

บทที่ 7

สรุปผลการศึกษา

7.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาที่ผ่านมาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

7.1.1 ด้านการดำเนินงานและรูปแบบด้านการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

- 1) วัตถุประสงค์ของธนาคารแห่งประเทศไทยแต่แรกที่มีการก่อตั้ง มุ่งเน้นให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าชาวมุสลิม แต่ปัจจุบันมีสัดส่วนลูกค้าชาวพุทธเพิ่มมากขึ้นในระดับที่ใกล้เคียงกัน แสดงถึงว่าธนาคารมีการขยายบทบาทด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยจากกลุ่มลูกค้าชาวมุสลิมมายังชาวพุทธอีกด้วย
- 2) การขยายสาขาของธนาคารมีผลต่อความเป็นที่รู้จักของธนาคารและสามารถกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความสนใจในตัวธนาคารได้เป็นอย่างดี ซึ่งนำมาซึ่งการเข้ามาใช้บริการของธนาคาร
- 3) ปริมาณการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารเพิ่มขึ้นทุกปีตลอดมา แสดงถึงความเป็นที่รู้จักของธนาคารอิสลามและความสนใจของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น
- 4) ขั้นตอนการดำเนินงานด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย 1.ลูกค้าเข้ามาติดต่อธนาคารที่สาขาของธนาคาร 2.สาขารวบรวมเอกสารให้ครบถ้วนแล้วส่งไปฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อที่สำนักงานใหญ่ 3.ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อพิจารณาแล้วฝ่ายวิเคราะห์จะแจ้งธนาคารสาขาว่าอนุมัติหรือไม่อนุมัติ 4.สาขามีหน้าที่ติดต่อบอกกับลูกค้าว่าผลอนุมัติหรือไม่อนุมัติ 5.เมื่ออนุมัติสินเชื่อแล้วสาขาจะทำหน้าที่ส่งเรื่องไปยังฝ่ายพิธีการสินเชื่อเพื่อร่างสัญญาขึ้นมา 6.ธนาคารสาขาจะนัดวันกับลูกค้าเพื่อทำสัญญา
- 5) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามเป็นแบบสัญญาซื้อขายใช้หลักการซื้อขาย บัยอ์ บิยามาน อาญิล (BAI' BITHAMAN AJIL) ธนาคารจะซื้อทรัพย์สินที่ลูกค้าต้องการในราคาซื้อ และธนาคารจะขายทรัพย์สิน ให้ลูกค้าในราคาขายที่ธนาคารได้รวมกำไรที่ธนาคารต้องการไว้ด้วยวิธีการผ่อนชำระเงินงวดคงที่ระยะเวลาปรับได้
- 6) การวิเคราะห์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน การพิจารณาภาระหนี้เงินงวดต่อรายได้ของลูกค้าของธนาคารอิสลามคิดที่ร้อยละที่ค่อนข้างสูง ซึ่งจะเป็นผลดีต่อผู้ที่ขอสินเชื่อ เนื่องจากจะสามารถขอสินเชื่อได้ง่ายขึ้นและวงเงินสูงขึ้น แต่ก็ทำให้ธนาคารเกิดความเสี่ยงเพิ่มขึ้นในด้านการผิดนัดชำระได้

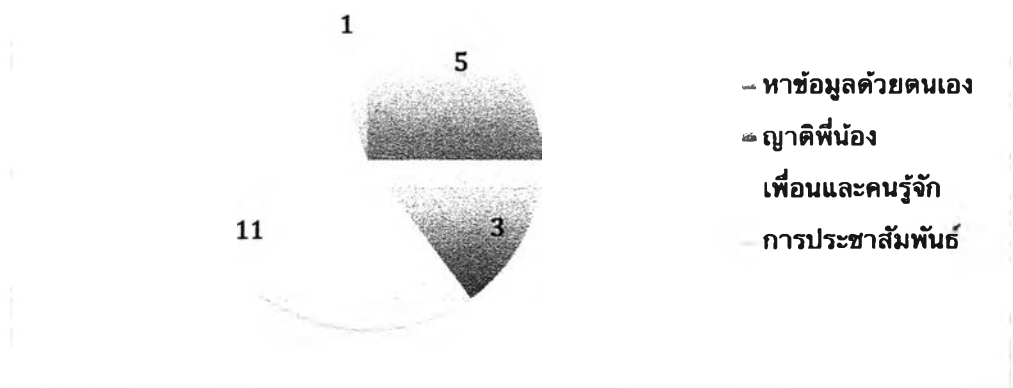
7) ข้อค้นพบที่ทำให้ธนาคารอิสลามสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยได้ คือการที่ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีรูปแบบการคิดสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยแบบคงที่พิเศษ (RRM หรือ Rebating Rate Murabahah) ที่มีการพัฒนาและเปิดดำเนินการตั้งแต่ปี 2551 โดยราคาขายที่ธนาคารขายให้แก่ลูกค้าคิดจากอัตราดอกเบี้ยคงที่ ซึ่งคล้ายกับสัญญาเช่าซื้อที่ใช้ในการซื้อขายรถยนต์ โดยปกติการใช้อัตราดอกเบี้ยคงที่หรือ Fixed Rate ที่ใช้กับรถยนต์สามารถทำได้เนื่องจากการเช่าซื้อเป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลาไม่นานอัตราดอกเบี้ยยังไม่ผันผวนมาก แต่กับสินเชื่อที่อยู่อาศัยจะเกิดความเสี่ยงสูงต่อตัวธนาคาร เนื่องจากสินเชื่อที่อยู่อาศัยใช้ระยะเวลานาน ความผันผวนของอัตราดอกเบี้ยหรืออัตราดอกเบี้ยในตลาดยิ่งระยะเวลานานจะมีความผันผวนสูงยากที่จะคาดคะเนได้ แต่ธนาคารอิสลามสามารถกำจัดความเสี่ยงดังกล่าวได้ โดยให้อัตราดอกเบี้ย SPRL ลอยตัว เมื่ออัตราดอกเบี้ยในตลาดเปลี่ยนแปลงไปธนาคารอิสลามจะปรับส่วนต่างที่เกิดขึ้นในรูปแบบการให้ “ส่วนลด” อัตราดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้า

รูปแบบอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่พิเศษของธนาคารอิสลามเป็นข้อค้นพบที่สำคัญ ที่ทำให้ธนาคารอิสลามสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปได้ เนื่องจากการให้อัตราดอกเบี้ยคงที่ปกติ ความเสี่ยงสูงและสัญญาซื้อขายจะไม่เปลี่ยนแปลงตลอดอายุสัญญา แต่ธนาคารอิสลามกำจัดความเสี่ยง ดังกล่าวได้และทำให้ระบบการเงินแบบปลอดดอกเบี้ย สามารถให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้คล่องตัว เหมือนระบบอัตราดอกเบี้ยลอยตัวที่ใช้ในธนาคารพาณิชย์ทั่วไป

7.1.2 ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอิสลามของชาวมุสลิม

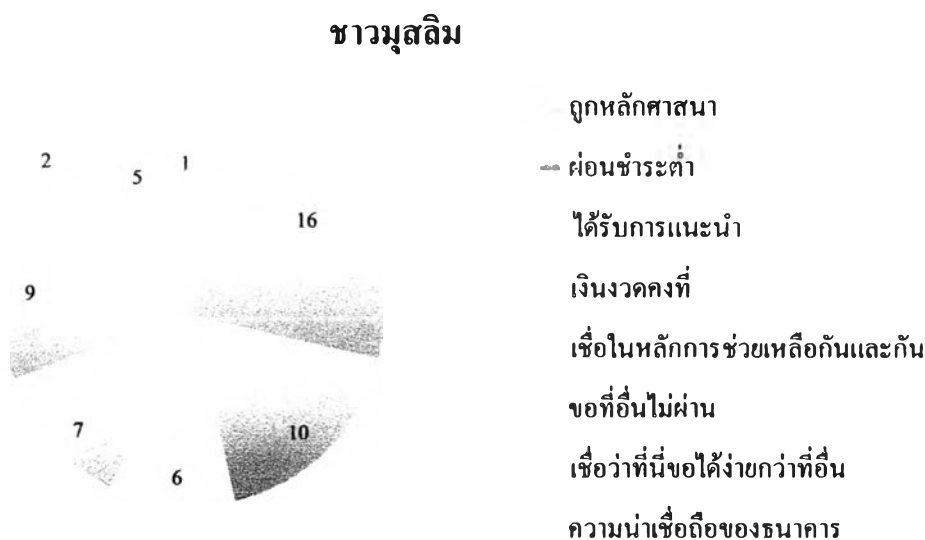
แผนภูมิที่ 7.1 ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ำมุสลิมรู้จักสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม

**ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ำมุสลิมรู้จักสินเชื่อที่อยู่อาศัย
ของธนาคารอิสลาม**



ความเป็นที่รู้จักของธนาคารอิสลามด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในกลุ่มชาวมุสลิมรู้จักในแง่เป็นธนาคารตามหลักศาสนา แต่ในด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยลูกค้ามักได้รับคำแนะนำ จากการบอกต่อของผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการ เช่นเพื่อนหรือคนรู้จักมากที่สุด ถัดมาจะเป็นการหาข้อมูลด้วยตนเอง

แผนภูมิที่ 7.2 ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอิสลามของชาวมุสลิม



1) ปัจจัยด้านศาสนา เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ชาวมุสลิมตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อจากธนาคารอิสลาม ทั้งนี้เนื่องจากความเชื่อมั่นในหลักศาสนา เชื่อว่าชาวมุสลิมเหมือนกันย่อมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เชื่อในการดำเนินงานของคณะที่ปรึกษาชะรีอะฮ์จะทำให้การดำเนินงานของธนาคารอิสลามเป็นไปอย่างไม่มีผิดหลักคำสอนของศาสนา

2) ปัจจัยด้านอัตราการผ่อนชำระเงินงวดที่ต่ำ ในระดับที่ใกล้เคียงกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป และต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์หลายแห่ง เป็นปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจที่สำคัญอย่างหนึ่งของลูกค้าชาวมุสลิม รองมาจากปัจจัยด้านความถูกต้องตามหลักศาสนา เนื่องจากแสดงถึงประโยชน์จากการเลือกธนาคารอิสลามที่นอกเหนือจากเรื่องการเป็นธนาคารที่ถูกหลักศาสนา

3) ปัจจัยด้านรูปแบบอัตราดอกเบี้ยที่แบบพิเศษ สามารถระบุในสัญญาได้เลขว่ยอดเงินทั้งหมดที่ต้องชำระให้แก่ธนาคารเป็นจำนวนเท่าไรโดยการคิดจากอัตรากำไร ณ วันทำสัญญาเป็นอัตราดอกเบี้ยที่แต่อัตรากำไรในแต่ละงวดผ่อนชำระสามารถปรับขึ้นลงตามที่ธนาคารประกาศได้ ทำให้อาชาวมุสลิม

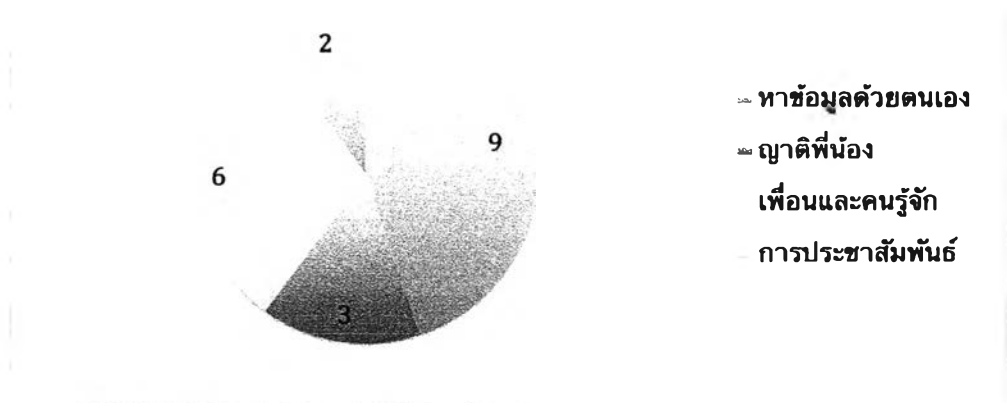
เห็นว่าเป็นหลักการที่ถูกต้องตามศาสนา แม้ว่ารูปแบบการคิดเงินงวดและอัตรากำไรผ่อนชำระจะคล้ายกับอัตราดอกเบี้ยลอยตัวของธนาคารพาณิชย์ทั่วไป

4) ปัจจัยภายนอก จากการแนะนำ การบอกต่อของคนรอบตัวที่ถูกค้าไว้วางใจ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่ที่อยู่อาศัยของชาวมุสลิม เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับศาสนา ซึ่งมีความอ่อนไหว ดังนั้นความเห็นของคนรอบตัวที่นับถือศาสนาอิสลามจึงมีผล

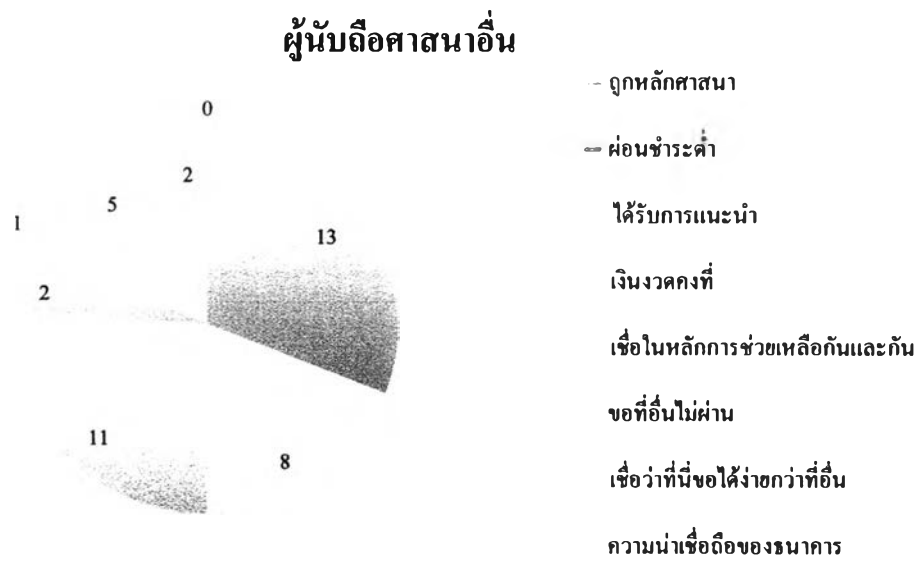
5) ปัจจัยด้านอัตรากำไรผ่อนชำระคงที่ โดยระยะเวลาการผ่อนชำระสามารถยืดหดได้ โดยอัตโนมัติ แต่ทั้งนี้กรณีของธนาคารอิสลามจะไม่ยืดเวลาออกไป เนื่องจากมีการคิดอัตรากำไรคงที่ ณ ตอนทำสัญญา รูปแบบสัญญาซื้อขายกับธนาคารอิสลามระบุว่ายอดเงินทั้งหมดที่ต้องชำระให้แก่ธนาคารเป็นจำนวนเท่าไรและจะมีการหักส่วนลดอัตรากำไรให้แก่ลูกค้าในกรณีที่ SPRL ตามประกาศของธนาคารปรับลดลง แต่หากอัตรากำไรผันผวนมากเกินไปอัตรากำไรที่ธนาคารอิสลามคิดไว้ในตอนต้นธนาคารจะยังคงตรงอัตรากำไรที่ลูกค้าต้องชำระตามที่ระบุในสัญญา ซึ่งจะไม่ส่งผลให้ระยะเวลาการผ่อนชำระยืดออกไป

6) ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าชาวมุสลิม มีดังนี้
 1. ขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารอื่นแล้วไม่ผ่าน 2. ได้สิทธิสวัสดิการจากหน่วยงานที่ธนาคารอิสลามมีโครงการอยู่ 3. ความเป็นรัฐวิสาหกิจของธนาคารอิสลามทำให้น่าเชื่อถือ เป็นต้น
 7.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้สินเชื่ที่อยู่อาศัยธนาคารอิสลามของผู้นับถือศาสนาอื่น
 แผนภูมิที่ 7.3 ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ารู้จักศาสนาอื่นรู้จักสินเชื่ที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม

ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ารู้จักศาสนาอื่นรู้จักสินเชื่ที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม



ความเป็นที่รู้จักของธนาคารอิสลามด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ถูกค้าศาสนาอื่นรู้จักธนาคารอิสลามด้วยตัวเอง ผ่านการเห็นสาขาของธนาคารตามสถานที่ต่างๆ การโฆษณาตามโทรทัศน์หรือป้ายประกาศโฆษณาของธนาคาร ทั้งนี้เนื่องจากศาสนาพุทธและศาสนาอื่น ๆ ไม่มีข้อจำกัดเรื่องอัตราดอกเบี้ยสามารถใช้สถาบันการเงินประเภทใดก็ได้ ธนาคารต้องเป็นผู้ดึงดูดคนกลุ่มนี้ด้วยจุดเด่นหรือข้อดีที่แตกต่างอย่างรูปแบบอัตราดอกเบี้ยที่แบบพิเศษที่ทำให้ อัตราดอกเบี้ยของธนาคารอิสลามต่ำ แผนภูมิที่ 7.4 บ่งชี้ในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอิสลามของผู้นับถือศาสนาอื่น



1) ปัจจัยด้านศาสนา ไม่ได้มีผลต่อชาวพุทธโดยตรง แต่เป็นปัจจัยที่มีผลในทางอ้อมจากการที่ชาวพุทธได้รับข้อมูลและคำแนะนำในการใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยจากชาวมุสลิม ซึ่งชาวมุสลิมมีหลักการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและหลักความซื่อสัตย์ ไม่เอาเปรียบกัน ทำให้เชื่อว่าการดำเนินการของธนาคารที่อิงหลักศาสนาจะมีความซื่อสัตย์มากกว่า แต่ทั้งนี้ก็มีผลต่อการตัดสินใจน้อยมาก

2) ปัจจัยด้านอัตราการผ่อนชำระคงที่หรือเงินงวดคงที่ โดยระยะเวลาการผ่อนชำระสามารถขีดจำกัดโดยอัตโนมัติ แต่ทั้งนี้กรณีของธนาคารอิสลามจะไม่ยืดเวลาออกไป เนื่องจากมีการคิดอัตราดอกเบี้ยที่ ณ ตอนทำสัญญา รูปแบบสัญญาซื้อขายกับธนาคารอิสลามระบุว่ายอดเงินทั้งหมดที่ต้องชำระให้แก่ธนาคารเป็นจำนวนเท่าไรและจะมีการหักส่วนลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้าในกรณีที่ SPRL ตามประกาศของธนาคารปรับลดลง แต่หากอัตราดอกเบี้ยผันผวนมากเกินไปอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารอิสลามคิดไว้ในตอนต้นธนาคารจะยังคงตรึงอัตราดอกเบี้ยที่ลูกค้าต้องชำระตามที่ระบุในสัญญา ซึ่งจะไม่ส่งผลให้ระยะเวลาการผ่อนชำระยืดออกไป

3) ปัจจัยด้านการผ่อนชำระที่ต่ำ ในระดับที่ใกล้เคียงกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ และต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์บางแห่ง เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดใน การตัดสินใจของผู้นับถือศาสนาอื่นให้เลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารอิสลาม เนื่องจากลูกค้ายุคนี้มีทางเลือกในการใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยหลายทางเลือก การแข่งขันของสถาบันการเงินในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้ายุคนี้ก็มีมาก การที่ธนาคารใหม่อย่างธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจะสามารถ แข่งขันในปัจจัยด้านนี้ได้ควรพัฒนาให้ได้เปรียบธนาคารอื่นๆ หรืออย่างน้อยก็องเท่ากับธนาคารอื่น

4) ปัจจัยด้านการอนุมัติสินเชื่อ ดังที่ลูกค้าหลายรายได้ให้ความเห็นว่าที่ธนาคารอิสลามขอสินเชื่อได้ง่ายกว่า จากการที่ตนเองขอสินเชื่อที่อื่นแล้วไม่ผ่าน หรือจากการบอกต่อของผู้มีประสบการณ์ อีกทั้งเมื่อศึกษาเกณฑ์การพิจารณาการให้สินเชื่อในส่วนธนาคารอิสลามเองก็พบว่า มีหลักเกณฑ์ที่ผ่อนปรนกว่าธนาคารอื่นๆ ในบางประการ

5) ปัจจัยภายนอก จากการแนะนำ การบอกต่อของผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการกับธนาคารอิสลาม มีส่วนในการตัดสินใจใช้บริการ เพราะคนที่นับถือศาสนาอื่นไม่ได้รู้จักธนาคารอิสลามมาก่อนมีจำนวนมาก และมีทางเลือกที่หลากหลายอยู่แล้ว การได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการจึงมีผลในการตัดสินใจของลูกค้ากลุ่มนี้

6) ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าศาสนาอื่น เช่น เป็นธนาคารของรัฐดูมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ

7.1.4 สาเหตุที่ทำให้ชาวมุสลิมไม่เลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอิสลาม

1) ระดับรายได้ ชาวมุสลิมที่มีระดับรายได้สูง เลือกที่จะใช้เงินเก็บในการซื้อที่อยู่อาศัย เป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่ชาวมุสลิมที่มีระดับรายได้ 15,000-50,000 บาท เลือกใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ชาวมุสลิมที่เลือกใช้บริการสหกรณ์อิสลามมีจำนวนน้อย และกู้เพื่อสร้างที่อยู่อาศัยในราคาที่ไม่สูงเนื่องจากรายได้ไม่มากและไม่แน่นอน

2) ขาดความรู้ความเข้าใจ ในด้านหลักการคิดคำนวณเงินงวดของธนาคารอิสลาม หลักการเงินอิสลาม ทำให้เกิดความไม่แน่ใจในการเข้ามาใช้บริการ

3) หากมีการบริหารจัดการการเงินและวางแผนอย่างรอบคอบ จะไม่จำเป็นต้องใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินเพราะเงินสดที่ใช้สร้างบ้านจะถูกเก็บออมให้เพียงพอกับมูลค่าโครงการสร้างบ้าน ที่วางแผนการเงินไว้ล่วงหน้าแล้ว

4) ธนาคารอิสลามยังใหม่ในตลาดธนาคารทำให้ผู้ที่จะมาใช้ไม่มั่นใจในตัวธนาคาร

5) ความทันสมัยของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ มีความทันสมัยมากกว่า มีการดำเนินงานที่รวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการสะดวก สบายในการติดต่อและชำระค่าวงค่าบริการต่างๆ

6) ชาวมุสลิมไม่ต้องการที่จะเป็นหนี้ หากหลีกเลี่ยงได้จะไม่ใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัย

7) ชาวมุสลิมที่ไม่ใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม จากการสัมภาษณ์พบว่า มักเลือกสร้างที่อยู่อาศัยเอง โดยที่อยู่อาศัยที่นิยมสร้างคือบ้านเดี่ยว ต่างจากการสัมภาษณ์ลูกค้าชาวมุสลิมของธนาคารอิสลามที่เลือกซื้อทาวน์เฮาส์

7.1.5 ข้อจำกัดในการใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม

1) การดำเนินงานที่ล่าช้า ของระบบธนาคาร เจ้าหน้าที่ธนาคาร ส่งผลให้เกิดปัญหา และสร้างความไม่พอใจในการบริการแก่ลูกค้าทั้งชาวพุทธและชาวมุสลิม ส่งผลให้เกิดการบอกร้องในด้านลบและอาจทำให้ ธนาคารไม่ได้ลูกค้ามากเท่าที่ควร

2) สาขาธนาคารมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าติดต่อหรือชำระค่าวงวงให้แก่ธนาคารได้ลำบาก แต่ทางธนาคารอิสลามได้มีการเพิ่มสาขาของธนาคารเพื่อแก้ปัญหาในส่วนนี้มาอย่างต่อเนื่อง โดยตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมาธนาคารมีการเพิ่มสาขาเป็นเท่าตัวต่อปี ซึ่งคาดว่าอีกไม่นานธนาคารอิสลามจะมีสาขาอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

3) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการเงินอิสลามของธนาคาร ธนาคารอิสลามจำเป็นต้องมีการให้ความรู้ด้านการเงินอิสลามแก่เจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียมกันทั้งเจ้าหน้าที่ชาวมุสลิมและชาวพุทธ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้สอบถามได้ถูกต้อง

4) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการศึกษาพบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยยังใหม่ ระบบข้อมูลบางอย่างยังไม่ทั่วถึงซึ่งในส่วนนี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ลูกค้าชาวมุสลิมเลือกที่จะไม่ใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย แต่เลือกใช้สถาบันการเงินอื่นที่มีความสะดวกสบายมากกว่า

7.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าธนาคารอิสลามมีข้อจำกัดที่ไม่ส่งเสริมในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย ซึ่งทำให้ศักยภาพในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารและการเชิญชวนประชาชนมาใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารดังนี้

1) ชื่อเสียงของธนาคาร เนื่องจากเป็นธนาคารที่เปิดมาไม่นาน ทำให้ชื่อเสียงความเป็นที่รู้จักของคนทั่วไปยังมีไม่มากและรู้จักเพียงผิวเผิน จากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร

อิสลาม พบว่าชาวไทยที่นับถือศาสนาอื่นๆที่ไม่ใช่อิสลามบางคนยังคงเข้าใจผิดเกี่ยวกับธนาคารอิสลามว่ารับเฉพาะชาวมุสลิม ซึ่งธนาคารอาจต้องมีการประชาสัมพันธ์เน้นย้ำให้ชัดเจนมากขึ้น

2) ระยะเวลาการอนุมัติ จากการสัมภาษณ์ชาวมุสลิมที่มีการซื้อที่อยู่อาศัยในช่วงที่ธนาคารอิสลามเปิดดำเนินการตั้งแต่ปี 2546 จนถึงปัจจุบันพบว่า สาเหตุหนึ่งที่ลูกค้าชาวมุสลิมที่ไม่เคร่งศาสนาไม่ได้เลือกใช้ธนาคารอิสลามเนื่องจาก ธนาคารอิสลามมีระยะการดำเนินการอนุมัติที่ล่าช้าในขณะที่ธนาคารอนุมัติให้เร็วกว่าจึงเลือกธนาคารอื่น ซึ่งปัญหาดังกล่าวนี้ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอิสลามอยู่ก็พบปัญหานี้เช่นเดียวกัน การเกิดปัญหาเช่นนี้จะทำให้ชื่อเสียงของธนาคารเสียหายได้ เพราะลูกค้าธนาคารหลายรายเลือกใช้บริการจากการบอกต่อของผู้มีประสบการณ์ในการใช้ ดังนั้นปัญหาที่เกิดขึ้นก็จะถูกบอกต่อกันได้และทำให้ทัศนคติที่ดีต่อธนาคารลดลง

3) ความสะดวกในการใช้บริการ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามพบว่าการติดต่อกับทางธนาคารในการตามเรื่องหรือสอบถามต่างๆมีความไม่สะดวก การประสานงานของเจ้าหน้าที่ในการดูแลลูกค้าเช่น หากลูกค้าติดต่อเจ้าหน้าที่ท่านใดไว้แล้วเจ้าหน้าที่คนนั้นไม่อยู่ เจ้าหน้าที่คนอื่นจะไม่ตามเรื่องให้ลูกค้า ซึ่งหากมองในแง่หนึ่งเพื่อให้เกิดระเบียบความรับผิดชอบของ เจ้าหน้าที่แต่ละบุคคลและข้อมูลลูกค้าไม่เกิดการรั่วไหล แต่ในแง่ลูกค้าจะสร้างความไม่พอใจ และเกิดทัศนคติในด้านลบกับ ธนาคารจึงควรมีการจัดการระบบ ดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้าที่จะเกิดผลดี ทั้งต่อธนาคารและลูกค้าขึ้น

4) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการศึกษาค้นคว้า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยยังใหม่ หมายความว่าเพิ่งมีการพัฒนาได้ไม่นานทำให้ระบบข้อมูลบางอย่างยังไม่ทั่วถึงซึ่งในส่วนนี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ลูกค้าชาวมุสลิมเลือกที่จะไม่ใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย แต่เลือกใช้สถาบันการเงินอื่นที่มีความสะดวกสบายมากกว่า ยกตัวอย่างเช่น ลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามที่ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย จากธนาคารสาขาตั้งแต่ปีพ.ศ.2551 ไม่มีข้อมูลของตนเองในฐานะข้อมูลออนไลน์ทำให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อ เพื่อที่จะปิดบัญชีสินเชื่อ

5) การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องการคิดอัตราค่าใ้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามเป็นสิ่งสำคัญที่ธนาคารอิสลามควรเผยแพร่ เพื่อให้ประชาชนโดยทั่วไปเข้าใจรูปแบบการดำเนินการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอย่างถูกต้อง เนื่องจากรูปแบบที่เกิดขึ้นมีประโยชน์ต่อตัวลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มียาได้ประจำแน่นอนจะสามารถวางแผนการเก็บออมได้อย่างสะดวก ในขณะที่ชาวมุสลิมหากเข้าใจหลักการธนาคารจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ซึ่งนำไปสู่การบอกต่อและเกิดการขยายกลุ่มลูกค้าออกไปได้มากยิ่งขึ้น