บทที่ 6

วิเคราะห์ผลการศึกษา

6.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 : การดำเนินการของธนาคารอิสลามและรูปแบบในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย

6.1.1 การดำเนินการของธนาคารอิสลาม

จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิและปฐมภูมิพบว่า

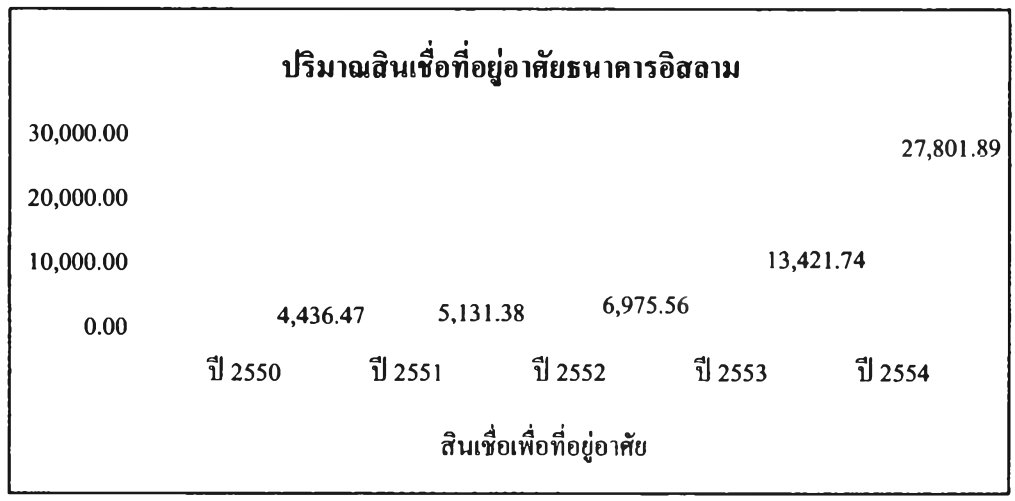
1) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีการดำเนินการในรูปแบบรัฐวิสาหกิจ มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่อยู่ที่ 48.5% และธนาคารออมสินอยู่ที่ 39.8% จากจุดประสงค์ ของธนาคารอิสลามในระยะแรกที่มุ่งเน้นเพื่อลูกค้าชาวไทยมุสลิม ปัจจุบันธนาคารอิสลามแห่งประเทศ ไทยได้มีการขยายกลุ่มลูกค้าไปยังประชาชนทั่วไปที่นับถือศาสนาอื่นๆ โดยธนาคารมีแนวคิดที่ว่า บริการตามแนวทางอิสลามสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนทั่วไปได้ ไม่จำกัดให้อยู่เพียงในระบบ ธนาคารกระแสหลักซึ่งอิงกับระบบดอกเบี้ย ธนาคารจึงมุ่งเน้นการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทั่วไปทุกศาสนา เพื่อเป็นธนาคารที่แตกต่างและถือเป็นทางเลือกใหม่ให้กับทุกคนไม่จำกัดเชื้อชาติและศาสนา

2) ธนาคารอิสลามมีโครงสร้างเงินทุนมาจากส่วนผู้ถือหุ้นและจากการประกอบการซึ่งมาจากเงินฝากของลูกค้า โดยตามหลักการของศาสนาเงินฝากจะถูกนำมาลงทุนต่อ เมื่อได้ผลกำไรก็จะนำมาแบ่งจ่ายเป็นผลตอบแทนทางกำไรให้ผู้ฝากแล้วแต่ที่ตกลงกันไว้ ซึ่งจะเห็นได้ว่ารูปแบบเงินฝากของธนาคารอิสลามจะมีหลายแบบให้เลือกและบางแบบจะไม่ได้กำหนดผลตอบแทนเอาไว้ ทั้งนี้ขึ้นกับตัวธนาคาร หากมีการทำกำไรได้จะแบ่งให้ผู้ฝาก หากขาดทุนถึงแม้จะไม่มีการแบ่งผลกำไรแต่เงินฝากของผู้ฝากจะยังคงอยู่เท่าเดิม เงินฝากจากประชาชนเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญในการดำเนินงานของธนาคารโดยคิดเป็น 90% ของเงินทุนทั้งหมดของธนาคาร ในขณะที่ทุนจากผู้ถือหุ้นซึ่งกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ มีอยู่ 10% ของเงินทุนทั้งหมด

3) ธนาคารอิสลามมีปริมาณการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยเพิ่มขึ้นตลอดมา จากการศึกษาย้อนหลังไป 5 ปีนับตั้งแต่ ปี 2550 จนถึงปัจจุบันปี 2555 พบว่าการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับรายย่อยหรือที่อยู่อาศัยรายบุคคลมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

แผนภูมิที่ 6.1 ปริมาณสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอิสลาม

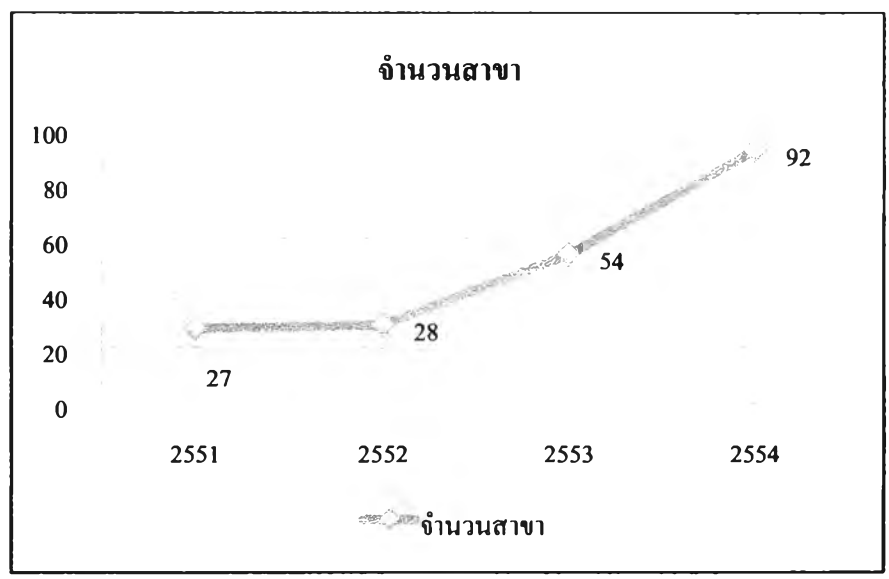
(หน่วย : ล้านบาท)



จากแผนภูมิที่ 6.1 ปี 2551 มีการให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นจากปี 2550 ร้อยละ 15.66 ในปี 2552 มีการให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นจากปี 2551 ร้อยละ 35.94 ในปี 2553 มีการให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นจากปี 2552 ร้อยละ 92.41 และในปี 2554 มีการให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นจากปี 2553 ร้อยละ 107.14 แสดงถึงศักยภาพในด้านการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่เพิ่มมากขึ้นหลังจากมีการเปลี่ยนรูปแบบวิธีการคิดคำนวณสินเชื่อที่อยู่อาศัย

4) การขยายสาขาของธนาคารอิสลามเพื่อเข้าถึงประชาชน และเพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการของประชาชน

แผนภูมิที่ 6.2 จำนวนสาขาของธนาคารอิสลาม



จากการสัมภาษณ์ลูกค้าของธนาคารหลายรายพบว่าสาขาของธนาคารมีส่วนอย่างมากในการทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเนื่องจากลูกค้าบางรายรู้จักธนาคารอิสลามจากการเห็นสาขาของธนาคารในที่ต่างๆ บางรายอยู่ใกล้สาขาของธนาคารอิสลามจึงลองเข้ามาถามถึงบริการของธนาคาร ในขณะที่บางรายให้ข้อเสนอแนะว่าสาขาของธนาคารอิสลามที่อยู่ใกล้บ้านของตนไม่มี ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเข้าไปติดต่อหรือชำระเงินงวด

5) ขั้นตอนการดำเนินงานด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย 1.ลูกค้าเข้ามาติดต่อธนาคารที่สาขาของธนาคาร 2.สาขารวบรวมเอกสารให้ครบถ้วนแล้วส่งไป ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อที่สำนักงานใหญ่ 3.ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อพิจารณาความสามารถในการผ่อนชำระ และภาระหนี้ของผู้กู้ โดยดูจากระดับรายได้ ประวัติที่ผ่านมา อาชีพงาน ความมั่นคงของงาน credit bureau และตรวจสอบ ความถูกต้องของเอกสารเพื่อป้องกันเอกสารปลอม โดยทั้งหมดจะคำนวณเป็น scoring แล้วฝ่ายวิเคราะห์จะส่งไปยังธนาคารสาขาว่าอนุมัติหรือไม่อนุมัติ 4.สาขามีหน้าที่ติดต่อบอกกับลูกค้าว่าผลอนุมัติหรือ ไม่อนุมัติ 5.เมื่ออนุมัติสินเชื่อแล้วสาขาจะทำหน้าที่ส่งเรื่องไปยังฝ่ายพิธีการสินเชื่อเพื่อร่างสัญญาขึ้นมา 6.ธนาคารสาขาจะนัดวันกับลูกค้าเพื่อทำสัญญา โดยการทำสัญญาต้องทำที่ธนาคารเท่านั้นและต้องมีพยานในการทำสัญญาอย่างน้อย 2 คน

6) รูปแบบอัตรากำไรคงที่แบบพิเศษในสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม ถูกพัฒนาขึ้นจากรูปแบบอัตรากำไรแบบคงที่แต่เดิมของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งการใช้อัตรากำไรแบบคงที่กับสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่มีระยะเวลานานจะเกิดความเสี่ยงสูง เนื่องจากที่ระยะเวลายาวนานอัตรากำไรจะมีความผันผวนสูง ยากที่จะคาดเดา แต่ธนาคารอิสลามสามารถ กำจัดความเสี่ยงดังกล่าวโดยปล่อยให้อัตรากำไรอ้างอิง SPRL ลอยตัว ซึ่งทำให้ระบบนี้มีความคล้ายคลึงกับอัตราดอกเบี้ยลอยตัวของธนาคารพาณิชย์ และทำให้ธนาคารอิสลามสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นได้

6.1.2 รูปแบบด้านการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายบุคคลของธนาคารอิสลาม

1) จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และศึกษาข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์พบว่า ธนาคารอิสลามแต่เดิมมีจุดประสงค์การก่อตั้งเพื่อชาวไทยมุสลิมเป็นลูกค้าหลัก ปัจจุบันจากการเก็บแบบสัมภาษณ์พบว่ามีลูกค้าชาวพุทธเพิ่มมากขึ้น โดยมีสัดส่วนประมาณชาวมุสลิมต่อชาวพุทธอยู่ที่ 60 ต่อ 40 ตามลำดับแสดงถึงการให้ความสนใจในตัวธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยของประชาชนศาสนาอื่นๆที่เพิ่มมากขึ้น

2) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามเป็นแบบสัญญาซื้อขาย ใช้หลักการขาย บัยอ์ บิษามาน อาญิล (BAI' BITHAMAN AJIL) ธนาคารจะซื้อทรัพย์สินที่ลูกค้าต้องการในราคาซื้อ และธนาคารจะขายทรัพย์สิน ให้ลูกค้าในราคาขายที่ธนาคารได้รวมกำไรที่ธนาคารต้องการไว้ด้วยวิธีการผ่อนชำระโดยที่ลูกค้าจะผ่อนชำระเป็นงวดๆ

3) การวิเคราะห์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ณ ปีพ.ศ. 2555 พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้โดยดูจาก ระดับรายได้ ประวัติที่ผ่านมา อายุงาน ความมั่นคงของงาน credit bureau และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร เพื่อป้องกันเอกสารปลอม การพิจารณาภาระหนี้ของบุคคล พิจารณาเป็นกรณีได้ดังนี้ กรณีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท พิจารณาภาระหนี้ที่ 40% ของรายได้หลังหักภาระหนี้อื่นแล้ว หมายความว่าผู้กู้จะสามารถกู้ได้ต่อเมื่อภาระการผ่อนชำระต่อเดือนต้องไม่เกิน 40% ของรายได้ผู้กู้ หากผู้กู้มีรายได้ 25,001-50,000 บาทต่อเดือน จะพิจารณาภาระหนี้ที่ 50% ของรายได้หลังหักภาระหนี้อื่นแล้ว และหากมีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทเป็นต้นไป จะพิจารณาภาระหนี้ที่ 60% ของรายได้หลังหักภาระหนี้อื่นแล้ว ซึ่งเป็นเกณฑ์การให้สินเชื่อที่อยู่ในระดับปานกลางถึงง่ายในตลาดการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เนื่องจากตามปกติหลักความสามารถในการชำระหนี้ สัดส่วนเงินงวดต่อรายได้สุทธิเฉลี่ยที่ไม่เกิน 33% ของรายได้[1] ในกรณีที่ผู้กู้ต้องการขอกู้เงินเพื่อไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น ผู้กู้ต้องมีประวัติการชำระหนี้ดีมาแล้วอย่างน้อย 12 งวด แต่ในบางช่วงโปรโมชั่นของธนาคารอาจยืดหยุ่นผลเครดิตบูโรได้ การพิจารณาอายุงาน กรณีมีเงินเดือนประจำแน่นอนกับบริษัทหรือหน่วยงานที่ทำอยู่ไม่ต่ำกว่า 1 ปี ถ้าเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวจะต้องมีหลักฐานในการทำธุรกิจนั้นๆมาอย่างน้อย 3 ปี

4) การคิดเงินงวดผ่อนชำระของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับรายย่อยของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ณ ปี 2554-2555 คิดตามอัตรากำไรที่ธนาคารประกาศไว้ครั้งล่าสุด เมื่อพิจารณาดูอัตรากำไรเช่นนี้เทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆอาจเป็นอัตราที่ค่อนข้างสูง แต่หากลองดูรูปแบบการให้ส่วนลดอัตรากำไร ในการผ่อนชำระของธนาคารอิสลาม แล้วจะพบว่าเมื่อมีการหักส่วนลดต่างๆแล้ว จะทำให้อัตรากำไรต่ำลง และการผ่อนชำระเงินงวดอยู่ในระดับต่ำ สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆได้

---

[1] ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์, **หลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อบ้าน** [ออนไลน์], 13 มีนาคม 2556. แหล่งที่มา http://www.reic.or.th/RealEstateForPeople/Topic-AdviceHomeLoan02.asp

