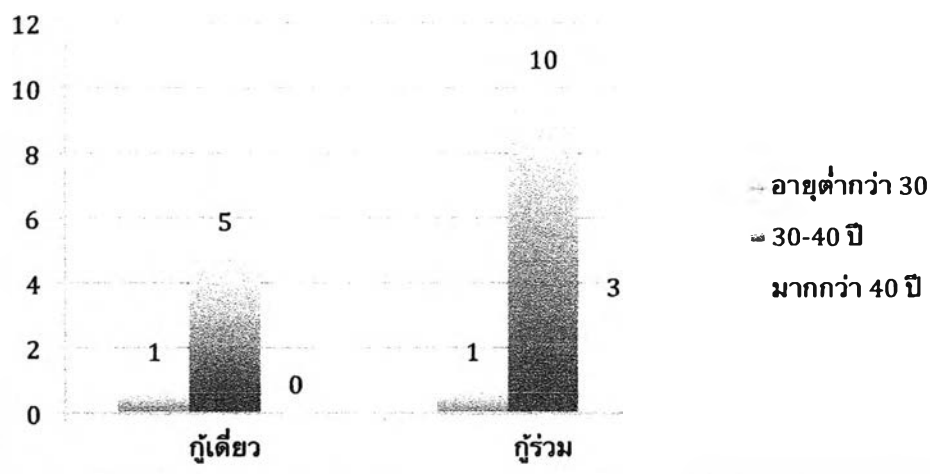
1) ลักษณะการกู้กับอายุของผู้กู้

แผนภูมิที่ 5.3 อายุและลักษณะการกู้ของลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามชวามุสลิม



จากการเก็บแบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่นับถืออิสลามจำนวน 20 คน พบว่า ลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี โดยส่วนมากจะแต่งงานแล้วและเลือกกู้ร่วมกับคู่สมรสของตนเอง ในขณะที่คนอายุต่ำกว่า 30 ปีจะเลือกกู้เดี่ยวหรือถ้ากู้ร่วมจะกู้ร่วมกับบิดามารดาของตนเอง ลูกค้าที่อายุ 40 ปีขึ้นไปมีฐานะทางการเงินมั่นคงสามารถกู้ร่วมหรือเดี่ยวก็ได้จากการเก็บข้อมูลพบทั้งกรณีกู้เดี่ยว ซึ่งลูกค้ามีรายได้สูงและซื้อทรัพย์สินประเภทคอนโดมิเนียม หรือกรณีกู้ร่วมซึ่งลูกค้าสองรายเลือกซื้อบ้านเดี่ยวและทาวน์เฮาส์ตามลำดับ โดยเลือกกู้ร่วมกับคู่สมรสเพื่อให้เงินเดือนพิจารณาสูงขึ้น

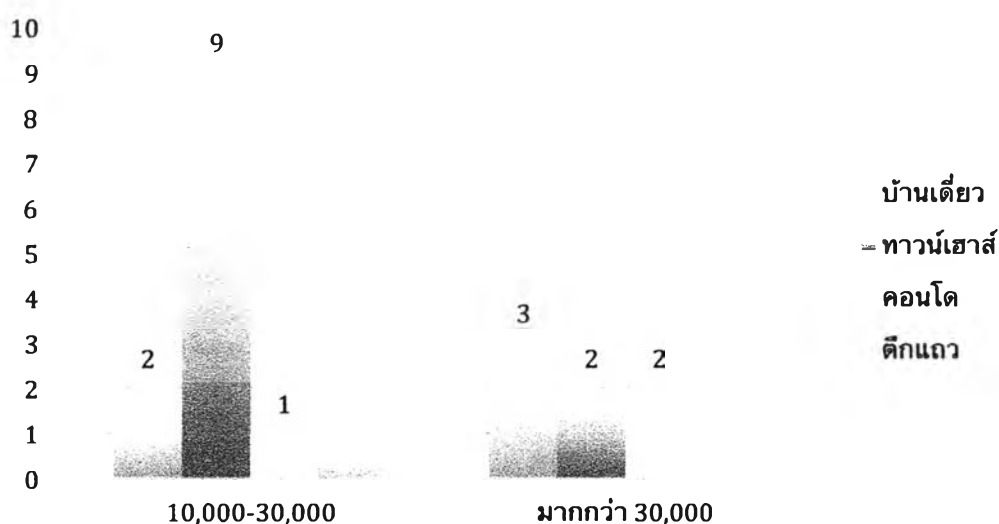
แผนภูมิที่ 5.4 อายุและลักษณะการกู้ของลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามที่นับถือศาสนาอื่น



จากการเก็บแบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่นับถือศาสนาพุทธจำนวน 20 คน พบว่า ลูกค้ำที่มีลูกค้ำที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี โดยส่วนมากจะแต่งงานแล้วและเลือกผู้ร่วมกับคู่สมรสของตนเอง ในขณะที่คนอายุต่ำกว่า 30 ปีพบ 2 ราย เลือกผู้เดี่ยวและผู้ร่วม โดยการผู้ร่วมจะผู้ร่วมกับบิดาของตนเอง ลูกค้ำที่อายุ 40 ปีขึ้นไปมีฐานะทางการเงินมั่นคงสามารถผู้ร่วมหรือเดี่ยวก็ได้จากการ เก็บข้อมูลพบกรณีผู้ร่วม ซึ่งลูกค้ำมีทั้งผู้ร่วมกับคู่สมรสและผู้ร่วมกับลูก

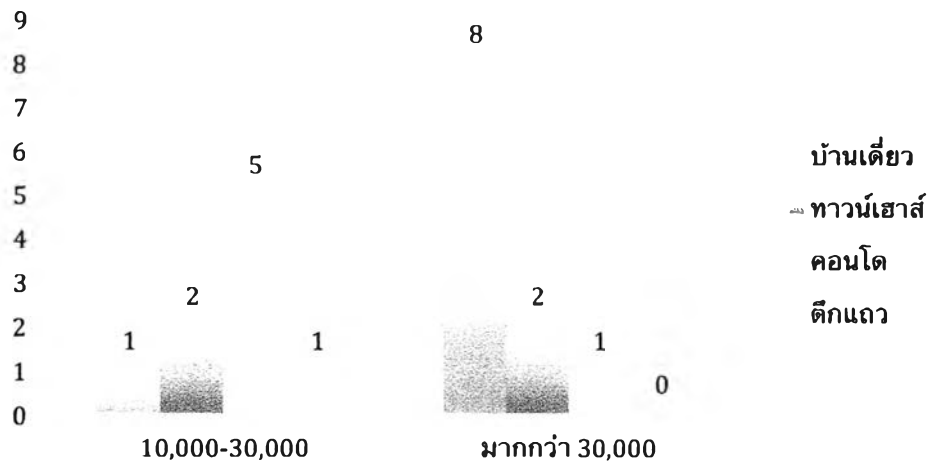
2) ระดับรายได้ของผู้กู้กับประเภทที่อยู่อาศัย

แผนภูมิที่ 5.5 ระดับรายได้และประเภทที่อยู่อาศัยของลูกค้ำสินเชื่อที่อยู่อาศัยชาวมุสลิม



จากการเก็บแบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่นับถืออิสลามจำนวน 20 คน พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ส่วนบุคคลอยู่ที่ประมาณ 10,000-30,000 บาทต่อเดือน นิยมที่จะซื้อที่อยู่อาศัยแบบทาวน์เฮาส์ ในขณะที่ระดับรายได้ที่สูงกว่ามีการกระจายในการซื้อแบ่งเป็น บ้าน คอนโดมิเนียมทาวน์เฮาส์ ในจำนวนเท่าๆกัน เป็นข้อน่าสังเกตว่าจากการเก็บตัวอย่างพบลูกค้ำชาวมุสลิมซื้อที่อยู่อาศัยประเภททาวน์เฮาส์ จำนวนถึง 11 รายจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามมาด้วยบ้านเดี่ยวและคอนโดมิเนียม

แผนภูมิที่ 5.6 ระดับรายได้และประเภทที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่นับถือศาสนาอื่น



จากการเก็บแบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่นับถือศาสนาพุทธจำนวน 20 คน พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ส่วนบุคคลอยู่ที่ประมาณ 10,000-30,000 บาทต่อเดือน มีการซื้อที่อยู่อาศัยที่ไม่แน่นอนแล้วแต่บุคคล แต่จากการสุ่มตัวอย่างจะให้ความสำคัญไปที่คอนโดมิเนียมและทาวน์เฮาส์รองลงมา ในขณะที่ลูกค้าที่ระดับรายได้สูงกว่า 30,000 บาทขึ้นไปเลือกที่จะซื้อบ้านเดี่ยวมากกว่า อย่างชัดเจน รองลงมาเป็นคอนโดมิเนียมและทาวน์เฮาส์ เมื่อนำมาคิดทั้งหมดแล้วชาวพุทธจะซื้อที่อยู่อาศัยเป็นประเภทบ้านเดี่ยวมากกว่า

3) ระดับราคาที่อยู่อาศัย

จากการเก็บแบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 20 คนพบว่า ระดับราคาที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่อยู่ที่ประมาณ 1-3 ล้านบาท โดยระดับราคาที่สูงกว่าพบ 1 รายเป็นที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว ราคา 3.5 ล้านบาท

จากการเก็บแบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่นับถือศาสนาพุทธจำนวน 20 คนพบว่า ระดับราคาที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่อยู่ที่ประมาณ 1-3 ล้านบาท โดยราคาที่สูงกว่านี้จะเป็นการกู้สำหรับบ้านเดี่ยวพบ 1 รายที่ระดับราคา 6 ล้านบาท และราคาที่ต่ำกว่า 1 ล้านบาทเป็นราคาของคอนโดมิเนียมพบ 1 รายที่ระดับราคา 9 แสนบาท

4) ระยะเวลาการกู้

แผนภูมิที่ 5.7 ระยะเวลาที่ลูกค้ำธนาคารอิสลามเลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัย



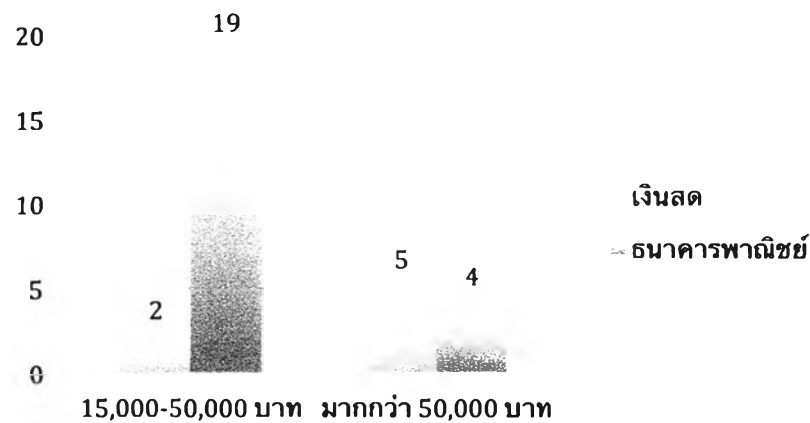
จากการเก็บแบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 20 คนพบว่า ลูกค้ำชาวมุสลิมส่วนใหญ่นิยมกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอิสลามที่ระยะเวลา 15 ปี รองลงมาเป็น 25 ปี ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับหลักการของศาสนาอิสลามที่ชาวมุสลิมนั้นไม่ต้องที่จะเป็นหนี้ หากหลีกเลี่ยงได้จะหลีกเลี่ยง

จากการเก็บแบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่นับถือศาสนาอื่นๆ จำนวน 20 คนพบว่า ลูกค้ำที่นับถือศาสนาอื่นๆส่วนใหญ่นิยมกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอิสลามที่ระยะเวลา 25 ปี และรองลงมาจะเป็นช่วง 10 ปี และ 30 ปี ในปริมาณใกล้เคียงกัน

5.2 ผลการสัมภาษณ์ชาวมุสลิมที่ไม่เลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์ชาวมุสลิมที่มีการซื้อหรือสร้างที่อยู่อาศัยในช่วงเวลาดังตั้งแต่ปี 2546-2556 ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ธนาคารอิสลามได้เปิดดำเนินการมา แต่ไม่เลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารอิสลามจำนวน 30 คนพบว่า

แผนภูมิที่ 5.8 ระดับรายได้และลักษณะการซื้อที่อยู่อาศัยของชาวมุสลิมที่ไม่ใช้ธนาคารอิสลาม

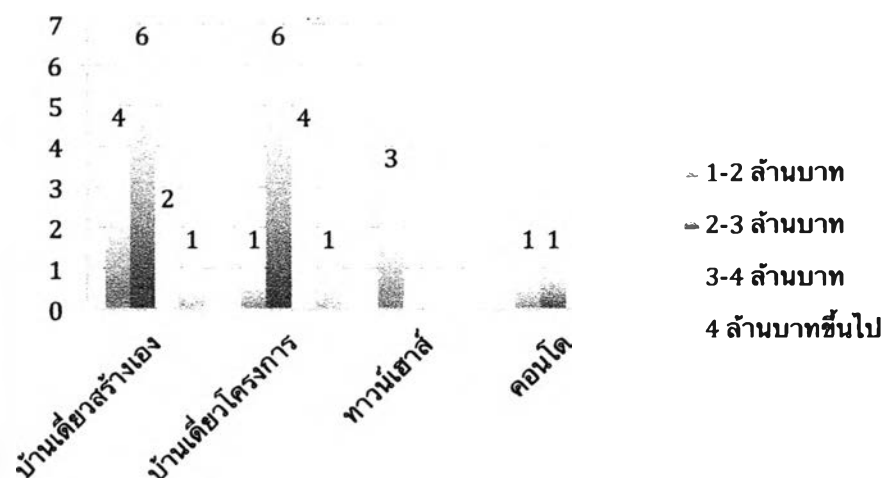


5.2.1 ระดับรายได้และลักษณะการซื้อที่อยู่อาศัย

ชาวมุสลิมที่มีระดับรายได้สูง เลือกที่จะใช้เงินสดในการซื้อที่อยู่อาศัยในระดับที่ใกล้เคียงกันกับกลุ่มที่ใช้ธนาคารพาณิชย์ ในขณะที่ชาวมุสลิมที่มีระดับรายได้ 15,000-50,000 บาท เลือกใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์อื่นๆเนื่องจากเหตุผลดังต่อไปนี้ ธนาคารพาณิชย์อื่นอนุมัติรวดเร็วกว่าธนาคารอิสลาม ระบบธนาคารพาณิชย์มีความทันสมัยและสะดวกในการใช้บริการ ชาวมุสลิมบางท่านไม่มีความรู้ในการคิดคำนวณด้านสินเชื่อของธนาคารอิสลาม แต่คุ้นชินกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปเป็นต้น

5.2.2 ประเภทที่อยู่อาศัยและระดับราคาที่อยู่อาศัย

แผนภูมิที่ 5.9 ประเภทและระดับราคาที่อยู่อาศัยของชาวมุสลิมที่ไม่ใช้ธนาคารอิสลาม

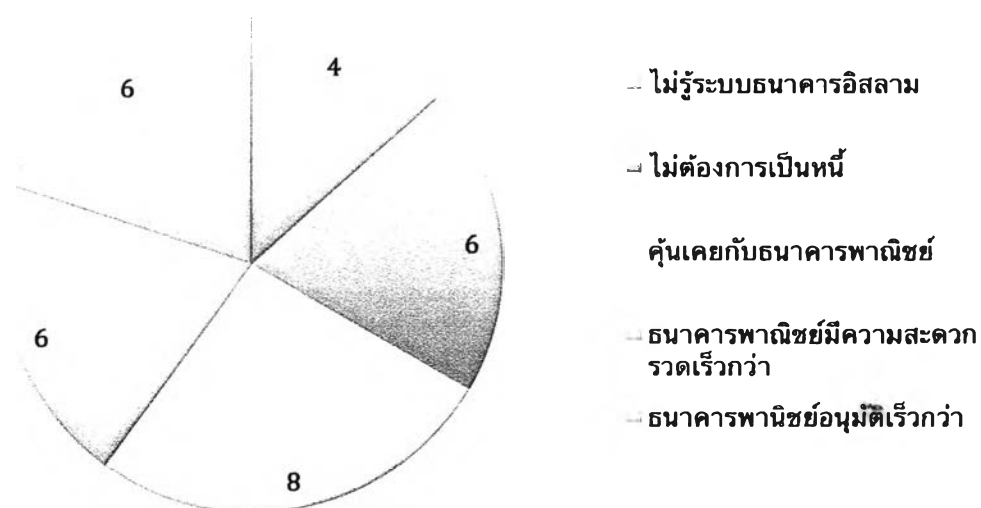


จากการสัมภาษณ์ชาวมุสลิมที่ไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามพบว่า มีชาวมุสลิมจำนวนมากเลือกที่จะสร้างที่อยู่อาศัยของตนเองโดยเป็นบ้านเดี่ยว จำนวน 13 คน

ซื้อบ้านเดี่ยวจากโครงการ จำนวน 12 คน ซื้อทาวน์เฮาส์ 3 คน และซื้อคอนโด 2 คน ทั้งผ่านการ
ใช้เงินสดและสินเชื่อธนาคาร โดยที่อยู่อาศัยเป็นประเภทบ้านเดี่ยวทั้งจากโครงการและสร้างเองมีมูลค่า
ส่วนใหญ่อยู่ที่ 2-3 ล้านบาท

5.2.3 สาเหตุที่ชาวมุสลิมไม่เลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารอิสลาม

แผนภูมิที่ 5.10 สาเหตุที่ชาวมุสลิมไม่ใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม



จากการสัมภาษณ์พบเหตุผลดังต่อไปนี้ 1. ไม่ทราบหลักการในการขอสินเชื่อของธนาคาร
อิสลาม 2. หากมีการบริหารจัดการการเงินและวางแผนอย่างรอบคอบไม่จำเป็นต้องใช้บริการสินเชื่อ
เพราะเงินสดที่ใช้สร้างบ้านจะถูกเก็บออมให้เพียงพอกับมูลค่าโครงการสร้างบ้านที่วางแผนการเงิน
ไว้ล่วงหน้าแล้ว เนื่องจากชาวมุสลิมไม่ต้องการที่จะเป็นหนี้หากหลีกเลี่ยงได้จะไม่ใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัย
3. คนคุ้นเคยกับธนาคารพาณิชย์มากกว่าธนาคารอิสลามที่ยังใหม่ในตลาดธนาคารทำให้ผู้ที่จะมาใช้
ไม่มั่นใจ 4. ธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ มีความทันสมัยมากกว่าทำให้ผู้ใช้บริการสะดวกสบายในการติดต่อ
และชำระค่างวดค่าบริการต่างๆ 5. ถูกคำใบงรายขึ้นขอสินเชื่อหลายที่พร้อมกันแต่ธนาคารพาณิชย์
อนุมัติได้รวดเร็วกว่า ทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกก่อน

5.3 ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 10 คน พบว่าธนาคารอิสลามมีจำนวนลูกค้าที่ใช้สินเชื่ออิสลามจนถึงสิ้นปีพ.ศ.2555 จำนวน 9,834 ราย

5.3.1 ลูกค้าของธนาคาร

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารอิสลาม พบว่าลูกค้าที่เจอบริการเป็นชาวมุสลิม 60% และชาวพุทธ 40% ของลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายบุคคลทั้งหมด

5.3.2 ขั้นตอนการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายบุคคลจากธนาคารอิสลาม

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารอิสลาม ทำให้ทราบขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1.ลูกค้าเข้ามาติดต่อธนาคารที่สาขาของธนาคาร 2.สาขารวบรวมเอกสารให้ครบถ้วนแล้วส่งไปฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อที่สำนักงานใหญ่ 3.ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อพิจารณาความสามารถในการผ่อนชำระและภาระหนี้ของผู้กู้ โดยดูจาก รัดับรายได้ ประวัติที่ผ่านมา อายุงาน ความมั่นคงของงาน credit bureau และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารเพื่อป้องกันเอกสารปลอม โดยทั้งหมดจะคำนวณเป็น scoring แล้วฝ่ายวิเคราะห์จะส่งไปยังธนาคารสาขาว่าอนุมัติหรือไม่อนุมัติ 4.สาขามีหน้าที่ติดต่อบอกกับลูกค้าว่าผลอนุมัติหรือไม่อนุมัติ 5.เมื่ออนุมัติสินเชื่อแล้วสาขาจะทำหน้าที่ส่งเรื่องไปยังฝ่ายพิธีการสินเชื่อเพื่อร่างสัญญาขึ้นมา 6.ธนาคารสาขาจะนัดวันกับลูกค้าเพื่อทำสัญญา โดยการทำสัญญาต้องทำที่ธนาคารเท่านั้นและต้องมีพยานในการทำสัญญาอย่างน้อย 2 คน

5.3.3 ปัญหาที่พบจากการขอสินเชื่อ

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารอิสลามพบปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการพิจารณาอนุมัติดังนี้ รัดับรายได้ไม่ถึงตามเกณฑ์ที่สามารถผ่อนชำระมูลค่าที่อยู่อาศัยได้ พบประวัติผู้กู้ติด blacklist มีประวัติการชำระเงินล่าช้า มีประวัติการค้างชำระ เอกสารไม่ครบทำให้เกิดความล่าช้าจากการขอเอกสารเพิ่มเติม มีการปลอมแปลงเอกสารเป็นต้น จากประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่พบว่า ลูกค้าประมาณ 30-40% ของลูกค้าที่ยื่นขอสินเชื่อทั้งหมดไม่ผ่านการอนุมัติ โดยสาเหตุหลักมาจากระดับรายได้ไม่ถึงตามเกณฑ์มากที่สุด และมีประวัติค้างชำระรองลงมา

5.4 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์ ดร.รัชสุวรรณ ปัดพยนต์ รองกรรมการผู้จัดการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2555 ได้รับข้อมูลดังนี้ จากการที่ธนาคารอิสลามก่อตั้งมาแล้ว 10 ปี จนถึงปัจจุบัน

พบอุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร เนื่องจาก ดร.รัชสุวรรณ บิดพขันธ์ เป็นหนึ่งในคณะกรรมการที่ทำงานร่วมกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง โดยอุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงแรกที่สำคัญคือปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของธนาคาร เนื่องจากมีชาวมุสลิมอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้ตัวธนาคารเองขาดลูกค้ากลุ่มนี้ไปจำนวนมาก ธนาคารอิสลามจึงต้องปรับตัวโดยขยายกลุ่มลูกค้าทั่วไปที่ไม่ใช่ชาวมุสลิมซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มเดียวกับธนาคารพาณิชย์ ในระยะแรกการที่ธนาคารอิสลามดำเนินกิจการในรูปแบบการซื้อขาย ทำให้มีต้นทุนในการเสียภาษีซื้อ ภาษีขาย และค่าธรรมเนียมการโอนที่เกี่ยวข้องมาก เนื่องจากธนาคารอิสลามต้องซื้อและขาย ทำให้เสียค่าธรรมเนียมการโอนซ้ำซ้อน 2 รอบจากการที่ซื้อจาก developer รอบหนึ่งแล้วขายให้แก่ลูกค้าอีกรอบหนึ่ง ทำให้เกิดต้นทุนในการซื้อขาย การที่มีต้นทุนที่สูงกว่าธนาคารพาณิชย์ ทำให้ความสามารถในการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆเป็นไปได้ยาก ซึ่งภายหลังจากธนาคารอิสลามได้ข้อตกลงพิเศษ เพื่อจ่ายภาษีการโอนเพียงรอบเดียว ซึ่งการปรับเปลี่ยนรูปแบบนี้ทำให้คล้ายธนาคารพาณิชย์ยิ่งขึ้น แต่ยังคงไว้ซึ่งความถูกต้องตามหลักซื้อขายของศาสนา ซึ่งในส่วนการสร้างเชื่อมั่นให้กับลูกค้าชาวมุสลิม การที่ธนาคารอิสลามจะออกผลิตภัณฑ์หรือบริการ ต้องผ่านคณะที่ปรึกษาชะรีอะฮ์ ในการพิจารณาตามพรบ.ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย นอกจากนี้อุปสรรคที่ธนาคารเผชิญในช่วงแรก จะเกี่ยวกับบุคลากรที่มีความรู้ทางการเงินของอิสลามมีจำนวนน้อย อุปสรรคในด้านเงินทุนของธนาคารเนื่องจากเป็นธนาคารใหม่ ธนาคารดำเนินการในรูปแบบรัฐวิสาหกิจจึงมีเงินทุนมาจากส่วนของรัฐคือผู้ถือหุ้นและส่วนของเงินฝาก ซึ่งทุนส่วนใหญ่แล้วมาจากเงินฝากของธนาคาร

ธนาคารอิสลามสามารถดึงลูกค้าทั่วไปที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ให้มาใช้บริการธนาคารอิสลามได้ โดยสาเหตุหนึ่งที่นอกเหนือจากอัตรากำไรที่เมื่อธนาคารให้ส่วนลดแล้วจะสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆได้ คือความน่าเชื่อถือของธนาคาร เนื่องจากธนาคารอิสลามเป็นรูปแบบรัฐวิสาหกิจ จึงทำให้คนมีความเชื่อถือ แม้ว่าเพิ่งเปิดได้ไม่นาน ในด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับรายย่อยแล้ว เป็นสินเชื่อที่ในระยะแรกใช้ระบบซื้อขาย ธนาคารต้องเสียภาษีซื้อภาษีขาย ค่าธรรมเนียมการโอนต่างๆ ที่ซ้ำซ้อน แต่ปัจจุบันมีการปรับรูปแบบแล้ว จึงลดภาระต้นทุนของธนาคารลงไปได้ โดยการแบ่งสัดส่วนของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับรายย่อยนั้น คิดเป็นประมาณ 20% ของสินเชื่อทั้งหมด โดยแบ่งเป็นสัดส่วนชาวพุทธและมุสลิมประมาณ ร้อยละ 40 และ 60 ตามลำดับ โดยจะมีความใกล้เคียงกันมากเพียงแต่ชาวมุสลิมจะมีจำนวนมากกว่าเล็กน้อย ช่องทางการให้สินเชื่อของธนาคารอิสลามจะแบ่งเป็นจากตัวสาขาย่อยต่างๆของธนาคาร และผ่านตัวแทนภายนอก ที่ธนาคารแต่งตั้งขึ้น ในช่วงปี 2555 ธนาคารเน้นไปที่ Micro ไฟแนนซ์ สินเชื่อรากหญ้า รีไฟแนนซ์ และ SME ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ทำให้คนรู้จักธนาคารอิสลามเพิ่มขึ้นมาก

การโฆษณาหรือการทำกิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆของธนาคารอิสลาม สามารถโฆษณาได้ตามปกติ แต่กิจกรรมส่งเสริมการขายจะมีข้อห้ามทางศาสนาอิสลามที่กำหนดอยู่ในบางเรื่องเช่น ห้ามในเรื่องของกิจกรรมชิงโชค ซึ่งธนาคารก็ไม่สามารถทำได้ แต่สามารถให้เป็นผลตอบแทนตามยอดฝากตามความเหมาะสมได้ ในส่วนของการเตรียมตัวรับการเปิดรับ AEC ซึ่งประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวมุสลิม ธนาคารเองมีการเตรียมบุคลากรที่สามารถพูด “ภาษาชารีเยา” (Bahasa Riau) ซึ่งเป็นภาษากลางที่ใช้กันในประเทศ มาเลเซีย อินโดนีเซีย และบรูไน สรุปลักษณะของธนาคาร ที่สามารถดึงดูดลูกค้าทุกกลุ่มมาใช้บริการได้คือ 1.อัตรากำไรที่หักส่วนลดแล้วของธนาคารอิสลามสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นๆได้ 2.ความเป็นรัฐวิสาหกิจทำให้มีความมั่นคงและเป็นที่ยอมรับของประชาชน 3.การกระจายสาขาและการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าในพื้นที่ต่างๆ ทำให้เกิดความสะดวก และเป็นกันเอง