

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง บทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) กรณีศึกษา ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ดังนี้

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

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) แบ่งเป็น การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติและความต้องการของลูกค้าประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ของสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 100 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) โดยสัมภาษณ์คณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำนวน 3 คน และผู้ทรงคุณวุฒิอีก 1 คน ในประเด็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์)

จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences: SPSS) คำนวณหาค่าความถี่และร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของทัศนคติและความต้องการของลูกค้า การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสอบถามปลายเปิดทั้งในส่วนทัศนคติและความต้องการของลูกค้า และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากบทสัมภาษณ์เชิงลึก

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 26 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 36 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างในหน่วยงานภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 31

2. การวิเคราะห์ระดับทัศนคติของลูกค้า

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีทัศนคติต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) โดยรวมในระดับสูง ($X = 3.54$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ลูกค้ามีทัศนคติต่อประเด็นต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้

1. การเป็นที่ยอมรับในสังคมมุสลิมของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารฯ และการได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า เพราะมีคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) คอยดูแลธุรกิจของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($X = 3.72$) ทัศนคติอยู่ในระดับสูง
2. ความไว้วางใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารฯ ว่าถูกต้องตามหลักการอิสลาม ($X = 3.61$) ทัศนคติอยู่ในระดับสูง
3. ความเหมาะสมของคุณวุฒิและคุณสมบัติกับภาระหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารฯ ($X = 3.60$) ทัศนคติอยู่ในระดับสูง
4. ความน่าเชื่อถือของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารฯ ($X = 3.52$) ทัศนคติอยู่ในระดับสูง
5. ความพึงพอใจในบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ($X = 3.44$) ทัศนคติอยู่ในระดับสูง
6. ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผ่านการพิจารณาจากคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) มีความทันสมัย สามารถแข่งขันได้ในสถานการณ์ปัจจุบัน ($X = 3.36$) ทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง
7. ความสะดวกรวดเร็วจากการพิจารณาอนุมัติของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ($X = 3.31$) ทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

3. การวิเคราะห์ระดับความต้องการของลูกค้า

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความต้องการต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) โดยรวม ในระดับสูง ($X = 3.46$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ลูกค้ามีความต้องการต่อประเด็นต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้

1. การกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ($X = 3.76$) ความต้องการอยู่ในระดับสูง
2. คณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) นอกจากจะเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายอิสลามแล้ว ควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบการเงินสมัยใหม่ที่ทันต่อภาวะการแข่งขันด้วย ($X = 3.64$) ความต้องการอยู่ในระดับสูง
3. การบริหารกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารที่ถูกต้องตามหลักกฎหมายอิสลาม ($X = 3.63$) ความต้องการอยู่ในระดับสูง
4. การสร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานการพิจารณาของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ($X = 3.57$) ความต้องการอยู่ในระดับสูง
5. ความมีอิสระในการกำกับดูแลด้านชะรีอะฮ์ของธนาคารฯ ($X = 3.54$) ความต้องการอยู่ในระดับสูง
6. การมีมุมมองเชิงธุรกิจในการพิจารณาอนุมัติโครงการฯ ของลูกค้า ($X = 3.36$) ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
7. ผลิตภัณฑ์/บริการ/ธุรกิจ/การลงทุนใหม่ๆ ที่ทันสมัย แข่งขันกับตลาดได้ ($X = 3.28$) ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
8. ผลิตภัณฑ์และบริการมีความหลากหลาย ($X = 3.20$) ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
9. การพิจารณาอนุมัติโครงการฯ ต่างๆ ของลูกค้ามีความรวดเร็ว ($X = 3.16$) ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ในบทสัมภาษณ์ พบว่า คุณสมบัติสำคัญของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) คือ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและให้ความสนใจในหลักการศาสนาอิสลามหรือชะรีอะฮ์อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ทางด้านกฎหมายอิสลามจะต้องมีความเข้าใจเชิงลึก สามารถนำเอาหลักการของกฎหมายอิสลามมาประยุกต์ใช้กับนวัตกรรมทางการเงินธนาคารได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งจะต้องเป็นผู้มี

สำหรับบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) นั้น เป็นบทบาทที่ต้องใช้วิจารณญาณให้ถูกต้องสอดคล้องกับหลักการอิสลาม คือ การพิจารณาผลิตภัณท์ของธนาคาร เพื่อให้ความเห็นชอบ หรือให้กลับไปพิจารณาใหม่ โดยระบุประเด็นหรือจุดที่จะต้องได้รับการแก้ไข หรือไม่ให้ความเห็นชอบในกรณีที่เป็นผลิตภัณท์ที่ไม่อาจปรับปรุงให้ถูกต้องได้ การพิจารณาด้านชะรีอะฮ์จะต้องเป็นไปตามมาตรฐานหลักการของศาสนาอิสลามเท่านั้น ไม่มีการยืดหยุ่น สิ่งใดถูกคือถูก สิ่งใดผิดคือผิด อย่างไรก็ตาม หากมีประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนหรือมีความเห็นต่างกันอยู่ จะใช้วิธีการพิจารณาจากแนวทางของอิหม่ามทั้งสี่มาตรฐานร่วมกัน เพื่อหาทางออกสำหรับปัญหานั้นๆ โดยจะพิจารณากันด้วยหลักฐานที่มีปรากฏในบันทึกและเหตุผลต่างๆ จนกระทั่งทุกคนมองเห็นเป็นเสียงเดียวกัน

ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นความไม่สอดคล้องกันระหว่างกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่บังคับใช้ในประเทศไทยกับหลักการของศาสนาอิสลามหรือชะรีอะฮ์ ทำให้การพิจารณาบางกรณีอาจต้องใช้ระยะเวลาเพื่อความรอบคอบและรอบด้านที่สุด

ส่วนข้อเสนอแนะต่อบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) มีดังนี้

1. ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจธุรกรรมของธนาคาร รวมทั้งต้องติดตามพัฒนาการทางด้านกฎหมายอิสลามที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาอยู่ตลอดเวลา
2. ควรทำหน้าที่ด้วยความบริสุทธิ์ใจ เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่คนรุ่นต่อไปที่จะมาทำหน้าที่นี้ในอนาคต
3. การพิจารณาของคณะที่ปรึกษา จะต้องรอบคอบในทุกสิ่งทุกอย่าง บางครั้งอาจต้องประสานงานหรือขอคำแนะนำจากผู้รู้อื่น หรือดูจากวิธีการที่เคยปฏิบัติมาตามแนวทางในประวัติศาสตร์
4. ควรมีการรวบรวมพัฒนาเกี่ยวกับการเงินการธนาคารจากประเทศมุสลิมแต่ละประเทศไว้ด้วย เช่น ประเทศคูเวต ประเทศซาอุดีอาระเบีย เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาถึงความหลากหลายของผลิตภัณท์และการปฏิบัติหน้าที่ของเขา

สุดท้ายจากการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะต่อการบริหารธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีดังนี้

1. ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์อย่างเร่งด่วนและกว้างขวาง โดยอาจเริ่มต้นจากการเจาะไปตามมัสยิดหรือแหล่งชุมชนชาวมุสลิมต่างๆ

2. กลุ่มพนักงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจำนวนไม่น้อยยังไม่เข้าใจในหลักการอิสลามอย่างถูกต้อง ธนาคารฯ จึงควรให้การฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะพนักงานใหม่ เพื่อให้พนักงานเป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องและชัดเจนแก่ลูกค้าต่อไป

3. ควรมีการศึกษารูปแบบหรือตัวอย่างในอดีต ในประวัติศาสตร์ และในประเทศมุสลิมอื่น เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ของประเทศไทย

4. นอกจากจะมีพระราชบัญญัติของธนาคารแล้ว ยังจำเป็นต้องมีเครื่องมืออื่นที่เอื้อต่อการดำเนินการของธนาคารอิสลาม รวมทั้งยังจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย

5. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าต่อหลักการตะกาฟูล

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ (ร้อยละ 58) มีความเชื่อมั่นในหลักการตะกาฟูล และส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66) เห็นด้วยหากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจะนำหลักการตะกาฟูลมาเปิดให้บริการ โดยลูกค้าส่วนใหญ่มีความต้องการบริการต่างๆ จากหลักการตะกาฟูลในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน ได้แก่ ตะกาฟูลการออมเพื่อครอบครัว ตะกาฟูลการออมเพื่ออัยยัต ตะกาฟูลคุ้มครองการรักษาพยาบาล ตะกาฟูลอุบัติเหตุ และอื่นๆ ได้แก่ ตะกาฟูลเพื่อการศึกษา ตะกาฟูลเมื่อมีการล้มละลาย และตะกาฟูลที่คุ้มครองหลายอย่าง

อภิปรายผล

ทัศนคติของลูกค้า

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีทัศนคติต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในระดับสูง ($X = 3.54$) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นที่ยอมรับในสังคมมุสลิม และความเชื่อมั่นที่มีต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ในการดูแลธุรกิจของธนาคารฯ ($X = 3.72$) แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) เป็นอย่างมาก ทั้งนี้ เนื่องจากหน้าที่ของมุสลิมทุกคน คือ การปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายอิสลาม เพราะเป็นวัตถุประสงค์ที่มนุษย์ถูกสร้างมาและเป็นหนทางเดียวสำหรับความรอดพ้นในชีวิตโลกหน้า ผลของการฝ่าฝืนกฎการดำเนินชีวิตที่พระเจ้าประทานมานั้นไม่มีอะไร

นอกจากนี้ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าได้แสดงทัศนคติต่อความทันสมัยและความสามารถในการแข่งขันของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ($X = 3.36$) และความสะดวกรวดเร็วจากการพิจารณาอนุมัติของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ($X = 3.31$) ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นลำดับท้ายๆ นั้น อาจเป็นเพราะธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีจุดประสงค์เพื่อการเป็นธนาคารที่ดำเนินการตามหลักศาสนาอิสลามอย่างถูกต้องและเป็นแห่งแรกในประเทศไทย โดยเพิ่งเริ่มดำเนินงานมาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2545 และต้องประสบกับปัญหาขาดทุนสุทธิอย่างต่อเนื่อง² จึงนับเป็นช่วงเริ่มต้นที่ธนาคารฯ ต้องเรียนรู้ ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารฯ อาจยังไม่ใช่ที่รู้จักเข้าใจหรือได้รับความนิยมในหมู่ลูกค้ามากนัก ประกอบกับความเป็นธนาคารที่มีลักษณะเฉพาะ คือ ต้องดำเนินธุรกิจการเงินการธนาคารให้สอดคล้องกับทั้งกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของประเทศไทยพร้อมกับความถูกต้องของหลักการอิสลามด้วย ทำให้คณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลการดำเนินธุรกรรมของธนาคารฯ ต้องเรียนรู้ไปพร้อมกับธนาคารฯ ด้วย ดังนั้น การพิจารณาอนุมัติผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือธุรกรรมใดๆ

¹ บรรจง บินกาซัน, เศรษฐกิจการเงินอิสลาม, (กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสืออิสลาม, 2543), น.57.

² ประภา ประดิษฐ์กร, “การศึกษาการให้บริการทางการเงินและผลการดำเนินงานของธนาคารอิสลามในประเทศไทย,” (งานวิจัยเฉพาะเรื่อง เศรษฐศาสตร์มหบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548)

ของธนาคารฯ จึงอาจเกิดความล่าช้าไปบ้าง ทั้งนี้ เนื่องจากการพิจารณาของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) จะต้องมีความรอบคอบ อาศัยหลักการเหตุผล รวมทั้งการพิจารณาจากหลักฐานที่มีการบันทึกไว้เป็นตัวอย่างในอดีต เพื่อให้การพิจารณาเป็นไปด้วยความถูกต้องตามหลักอิสลาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นกรณีที่ซับซ้อน คณะที่ปรึกษา ต้องพิจารณาในทุกแง่มุมและรอบคอบที่สุด จึงอาจต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร ดังนั้น ทศนคติของลูกค้าต่อประเด็นความทันสมัยความสามารถในการแข่งขันของผลิตภัณฑ์/บริการและความสะดวกรวดเร็วจากการพิจารณาอนุมัติของคณะที่ปรึกษา จึงมีน้อยกว่าประเด็นอื่น

ความต้องการของลูกค้า

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความต้องการต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) อยู่ในระดับสูง ($X = 3.46$) โดยเฉพาะในประเด็นเหล่านี้ คือ การกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ($X = 3.76$) คณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) นอกจากจะเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายอิสลามแล้ว ควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบการเงินสมัยใหม่ที่ทันต่อภาวะการแข่งขันด้วย ($X = 3.64$) การบริหารกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารที่ถูกต้องตามหลักกฎหมายอิสลาม ($X = 3.63$) การสร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานการพิจารณาของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ($X = 3.57$) และ ความมีอิสระในการกำกับดูแลด้านชะรีอะฮ์ของธนาคารฯ ($X = 3.54$) จะเห็นได้ว่า ประเด็นเหล่านี้เป็นประเด็นเกี่ยวกับการดำเนินบทบาทหน้าที่ให้ถูกต้องตามหลักการอิสลามและความสามารถในการประยุกต์กับระบบการเงินสมัยใหม่ ซึ่งเป็นความต้องการในระดับสูง ทั้งนี้ อาจเนื่องจากลูกค้าที่เป็นเป้าหมายหลักของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยคือพี่น้องชาวมุสลิม และพี่น้องชาวมุสลิมผู้ยึดมั่นในหลักการของศาสนาจะให้ความสำคัญกับความถูกต้องแห่งหลักชะรีอะฮ์อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะเรื่องของดอกเบี้ย ตามหลักศาสนาอิสลามในคัมภีร์อัลกุรอาน ซูเราะห์อัลบะกอเราะฮ์ อายะฮ์ที่ 275 ได้กำหนดข้อห้ามอย่างชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องของดอกเบี้ย โดยระบุไว้ว่า “ผู้ใดหันไปยังกิจการดอกเบี้ย ดังนั้น พวกเขาเป็นชาวนรก พวกเขาอยู่ในนั่นตลอดไป” นอกจากนั้น ยังมีบันทึกคำพูดของท่านศาสดามุฮัมมัดเกี่ยวกับดอกเบี้ยอีก เช่น “ดอกเบี้ยมี 70 ประเภทด้วยกัน ความรุนแรงอย่างน้อยที่สุดของมันเหมือนกับการฝังประเวณีกับแม่ของตัวเอง”

“อัลลอฮ์จะไม่อนุญาตให้คน 4 จำพวกเข้าสวรรค์หรือได้ลิ้มรสความดีงามของมัน นั่นคือ คนที่ดื่มสุราเป็นนิสัย คนที่กินดอกเบี้ย คนที่ยึดทรัพย์สินของเด็กกำพร้าโดยไม่มีสิทธิ์และคนที่ไม่รับผิดชอบต่อบิดามารดาของเขา”

“ผู้รับและผู้จ่าย ผู้จัดบันทึกและพยานทั้งสองที่รู้เห็นเป็นพยานในเรื่องดังกล่าวล้วนเหมือนกันในความผิด”

ดังนั้น ลูกค้าจึงมีความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ให้มีความถูกต้องตามหลักการอิสลามค่อนข้างสูง สอดคล้องกับผลการศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่พบว่า ลูกค้ามีทัศนคติต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในระดับสูง ($X = 3.54$) เช่นกัน ดังนั้น การแต่งตั้งคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) อย่างเป็นทางการ และมีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 หมวด 5³ จึงเป็นสิ่งที่ดีและนับเป็นหลักประกันอย่างหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ลูกค้าส่วนใหญ่ที่เป็นพี่น้องมุสลิมยังไม่ได้รับข้อมูลหรือไม่ทราบว่าการที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารฯ ทำอะไร/อย่างไรบ้าง จึงต้องการทราบถึงบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนของคณะที่ปรึกษาว่าเป็นอย่างไรและถูกต้องตามหลักชะรีอะฮ์หรือไม่ อย่างไร เห็นได้จากผลการศึกษาที่พบว่า ความต้องการของลูกค้าในอันดับแรก คือ การกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ($X = 3.76$) ดังนั้น ธนาคารฯ จึงควรมีการประกาศให้ความรู้ หรือประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารฯ เพื่อเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ธนาคารฯ และลดข้อสงสัยของลูกค้า รวมทั้งเป็นการสร้างความกระจ่างและมั่นใจให้เกิดขึ้นในกลุ่มพี่น้องมุสลิมที่ยังมิได้เป็นลูกค้าของธนาคารฯ ด้วย

สำหรับผลการศึกษาที่พบว่า ลูกค้ามีความต้องการต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ต่อประเด็นเหล่านี้ในระดับปานกลาง คือ การมีมุมมองเชิงธุรกิจในการพิจารณาอนุมัติโครงการฯ ของลูกค้า ($X = 3.36$) ผลผลิต/บริการ/ธุรกิจ/การลงทุนใหม่ๆ ที่ทันสมัย แข่งขันกับตลาดได้ ($X = 3.28$) ผลผลิตและบริการมีความหลากหลาย ($X = 3.20$) และการพิจารณาอนุมัติโครงการฯ ต่างๆ ของลูกค้ามีความรวดเร็ว ($X = 3.16$) นั้น จะเห็นได้ว่า ประเด็นดังกล่าวเป็นประเด็นเกี่ยวกับมุมมองเชิงธุรกิจ ผลผลิตและบริการใหม่ที่หลากหลาย ทันสมัย และความรวดเร็วในการพิจารณา โดยลูกค้ามีความต้องการในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลูกค้าส่วนใหญ่มีความเข้าใจในสภาพของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่เพิ่งก่อตั้งได้ไม่นาน ซึ่งเป็นช่วงเริ่มต้นของการดำเนินธุรกิจ ประกอบกับคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารฯ ก็นับเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับธนาคารแบบอิสลามแห่งแรกในประเทศไทย จึง

³ ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมใน ภาคผนวก ก

อาจมีผลิตภัณฑ์/บริการที่จำกัด และอาจเกิดปัญหาติดขัดบ้างบางประการได้ ในทางกลับกัน ระบบธนาคารแบบใหม่ที่ถูกต้องตามหลักชะรีอะฮ์และถูกต้องตามหลักกฎหมายของไทย คือ มีพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2545 นับเป็นสิ่งแปลกใหม่สำหรับลูกค้าหรือพี่น้องมุสลิมชาวไทยด้วยเช่นกัน ดังนั้น พี่น้องมุสลิมชาวไทยซึ่งส่วนใหญ่อาจมิใช่สายเลือดนักธุรกิจ จึงให้ความสำคัญและต้องการให้ธนาคารฯ ดำเนินการอย่างถูกต้องตามหลักอิสลามเป็นลำดับแรกก่อน มากกว่าความต้องการให้ธนาคารฯ ดำเนินการในเชิงธุรกิจ

มุมมองของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่า คุณสมบัติสำคัญของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) คือ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและให้ความสนใจในหลักการศาสนาอิสลามหรือชะรีอะฮ์อย่างแท้จริงและเชิงลึก สามารถนำเอาหลักการของกฎหมายอิสลามมาประยุกต์ใช้กับนวัตกรรมทางการเงินธนาคารได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งจะต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ร่วมสมัยด้วย ทั้งนี้ เนื่องจากตลาดการเงินในปัจจุบันมีความสลับซับซ้อนและมีการแข่งขันที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ในการเผชิญกับสภาพตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันกันอย่างดุเดือดดังกล่าว วิศวกรรมทางการเงินหรือศิลปะการออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการและรสนิยมของผู้บริโภค จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งปัจจุบันเครื่องมือทางการเงินของอิสลามมีอยู่อย่างจำกัดและถูกพัฒนามาเมื่อหลายศตวรรษที่แล้ว เหมาะสำหรับการต้องการและสภาพสังคมในสมัยนั้น อย่างไรก็ตาม เครื่องมือทางการเงินดังกล่าวจะสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมกับการทำธุรกรรมตามแบบอย่างของอิสลามในโลกปัจจุบัน⁴ วิศวกรรมทางการเงินสามารถมีขอบข่ายที่กว้างขวางขึ้นด้วยการพัฒนารูปแบบใหม่ๆ ของการทำธุรกรรม รูปแบบเหล่านั้นอาจจะแตกหน่อมาจากของเดิมหรืออาจจะถูกพัฒนาขึ้นมาใหม่ทั้งหมดก็เป็นได้ สิ่งสำคัญคือในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ทางการเงินควรจะต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญที่เข้าใจความต้องการของอิสลาม ตลอดจนความลึกซึ้งและละเอียดลออของธรรมชาติของการค้าขาย รูปแบบของนวัตกรรมใหม่ๆ ดังกล่าว เช่น Leasalam (ประยุกต์เอาการให้เช่า (Leasing) กับการซื้อขายล่วงหน้า (Salam) มารวมกัน), Ijarka (ประยุกต์เอาการให้เช่า (Ijarah)

⁴ มুনาวาร์ อิกบาล, ยุซุฟ อะหมัด และ ทารีกุลเลาะฮ์ คาน, ธนาคารอิสลาม การเผชิญหน้าที่ท้าทาย, แปลและเรียบเรียงโดย อาณัติ หญาปริง, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ออฟเซ็ท เพรส จำกัด, 2546), น.52.

กับหุ้นส่วน (Musharakah) มารวมกัน) หรือแม้กระทั่งการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ทั้งหมดโดยมีต้องอิงกับรูปแบบเดิมๆ⁵

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่า บทบาทหน้าที่สำคัญของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ยังคงเป็นบทบาทในการพิจารณาผลิตภัณฑ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเพื่อให้ความเห็นชอบ หรือให้กลับไปพิจารณาใหม่ โดยระบุประเด็นหรือจุดที่จะต้องได้รับการแก้ไข หรือไม่ให้ความเห็นชอบในกรณีที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่อาจปรับปรุงให้ถูกต้องได้ ซึ่งการพิจารณาด้านชะรีอะฮ์จะต้องเป็นไปตามมาตรฐานหลักการของศาสนาอิสลามเท่านั้น ไม่มีการยืดหยุ่น ทั้งนี้ ด้วยเหตุที่ธนาคารอิสลามมีมิติทางด้านศาสนาเข้ามาเกี่ยวข้อง ฉะนั้น การประยุกต์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ทางการเงินจะสามารถกระทำได้อีกต่อไปได้ผ่านการพิจารณาอนุมัติจากบรรดาผู้รู้ทางศาสนาหรือคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) แม้กระทั่งรูปแบบการให้บริการทางการเงินใหม่ๆ ซึ่งได้นำออกมาใช้แล้วก็ยังคงต้องมีการตรวจสอบดูแลโดยบรรดาผู้รู้ว่าการะบวนการนั้นดำเนินการได้เป็นไปตามข้อกำหนดตามหลักของศาสนาอิสลามหรือไม่ กระบวนการดังกล่าวเหล่านี้เป็นกระบวนการสำคัญที่ไม่เฉพาะเหตุผลทางด้านศาสนาเท่านั้น แต่มีความสำคัญทางด้านการดำเนินธุรกิจด้วย เนื่องจากลูกค้าของธนาคารจะไม่มี ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของธนาคาร จนกว่าบรรดาผู้รู้ทางศาสนาหรือคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) จะให้ความชัดเจนในกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารฯ เท่านั้น ซึ่งจากการศึกษาข้อเสนอแนะต่อบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ก็ได้ผลการศึกษาที่สอดคล้องกัน คือ

1. คณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจธุรกรรมของธนาคาร รวมทั้งต้องติดตามพัฒนาการทางด้านกฎหมายอิสลามที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาอยู่ตลอดเวลา
2. คณะที่ปรึกษา ควรทำหน้าที่ด้วยความบริสุทธิ์ใจ เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่คนรุ่นต่อไปที่จะมาทำหน้าที่นี้ในอนาคต
3. การพิจารณาของคณะที่ปรึกษา จะต้องรอบคอบในทุกสิ่งทุกอย่าง บางครั้งอาจต้องประสานงานหรือขอคำแนะนำจากผู้รู้ท่านอื่น หรือดูจากวิธีการที่เคยปฏิบัติมาตามแนวทางในประวัติศาสตร์

⁵ มุนาวาร์ อิกบาล, ยูซุฟ อะหมัด และ ทารีกุลเลาะฮ์ คาน, ธนาคารอิสลาม การเผชิญหน้าที่ท้าทาย, น.54.

4. ควรมีการรวบรวมพัฒนาเกี่ยวกับการเงินการธนาคารจากประเทศมุสลิมแต่ละประเทศไว้ด้วย เช่น ประเทศคูเวต ประเทศซาอุดีอาระเบีย เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาถึงความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติหน้าที่ของเขา

ความคิดเห็นของลูกค้าต่อหลักการตะกาฟูล (Takaful)

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ (ร้อยละ 58) มีความเชื่อมั่นในหลักการตะกาฟูลหรือธุรกิจประกันในระบบอิสลาม และส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66) เห็นด้วยหากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจะนำหลักการตะกาฟูลมาเปิดให้บริการ อย่างไรก็ตาม จำนวนดังกล่าวยังไม่ถึงกึ่งหนึ่งของจำนวนลูกค้าทั้งหมด ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ยังมีลูกค้าอีกจำนวนไม่น้อยที่ไม่แน่ใจต่อหลักการตะกาฟูล (ร้อยละ 37) และไม่แน่ใจหากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจะนำหลักการตะกาฟูลมาเปิดให้บริการ (ร้อยละ 30) ดังนั้น จึงมีอาจบอกได้อย่างแน่ชัดว่าลูกค้ามีความเชื่อมั่นและเห็นด้วยกับหลักการตะกาฟูล ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลูกค้ายังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการตะกาฟูลที่ดีพอ เห็นได้จากการแสดงความคิดเห็นในข้อคำถามปลายเปิดที่พบว่า ลูกค้าต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักการตะกาฟูลในรายละเอียดมากกว่านี้ และยังสามารถแสดงความห่วงใยว่าหลักการตะกาฟูลหรือธุรกิจประกันนั้นถูกต้องตามหลักการอิสลามจริงหรือไม่ ทั้งนี้ เนื่องจากสิ่งที่ทำให้ธุรกิจประกันภัยสมัยใหม่ขัดต่อทัศนะของหลักกฎหมายอิสลาม⁶ ก็คือ ธุรกิจรับประกันภัยในปัจจุบันนำเงินเบี้ยประกันส่วนหนึ่งไปปล่อยกู้เพื่อหารายได้เพิ่มเติม และธุรกิจรับประกันภัยในปัจจุบันดำเนินกิจการที่มีลักษณะของการพนันที่เดิมพันกันโดยใช้ความเสี่ยงเหมือนกับการซื้อสลากกินแบ่ง ถ้าผู้ซื้อประกันจ่ายเงินเบี้ยประกันแล้วไม่เกิดอุบัติเหตุ เบี้ยประกันก็ตกเป็นของบริษัทรับประกัน แต่ถ้าหากเกิดมีอุบัติเหตุ บริษัทประกันภัยก็ต้องชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุซึ่งไม่เป็นที่ชัดเจนว่าจะเป็นการจ่ายจำนวนเล็กน้อยเท่าใด สัญญารับประกันจึงมีเรื่องของความไม่แน่นอนซึ่งนักกฎหมายอิสลามเห็นว่าขัดต่อหลักกฎหมายอิสลาม อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสนใจต่อผลิตภัณฑ์ภายใต้หลักตะกาฟูลพอสมควร ได้แก่ ตะกาฟูลการออมเพื่อครอบครัว ตะกาฟูลการออมเพื่อฮัจญ์ ตะกาฟูลอุบัติเหตุ ตะกาฟูลคุ้มครองการรักษาพยาบาล รวมทั้งตะกาฟูลเพื่อการศึกษาที่มีผู้สนใจเพิ่มเติมอีกด้วย ดังนั้น หาก

⁶ บรรจง บินกาซัน, เศรษฐกิจการเงินอิสลาม, น.57.

สามารถสร้างความกระจ่างและความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นได้ พี่น้องมุสลิมส่วนใหญ่น่าจะยินดีใช้บริการตามหลักการตะกาฟูลของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย แต่สิ่งสำคัญคือ ธนาคารฯ ควรต้องประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักการตะกาฟูลแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปอย่างกว้างขวางก่อน หลังจากนั้น ควรมีการสำรวจความคิดเห็น ความต้องการ และเปิดรับข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างละเอียดอีกครั้ง ที่สำคัญที่สุดคือ ต้องผ่านการพิจารณาจากคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) และมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างชัดเจนกว้างขวางอีกครั้งด้วย ทั้งนี้ เนื่องจากตะกาฟูล (Takaful) ยังคงเป็นประเด็นเคลือบแคลงในกลุ่มพี่น้องมุสลิมอยู่ไม่น้อย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีทัศนคติและความต้องการต่อคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ค่อนข้างสูง และบทบาทของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) อย่างชัดเจน ดังนั้น ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจึงควรเร่งให้มีการประชาสัมพันธ์มากขึ้น โดยนอกเหนือไปจากการประชาสัมพันธ์องค์การแล้ว ควรต้องมีการให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ไปยังกลุ่มลูกค้า รวมถึงประชาชนทั่วไปและพี่น้องมุสลิมได้ทราบอย่างชัดเจนและกว้างขวางควบคู่ไปด้วย เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารฯ เป็นไปตามหลักการอิสลามอย่างถูกต้องแท้จริง และเพื่อเป็นการชักจูงให้พี่น้องมุสลิมซึ่งปัจจุบันพบว่าใช้บริการของธนาคารฯ ในสัดส่วนที่น้อยอยู่ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินชีวิตตามแนวทางแห่งอิสลาม และมีความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมากขึ้น โดยธนาคารฯ อาจดำเนินการดังนี้

1.1 จัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ เพื่อเป็นทีมประชาสัมพันธ์ในช่วงเร่งด่วนนี้

1.2 จัดฝึกอบรมทีมประชาสัมพันธ์เฉพาะกิจข้างต้น ให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบเศรษฐกิจอิสลามและระบบธนาคารอิสลามอย่างแท้จริง

1.3 ระบุกลุ่มเป้าหมายตามลำดับ โดยอาจเลือกพื้นที่ที่เป็นแหล่งชุมชน เช่น มัสยิด หรือชุมชนชาวมุสลิมต่างๆ เพื่อลงพื้นที่ให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับหลักการอิสลามและการดำเนินงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยนำเสนอให้ข้อมูลเกี่ยวกับคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารฯ พร้อมอธิบายบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาฯ อย่างชัดเจน ควบคู่ไปด้วย

1.4 นอกจากการจัดตั้งทีมเฉพาะกิจเพื่อลงพื้นที่เจาะกลุ่มเป้าหมายแล้ว ธนาคารฯ ควรวางแผนประชาสัมพันธ์ในวงกว้างด้วย อาทิ การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ การซื้อพื้นที่โฆษณาในสื่อทีวีเคเบิลแล้วจะสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดี เช่น รายการวิทยุหรือโทรทัศน์ สำหรับพี่น้องมุสลิม สถานีวิทยุหรือโทรทัศน์ท้องถิ่นในจังหวัดที่มีชุมชนมุสลิมจำนวนมาก หรือแม้แต่การลงทุนซื้อพื้นที่โฆษณาในสื่อที่ได้รับความนิยมปัจจุบัน เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์การ

1.5 นอกจากการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ แล้ว สื่อบุคคลหรือพนักงานของธนาคารฯ นับเป็นเครื่องมือสำคัญและใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด ดังนั้น ควรมีการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานของธนาคารฯ ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเศรษฐศาสตร์อิสลามและระบบธนาคารอิสลามที่ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมหลักในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่หรือระบบการสอนงาน (Coaching) ให้กับพนักงานใหม่ รวมทั้งควรมีการเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานเก่าอย่างต่อเนื่องด้วย เพื่อพนักงานของธนาคารฯ จะได้สามารถให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจน

2. นอกจากการให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์แล้ว ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยควรเร่งพิจารณาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ เพื่อเตรียมรองรับและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้นด้วย โดยอาจศึกษาจากแนวทางของประเทศมุสลิมอื่น รวมทั้งต้องเพิ่มบริการเสริมในการอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ลูกค้าด้วย เช่น เอทีเอ็ม และบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ซึ่งเห็นได้จากผลการศึกษาในการวิเคราะห์ข้อคำถามปลายเปิดที่พบว่า ลูกค้ามีความต้องการบริการเพิ่มเติมในประเด็นดังกล่าวจำนวนไม่น้อย

3. พระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2545 ได้กำหนดวาระของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ให้มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปี และอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้ แต่หากจำเป็นต้องมีแต่งตั้งบุคคลใหม่เข้าดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับการพิจารณาบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับในสังคมมุสลิมอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าพี่น้องมุสลิมมีทัศนคติต่อประเด็น

4. จากการศึกษาพบว่า นอกจากบทบาทของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) จะดูแลพิจารณาผลิตภัณฑ์/บริการของธนาคารฯ ให้เป็นไปตามหลักการอิสลามแล้ว คณะที่ปรึกษาฯ จะต้องมีส่วนมองในเชิงธุรกิจและความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์สมัยใหม่ด้วย เพราะธนาคารอิสลามจะต้องเผชิญกับภาวะแข่งขันในโลกปัจจุบันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น คณะที่ปรึกษาฯ จึงควรพัฒนาความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ อยู่เสมอ โดยอาจศึกษาจากการดำเนินงานของธนาคารอิสลามในต่างประเทศ โดยเฉพาะในประเทศมุสลิมที่เป็นแบบอย่างได้ เช่น คูเวต ซาอุดีอาระเบีย ฯลฯ ซึ่งอาจเป็นการศึกษาดูงานนอกสถานที่ รวมทั้งการติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวของแวดวงเศรษฐศาสตร์อิสลามและระบบการธนาคารอิสลามอย่างต่อเนื่องด้วย

5. จากการศึกษาที่พบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) จะต้องดำเนินการอย่างรอบคอบและรอบด้านทุกมุมมองที่สุด เพื่อให้การพิจารณาตัดสินแต่ละครั้งมีความถูกต้องตามหลักของศาสนาอิสลามให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีเกิดปัญหาซับซ้อนที่ต้องใช้เวลาพิจารณาค่อนข้างนานและอาจต้องอาศัยการพิจารณาจากแนวทางของอิหม่ามแต่ละท่านทั้งสี่มาตรฐานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของอิสลาม ดังนั้น จึงควรมีการนำแนวคิดการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยอาจเริ่มต้นจากการจัดข้อมูลความรู้ต่างๆ อย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวกในการค้นคว้าและศึกษาเพิ่มเติม เช่น การรวบรวมพิตวา (คำชี้ขาด) ต่างๆ ในอดีตที่ผ่านมาจากหลายแหล่งหลายที่หลายประเทศ การรวบรวมข่าวสารความก้าวหน้า ความเคลื่อนไหวในแวดวงเศรษฐกิจและระบบการธนาคารของอิสลาม หรือแม้แต่การจัดระบบข้อมูลสารสนเทศของคัมภีร์อัลกุรอาน บทบัญญัติต่างๆ ของท่านศาสดา และแนวทางหรือตัวอย่างที่บันทึกไว้ในประวัติศาสตร์ เพื่อให้สามารถค้นคว้าข้อมูลได้อย่างสะดวก ซึ่งจะช่วยให้ผู้อำนวยการให้กับคณะที่ปรึกษาฯ สามารถพิจารณาโครงการต่างๆ ของธนาคารฯ ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) จะเป็นการรวบรวมความรู้ที่ปรากฏชัดเจนดังได้กล่าวข้างต้นแล้ว ยังเป็นการรวบรวมความรู้ที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคลผู้รู้ให้ออกมาจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบด้วย ซึ่งก็คือ ความรู้จากคณะที่ปรึกษาฯ แต่ละท่าน รวมทั้งประสบการณ์ต่างๆ ในการพิจารณาของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ทำหน้าที่คณะที่ปรึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยรุ่นต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาที่พบว่า คณะที่ศึกษาด้านศาสนา (ชะรีอะฮ์) จำเป็นต้องใช้ความรู้ และหลักฐานเหตุผลในการพิจารณาผลิตภัณฑ์/บริการ/โครงการ/ธุรกรรมต่างๆ ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งควรนำแนวคิดการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาใช้นั้น การศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดดังกล่าวและความเหมาะสม เป็นไปได้หากนำมาปรับใช้กับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

2. ธุรกิจประกันในระบบอิสลามหรือหลักการตะกาฟูล (Takaful) ยังมีได้ถูกนำมาเปิด ให้บริการในธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย แต่หากธนาคารฯ มีความประสงค์จะเปิดให้บริการใน อนาคต ธนาคารฯ ควรต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบ ทั้งนี้ เนื่องจากการศึกษายังพบว่ามีลูกค้า จำนวนไม่น้อยที่ไม่แน่ใจต่อหลักการดังกล่าว และลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลรายละเอียดเพื่อ ศึกษาเพิ่มเติม ดังนั้น ธนาคารฯ ควรเร่งประชาสัมพันธ์ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับหลักการตะ กาฟูลให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะพี่น้องมุสลิมได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจนก่อน หลังจากนั้น ธนาคารฯ ควรทำการสำรวจเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพี่น้องมุสลิมต่อหลักการ ตะกาฟูลอย่างละเอียดอีกครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลในการประเมินสำหรับการดำเนินโครงการต่อไป