5) อัตราค่าปรับกรณีการผิดนัดชำระหนี้ของธนาคารอิสลาม จะคิดจากเงินงวดผ่อนชำระในงวดนั้นๆ ซึ่งต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ที่จะคิดจากเงินต้นคงเหลือ ซึ่งค่าปรับของธนาคารอิสลามจะเสียน้อยกว่าธนาคารพาณิชย์ทั่วไป

6) อัตรากำไรอ้างอิง SPRL ของธนาคารอิสลามสูงกว่า อัตราดอกเบี้ย MLR ของธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ทำให้ผู้ที่ต้องการกู้เมื่อเห็นอัตรากำไรดังกล่าว เพียงคร่าวๆอาจเข้าใจผิดว่าเสียประโยชน์เมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์ แต่ธนาคารอิสลามมีการหักส่วนลดให้ เมื่อหักแล้วจะต่ำลงใกล้เคียงกับธนาคารพาณิชย์หรือต่ำกว่าในบางกรณี จึงทำให้ธนาคารอิสลามสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆในด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยได้ สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยย้อนหลัง 5 ปี ที่พบว่าปริมาณการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามมีการเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะปี 2553-2554 มีการเพิ่มเป็นจำนวนมาก

6.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม

6.2.1 ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามในกรณีชาวมุสลิม

1) ความเป็นที่รู้จักของธนาคารอิสลามด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จากการสัมภาษณ์ลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายบุคคลของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยพบว่า ชื่อเสียงของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นที่รู้จักดีในกลุ่มลูกค้าชาวมุสลิมทำให้เมื่อลูกค้าต้องการที่จะกู้ที่อยู่อาศัยโดยคำนึงถึงการถูกหลักศาสนาจะสนใจธนาคารอิสลามก่อนสถาบันการเงินอื่นๆ ลูกค้าจะได้รับคำแนะนำเชิญชวนมาอีกขั้นหนึ่ง ลูกค้าส่วนใหญ่รู้จักจากเพื่อน ญาติ หรือคนในชุมชน จากการบอกปากต่อปาก ซึ่งประสบการณ์จากบุคคลที่เคยใช้บริการมาก่อนเป็นผู้บอกต่อ เป็นปัจจัยที่มีน้ำหนักส่งผลในการตัดสินใจของกลุ่มลูกค้าชาวมุสลิมที่สำคัญ เนื่องจากชาวมุสลิมมีความเชื่อมั่นในตัวศาสนาและเชื่อว่าชาวมุสลิมด้วยกันต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งลักษณะดังกล่าวตรงกับทฤษฎีการตัดสินใจของ Kohler[2] ในเรื่อง คุณลักษณะของผู้ซื้อที่สามารถอธิบายการตัดสินใจข้างต้นของลูกค้าชาวมุสลิมได้

2) ปัจจัยด้านศาสนา เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ชาวมุสลิมตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อจากธนาคารอิสลาม โดยจากการสัมภาษณ์ ทำให้เข้าใจได้ว่าลูกค้าชาวมุสลิมกลุ่มนี้ มีความเคร่งครัดในการดำเนินการตามหลักศาสนาในระดับหนึ่ง บางรายตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม

---

[2] Kotler, P. Marketing management analysis, planning, implementation and control (9th ed.). (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1997) หน้า 48

โดยไม่มีการเปรียบเทียบกับที่สินเชื่อที่อยู่อาศัยสถาบันการเงินอื่นๆ ทั้งนี้เนื่องจากความเชื่อมั่นในหลักศาสนา เชื่อว่าชาวมุสลิมเหมือนกันย่อมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน[3] เชื่อในการดำเนินงานของคณะที่ปรึกษาชะรีอะฮ์ว่าจะทำให้การดำเนินงานของธนาคารอิสลามเป็นไปอย่างไม่ผิดหลักคำสอนของศาสนา ซึ่งสามารถอธิบายโดยทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจของรีดเดอร์ (Reader) ปัจจัยดึงดูดในเรื่องความเชื่อ

3) ปัจจัยด้านอัตราการผ่อนชำระต่ำใกล้เคียงกับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ทั่วไป เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งของลูกค้าในการนำมาพิจารณา ตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารอิสลาม โดยในกรณีลูกค้าชาวมุสลิม ปัจจัยด้านอัตราการผ่อนชำระของธนาคารหรือเงินงวดต่อเดือนที่เท่ากับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ทั่วไป ทำให้ไม่เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบกันในเรื่องอัตราการผ่อนเงินงวด แต่ช่วยทำให้ตัดสินใจด้วยเหตุผลอื่นอย่างเรื่องความถูกต้องทางศาสนาได้ง่ายขึ้น เป็นเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกรองมาจากความถูกต้องตามหลักศาสนา

4) ปัจจัยด้านรูปแบบอัตราการผ่อนชำระคงที่ เนื่องจากการทำสัญญาซื้อขายกับธนาคารจะทำการคำนวณเงินงวดการผ่อนชำระที่อัตรากำไร SPRL ณ วันทำสัญญา และจะไม่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดอายุสัญญา หรือจนกว่าจะชำระหมด เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญเท่าๆกับอัตราการผ่อนชำระที่ต่ำ เนื่องจากสามารถระบุในสัญญา ได้เลยว่ายอดเงินทั้งหมดที่ต้องชำระให้แก่ธนาคารเป็นจำนวนเท่าไหร่ ง่ายต่อการเข้าใจของลูกค้าและ ทำให้รู้สึกว่ามีความแน่นอน ยุติธรรม ซึ่งในส่วนของปัจจัยดังกล่าวนี้มีผลต่อการตัดสินใจ ของชาวมุสลิมอยู่มากเพราะทำให้เห็นได้ชัดเจนว่าไม่ผิดหลักทางศาสนา มีการอ้างอิงรายละเอียดหลัก ทางศาสนาอิสลามกำกับในสัญญา

5) ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าชาวมุสลิม จากการสัมภาษณ์มีลูกค้าบางรายได้ให้เหตุผลในการใช้บริการที่ธนาคารอิสลาม เนื่องจากขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารอื่นแล้วไม่ผ่าน จึงลองยื่นที่ธนาคารอิสลามดูเพราะเห็นว่าเป็นศาสนาเดียวกัน แล้วผลที่ได้คือผ่านการอนุมัติ ซึ่งในส่วนนี้พบว่าเนื่องจากเป็นธนาคารของรัฐบาลและเป็นธนาคารที่เกี่ยวข้องกับศาสนา จึงมีการผ่อนปรณในการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งตรงกับหลักการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของศาสนาอิสลาม ในขณะที่ลูกค้าบางรายได้สิทธิสวัสดิการจากหน่วยงานที่ธนาคารอิสลามมีโครงการอยู่ ทำให้ได้อัตรา

---

[3] สมาคมนักเรียนเก่าอาหรับ, มุสลิมเป็นพี่น้องกัน เปรียบประดุจเรือนร่างเดียวกัน [ออนไลน์], 20 กุมภาพันธ์ 2556. แหล่งที่มา http://www.islammore.com/main/content.php?page=sub&category=6&id=755

กำไรที่ต่ำและรูปแบบการผ่อนชำระที่ต่างจากลูกค้าทั่วไป นอกจากนี้ลูกค้าบางรายได้ให้เหตุผลในแง่ความเป็นรัฐวิสาหกิจของธนาคารอิสลามทำให้น่าเชื่อถือ

6.2.2 ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามในกรณีผู้นับถือศาสนาอื่น

1) ความเป็นที่รู้จักของธนาคารอิสลามด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยผู้ที่นับถือศาสนาอื่น ในที่นี้เป็นชาวพุทธ รู้จักธนาคารอิสลามด้วยตัวเอง ผ่านการเห็นสาขาของธนาคารตามสถานที่ต่างๆ ทำให้เกิดความสนใจ ตรงกับทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อของคอทเลอร์ ในเรื่องปัจจัยทางจิตวิทยา ทั้งนี้เนื่องจาก ศาสนาพุทธไม่มีข้อจำกัดเรื่องอัตราดอกเบี้ย สามารถใช้สถาบันการเงินประเภทใดก็ได้ ดังนั้นเมื่อ มีทางเลือกเพิ่มก็จะนำข้อเสนอของธนาคารไปเทียบกับสถาบันการเงินที่อื่นๆ ทั้งนี้ การแนะนำของเพื่อนหรือคนรู้จักที่เป็นชาวมุสลิมที่เคยใช้บริการของธนาคารอิสลามก็เป็นเหตุผลที่สำคัญ นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ของธนาคารเช่นจากการออกงานมหกรรมที่เกี่ยวข้อง การโฆษณาตามโทรทัศน์หรือป้ายประกาศโฆษณาของธนาคารก็เป็นอีกช่องทางที่ทำให้ประชาชนทั่วไปรู้จักธนาคารอิสลาม ตรงกับทฤษฎีการตัดสินใจของ Kohler ในเรื่องคุณลักษณะของผู้ซื้อ ซึ่งได้รับปัจจัยอิทธิพลมาจากการเรียนรู้ ในที่นี้เกิดจากการที่ลูกค้าเห็นข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารซ้ำๆ เช่นจากสาขาของธนาคารหรือโฆษณา

2) ปัจจัยด้านศาสนา เป็นปัจจัยที่ถึงแม้จะไม่ได้มีผลต่อชาวพุทธโดยตรง แต่เป็นปัจจัยที่มีผลในทางอ้อมจากการที่ชาวพุทธบางท่านได้รับข้อมูล และคำแนะนำในการใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยจากชาวมุสลิม ซึ่งลูกค้าบางรายทราบหลักการในเรื่องชาวมุสลิมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และหลักความยุติธรรมในเรื่องการไม่เอาเปรียบกัน ทำให้เชื่อว่าการขอสินเชื่อจากธนาคารอิสลามน่าจะขอได้ง่ายกว่าที่อื่นและมีความยุติธรรมมากกว่า แต่ทั้งนี้ปัจจัยด้านศาสนามีผลต่อการตัดสินใจของชาวพุทธน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจอื่นๆ ตรงกับทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อของคอทเลอร์ในเรื่องปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางจิตวิทยา

3) ปัจจัยด้านอัตราการผ่อนเงินงวดคงที่ โดยระยะเวลาการผ่อนชำระสามารถยืดหดได้โดยอัตโนมัติ แต่ทั้งนี้ธนาคารอิสลามจะไม่ยืดเวลาออกไปเนื่องจากตามสัญญามีการคิดอัตรากำไรคงที่ ณ ตอนทำสัญญาระบุว่ายอดเงินทั้งหมดที่ต้องชำระให้แก่ธนาคารเป็นจำนวนเท่าไหร่ และจำนวนกี่งวด โดยจะมีการหักส่วนลดอัตรากำไรให้แก่ลูกค้าในกรณีที่ SPRL ตามประกาศของธนาคารปรับลดลง แต่หากอัตรากำไรผันผวนปรับตัวสูงมากเกินอัตรากำไรที่ธนาคารอิสลามคิดไว้ ในตอนต้น ธนาคารจะยังคงตรึงอัตรากำไรที่ลูกค้าต้องชำระตามที่ระบุในสัญญา ดังนั้นงวดการผ่อนชำระจะไม่เพิ่มขึ้น

4) ปัจจัยด้านการผ่อนชำระที่ต่ำในระดับที่ใกล้เคียงกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ และต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์บางแห่ง เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจของผู้นับถือศาสนาอื่น เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้ มีทางเลือกในการใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยหลายทางเลือก การแข่งขันของสถาบันการเงินในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้ากลุ่มนี้ก็มีมาก การที่ธนาคารใหม่อย่างธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจะสามารถแข่งขันในปัจจัยด้านนี้ได้ควรพัฒนาให้ได้เปรียบธนาคารอื่นๆ หรืออย่างน้อยต้องเท่าๆ กับธนาคารอื่น

5) ปัจจัยด้านอัตรากำไรแบบคงที่พิเศษ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้นับถือศาสนาอื่นสนใจ เนื่องจากลูกค้าจะไม่ต้องเสี่ยงหากเกิดกรณีที่อัตรากำไร ผันผวนปรับตัวสูงมากเกินอัตรากำไรที่ธนาคารอิสลามคิดไว้ในตอนต้น โดยธนาคารจะยังคงตรึงอัตรากำไร เท่ากับตามที่ระบุในสัญญา เช่นระบุไว้ที่ 18% ต่อปี หากอัตรากำไรในตลาดมีการปรับตัวเป็น 19% ต่อปี ลูกค้าจะยังคงจ่ายอัตรากำไรที่ 18% เท่าเดิม

6) ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าชาวพุทธ จากการสัมภาษณ์มีลูกค้าบางรายได้ให้เหตุผลในการใช้บริการที่ธนาคารอิสลามว่าเป็นธนาคารใหม่ น่าจะขอสินเชื่อได้ง่ายกว่าธนาคารอื่นๆ ลูกค้าบางรายเคยติดประวัติค้างชำระแต่ชำระครบและปิดบัญชีแล้วจากธนาคารอื่นเมื่อลองขอที่นี่แล้วผ่านการอนุมัติจึงใช้บริการ ทั้งนี้ส่วนหนึ่งมาจากความเป็นธนาคารที่เกี่ยวข้องกับศาสนา ซึ่งมีหลักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และเป็นธนาคารใหม่ต้องการดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการ

6.2.3 วิเคราะพฤติกรรมการใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอิสลาม

1) อาชีพของลูกค้า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยทั้งชาวมุสลิมและผู้ที่นับถือศาสนาอื่น ซึ่งในที่นี้เป็นลูกค้าชาวพุทธทั้งหมด โดยส่วนมากประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน สามารถตีความได้ว่าบุคคลที่นิยมใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยมักเป็นกลุ่มคนที่มีรายได้ประจำต่อเดือนที่แน่นอน และเมื่อดูถึงการตัดสินใจซื้อของลูกค้าชาวมุสลิมกับลูกค้าชาวพุทธที่แตกต่างกันแล้ว ลูกค้าชาวพุทธซึ่งในที่นี้เป็นตัวแทนลูกค้าศาสนาอื่นๆ ใช้เหตุผลในเรื่องอัตราการผ่อนชำระที่ต่ำและเงินงวดคงที่ของธนาคารเป็นเหตุผลหลัก แสดงถึงลูกค้ากลุ่มนี้มีความต้องการสินเชื่อแบบที่สามารถประมาณการผ่อนชำระที่แน่นอน การที่สามารถระบุได้ว่าจะมีรายจ่ายต่อเดือนเท่าไหร่ทำให้บุคคลที่มีรายได้ประจำสามารถวางแผนการใช้จ่ายเงินได้อย่างสะดวก ลดความเสี่ยงในการผิดนัดชำระเงินได้

2) ระดับรายได้ของลูกค้า รายได้ของลูกค้าชาวมุสลิมที่ตอบแบบสัมภาษณ์ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 10,000-30,000 บาท ลูกค้าชาวพุทธที่สัมภาษณ์มีรายได้โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 20,000-40,000 บาท แสดงถึง

รายได้ระดับปานกลาง ซึ่งจากเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่พิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่ภาระหนี้เริ่มที่ 40% ของรายได้และตามเกณฑ์ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ทำให้ผู้ที่ต้องการขอสินเชื่อจากธนคารอิสลาม สามารถขอวงเงินสินเชื่อได้สูงขึ้น ซึ่งตรงกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่พบว่าลูกค้าบางรายให้เหตุผลว่าที่นี่ของ่ายกว่า ทั้งจากประสบการณ์ที่ลูกค้าเจอเองและจากคำบอกเล่าของบุคคลที่แนะนำลูกค้ามา ซึ่งการที่ผู้ขอสินเชื่อสามารถขอสินเชื่อในวงเงินที่สูงขึ้นได้แสดงถึงศักยภาพของบุคคลที่จะซื้อที่อยู่อาศัยที่เพิ่มตามไปด้วย ซึ่งจะเป็นปัจจัยสนับสนุนที่ดีแก่โครงการอสังหาริมทรัพย์ต่างๆ

3) รูปแบบที่อยู่อาศัยและระดับราคา จากผลการศึกษาพบว่าที่อยู่อาศัยที่ชาวมุสลิมและชาวพุทธเลือกซื้อ มีรูปแบบที่แตกต่างกันแต่ระดับราคาใกล้เคียงกัน โดยชาวมุสลิมที่มาใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามส่วนใหญ่เลือกซื้อ ที่อยู่อาศัยประเภททาวน์เฮาส์ ระดับราคา 1-2 ล้านบาท ในขณะที่ชาวพุทธที่มาใช้สินเชื่อกับธนาคารอิสลามเลือกซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว ในระดับราคา 1-3 ล้านบาทมากที่สุด ซึ่งเป็นข้อสังเกตุที่น่าทำการศึกษาต่อไปว่าเป็นเพราะสาเหตุใด

6.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาข้อจำกัดในการใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม

6.3.1 สาเหตุที่ชาวมุสลิมไม่เลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารอิสลาม

จากการสัมภาษณ์ชาวมุสลิมที่มีการซื้อหรือสร้างที่อยู่อาศัยในช่วงเวลาตั้งแต่ปี 2546-2556 ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ธนาคารอิสลามได้เปิดดำเนินการมา แต่ไม่เลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารอิสลาม พบว่า

1) ระดับรายได้ ชาวมุสลิมที่มีระดับรายได้สูง หากเป็นผู้ที่เคร่งตามหลักศาสนาเลือกที่จะใช้เงินเก็บในการซื้อที่อยู่อาศัย ในขณะที่ผู้ที่ไม่เคร่งหลักการของศาสนาจะเลือกใช้ธนาคาร พาณิชย์ทั่วไป ชาวมุสลิมที่มีระดับรายได้ปานกลาง 15,000-50,000 บาท ที่ไม่เคร่งศาสนาจะเลือกใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์อื่นๆ แต่ถ้าเป็นผู้ที่เคร่งศาสนาจะเลือกสร้างบ้านเองและใช้เงินเก็บ ของตนเอง ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยมากกว่าใช้เงินสด

2) ขาดความรู้ความเข้าใจในด้านหลักการคิดคำนวณเงินงวดของธนาคารอิสลาม หลักการทางการเงินอิสลาม ทำให้เกิดความไม่แน่ใจในการเข้ามาใช้บริการ ธนาคารควรจะมีวิธีการเผยแพร่ความรู้ให้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารอิสลามให้ทั่วถึง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดปัจจัยในการตัดสินใจของผู้บริโภค และจะทำให้ธนาคารได้ลูกค้าเพิ่มมากยิ่งขึ้น

3) หากมีการบริหารจัดการการเงินและวางแผนอย่างรอบคอบ จะไม่จำเป็นต้องใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินใดเลย เพราะเงินสดที่ใช้สร้างบ้านจะถูกเก็บออมให้เพียงพอกับมูลค่าโครงการสร้างบ้านที่วางแผนการเงินไว้ล่วงหน้าแล้ว ลูกค้าที่สามารถทำเช่นนี้ได้ต้องสร้างความมีระเบียบวินัยทางการเงินที่ดีขึ้นมาก่อนและเป็นบุคคลที่มีรายได้ประจำเพียงพอ สามารถควบคุมการใช้จ่ายแต่ละเดือนได้เอง

4) คนคุ้นเคยกับธนาคารพาณิชย์ระบบอัตราดอกเบี้ยมาโดยตลอด ทำให้ไม่อยากเรียนรู้ใหม่ธนาคารอิสลามยังใหม่ในตลาดธนาคาร ประชาชนจึงไม่อยากเปลี่ยนมาใช้ เพราะยังไม่รู้จักธนาคารดีพอ

5) เทคโนโลยีของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ มีความทันสมัยมากกว่า ทำให้ผู้ใช้บริการสะดวกสบายในการติดต่อและชำระค่างวดค่าบริการต่างๆ เนื่องจากธนาคารอิสลามยังใหม่ทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการของธนาคารยังไม่ดีพอที่จะแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ที่เปิดมานานแล้วหลายๆแห่งได้

6) ชาวมุสลิมไม่ต้องการที่จะเป็นหนี้ หากหลีกเลี่ยงได้จะไม่ใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัย

7) ชาวมุสลิมที่ไม่ใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม จากการสัมภาษณ์พบว่าส่วนใหญ่เลือกสร้างที่อยู่อาศัยเอง โดยที่อยู่อาศัยที่นิยมสร้างคือบ้านเดี่ยว ต่างจากการสัมภาษณ์ลูกค้าชาวมุสลิมของธนาคารอิสลามที่เลือกซื้อทาวน์เฮาส์จากโครงการ

6.3.2 ข้อจำกัดของธนาคารอิสลามที่ไม่เอื้ออำนวยในการขยายสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร

จากการเก็บข้อมูลทุติยภูมิและปฐมภูมิผ่านการสัมภาษณ์พบว่า

1) การดำเนินงานที่ล่าช้า จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทำให้ทราบว่ามีลูกค้าทั้งชาวพุทธ และมุสลิมประสบปัญหาการดำเนินงานอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ทั้งนี้จากการเก็บข้อมูลฝั่งธนาคารอิสลามทำให้ทราบถึงปัญหาว่าส่วนหนึ่งเกิดจากการที่ลูกค้าส่งข้อมูลแก่ธนาคารไม่ครบหรือมีเอกสารที่ธนาคารต้องการเรียกเพิ่ม ทำให้เอกสารที่ส่งไปถึงฝ่ายวิเคราะสินเชื่อแล้ว ต้องรอเอกสารใหม่ผ่านตามขั้นตอนมาประกอบการพิจารณาเพิ่มก่อนที่จะสามารถบอกได้ว่าอนุมัติหรือไม่

2) สาขาธนาคารมีจำนวนน้อย จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ธนาคารอิสลามได้มีการเพิ่มสาขาของธนาคารเพื่อแก้ปัญหาในส่วนนี้มาโดยตลอด ดูจากการเพิ่มขึ้นของธนาคารสาขาตั้งแต่ปี 2552 ที่เพิ่มเป็นเท่าตัวในปี 2553 และ 2554 จนถึงปัจจุบันมีทั้งสิ้น 106 สาขา แต่ทั้งนี้จำนวนสาขาของธนาคารอิสลามก็ยังมีน้อยกว่า ธนาคารอื่นอยู่มากสร้างความลำบากให้แก่ลูกค้าในการติดต่อใช้บริการและชำระเงินงวด

3) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการเงินอิสลามของธนาคาร จากการเก็บข้อมูล พบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีการให้ความรู้และข้อมูลแก่ลูกค้าที่มีความแตกต่าง ทำให้ลูกค้าเกิดการเข้าใจผิดได้และอาจส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร และพบว่าเจ้าหน้าที่ธนาคารอิสลามเป็นผู้ที่นับถือศาสนาอื่นที่ไม่ใช่อิสลามจำนวนมาก

4) ลูกค้าธนาคารอิสลามบางรายยังคงเข้าใจผิดในเรื่องอัตรากำไรของธนาคาร เนื่องจากลูกค้าบางรายคิดว่าธนาคารอิสลามใช้อัตรากำไรคงที่แบบ fixed rate ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากรูปแบบอัตรากำไรคงที่พิเศษของธนาคารอิสลาม และรูปแบบเงินงวดคงที่ ซึ่งถึงแม้จะใช้ชื่อเรียกว่าอัตรากำไรคงที่ แต่มีการปรับอัตรากำไรอ้างอิงขึ้นลงตามประกาศของธนาคารได้ ธนาคารควรให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องการคิดคำนวณแบบนี้โดยละเอียด เพื่อให้ประชาชนเข้าใจได้อย่างถูกต้อง และเกิดการเพราะรูปแบบดังกล่าวคล้ายคลึงกับระบบอัตราดอกเบี้ยลอยตัวของธนาคารพาณิชย์ทั่วไป

5) อัตรากำไร SPRL ของธนาคารอิสลามสูงกว่า อัตราดอกเบี้ย MLR ของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นอัตรากำไรและดอกบี้ยที่ใช้ในการคำนวณสินเชื่อที่อยู่อาศัยเหมือนกัน แต่หลังจากหักส่วนลดแล้วจะใกล้เคียงกันมากและต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์หลายแห่งอีกด้วย จึงทำให้ธนาคารอิสลามสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆในด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยได้