

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเริ่มก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2537 ภายใต้โครงการพัฒนาสามเหลี่ยมเศรษฐกิจอินโดนีเซีย มาเลเซีย ไทย (Indonesia, Malaysia, Thailand : Growth Triangle) หรือที่เรียกว่า “โครงการพัฒนาสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ” เนื่องจากประชากรในพื้นที่โครงการดังกล่าวของทั้งสามฝ่ายเป็นชาวมุสลิม ดังนั้นจึงมีข้อเสนอให้จัดตั้งธนาคารอิสลามเพื่อเป็นช่องทางด้านการเงินของชาวมุสลิมในพื้นที่โครงการ รัฐบาลจึงเชิญชวนให้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ของไทยเปิดช่องทางบริการด้านการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม ซึ่งในปี พ.ศ.2540 ธนาคารศรีนคร เปิดให้บริการตามหลักดังกล่าว และตามมาด้วยธนาคารออมสิน ในปี พ.ศ.2541 รวมทั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ก็ได้จัดตั้งกองทุนธนาคารอิสลามขึ้น และในปี พ.ศ.2545 ธนาคารกรุงไทย ก็ได้เปิดให้บริการเช่นกัน

หลังจากที่พระราชบัญญัติธนาคารอิสลามเกิดขึ้นใน ปี พ.ศ.2545 ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจึงได้ถูกจัดตั้งขึ้นตั้งแต่วันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ.2545 เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFI) ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง และมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจให้บริการทางการเงินตามหลักการศาสนาอิสลาม และให้บริการแก่คนไทยทุกคน โดยไม่จำกัดศาสนา มีคณะที่ปรึกษาด้านศาสนาให้คำปรึกษาและดูแลให้การดำเนินการเป็นไปตามหลักการศาสนา โดยยึดหลักการที่สำคัญคือ ธนาคารไม่ดำเนินธุรกรรมที่เกี่ยวกับดอกเบี้ย ธนาคารไม่สนับสนุนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเก็งกำไร การผูกขาด การผิดศีลธรรม และอบายมุข มุ่งเน้นการดำเนินงานที่ชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2553)

ตารางที่ 1.1 โครงสร้างผู้ถือหุ้น ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น(ล้านหุ้น)	สัดส่วนการถือหุ้น
กระทรวงการคลัง	4,212.54	48.54%
ธนาคารออมสิน	3,455.21	39.81%
ธนาคารกรุงไทย	853.09	9.83%
ผู้ถือหุ้นอื่นๆ	157.71	1.82%

จาก ตารางที่ 1.1 เป็นข้อมูลโครงสร้างผู้ถือหุ้น ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เนื่องจากในปี 2550 คณะรัฐมนตรีเห็นชอบให้ธนาคารอิสลามเพิ่มทุน ปัจจุบันธนาคารมีทุนเรือนหุ้น 86,785.8 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลังมีสัดส่วนการถือหุ้นหลังเพิ่มทุนในอัตราร้อยละ 48.54 ธนาคารออมสินร้อยละ 39.88 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 9.83 ทำให้สัดส่วนการถือหุ้นภายหลังการเพิ่มทุนของภาครัฐเกินกว่าร้อยละ 50 ของทุนจดทะเบียน ส่งผลให้ธนาคารอิสลามมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจตามพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2550

นโยบายการทำธุรกิจของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย หลักการในการทำธุรกิจของธนาคารแบ่งออกเป็น 2 หลักการใหญ่ๆ คือ

หลักการที่ 1 ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักชะรีอะฮ์อย่างเคร่งครัด ห้ามเข้าไปเกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย (Riba) และความไม่แน่นอนหรือความผันผวน (Qharar) ห้ามเข้าไปเกี่ยวข้องกับธุรกรรมหรือบริการที่ขัดต่อหลักชารีอะฮ์ (Haram business, Haram Products & Services)

หลักการที่ 2 เน้นการสร้างกำไรแบบมีคุณธรรม (Profitability with Ethics) มีความปลอดภัยในการทำธุรกิจ (Safety) มีสภาพคล่องที่ดี (Liquidity)

ชะรีอะฮ์ หมายถึง ข้อกำหนดต่างๆ ซึ่งอัลเลาะห์ (พระผู้เป็นเจ้า) บัญญัติให้มนุษย์ปฏิบัติตามในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในทุกๆ ด้าน ทั้งความเชื่อ การกระทำ และจริยธรรมของมนุษย์ ทั้งนี้ ข้อกำหนดต่างๆ ได้มาจากแหล่งอ้างอิงสำคัญ 4 แหล่ง คือ

1. คัมภีร์อัลกุรอาน
2. คำสอนของศาสดา (ฮะดีษหรือซุนนะฮ์)
3. ความเห็นเป็นเอกฉันท์ของนักวิชาการ (อิญมาอ์)
4. การเทียบเคียงสิ่งที่ไม่มียุติฐานกับสิ่งที่มีหลักฐาน อันเนื่องมาจากการมีสาเหตุที่เหมือนกัน (กียาส)

ชะรีอะฮ์ สำหรับธุรกรรมของธนาคารอิสลาม อาจหมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ มาตรฐาน และแนวทางปฏิบัติของศาสนาอิสลามที่บังคับใช้กับธุรกรรมทางการเงิน การให้บริการของธนาคาร

ปรัชญาของธนาคารอิสลามได้มาจากหลักชะรีอะฮ์ ห้ามมิให้ยุ่งเกี่ยวกับสิ่งต้องห้าม 4 ประการ ดังนี้

1. ธุรกรรมที่มีริบา (ดอกเบี้ย)
2. ธุรกรรมที่มีมอริออร์ (ความคลุมเครือ ความไม่แน่นอน ความผันผวน การหลอกลวง การปิดบังซ่อนเร้น)
3. ธุรกรรมการพนัน การเสี่ยงโชค

4. ธุรกรรมที่มีสิ่งหะรอม (ต้องห้าม) ตามหลักศาสนา เช่น เนื้อสุกร สุรา สิ่งเสพติด สิ่งลามก การผูกขาดทางการค้า ฯลฯ

ตารางที่ 1.2 ความแตกต่างระหว่างธนาคารอิสลาม กับ ธนาคารพาณิชย์

Islamic Bank	Conventional Bank
- ใช้หลักการซื้อ/ขาย หรือ หลักการค้า - สินค้าและบริการคือสินค้าที่ขาย - กำไรจากการค้าและบริการ คือ รายได้ - ราคาขายเมื่อตกลงแล้วเปลี่ยนแปลงไม่ได้ - กำไรถูกราคาขายถูกกำหนดจำนวนชัดเจน - กรณีนี้มีปัญหาใช้หลักคุณธรรม - ค่าปรับเข้าบัญชีการกุศล	- ใช้หลักการกู้ยืมเงิน - เงิน (Money) คือ สินค้า - ดอกเบี้ย คือ รายได้ - ไม่มีราคาขาย - ดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา - กรณีปัญหาใช้เบี้ยปรับสูงสุด - ค่าปรับเป็นรายได้

ที่มา : ชะรีอะฮ์ ฉบับกระเป๋ ฝ่ายชะลืออะฮ์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

จากตารางที่ 1.2 ความแตกต่างระหว่างธนาคารอิสลาม กับ ธนาคารพาณิชย์ เห็นได้ว่าธนาคารอิสลามมีความแตกต่างกับธนาคารพาณิชย์อื่น ทั้งในด้านหลักการ ผลลัพธ์ ผลกำไร ธนาคารอิสลามเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจไม่ผูกพันกับดอกเบี้ย โดยทางเงินฝาก ธนาคารอิสลามรับเงินฝากจากลูกค้าในรูปแบบของการฝากเพื่อร่วมลงทุน ซึ่งมีข้อตกลงในการแบ่งปันผลกำไรที่หาได้ร่วมกัน ทางด้านสินเชื่อ เมื่อลูกค้าไม่มีเงินสดแต่ต้องการซื้อสินค้า ธนาคารจึงไปจัดหาสินค้านั้นมาแล้วขายต่อให้กับลูกค้าในราคาบวกกำไร โดยให้ผ่อนชำระเป็นงวดๆ ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ทั่วไปรับเงินฝากจากลูกค้าโดยการให้ดอกเบี้ยและปล่อยเงินกู้ให้ลูกค้าโดยคิดดอกเบี้ย ซึ่งเป็นการดำเนินธุรกิจที่ขัดต่อบทบัญญัติของศาสนาอิสลามที่ห้ามมิให้ยุ่งเกี่ยวกับดอกเบี้ย ดังบทบัญญัติที่ว่า “และพระองค์อัลลอฮ์ (ซ.บ.) ทรงอนุมัติการค้า แต่ทรงห้ามสิ่งที่เป็นriba (ดอกเบี้ย)” (อัลกุรอาน บทที่ 2 โองการที่ 275)

ตารางที่ 1.3 ความแตกต่างระหว่างกำไรกับดอกเบี้ย

กำไร	ดอกเบี้ย
1. กำไร คือ ผลตอบแทนจากต้นทุนในการทำ การค้า (สัญญาซื้อขาย) และการลงทุน (สัญญา ร่วมลงทุน)	1. ดอกเบี้ย คือ ดอกผลที่เกิดจากการให้กู้ (สัญญาเงินกู้)
2. กำไร จะเกิดขึ้นต่อเมื่อมีการทำการค้าหรือ การลงทุนเสร็จสิ้นและมีผลออกเย ซึ่งผู้ทำ การค้า/การลงทุน ต้องแบกรับความเสี่ยงจาก การดำเนินธุรกิจว่าจะมีผลกำไรหรือขาดทุน หลังเสร็จสิ้นการทำงาน	2. ดอกเบี้ยสามารถกำหนดล่วงหน้า โดยผู้ให้กู้ ไม่ต้องแบกรับความเสี่ยงจากผลลัพธ์ที่ผู้กู้ นำ เงินไปลงทุน ซึ่งอาจมีทั้งได้กำไร หรือขาดทุนก็ ตาม
3. กำไร เป็นผลลัพธ์จากการประกอบการ ซึ่ง อาจมีต้นทุนเป็นตัวเงิน เช่น นำเงินไปซื้อของ มาขายต่อหรือสิ่งอื่น เช่น การลงมือผลิตสินค้า ดังนั้นเงินจึงเป็นเพียงสื่อกลางการแลกเปลี่ยน หรือตัววัดมูลค่า ไม่ใช่สินค้ามีค่าด้วยตัวของ มันเอง เงินจะมีค่านำไปแลกเปลี่ยนสินค้า หรือบริการ	3. ดอกเบี้ยถูกกำหนดบนเงินต้นที่ให้ผู้กู้จึงทำให้ “เงิน” เสมือนสินค้าในการแลกเปลี่ยน โดยผู้ให้ กู้ให้เงินต้นในปัจจุบัน เพื่อแลกเปลี่ยนกับเงิน ต้นรวมดอกเบี้ยที่ผู้กู้ต้องส่งมอบในอนาคต (เงินมีมูลค่าในตัวของมันเองเป็นสินค้าและไม่มี ใช่อื่อในการแลกเปลี่ยนเท่านั้น)

ที่มา : ชะรีอะฮ์ ฉบับกระเป๋ ฝ่ายชะลีอะฮ์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ธนาคารใช้หลักการซื้อ/ขาย หรือ หลักการค้า ในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากข้อกำหนด พื้นฐานของการค้าขายต้องไม่เกี่ยวข้องกับ ดอกเบี้ย (Riba) ซึ่งสอดคล้องกับหลักศาสนาอิสลาม ทำให้ผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม หรือชาวมุสลิม มีช่องทางในการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็น การฝากเงิน และการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร เป็นต้น โดยไม่ขัดต่อหลักศาสนา

หลักเกณฑ์ในการรับฝากเงินของธนาคารอิสลาม เงินฝากที่ธนาคารอิสลามรับฝากจากลูกค้า นั้น อยู่ภายใต้สัญญาร่วมลงทุนตามหลักมูฎออะบะฮ์ ซึ่งผลตอบแทนที่จะจ่ายให้นั้น กำหนดมาจาก ผลกำไรที่ธนาคารบริหารเงินฝากของลูกค้าจนได้รับผลกำไร ต่างจากเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ที่ ใช้สัญญาการกู้ยืมที่กำหนดผลตอบแทนจากต้นเงินเป็นดอกเบี้ย ทั้งนี้ตามหลักชะรีอะฮ์แล้ว ข้อตกลงการแบ่งปันผลกำไรจากการลงทุนร่วมระหว่างธนาคารกับลูกค้าเป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้

“ผลตอบแทน” คือ คำที่ใช้เรียกเงินปันผลการลงทุน ลูกค้าผู้ฝากเงินเป็นผู้ให้เงินลงทุนแก่ธนาคารซึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้ประกอบการ เพื่อให้ธนาคารนำเงินลงทุนดังกล่าวไปลงทุนตามหลักศาสนา ทั้งสองฝ่ายจะมีข้อตกลงการแบ่งปันผลกำไรตามสัดส่วนที่เห็นชอบร่วมกัน เช่น กรณีกำหนดสัดส่วนผลตอบแทนเท่ากับ 30:70 (ผู้ฝาก:ธนาคาร) หากการค้ามีกำไร 100 บาท ผู้ฝากจะได้รับเงิน 30 บาท ส่วนธนาคารจะได้รับ 70 บาท เป็นต้น กรณีขาดทุน ผู้ให้เงินลงทุนต้องยอมรับ การขาดทุนในส่วน of เงินทุน ขณะที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบในส่วนของการบริหารจัดการ ซึ่งได้แก่ความรู้ความสามารถ แรงกาย และการอุทิศเวลาในการทำงานที่ไม่ได้รับค่าตอบแทน

อนึ่ง โอกาสที่จะเกิดการขาดทุนจากการบริหารเงินทุนของธนาคารเป็นไปได้ยาก เนื่องจากธนาคารเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความสามารถในการบริหารเงินทุนของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งธนาคารอิสลามเป็นสถาบันรัฐวิสาหกิจ เงินรับฝากที่ได้รับการกำกับจากระทรวงการคลังแบบเต็มจำนวนอีกด้วย

หลักเกณฑ์ในการปล่อยสินเชื่อของธนาคารอิสลาม ธนาคารอิสลามมิได้ให้สินเชื่อแก่ลูกค้าด้วยการปล่อยเงินกู้ แต่ธนาคารจะให้สินเชื่อในลักษณะของการซื้อมาขายไป หรือซื้อขายสินทรัพย์เป็นหลัก โดยธนาคารจะพิจารณาจากความต้องการของลูกค้า เช่น ถ้าลูกค้าต้องการมีบ้าน วิธีการให้สินเชื่อของธนาคาร คือ ธนาคารจะซื้อบ้านตามที่ต้องการของลูกค้า จากนั้นก็จะขายบ้านดังกล่าวให้แก่ลูกค้าโดยบวกกำไรแต่ให้ผ่อนส่งได้ ซึ่งเหมือนกับการทำการค้าทั่วไปที่ต้องการผลกำไรเป็นส่วนตอบแทน

ในกรณีลูกค้าต้องการเงินทุนหมุนเวียน และเงินสดไว้ใช้ในยามจำเป็น เช่น ลูกค้าต้องการเงิน 10,000 บาท วิธีการให้สินเชื่อของธนาคารก็จะเป็นการจัดหาทรัพย์สิน มูลค่า 10,000 บาท โดยการบวกกำไร และให้ลูกค้าผ่อนชำระเป็นงวดๆ สมมติที่ราคา 12,000 บาท เงื่อนไขการผ่อนชำระเดือนละ 1,000 บาท ในเวลา 1 ปี หลังจากทำข้อตกลงครั้งแรกเสร็จ ธนาคารก็จะเสนอซื้อทรัพย์สินดังกล่าวกลับคืนจากลูกค้าในราคา 10,000 บาท ชำระเงินสด ซึ่งจะทำให้ลูกค้าได้เงินสดกลับไปเพื่อนำไปใช้ตามความจำเป็น การทำธุรกรรมด้วยวิธีนี้ ธนาคารเรียกรูปแบบของการซื้อขายทั้ง 2 ครั้ง (ขายและซื้อคืน) ว่า “บัยอ์ อัลอีนะฮ์”

ถ้าลูกค้าต้องการก่อสร้าง ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ธนาคารจะดำเนินการว่าจ้างให้มีการก่อสร้าง ซ่อมแซม หรือต่อเติมบ้านให้ลูกค้า และให้ลูกค้าผ่อนชำระค่าก่อสร้างให้กับธนาคาร (ธนาคารมีกำไรจากการเป็นตัวกลางในการทำสัญญาก่อสร้างภายใต้หลัก “อิสติศนาอ์”)

ดังนั้นธนาคารอิสลามให้สินเชื่อในลักษณะของการซื้อสินค้ามาบวกกำไร และขายต่อให้ลูกค้าผ่อนส่ง ต่างจากการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้สัญญาเงินกู้เป็นหลัก

ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นธนาคารทางเลือก (Alternative Banking) ของประชาชนอย่างเต็มรูปแบบ โดยมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทั้งด้านสินเชื่อและเงินฝาก ที่มีความหลากหลายสอดคล้องตามลักษณะริเออร์ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม การเพิ่มจำนวนสาขา และตู้กดเงินสดอัตโนมัติไปยังพื้นที่ต่างๆทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น รวมถึงได้มีการพัฒนาระบบงานโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า และรองรับกับปริมาณธุรกรรมที่เพิ่มมากขึ้น (บันทึก โสตถิพลาฤทธิ์, 2553)

ตารางที่ 1.4 ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (หน่วย:ล้านบาท)

รายการ	ปี 2549	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2553
สินทรัพย์รวม	8,774	16,786	23,835	45,343	98,557
หนี้สินรวม	8,608	13,613	20,752	41,819	87,428
ส่วนของผู้ถือหุ้น	166	3,173	3,081	3,524	11,129
สินเชื่อรวม	6,903	11,007	16,727	38,057	86,098
เงินฝาก	8,215	12,963	19,898	40,759	86,228
รายได้รวม	407	732	926	1,766	4,547
กำไร/(ขาดทุน)สุทธิ	(270)	(286)	2	355	1,250

ที่มา : รายงานประจำปี 2553 ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

จาก ตารางที่ 1.4 แสดงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เห็นได้ว่าธนาคารมีผลการดำเนินงานที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2553 ธนาคารได้มีการปรับดำเนินการธุรกิจให้เป็นไปในเชิงรุก เพื่อเจาะตลาดกลุ่มลูกค้าขนาดกลาง ขนาดเล็ก และรายย่อยมากขึ้น ส่งผลให้ธนาคารมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยในปี 2553 ธนาคารมีผลกำไรสุทธิ 1,250 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 845 ล้านบาท หรือร้อยละ 252.1 จาก 355 ล้านบาท ในปี 2552 ขณะที่ยอดเงินฝากอยู่ที่ 86,228 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 45,469 ล้านบาท หรือร้อยละ 111.5 จาก 40,759 ล้านบาท ในปี 2552 ทำให้ปี 2553 มีสินทรัพย์รวมอยู่ที่ 98,557 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 53,016 ล้านบาท หรือร้อยละ 117.3 จาก 45,343 ล้านบาท ในปี 2552 (ธีรศักดิ์ สุวรรณยศ, 2553)

ที่ผ่านมาธนาคารอิสลามมีสาขาเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่เพียงแห่งเดียว คือ สาขาเชียงใหม่ โดยได้เปิดสาขาเพิ่มในปี 2553 จำนวน 2 สาขา ได้แก่ สาขานนช้างเผือกเชียงใหม่ และสาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ในปี 2554 เปิดเพิ่มอีก 2 สาขา ได้แก่ สาขาหางดงเชียงใหม่ และ

สาขาสาขาข่อยเชียงใหม่ รวมในมีสาขาของธนาคารในจังหวัดเชียงใหม่ 5 สาขา ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ณ สิ้นปี 2554 มีสินเชื่รวม 3,296 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 1,804 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 120.9 และมียอดเงินฝาก 2,776 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 825 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 42.2 ดังตารางที่ 1.5

ตารางที่ 1.5 ผลการดำเนินงานปี 2553-2554 ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่

รายการ (หน่วย:ล้านบาท)	ปี 2553	ปี 2554
สินเชื่รวม	1,492	3,296
เงินฝาก	1,951	2,776

ที่มา : รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปี 2554 ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

นับจากปี 2552 ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีสาขาให้บริการลูกค้า จำนวน 28 สาขา ปัจจุบันมีสาขา 100 แห่งครอบคลุมทุกภูมิภาค การเพิ่มขึ้นของสาขาธนาคารส่งผลให้ธนาคารเปิดรับสมัครและคัดหาบุคลากรเข้ามาในธนาคารมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอที่จะรองรับการเปิดสาขาและเพียงพอให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร ส่งผลให้มีผู้ที่สนใจเข้ามาสมัครเป็นพนักงานของธนาคารมากขึ้น ส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมาจากธนาคารพาณิชย์อื่น เห็นได้ว่า 5 ปีที่ผ่านมาทางธนาคารมีจำนวนพนักงานเพิ่มมากขึ้นทุกๆ ปี ณ สิ้นปี 2554 มีจำนวนพนักงานกว่า 2,400 คน ดังตารางที่ 1.6

ตารางที่ 1.6 ข้อมูลจำนวนพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ ปี 2550 – ปี 2554

พนักงานธนาคาร (คน)	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554
รวมทั้งประเทศ	370	447	774	1,375	2,400
เฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่	11	11	11	11	75

ที่มา : ฝ่ายสารสนเทศ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ธนาคารอิสลามเป็นธนาคารที่แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์อื่น จึงทำให้ระเบียนในการทำงานและการอยู่ร่วมกันในองค์กรให้ความสำคัญกับการทำงานที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และนโยบายของธนาคาร รวมถึงการประพฤติตัวให้เป็นไปตามหลักศาสนา เนื่องจากพนักงานถือเป็นภาพลักษณ์ของธนาคารที่ชัดเจนที่สุด การที่ธนาคารจะพัฒนาตนเองให้แข่งขันกับธนาคารพาณิชย์

อื่น ตัวแปรที่สำคัญประการหนึ่งที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพ นั่นคือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการดำเนินงานทุกประเภท

จุดมุ่งหมายของหน่วยงานทุกแห่งก็คือ การให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ทำงานในองค์กรเต็มที่และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรให้มากที่สุด โดยมีความเชื่อว่า การจะให้บรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว นั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน หากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานแล้วจะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มสามารถของบุคลากร ทั้งด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่องค์กรจะต้องรักษาไว้ให้ดีที่สุด หากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพของงานก็จะอยู่ในระดับที่ต่ำ ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ก็ไร้ความหมาย เกิดเป็นผลเสียต่อองค์กรได้

ธนาคารอิสลาม มีความแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ทั้งในด้านหลักการดำเนินธุรกิจ นโยบายการทำงาน รวมถึงการปฏิบัติตนและการอยู่ร่วมในองค์กร ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเฉลี่ย รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับผู้บริหารทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานในสังกัด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานของธนาคารให้ประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงเป็นข้อมูลและแนวทางในการพิจารณาประกอบการตัดสินใจ สำหรับผู้ที่สนใจเข้ามาทำงานในธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่
- (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่
- (3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับผู้บริหาร ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานในสังกัด และนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานของธนาคารให้

ประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงเป็นข้อมูลและแนวทางในการพิจารณาประกอบการตัดสินใจ สำหรับผู้ที่สนใจเข้ามาทำงานในธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของเนื้อหาการวิจัยนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในด้านรายได้และค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการของพนักงาน ด้านการจูงใจในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงาน โดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2555

1.5 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจในการให้บริการ การจัดสวัสดิการ ซึ่งความพึงพอใจได้รับจาก รายได้และค่าตอบแทน สวัสดิการของพนักงาน การจูงใจในการทำงาน การปฏิบัติงานตามหลักศาสนา

พนักงาน หมายถึง พนักงานทุกระดับชั้น รวมถึง ผู้บริหาร ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย