

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การจัดตั้งธนาคาร โดยทั่วไปมักผูกพันกับดอกเบี้ยอันเป็นหลักการสำคัญ แต่ธนาคารอิสลามนั้นเป็นธนาคารที่ปราศจากดอกเบี้ยโดยสิ้นเชิงและมีรูปแบบเฉพาะตัวอันเป็นพื้นฐานมาจากหลักการและบทบัญญัติทางศาสนา ด้วยเหตุนี้ นักการเงิน และนายธนาคารในประเทศมุสลิม จึงได้หาทางนำอุดมการณ์นี้ออกมาใช้ปฏิบัติกันอย่างจริงจัง ด้วยการจัดตั้งธนาคารอิสลามขึ้น โดยจะดำเนินงานทุกอย่างที่เกี่ยวกับการธนาคารและการเงิน แต่ทว่าจะใช้หลักการแบ่งผลกำไรแทนการคิดดอกเบี้ยเหมือนธนาคารทั่วไป ซึ่งความคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารอิสลามได้เริ่มขึ้นในประเทศอียิปต์ ในปี ค.ศ. 1963 หลังจากได้มีการจัดตั้งธนาคารออมสินโดยไม่มีดอกเบี้ยตามหลักการอิสลามที่ประชุมรัฐมนตรีต่างประเทศของกลุ่มประเทศอิสลามได้เสนอการจัดตั้งธนาคารอิสลาม และต่อมาได้จัดตั้งธนาคารแห่งอิสลามขึ้นในนครญิดดะฮ์ ในปี ค.ศ. 1975 ตั้งแต่นั้นมา ธนาคารอิสลามจึงได้แพร่หลายในกลุ่มประเทศอิสลามอื่น ๆ (ดลมนรรัตน์ บากา, 2536)

สำหรับประเทศไทย แนวคิดในการจัดตั้งธนาคารอิสลาม มีขึ้นเป็นครั้งแรกใน พ.ศ. 2537 เมื่อรัฐบาลไทยได้ลงนามในโครงการร่วมพัฒนาเศรษฐกิจสามฝ่ายระหว่าง อินโดนีเซีย มาเลเซีย และไทย (Indonesia, Malaysia, Thailand : Growth Triangle) หรือที่เรียกว่า “โครงการพัฒนาสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ” เนื่องจากประชากรในพื้นที่โครงการดังกล่าวของทั้งสามฝ่ายเป็นชาวมุสลิม ดังนั้นจึงมีข้อเสนอให้จัดตั้งธนาคารอิสลามเพื่อเป็นช่องทางด้านการเงินของชาวมุสลิมในพื้นที่โครงการ รัฐบาลจึงเชิญชวนให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ของไทยเปิดช่องทางบริการด้านการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม ซึ่งในปี พ.ศ. 2540 ธนาคารศรีนคร เปิดให้บริการตามหลักดังกล่าว และตามมาด้วยธนาคารออมสิน ในปี พ.ศ. 2541 รวมทั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ก็ได้จัดตั้งกองทุนธนาคารอิสลามขึ้น และในปี พ.ศ. 2545 ธนาคารกรุงไทย ก็ได้เปิดให้บริการเช่นกัน หลังจากที่พระราชบัญญัติธนาคารอิสลามเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2545 ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จึงได้ถูกจัดตั้งขึ้น (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2549)

ถึงแม้การดำเนินงานของธนาคารที่ให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามจะใช้หลักการอิสลาม แต่ก็ให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไปไม่จำกัดศาสนา (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2549) ในการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไปจะผูกพันอยู่กับดอกเบี้ยเป็นหลักสำคัญ แต่ธนาคารอิสลามนั้นเป็นธนาคารที่ปราศจากดอกเบี้ย ซึ่งมีพื้นฐานมาจากหลักการและบทบัญญัติทางศาสนา โดยศาสนาอิสลามได้ห้ามกิจการใดที่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับดอกเบี้ย

อย่างเด็ดขาด ดังนั้นนักการเงินและนายธนาคารประเทศอิสลาม จึงได้จัดตั้งธนาคารอิสลามที่ใช้หลักการแบ่งผลกำไรแทนการติดดอกเบี้ย คือ ผู้ฝากจะฝากเงินในบัญชีของธนาคารอิสลาม โดยจะไม่มีการรับประกันเรื่องดอกเบี้ย แต่ธนาคารจะให้สัญญาแก่ผู้ฝากว่า ผู้ฝากจะได้รับส่วนแบ่งจากกำไรในกิจการที่ทางธนาคารให้ความสนับสนุนทางการเงินแก่ผู้กู้ ผู้กู้ก็ไม่ต้องจ่ายดอกเบี้ย แต่จะต้องให้สัญญาว่าจะแบ่งเปอร์เซ็นต์จากกำไรที่ได้ให้แก่ธนาคารส่วนหนึ่ง (ดลมนรรัตน์ บากา, 2536)

นอกจากภาครัฐแล้ว ภาคเอกชนยังให้ความสนใจกับระบบธนาคารอิสลามเช่นกัน คือ บมจ. ธนาคารกรุงไทย โดย คุณวิโรจน์ นวลแข กรรมการผู้จัดการในขณะนั้น (ปี พ.ศ. 2545) ซึ่งนอกจากจะคำนึงถึงความต้องการของผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งมีมากถึง 8 ล้านคน ที่มีความต้องการระบบการเงินที่ถูกต้องตามหลักศาสนาแล้ว ยังต้องการสร้างความความสัมพันธ์กับกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง ซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนทางเลือกใหม่ เพราะหากอนาคตประเทศไทยจะต้องประสบปัญหาทางการเงินขึ้นมาอีกครั้ง เหมือนตอนวิกฤติเศรษฐกิจที่ผ่านมา ก็สามารถนำทุนจากที่อื่นเข้ามาช่วยได้ นอกจากการพึ่งพาแหล่งเงินทุนจากประเทศตะวันตกเท่านั้น (ปีฉพ ดั่งศรีวงศ์, 2549) จากเดิมที่ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีจำนวน 8 สาขา หลังจากการควบรวมกับธนาคารชาริอะฮ์ (ธนาคารที่บริการตามหลักศาสนาอิสลาม) ภายใต้การบริหารของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีอยู่ 20 สาขา ทำให้ขณะนี้ มีจำนวนสาขาเพิ่มเป็น 28 สาขา ทั่วประเทศ และคาดว่าจะมีการขยายกิจการต่อไปอีกในอนาคต นอกจากนี้ยังมีสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่กำลังสนใจระบบธนาคารอิสลาม และต้องการนำไปปรับใช้เป็นช่องทางหนึ่งของตน เพื่อเป็นทางเลือกหนึ่งให้กับลูกค้า เช่น บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ฟินันซ่า ประกันชีวิต จำกัด เป็นต้น (ธีรศักดิ์ สุวรรณยศ, 2549)

สำหรับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 โดยการควบรวมกับธนาคารชาริอะฮ์ สาขาลำปางดารู้ดิลคลาส (เมืองแห่งความบริสุทธิ์) ภายใต้การบริหารของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ซึ่งเปิดดำเนินการมาก่อนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เนื่องจากเป็นธนาคารใหม่ เพิ่งเปิดให้บริการได้ไม่นานนัก จึงมีเพียง 1 สาขา ในจังหวัดลำปาง โดยลูกค้าเป้าหมาย คือ ผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามในจังหวัดลำปาง รวมถึงประชาชนทั่วไปที่สนใจใช้บริการ ซึ่งในขณะนี้ ร้อยละ 80 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมดของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง เป็นประชาชนทั่วไปที่ไม่ใช่มุสลิมหรือผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม เนื่องจากจำนวนมุสลิมในจังหวัดลำปางมีไม่มากนัก คือ ในปี พ.ศ. 2549 จำนวนประชากรมุสลิมมีเพียงประมาณ 1,200 คน (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดลำปาง, 2549) ดังนั้นลูกค้าส่วนใหญ่จึงไม่ใช่มุสลิม แต่ยังคงใช้บริการกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง และ

ถึงแม้จะยังมีบริการและผลิตภัณฑ์ไม่หลากหลายพอที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนเหมือนกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป แต่ลูกค้าก็ยังใช้บริการกับธนาคารต่อไป โดยบริการที่ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยให้บริการ คือ บริการด้านเงินฝากรักษาทรัพย์ และเงินฝากกระแสรายวัน (วาคิอะฮ์) เงินฝากประจำ (มุกอโรบะฮ์) และบริการด้านสินเชื่อ ถึงแม้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจะแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไปตามหลักการของศาสนาอิสลาม แต่ในด้านดำเนินงานและการให้บริการอื่น ๆ นั้นไม่มีความแตกต่างจากธนาคารอื่น ๆ เลย

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า แม้ว่าธุรกิจธนาคารอิสลามจะเป็นระบบธนาคารแนวใหม่ที่เพิ่งเกิดในธุรกิจธนาคารในประเทศไทย แต่ก็กำลังได้รับความสนใจจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไปและกลุ่มผู้บริโภค ซึ่งส่วนใหญ่ไม่ใช่มุสลิม ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคารที่สนใจการให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม และธนาคารที่ให้บริการดังกล่าว ได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป เพื่อที่จะสามารถแข่งขันในธุรกิจธนาคารได้

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง
2. เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นสำหรับธนาคาร ในการนำไปเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนการทำการตลาด และวางแผนการให้บริการเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของตลาด

#### นิยามศัพท์

**ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย** หมายถึง ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง เลขที่ 92-98 ถ.บุญวาทย์ ต.สวนดอก อ.เมือง จ.ลำปาง

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

**เงินฝาก** หมายถึง เงินฝากวาติอะฮ์ และเงินฝากมุกุอรอบะฮ์ ซึ่งเป็นไปตามหลักศาสนาอิสลาม คือ การห้ามเรื่องการรับ และจ่ายดอกเบี้ย อันเป็นสิ่งที่มิบัญญัติไว้ในศาสนาอิสลาม

**เงินฝากวาติอะฮ์** หมายถึง เงินฝากรักษาทรัพย์ (ออมทรัพย์) และเงินฝากกระแสรายวัน

**เงินฝากมุกุอรอบะฮ์** หมายถึง เงินฝากเพื่อการลงทุน (ฝากประจำ)

**ปัจจัย** หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้านักวิชาการอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านคน ด้านกระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved