

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คนส่วนมากมักจะเข้าใจว่า อิสลามเป็นเพียงศาสนาเท่านั้น และมักจะคิดว่า หลักการอิสลามนั้นไม่สามารถที่จะผสมกลมกลืนเข้ากับอารยธรรมแห่งโลกสมัยใหม่ได้ ในความเป็นจริง อิสลามไม่ใช่ศาสนาแต่เพียงอย่างเดียว แต่อิสลามเป็นระบบสังคม เป็นธรรมเนียมในการดำเนินชีวิต และเป็นอารยธรรม ซึ่งมีเรื่องศาสนา (พิธีกรรม) เป็นเพียงส่วนหนึ่งของระบอบเท่านั้น¹ ดังนั้น การดำเนินชีวิตของชาวมุสลิมจึงมีหลักการอิสลามเป็นแนวทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านเศรษฐกิจ จะประสานสนิทกับเป้าหมายและคุณค่าทางจริยธรรมแห่งอิสลาม เพื่อสู่เป้าหมายสุดท้าย คือ ความผาสุกแห่งมนุษยชาติ โดยมองว่า ดอกเบี๋ย หรือ ริบา เป็นรากเง่าของการผูกขาด การกดขี่ ชูตรีด ความอยุติธรรมทั้งปวง ตลอดจนเป็นตัวนำมาซึ่งความตกต่ำและความวิบัติในระบบเศรษฐกิจ เห็นได้จากคำสอนตามหลักศาสนาอิสลามในคัมภีร์อัลกุรอาน ซูเราะฮ์อัลบะกะเราะฮ์ อายะฮ์ที่ 275 ได้กำหนดข้อห้ามอย่างชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องของดอกเบี๋ย โดยระบุไว้ว่า “ผู้ใดหันไปยังกิจการดอกเบี๋ย ดังนั้น พวกเขาเป็นชาวนรก พวกเขาอยู่ในนั่นตลอดไป”

อย่างไรก็ตาม คัมภีร์อัลกุรอานบทที่ 2 โองการที่ 275 ได้กล่าวไว้ว่า “พระองค์อัลลอฮ์ ทรงอนุมัติการค้าแต่ห้ามดอกเบี๋ย” ดังนั้น ผู้ผลิตในระบบเศรษฐกิจภายใต้โครงสร้างแห่งอิสลาม จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขหลัก 4 ประการ² คือ

1. ศาสนาและกฎหมายอิสลามจะไม่อนุมัติให้เขาประกอบการผลิตเพื่อหวังกำไรเพียงอย่างเดียวโดยไม่คำนึงว่า สิ่งที่นำมาประกอบการนั้นจะเป็นเรื่องที่ผิดกฎหมาย แต่จะให้ผลิตสินค้าที่มีประโยชน์ต่อส่วนรวม กำไรคือผลพลอยได้ จุดประสงค์หลักคือหวังจะได้รับความโปรดปรานจากอัลลอฮ์ (ช.บ.)

¹ บรรจง ปินากัน, ดอกเบี๋ยและระบบธนาคารอิสลาม. (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เจริญธรรม, 2520), น.10-11.

² อับดุลเลาะ อับรฺ, “ระบบเศรษฐกิจอิสลาม,” (เอกสารอัดสำเนา)

2. วัตถุดิบ (Raw Material) ที่ต้องห้ามโดยชะรีอะฮ์ (หลักศาสนาอิสลาม) จะไม่นำมาประกอบในการผลิตหรือแม้แต่ส่งเสริมให้ทำการผลิต เว้นแต่ในกรณีข้อยกเว้น ทั้งนี้ เพื่อกำจัดต้นตอของปัญหาที่จะนำอันตรายมาสู่ประชาชน

3. สินค้าสำเร็จรูป (Finished Goods) ต้องนำมาขายโดยไม่อำพรางใดๆ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา การหีบห่อ ส่วนผสม ฯลฯ

4. ผู้ผลิตต้องซื่อสัตย์และต้องรับผิดชอบในสิ่งที่ตนผลิต การล่วงละเมิดหลักจรรยาบรรณการผลิต จะได้รับการพิจารณาพิพากษาภายใต้กฎหมายอิสลามตามสัดส่วนที่ได้ก่ออันตรายต่อสังคม และถ้าหากเขาสามารถหลบหนีการสำเร็จโทษบนโลกนี้ได้ เขาก็ไม่สามารถหลบหนีการพิจารณาโทษ ณ วันแห่งการพิจารณาคดีที่เที่ยงธรรมของอัลลอฮ์ได้

จากหลักการทางศาสนาดังกล่าวทำให้ชาวมุสลิมเคร่งครัดต่อเรื่องดอกเบี้ยเป็นอย่างมาก ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ทำให้มีความจำเป็นต้องจัดให้มีธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินในรูปแบบที่สามารถให้บริการกับบุคคลที่นับถือศาสนาอิสลามได้ แนวความคิดในการธนาคารอิสลามจึงเริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่ปลายคริสต์ศตวรรษที่ 19 และต้นศตวรรษที่ 20 โดยกลุ่มนักฟื้นฟูอิสลามที่ต้องการจะให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศมุสลิมวางพื้นฐานอยู่บนบทบัญญัติในคัมภีร์อัลกุรอานที่กล่าวว่า “พระเจ้าทรงอนุมัติการค้าแต่ทรงห้ามดอกเบี้ย” และคำสอนที่ว่า “พระเจ้าเป็นผู้เป็นเจ้าของจะเพิ่มพูนการทำกุศลทอน และบั่นทอนดอกเบี้ย”³

สำหรับประเทศไทย แนวความคิดในการจัดตั้งธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีขึ้นเป็นครั้งแรกใน พ.ศ.2537 เมื่อรัฐบาลไทยลงนามในโครงการร่วมพัฒนาเศรษฐกิจสามฝ่ายระหว่างอินโดนีเซีย มาเลเซีย ไทย (Indonesia, Malaysia, Thailand : Growth Triangle) หรือที่เรียกว่า “โครงการพัฒนาสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ”⁴ เพื่อตอบสนองความต้องการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นได้อย่างทั่วถึงและถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ สงขลา สตูล ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ซึ่งมีประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ดังนั้น ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอบต.) ได้มีหนังสือถึงที่

³ บรรจง บินกาซัน, “ธนาคารอิสลาม : หลักการและการปฏิบัติ”, ใน หนังสือที่ระลึกเนื่องในพิธีเปิดธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, จัดพิมพ์โดย คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (2546), น.28.

⁴ เรื่องเดียวกัน, น. 36.

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งกระทรวงการคลังขอให้พิจารณาจัดตั้งสถาบันการเงินอิสลามขึ้น อย่างไรก็ตาม เนื่องจากธนาคารอิสลามเป็นเรื่องใหม่ กระทรวงการคลังได้แต่งตั้งคณะกรรมการศึกษาความเป็นไปได้ โดยมีการกำหนดแนวทางการก่อตั้งธนาคารอิสลามไว้ดังนี้

1. พัฒนาสถาบันการเงินในท้องถิ่นซึ่งมีอยู่แล้ว เช่น สหกรณ์อิสลามต่างๆ ใน 5 จังหวัด ให้เข้มแข็งและเติบโตขึ้นเป็นสถาบันการเงินอิสลาม

2. พิจารณาโอกาสตั้งกองทุนภายใต้กฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยให้สามารถทำงานตามหลักการอิสลามได้โดยตรง

3. เชิญชวนธนาคารของรัฐและเอกชนให้เปิดช่องบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามหรือที่เรียกว่า “วินโดว์ อิสลาม” อย่างที่ประเทศมาเลเซียเคยทำในตอนเริ่มแรกก่อตั้งธนาคารอิสลาม

4. ก่อตั้งธนาคารอิสลามอย่างเป็นทางการโดยมีพระราชบัญญัติรองรับเป็นการเฉพาะ หลังจากนั้น เดือนธันวาคม 2540 ธนาคารศรีนครเป็นธนาคารแห่งแรกที่ยื่นความจำนงต่อธนาคารแห่งประเทศไทยขอเปิดบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม แต่เนื่องจากธนาคารศรีนครประสบปัญหาทางการเงินจึงส่งผลให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามต้องปิดตัวลงในเดือนกรกฎาคม 2541 ต่อมาในวันที่ 14 ธันวาคม 2541 ธนาคารออมสินซึ่งเป็นธนาคารของรัฐบาลได้เปิด “บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม” ขึ้นเป็นครั้งแรกที่สาขาจังหวัดสตูล และได้ทยอยเปิดสาขาเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ก็ได้เปิด “กองทุนธนาคารอิสลาม” ขึ้นในจังหวัดต่างๆ ที่มีชุมชนมุสลิมอยู่ เพื่อให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทยยังได้เปิดให้บริการตามหลักศาสนาอิสลาม โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารกรุงไทยชะรีอะฮ์” ดำเนินงานในลักษณะ 1 ธนาคาร 2 ระบบ เปิดสาขาแรกเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2545 ที่จังหวัดนราธิวาส

จากนั้นธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้ถูกจัดตั้งขึ้นเฉพาะกิจตามพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2545 และมีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการในวันที่ 12 มิถุนายน 2546 สาขาแรกของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย คือ สาขาคลองตัน ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีทุนจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติ 1,000 ล้านบาท

ระบบธนาคารอิสลามมีลักษณะเช่นเดียวกับธนาคารโดยทั่วไป นั่นคือ เป็นระบบที่ค่อยๆ ก่อตัวขึ้นและได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับ ภายใต้สมมติฐานที่ว่า มุสลิมผู้ฝากเงินทุกคนที่ต้องการลงทุนอยากจะทำลงทุนในหนทางที่อนุมัติตามหลักการทางศาสนาอิสลาม ทั้งนี้ รวมถึงผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนซึ่งจะต้องถูกต้องตามหลักการของอิสลามด้วย

อย่างไรก็ตาม จากการวิจัยของสถาบันวิจัยและฝึกอบรม (Islamic Research and Training Institute: IRTI) ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของธนาคารอิสลามเพื่อการพัฒนา (Islamic Development Bank : IDB)⁶ พบว่า การขาดประสิทธิภาพในการกำกับดูแลระบบธนาคารอิสลามเป็นหนึ่งในจุดอ่อนของระบบสถาบันการเงินและธนาคาร ซึ่งปัญหานี้ควรได้รับความสนใจจากฝ่ายต่างๆ โดยเร่งด่วน โดยเฉพาะบทบาทของกรรมการที่ปรึกษาด้านกฎหมายอิสลาม (Shariah Advisory Board) ซึ่งจะต้องมีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ จากการสำรวจกรรมการในคณะกรรมการพบว่า ส่วนใหญ่ไม่ได้ศึกษาหรือมีความรู้ความเข้าใจทางด้านระบบการเงินสมัยใหม่ โดยคณะกรรมการด้านชะรีอะฮ์จะทำการรวบรวมข้อมูลสำคัญๆ ก่อนที่จะตัดสินใจออกคำ พัตวา (คำชี้ขาด) วิธีการหนึ่งที่ใช้กันอยู่เสมอในการรวบรวมข้อมูล คือ การประชุมสัมมนาหรือการทำ Workshop โดยมีบรรดาผู้รู้ทางด้านชะรีอะฮ์และบรรดาผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินเข้าร่วม แต่การทำ Workshop หรือวงสัมมนาเหล่านั้นไม่มีอำนาจ (mandate) ในการวินิจฉัยหรือชี้ขาด อย่างไรก็ตาม ด้วยเหตุที่การดำเนินกิจการของธนาคารอิสลามมีลักษณะเฉพาะ โดยมีมิติทางด้านศาสนาอิสลามเข้ามาเกี่ยวข้อง จำเป็นต้องมีลักษณะการควบคุมดูแลที่พิเศษแตกต่างออกไป นั่นคือ มีการกำกับดูแลทางด้านหลักการศาสนาต่อกิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร ในปัจจุบันธนาคารอิสลามส่วนใหญ่มีคณะกรรมการด้านหลักการศาสนาของตนเอง แต่ยังคงมีคำถามเกี่ยวกับความมีอิสระและอำนาจ

⁵ มูนาวาร อิกบาล, ยูซุฟ อะหมัด และ ทารีกุลเลาะฮ์ คาน, ธนาคารอิสลาม การเผชิญหน้าที่ท้าทาย, แปลและเรียบเรียงโดย อาณัติ หน้าปรง, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ออฟเซ็ท เพรส จำกัด, 2546), น.10.

⁶ เรื่องเดียวกัน.

ของคณะกรรมการดังกล่าว ซึ่งในเรื่องเกี่ยวกับคณะกรรมการด้านหลักการศาสนาของธนาคารที่แตกต่างกันอาจมีความเห็นและข้อสรุปที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจนำไปสู่ความไม่มั่นใจของลูกค้า และจะส่งผลกระทบต่อประโยชน์ของธนาคารในระยะยาว ถ้าธนาคารอิสลามถูกมองว่ามีลักษณะการดำเนินการที่มีวิธีทางของอิสลามแล้ว ในไม่ช้าธนาคารก็จะค่อยๆ สูญเสียส่วนแบ่งการตลาดไปในที่สุด

การศึกษาของ ประภา ประดิษฐ์ากร⁷ พบว่า การดำเนินงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยนับตั้งแต่ก่อตั้งเป็นต้นมายังคงประสบกับการขาดทุนอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านศาสนาอิสลาม และธนาคารยังคงขาดแคลนบุคลากรทั้งในระดับผู้บริหารและพนักงานที่มีความเข้าใจในหลักการทางศาสนาและความรู้ในเรื่องระบบการเงินการธนาคารอีกจำนวนมาก ส่งผลให้ธนาคารไม่สามารถให้บริการทางการเงินได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้ธนาคารมีรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการและรสนิยมของผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญภายใต้ภาวะการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่ดุเดือดเช่นปัจจุบัน ประกอบกับการที่ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้ควมรวมกิจการกับธนาคารกรุงไทยชะรีอะฮ์ เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2548 ทำให้ธนาคารมีสาขาและฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้น จึงนับเป็นโอกาสอันดีสำหรับการขยายการให้บริการผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ซึ่งบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) นับเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งต่อแนวทางการขยายโอกาสทางธุรกิจดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อมุ่งให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารว่าถูกต้องตามหลักศาสนา และตัดสินใจเลือกธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นทางเลือกอันดับแรกสำหรับการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินภายใต้หลักศาสนาอิสลามที่มั่นใจได้

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยศึกษาผ่านทัศนคติและความต้องการของลูกค้า รวมถึงศึกษามุมมองของคณะที่ปรึกษาเอง เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำไปสู่แนวทางของบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ในการช่วยผลักดันผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยออกสู่ตลาดได้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคชาวมุสลิมต่อไป

⁷ประภา ประดิษฐ์ากร, “การศึกษาการให้บริการทางการเงินและผลการดำเนินงานของธนาคารอิสลามในประเทศไทย,” (งานวิจัยเฉพาะเรื่อง เศรษฐศาสตร์มหัพัตต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติและความต้องการของลูกค้าต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษามุมมองของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยต่อปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์)
3. เพื่อวิเคราะห์เป็นแนวทางในการกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ในการช่วยผลักดันผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยออกสู่ตลาดได้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคชาวมุสลิม

ขอบเขตในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) แบ่งเป็น

1. การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ของสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 100 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) คือ แบ่งตามสาขาของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 6 สาขา ได้แก่ สาขาคลองตัน สาขาพัฒนาการ สาขาสาทร สาขาทุ่งครุ สาขามีนบุรี และสาขาปทุมธานี และเลือกมาจำนวน 2 สาขา คือ สาขาคลองตัน และสาขาทุ่งครุ เป็นตัวแทน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแต่ละสาขาๆ ละ 50 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

- คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ
- ทัศนคติของลูกค้าต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
- ความต้องการของลูกค้าต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) โดยผู้สัมภาษณ์คณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำนวน 3 คน และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 1 คน ในประเด็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลที่ได้ทำให้ทราบถึงทัศนคติและความต้องการของลูกค้าที่มีต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
2. ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางต่อบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ในการช่วยผลักดันผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ออกสู่ตลาดได้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคชาวมุสลิม

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. บทบาทหน้าที่ หมายถึง บทบาท หรือหน้าที่ หรือพฤติกรรมที่พึงกระทำตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายในตำแหน่ง
2. คณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้มีอำนาจหน้าที่ให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำแก่คณะกรรมการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับหลักการของศาสนาอิสลามที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อให้การประกอบธุรกิจของธนาคารไม่ขัดต่อหลักการของศาสนาอิสลาม
3. ลูกค้า หมายถึง ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
4. ทัศนคติ หมายถึง การรับรู้หรือความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
5. ความต้องการ หมายถึง ความต้องการของลูกค้าที่มีต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย