

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “บทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์)กรณีศึกษา ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ แบ่งเป็น

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

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

แบบสอบถาม จำนวน 100 ชุด และบทสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาวิเคราะห์ผล และนำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล
2. การวิเคราะห์ระดับทัศนคติของลูกค้า
3. การวิเคราะห์ระดับความต้องการของลูกค้า
4. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก
5. การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อหลักการตะกาฟูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1

แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	22	22
26 – 35 ปี	22	22
36 – 45 ปี	26	26
46 – 55 ปี	21	21
มากกว่า 55 ปี	9	9
ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด		
ประถมศึกษา	5	5
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	9	9
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	25	25
อนุปริญญา หรือ ปวส. หรือเทียบเท่า	18	18
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	36	36
สูงกว่าปริญญาตรี	7	7
รายได้เฉลี่ย		
น้อยกว่า 5,000 บาท	20	20
5,001 – 15,000 บาท	40	40
15,001 – 25,000 บาท	22	22
25,001 – 35,000 บาท	9	9
มากกว่า 35,001 บาท	9	9
อาชีพ		
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่/ลูกจ้าง ในหน่วยงานภาครัฐ	13	13
เจ้าหน้าที่/ลูกจ้าง ในหน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ	1	1
พนักงาน/ลูกจ้างในหน่วยงานภาคเอกชน	31	31
ธุรกิจส่วนตัว	27	27

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

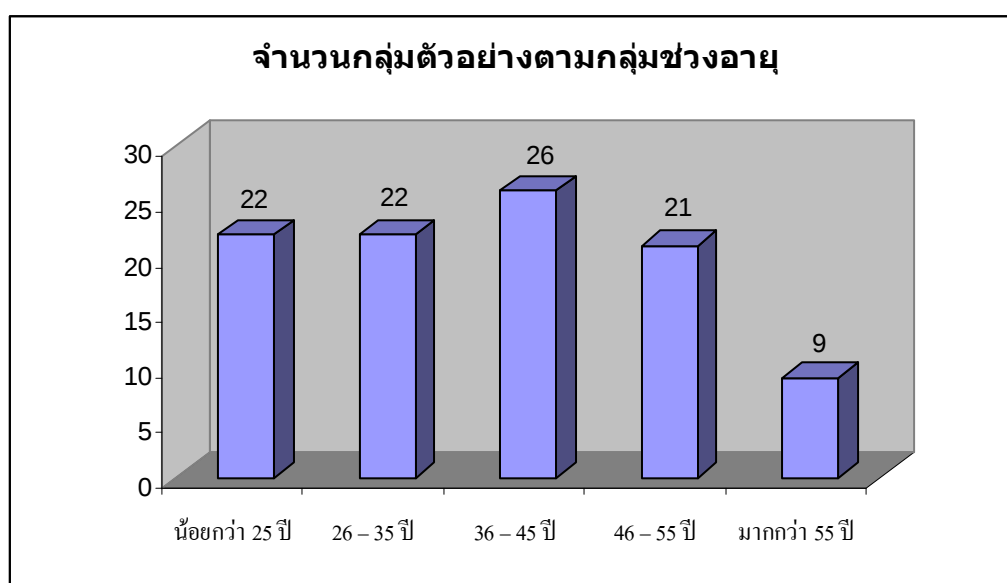
คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ค้าขาย	12	12
อื่นๆ (นักเรียนนักศึกษา)	16	16
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.1 สรุปข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

อายุ : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ช่วงอายุ 26 – 35 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ช่วงอายุ 46 – 55 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และช่วงอายุมากกว่า 55 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 4.1

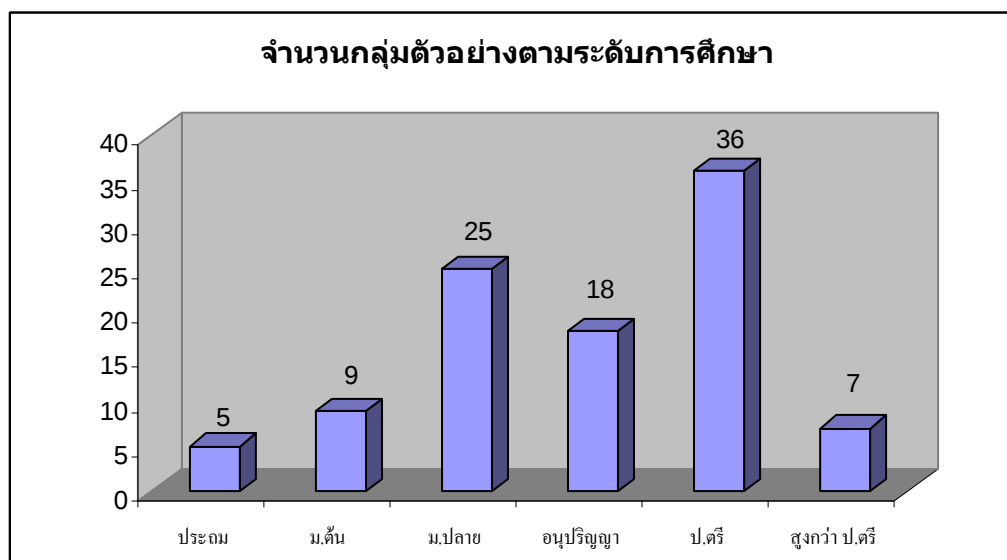
แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มช่วงอายุ



ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. หรือเทียบเท่า มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และระดับประถมศึกษา มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

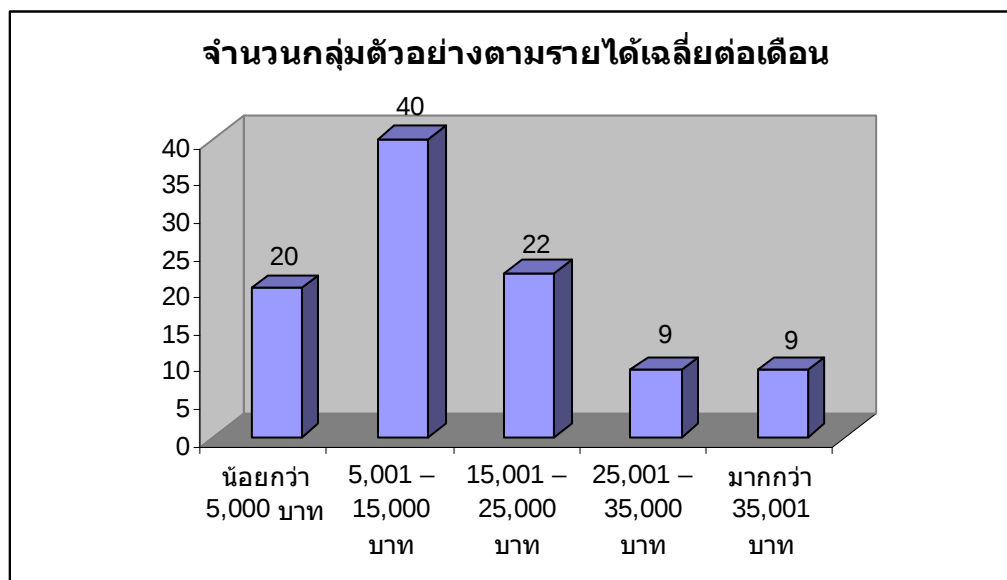
แผนภาพที่ 4.2

แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามระดับการศึกษา



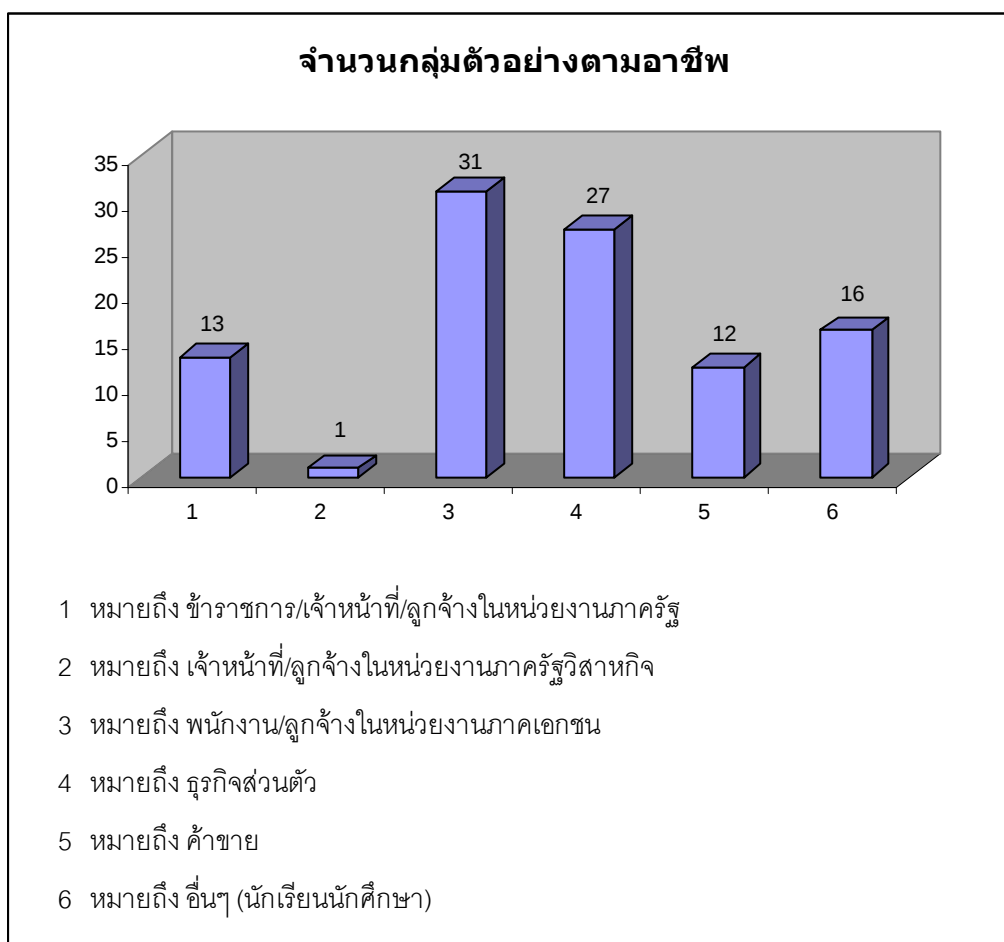
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 35,001 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 4.3
แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน



อาชีพ : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างในหน่วยงานภาคเอกชน มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27 อื่นๆ (นักเรียนนักศึกษา) มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างในหน่วยงานภาครัฐ มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ค้าขาย มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และเจ้าหน้าที่/ลูกจ้างในหน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 4.4
แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับทัศนคติของลูกค้า

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของลูกค้าต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ดังนี้

ตารางที่ 4.2
แสดงระดับทัศนคติของลูกค้า

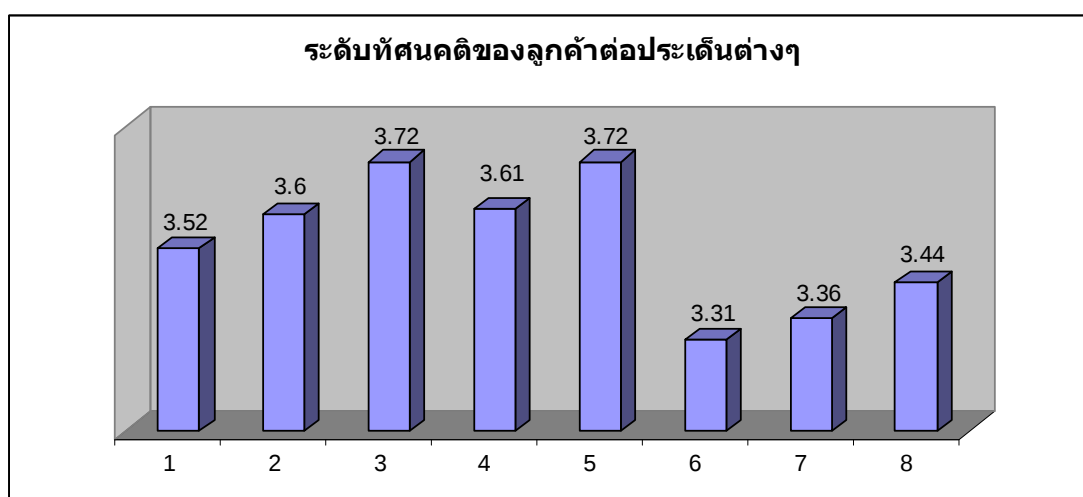
ทัศนคติของลูกค้าต่อประเด็นต่างๆ	X	SD	ระดับ
1. ความน่าเชื่อถือของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารฯ	3.52	0.61	สูง
2. ความเหมาะสมของคุณวุฒิและคุณสมบัติกับภาระหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารฯ	3.60	0.57	สูง
3. การเป็นที่ยอมรับในสังคมมุสลิมของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารฯ	3.72	0.65	สูง
4. ความไว้วางใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารฯ ว่าถูกต้องตามหลักการอิสลาม	3.61	0.69	สูง
5. ธนาคารฯ ได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า เพราะมีคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) คอยดูแลธุรกิจของธนาคารฯ	3.72	0.68	สูง
6. ความสะดวกรวดเร็วจากการพิจารณาอนุมัติของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์)	3.31	0.76	ปานกลาง
7. ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผ่านการพิจารณาจากคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) มีความทันสมัย สามารถแข่งขันได้ในสถานการณ์ปัจจุบัน	3.36	0.80	ปานกลาง
8. ความพึงพอใจในบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์)	3.44	0.64	สูง
ทัศนคติโดยรวม	3.54	0.46	สูง

หมายเหตุ คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 2.60 กำหนดให้เป็นทัศนคติ ระดับต่ำ

คะแนนตั้งแต่ 2.61 – 3.40 กำหนดให้เป็นทัศนคติ ระดับปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 3.41 – 5.00 กำหนดให้เป็นทัศนคติ ระดับสูง

แผนภาพที่ 4.5
แสดงระดับทัศนคติของลูกค้าต่อประเด็นต่างๆ



จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับทัศนคติของลูกค้าต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พบว่า ลูกค้ามีทัศนคติต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) โดยรวม ในระดับสูง ($X = 3.54$) เมื่อพิจารณารายประเด็น ดังแสดงไว้ในแผนภาพที่ 4.5 พบว่า ลูกค้ามีทัศนคติต่อประเด็นต่างๆ ในระดับสูง ตามลำดับ ดังนี้ การเป็นที่ยอมรับในสังคมมุสลิมของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารฯ และธนาคารฯ ได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า เพราะมีคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) คอยดูแลธุรกิจของธนาคาร ($X = 3.72$) ความไว้วางใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารฯ ว่าถูกต้องตามหลักการอิสลาม ($X = 3.61$) ความเหมาะสมของคุณวุฒิและคุณสมบัติกับภาระหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารฯ ($X = 3.60$) ความน่าเชื่อถือของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารฯ ($X = 3.52$) และ ความพึงพอใจในบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ($X = 3.44$) โดยลูกค้ามีทัศนคติในระดับปานกลางต่อประเด็น ตามลำดับ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผ่านการพิจารณาจากคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) มีความทันสมัยสามารถแข่งขันได้ในสถานการณ์ปัจจุบัน ($X = 3.36$) และ ความสะดวกรวดเร็วจากการพิจารณาอนุมัติของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ($X = 3.31$)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความต้องการของลูกค้า

ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ระดับความต้องการของลูกค้าต่อคณะที่ศึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ดังนี้

ตารางที่ 4.3

แสดงระดับความต้องการของลูกค้า

ความต้องการของลูกค้าต่อประเด็นต่างๆ	X	SD	ระดับ
1. การพิจารณาอนุมัติโครงการฯ ต่างๆ ของลูกค้า มีความรวดเร็ว	3.16	0.77	ปานกลาง
2. ผลิตภัณฑ์และบริการ มีความหลากหลาย	3.20	0.82	ปานกลาง
3. การบริหารกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารที่ถูกต้องตามหลักกฎหมายอิสลาม	3.63	0.80	สูง
4. ผลิตภัณฑ์/บริการ/ธุรกิจ/การลงทุนใหม่ๆ ที่ทันสมัย แข่งขันกับตลาดได้	3.28	0.88	ปานกลาง
5. การมีมุมมองเชิงธุรกิจในการพิจารณาอนุมัติโครงการฯ ของลูกค้า	3.35	0.93	ปานกลาง
6. คณะที่ศึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) นอกจากจะเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายอิสลามแล้ว ควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบการเงินสมัยใหม่ที่ทันต่อภาวะการแข่งขันด้วย	3.64	0.99	สูง
7. ความมีอิสระในการกำกับดูแลด้านชะรีอะฮ์ของธนาคารฯ	3.54	0.80	สูง
8. การกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะที่ศึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ที่ชัดเจน	3.76	0.84	สูง
9. การสร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานการพิจารณาของคณะที่ศึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์)	3.57	0.88	สูง
ความต้องการโดยรวม	3.46	0.64	สูง

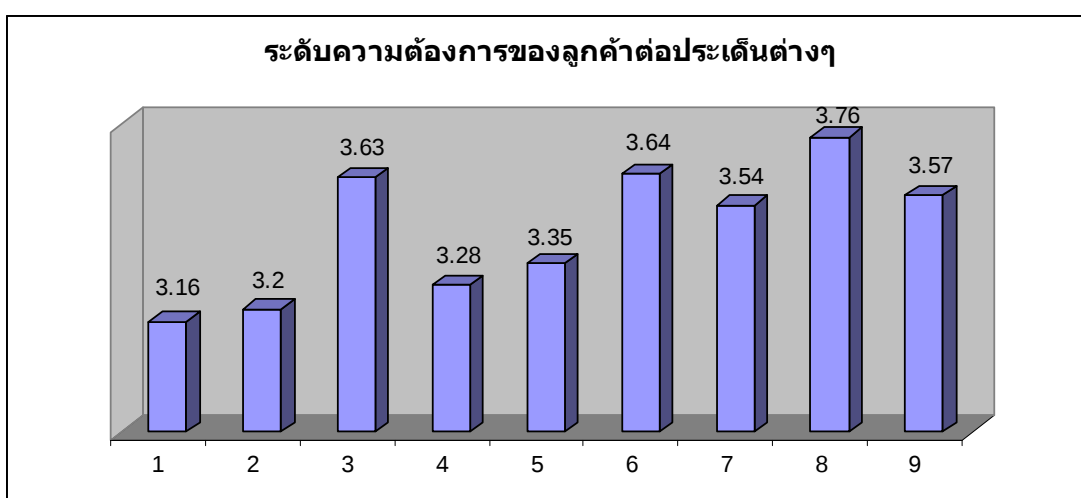
หมายเหตุ คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 2.60 กำหนดให้เป็นความต้องการ ระดับต่ำ

คะแนนตั้งแต่ 2.61 – 3.40 กำหนดให้เป็นความต้องการ ระดับปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 3.41 – 5.00 กำหนดให้เป็นความต้องการ ระดับสูง

แผนภาพที่ 4.6

แสดงระดับความต้องการของลูกค้า



จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความต้องการของลูกค้าต่อคณะที่ศึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พบว่า ลูกค้ามีความต้องการต่อคณะที่ศึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) โดยรวม ในระดับสูง ($X = 3.46$) เมื่อพิจารณารายประเด็น ดังแสดงไว้ในแผนภาพที่ 4.6 พบว่า ลูกค้ามีความต้องการต่อประเด็นต่างๆ ในระดับสูง ตามลำดับ ดังนี้ การกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะที่ศึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ($X = 3.76$) คณะที่ศึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) นอกจากจะเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายอิสลามแล้ว ควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบการเงินสมัยใหม่ที่ทันต่อภาวะการแข่งขันด้วย ($X = 3.64$) การบริหารกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารที่ถูกต้องตามหลักกฎหมายอิสลาม ($X = 3.63$) การสร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานการพิจารณาของคณะที่ศึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ($X = 3.57$) และ ความมีอิสระในการกำกับดูแลด้านชะรีอะฮ์ของธนาคารฯ ($X = 3.54$) โดยลูกค้ามีความต้องการในระดับปานกลางต่อประเด็นตามลำดับ ดังนี้ การมีมุมมองเชิงธุรกิจในการพิจารณาอนุมัติโครงการฯ ของลูกค้า ($X = 3.36$) ผลิตภัณฑ์/บริการ/ธุรกิจ/การลงทุนใหม่ๆ ที่ทันสมัย แข่งขันกับตลาดได้ ($X = 3.28$) ผลิตภัณฑ์และ

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์ข้อคำถามปลายเปิด พบว่า ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

1. คณะที่ปรึกษาด้านศาสนาควรมีอิสระในการตัดสินใจตัดสินใจต่างๆ ของธนาคารให้ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม โดยไม่ต้องคำนึงว่าจะทำให้การบริการของธนาคารไม่กว้างขวางเท่าที่ควร เพื่อให้ลูกค้ามุสลิมที่มาใช้บริการได้มั่นใจในความถูกต้อง
2. ลูกค้าไม่รู้จักรหัสหรือไม่เคยได้พบปะพูดคุยกับคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา จึงทำให้ลูกค้าไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) เท่าที่ควร
3. ธนาคารฯ ควรมีการให้คำแนะนำและเฝ้าอำนวยความสะดวกในการบริการให้มากขึ้น
4. ต้องการให้ธนาคารฯ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากกว่านี้
5. ต้องการให้ธนาคารฯ มีบริการเอทีเอ็มเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า
6. ต้องการให้ธนาคารฯ มีบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกมากขึ้น

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) เป็นสัมภาษณ์คณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำนวน 3 คน และผู้ทรงคุณวุฒิอีก 1 คน ในประเด็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) โดยจากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ในบทสัมภาษณ์สามารถแยกเป็นประเด็นนำเสนอได้ดังนี้

คุณสมบัติของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า คุณสมบัติสำคัญของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) คือ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและให้ความสนใจในหลักการศาสนาอิสลามหรือชะรีอะฮ์อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ทางด้านกฎหมายอิสลามจะต้องมีความเข้าใจเชิงลึกสามารถนำเอาหลักการของกฎหมายอิสลามมาประยุกต์ใช้กับนวัตกรรมทางการเงินการธนาคาร

บทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า บทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ควรกำหนดไว้ให้กว้างที่สุดเท่าที่จะทำได้ไว้ก่อน เพราะธนาคารอิสลามยังเป็นของใหม่สำหรับประเทศไทย และที่ปรึกษาด้านศาสนามีเพียงระดับเดียวเท่านั้น คือระดับธนาคารอิสลามฯ หากมีระดับชาติที่แต่งตั้งโดยธนาคารแห่งประเทศไทยหรือกระทรวงการคลัง การกำหนดรายละเอียดบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษา อาจต้องมีความจำเป็นทันที ดังนั้น ปัจจุบันจึงยังไม่ควรจำกัดบทบาทด้วยข้อบังคับต่างๆ มากเกินไป เพื่อเป็นการเปิดกว้างให้คณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทได้อย่างสะดวก เพราะบทบาทของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) เป็นบทบาทที่ใช้วิจารณ์ญาณ คือ ให้คำปรึกษาด้านศาสนาแก่ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับการทำธุรกรรม การทำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน โดยธนาคารฯ จะนำเสนอเพื่อขอคำปรึกษาว่า สิ่งใดถูกต้องตามหลักศาสนาและสามารถทำได้หรือไม่ ซึ่งคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) จะปรึกษารื้อกันเพื่อพิจารณาประเด็นที่ธนาคารฯ นำเสนอ โดยหลักการพิจารณานั้นจะอ้างอิงจากหลักฐานหรือประสบการณ์หรือตัวอย่างในอดีตที่ผ่านมาตามแนวทางของอิหม่ามชาฟีอีเป็นส่วนใหญ่ แต่ในบางกรณีที่ซับซ้อนอาจใช้การพิจารณาตามแนวทางทั้งสี่มาตรฐานร่วมกัน ซึ่งแนวทางทั้งสี่มาตรฐานมิได้มีความขัดแย้งกัน หากแต่เป็นความสมบูรณ์ของศาสนาอิสลาม อย่างไรก็ตาม การพิจารณาของคณะที่ปรึกษาฯ จะไม่มีการใช้เสียงข้างมากในการตัดสินใจ หากมีความเห็นต่างกันอยู่ จะใช้การหารือเพื่อพิจารณาตามหลักฐานและเหตุผลอย่างรอบด้านและอย่างรอบคอบยิ่งขึ้น จนกว่าจะมีความเห็นพ้องต้องกันในคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ทุกคน

ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) คือ การพิจารณาผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพื่อให้ความเห็นชอบ หรือให้กลับไปพิจารณาใหม่ โดยระบุประเด็นหรือจุดที่จะต้องได้รับการแก้ไข หรือไม่ให้ความเห็นชอบในกรณีที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่อาจปรับปรุงให้

การกำหนดมาตรฐานสำหรับการพิจารณาด้านชะรีอะฮ์

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การพิจารณาด้านชะรีอะฮ์จะต้องเป็นไปตามมาตรฐานหลักการของศาสนาอิสลามเพียงอย่างเดียว ไม่มีการยืดหยุ่น สิ่งใดถูกคือถูก สิ่งใดผิดคือผิด อย่างไรก็ตาม หากมีประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนหรือมีความเห็นต่างกันอยู่ จะใช้วิธีการพิจารณาจากแนวทางของอิหม่ามทั้งสี่มาตรฐานร่วมกัน เพื่อหาทางออกสำหรับปัญหานั้นๆ โดยจะพิจารณากันด้วยหลักฐานและเหตุผลต่างๆ จนกระทั่งทุกคนมองเห็นเป็นเสียงเดียวกัน

ปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นความไม่สอดคล้องกันระหว่างกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือกฎหมายเกี่ยวกับการเงินการธนาคารกับหลักการของศาสนาอิสลามหรือชะรีอะฮ์ เช่น เรื่องภาษี ทำให้เป็นอุปสรรคในทางปฏิบัติของธนาคารฯ ซึ่งธนาคารฯ จะนำปัญหาเหล่านั้นกลับมาให้คณะที่ปรึกษาฯ พิจารณาทบทวนว่าปัญหานั้นจะหาทางออกอย่างไร แต่หลักการก็ต้องเป็นหลักการ ถ้าไม่ได้ก็คือไม่ได้ หรือกรณีการเรียกปรับลูกค้าที่ผิดชำระ อาจต้องมีการพิจารณาเป็นรายกรณี ขึ้นอยู่กับเหตุผลความจำเป็นด้วย เช่น บางคนต้งงานทำให้ไม่สามารถชำระตามกำหนดได้ แต่บางคนเจตนาไม่ชำระทั้งที่มีเงิน การพิจารณาจึงต้องทำอย่างรอบด้านทุกแง่มุมและรอบคอบ เพื่อให้คำตอบที่ชัดเจนกับฝ่ายปฏิบัติการของธนาคาร ดังนั้น การพิจารณาบางประเด็นปัญหาจึงอาจต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร

ข้อเสนอแนะต่อบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ข้อเสนอแนะต่อบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) มีดังนี้

1. ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารฯ จำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจธุรกรรมของธนาคาร รวมทั้งต้องติดตามพัฒนาการทางด้านกฎหมายอิสลามที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาอยู่ตลอดเวลา
2. คณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นคณะแรกของประเทศไทยที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านศาสนาแก่ธนาคารอิสลามซึ่งก่อตั้งเป็นแห่งแรกของประเทศไทยเช่นกัน ดังนั้น คณะที่ปรึกษาฯ จึงควรทำหน้าที่ด้วยความบริสุทธิ์ใจ เป็นตัวอย่างที่ดีแก่คนรุ่นต่อไปที่จะมาทำหน้าที่นี้ต่อไปในอนาคต
3. การพิจารณาของคณะที่ปรึกษาฯ จะต้องรอบคอบในทุกสิ่งทุกอย่าง บางครั้งอาจต้องประสานงานหรือขอคำแนะนำจากผู้ซึ่งบางทีอาจไม่ได้ร่วมเป็นกรรมการในคณะที่ปรึกษาฯ ก็ได้ หรือดูจากวิธีการที่เคยปฏิบัติมาตามแนวทางในประวัติศาสตร์
4. ควรมีการรวบรวมพัฒนาเกี่ยวกับการเงินการธนาคารจากประเทศมุสลิมแต่ละประเทศไว้ด้วย เช่น ประเทศคูเวต ประเทศซาอุดีอาระเบีย เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาถึงความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติหน้าที่ของเขา ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้จะเป็นประโยชน์ให้กับการทำงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่เพิ่งเริ่มก่อตั้งได้ไม่นานเป็นอย่างมาก
5. คณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ควรเปิดช่องทางการสื่อสารให้ลูกค้าหรือพี่น้องมุสลิมที่สนใจหรือมีข้อสงสัยต่อประเด็นด้านศาสนาสามารถบอกกล่าว พูดคุย ได้ถาม และแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ กับคณะที่ปรึกษาฯ บ้าง เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกิดองค์ความรู้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับปัญหาใหม่ๆ ได้อย่างถูกต้องและมีความเป็นไปได้ ซึ่งนอกจากจะเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นในบริการหรือผลิตภัณฑ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยแล้ว ยังเป็นการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารฯ และเป็นการให้ความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์แก่พี่น้องมุสลิม รวมทั้งประชาชนทั่วไปให้มีความเข้าใจยิ่งขึ้นด้วย

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการบริหารธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการบริหารธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีดังนี้

1. ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นความหวังของพี่น้องมุสลิมทุกคน แต่ปัจจุบันพี่น้องมุสลิมส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับรู้ถึงบริการของธนาคารฯ เห็นได้จากลูกค้าของธนาคารฯ ที่เป็นชาวมุสลิมยังมีเป็นส่วนน้อย นอกจากนี้ พี่น้องมุสลิมยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับธนาคารอิสลามและระบบการเงินอิสลามอย่างถูกต้องเท่าที่ควร ดังนั้น ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจึงควรให้

2. ปัจจุบันพบว่า กลุ่มพนักงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจำนวนไม่น้อยยังไม่เข้าใจในหลักการอิสลามอย่างถูกต้อง ซึ่งธนาคารฯ ควรให้การฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะพนักงานใหม่ เพื่อให้พนักงานเป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องและชัดเจนแก่ลูกค้าต่อไป

3. ควรมีการศึกษารูปแบบหรือตัวอย่างในอดีต ในประวัติศาสตร์ และในประเทศมุสลิมอื่น เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ของประเทศไทย

4. นอกจากจะมีพระราชบัญญัติของธนาคารแล้ว ยังจำเป็นต้องมีเครื่องมืออื่นที่เอื้อต่อการดำเนินการของธนาคารอิสลาม รวมทั้งยังจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อหลักการตะกาฟูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ นอกจากจะเป็นการศึกษาบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ผ่านทัศนคติและความต้องการของลูกค้าแล้ว ยังได้สอบถามความคิดเห็นของลูกค้าต่อหลักการตะกาฟูล (Takaful) หรือธุรกิจประกันในระบบอิสลามด้วย โดยวิเคราะห์ผลได้ตามตารางที่ 4.4, 4.5 และ 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.4

แสดงความคิดเห็นของลูกค้าต่อหลักการตะกาฟูล

ความคิดเห็น	จำนวนเป็นร้อยละ		
	เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น	ไม่แน่ใจ
หลักการตะกาฟูล	58	5	37

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 58 มีความเชื่อมั่นในหลักการตะกาฟูล รองลงมา คือ ลูกค้ำ ร้อยละ 37 ไม่แน่ใจ ในหลักการตะกาฟูล และลูกค้ำ ร้อยละ 5 ไม่เชื่อมั่นในหลักการตะกาฟูล ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

แสดงความคิดเห็นของลูกค้ำหาคณาการอิสลามแห่งประเทศไทย
จะนำหลักการตะกาฟูลมาเปิดให้บริการ

ความคิดเห็น	จำนวนเป็นร้อยละ		
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ
หาคณาการฯ นำหลักการ ตะกาฟูลมาเปิดให้บริการ	66	4	30

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 66 เห็นด้วยหาคณาการอิสลามแห่งประเทศไทยจะนำหลักการตะกาฟูลมาเปิดให้บริการ รองลงมา คือ ลูกค้ำ ร้อยละ 30 ไม่แน่ใจ และลูกค้ำ ร้อยละ 4 ไม่เห็นด้วยหาคณาการอิสลามแห่งประเทศไทยจะนำหลักการตะกาฟูลมาเปิดให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6

แสดงความต้องการของลูกค้ำต่อบริการจากหลักการตะกาฟูล

ความต้องการ	จำนวนเป็นร้อยละ			
	ต้องการ	ไม่ต้องการ	ไม่แน่ใจ	ไม่ตอบ
ตะกาฟูลการออมเพื่อครอบครัว	70	7	16	7
ตะกาฟูลการออมเพื่อฮัจญ์	69	8	15	8
ตะกาฟูลอุบัติเหตุ	68	6	19	7
ตะกาฟูลคุ้มครองการรักษาพยาบาล	69	6	19	6
อื่นๆ ตามลำดับ ได้แก่ ตะกาฟูลเพื่อการศึกษา ตะกาฟูลเมื่อมีการล้มละลาย ตะกาฟูลที่คุ้มครองหลายอย่าง	6	0	0	94

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความต้องการบริการต่างๆ จากหลักการตะกาฟูลในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน ดังนี้ ตะกาฟูลการออมเพื่อครอบครัว ตะกาฟูลการออมเพื่อฮัจญ์ ตะกาฟูลคุ้มครองการรักษาพยาบาล ตะกาฟูลอุบัติเหตุ และอื่นๆ ได้แก่ ตะกาฟูลเพื่อการศึกษา ตะกาฟูลเมื่อมีการล้มละลาย และตะกาฟูลที่คุ้มครองหลายอย่าง

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์ข้อความปลายเปิด พบว่า ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักการตะกาฟูล ดังนี้

1. ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ทราบและไม่เข้าใจต่อหลักการดังกล่าว ต้องการทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม โดยธนาคารฯ ควรมีการเผยแพร่เพื่อทำความเข้าใจก่อนการดำเนินการ
2. ลูกค้าบางท่านมีความไม่มั่นใจว่าหลักตะกาฟูลเป็นหลักการศาสนาอิสลามหรือไม่ และไม่เข้าใจว่าในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติต่างๆ ว่าจะถูกต้องตามหลักอิสลามหรือไม่
3. ลูกค้าส่วนใหญ่แสดงความกังวลและเสนอแนะให้มีการพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อให้ถูกต้องตามหลักการของศาสนาอิสลาม เช่น การปลอดดอกเบี้ย รวมทั้งการบริหารผลประโยชน์ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด