Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

การดำเนินตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม*

Loan origination standards and debt restructuring of islamic bank of thailand, nakhon pathom branch.

วีณา อายุเคน (Weena Aryuken)**
วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (Viroj Jadesadalug)***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม2) เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีศึกษาจากเอกสารและสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ผู้จัดการส่วนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้และกฎหมาย ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของสาขานครปฐมไม่น้อยกว่า 1 ปี ทั้งสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจ รวมทั้งสิ้น 9 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา สรุปผลการศึกษาและนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบการพรรณนาความ

ผลการวิจัยพบว่า 1)ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐมสามารถตอบสนองนโยบายทางด้านสินเชื่อ โดยสาขามีการจัดการสินเชื่อที่คำนึงถึงหลักศาสนา ความสมบูรณ์ ความถูกต้อง รวมถึงความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ซึ่งจะทำให้สามารถคาดการณ์ฐานะทางการเงินในอนาคตของลูกค้าว่ามีความสามารถชำระหนี้ตามที่ตกลงกัน เพื่อลดความเสี่ยงในการวิเคราะห์สินเชื่อ นอกจากนี้ต้องคำนึงถึงกฎระเบียบในการปฏิบัติงานตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด สำหรับลูกค้าที่เริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้จะมีมาตรการผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ให้แก่ลูกค้า 2) ในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือไม่ให้ความร่วมมือในการชำระหนี้เกินระยะเวลาที่กำหนด สาขาจะโอนลูกค้าให้ฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้และกฎหมายดูแลปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยคำนึงถึงหลักศาสนาและแนวทางการปฏิบัติของธนาคาร โดยคำนึงถึงความสามารถของลูกค้า เพื่อให้ธนาคารมีโอกาสรับชำระหนี้คืนสูงสุด ซึ่งเป็นประโยชน์ในการดำเนินกิจการของธนาคารและลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการป้องกันและลดปริมาณหนี้ด้อยคุณภาพ ประโยชน์จากงานวิจัยนี้สามารถทำให้ผู้สนใจเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบันของ

---

* บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่งานวิจัย
This Article Aimed to Publish Research

** นักศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทรศัพท์ 08-4799-0012, E-mail: aneeda@outlook.co.th
Student's Master of Business Administration Program of Entrepreneurship Faculty of Management Science Silpakorn University. Tel: 08-4799-0012 E-mail: aneeda@outlook.co.th
*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, E-mail; viroj_jade@hotmail.com
Assistant Professor.Ph.D.in Faculty of Management Science Silpakorn University.
E-mail; viroj_jade@hotmail.com

ธนาคารและรับรู้ถึงมาตรฐานการดำเนินงาน การแก้ปัญหาและการป้องกันการเกิดหนี้เสียของธนาคารตลอดจนสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาการอำนวยสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ต่อผู้ปฏิบัติงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้

คำสำคัญ : การจัดการสินเชื่อ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

Abstract

The purpose of this study is to learn about 1) Islamic Bank of Thailand, Nakhon Pathom Branch's loan management, 2) to understand the Islamic Bank of Thailand, Nakhon Pathom Branch's guide line of conduct to debt restructuring. This research collects data from document and in-depth interview of the sample group which are bank manager, loan assistant manager, loan officer, department manager, and debt restructuring and legal officer, regular customers of loan product at the bank for no less than a year for both personal loan and business loan, total 9 people to use these collected data for analysis and in order to present the created content in descriptive style.

The research found that 1) the Islamic Bank of Thailand, Nakhon Pathom Branch is able to cater the customers need as the branch employs the religious principle in dealing with loan management, whether it be in regard of completeness, righteousness, and the up-to-date status of the information. This helps the bank able to assess customer's future financial situation in regard to customer's payback performance in order to reduce risk. Furthermore, the bank also takes consideration in regard of the regulation of Bank of Thailand.For customers who may have struggle with payback, the bank tries to accommodate and compromise the loan condition with the customer. 2) in the event that the customer can no longer stick to the plan or does not participate to repay within the term, the branch then transfer the customer to debt restructuring and legal officer who would handle the situation under the principle of religion and bank in general as well. The officer takes into consideration the customer's performance in order that the bank may secure the optimal payback, which is a profit from customer's business. This also helps prevent and reduce bad debt. The benefit gained from this research is that it helps those who are interested to know the current condition of the bank and its standard, along with how it handle the situation and prevent bad debt. This research also offers guideline to an improvement in the bank's loan origination for bank's officer.

Key words: loan origination, debt restructuring, islamic bank of Thailand

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

บทนำ

เศรษฐศาสตร์ตามมุมมองของศาสนาอิสลามมุ่งเน้นที่การสร้างความสมดุล ระหว่างผลประโยชน์ของปัจเจกชนและผลประโยชน์ของสังคม ซึ่งเป็นสมดุลในการตอบสนองของวัตถุและจิตวิญญาณของมนุษย์ศาสนาอิสลามจึงเรียกร้องให้มนุษย์มุ่งมั่นและพากเพียรในการผลิตเพื่อให้เกิดกิจกรรมที่ก่อรายได้ที่เป็นรูปธรรม พร้อมกับการฝักใฝ่และสร้างคุณธรรมต่อการประกอบธุรกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อหวังการตอบแทนและความเมตตาของอัลลอฮ์ในโลกหน้า (มุฮัมหมัด บินต่วน,2554) เศรษฐศาสตร์อิสลามจึงนับเป็นเศรษฐศาสตร์ศาสนาและเป็นเศรษฐศาสตร์แบบผาสุก (Welfare Economy) เนื่องจากมุ่งเน้นให้มนุษย์เลือกใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมีสติต่อการใช้โดยยึดหลักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่บุคคลอื่นในสังคมเพื่อเป็นการลดปัญหาการแก่งแย่งในการบริโภคทรัพยากร (ธีรศักดิ์ สุวรรณยศ,2553) ระบบการเงินอิสลามเป็นระบบการเงินที่อยู่ภายใต้กรอบศาสนาอิสลามหรือหลักชะรีอะฮ์เป็นระบบการเงินที่ไม่ผูกพันกับดอกเบี้ยต่างจากระบบการเงินทางเลือกทั่วไป Conventional Finance ซึ่งมีพื้นฐานมาจากดอกเบี้ยที่เป็นข้อห้ามของศาสนาอิสลาม (อิสเรส มะหะหมัด, 2559)

ในประเทศที่นับถือศาสนาอิสลามมีการก่อตั้งธนาคารอิสลามขึ้น การดำเนินงานมีลักษณะคล้ายคลึงธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินทั่วไป สำหรับดำเนินการตามหลักการของศาสนาอิสลามนั้นได้นำการเป็นหุ้นส่วน แล้วแบ่งปันผลกำไรร่วมกันมาใช้แทนการรับดอกเบี้ยที่ผ่านมามีธนาคารพาณิชย์เกิดขึ้นหลายแห่งในประเทศไทยแต่ยังไม่มีสถาบันการเงินใดสามารถสนองตอบความต้องการในการออมเงิน และใช้บริการสินเชื่อของประชากรในประเทศที่มีหลากหลายเชื้อชาติศาสนา โดยเฉพาะชาวมุสลิมที่นับถือศาสนาอิสลามในประเทศไทยที่ไม่สามารถใช้บริการของธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไปได้ เนื่องจากการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์เหล่านั้นนำระบบดอกเบี้ยเข้ามาเป็นกลไกในการจัดการทั้งทางด้านเงินออมและเงินกู้ (วรนุช ทรัพย์สมปอง,2549:1) ด้วยการยึดถือปฏิบัติศาสนาอย่างเคร่งครัดของมุสลิมทำให้รัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญจึงได้ส่งเสริมและก่อตั้งเป็นธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในที่สุดธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้ถูกก่อตั้งขึ้นภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง ปัจจุบันนี้ได้มีการขยายสาขาไปทั่วประเทศในทุกภูมิภาค มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หลากหลายรูปแบบ สามารถให้รองรับความต้องการของลูกค้าที่เป็นมุสลิมและลูกค้าต่างศาสนิก โดยคำนึงถึงหลักการศาสนาในการดำเนินธุรกรรม

แต่ด้วยการประสบกับปัญหาหนี้เสียที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งสาขานครปฐมเป็นสาขาหนึ่งที่ต้องประสบกับปัญหาดังกล่าว ถึงแม้ว่าสาขาจะตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีกลุ่มมุสลิมน้อย แต่สาขานครปฐมก็สามารถทำเป้าสินเชื่อได้มากกว่าเป้าหมายที่ได้รับและมีสินเชื่อที่เกิดหนี้ NPFs ที่เกิดจากสาขาค่อนข้างน้อยจนทำให้สาขานครปฐมเป็นนำร่องด้านสินเชื่อจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษารูปแบบการจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม รวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม เพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรและผู้ที่สนใจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องและทบทวนทฤษฎีต่างๆเพื่อนำมาเป็นกรอบในการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

เนื่องจากดอกเบี้ยแฝงไปด้วยความเสียหายอันใหญ่หลวง เป็นต้นเหตุของการเป็นศัตรูกัน ดอกเบี้ยนำไปสู่การงอกเงยของทรัพย์สินผ่านการขูดรีดจากทรัพย์สินของคนจน ซึ่งเป็นการอธรรมต่อผู้ที่มีความจำเป็น ทำให้คนรวยกดขี่คนยากจน อีกทั้งยังปิดหนทางการบริจาคและการทำดีต่อผู้อื่นทำลายความรู้สึกเมตตาสงสารต่อเพื่อนมนุษย์*ด้วยกัน* (มุหัมมัด อิบรอฮีม อัต-ตุวัยญิรีย์, 2559) ฉะนั้นในการทำธุรกรรมกับชาวมุสลิมจึงไม่สามารถนำดอกเบี้ยมามีส่วนเกี่ยวข้องได้จำเป็นต้องใช้วิธีอื่นทดแทน อาทิเช่น การร่วมลงทุนและแบ่งผลกำไรร่วมกัน (Profit Sharing) หรือการเป็นพ่อค้าคนกลางในการจัดหาสินค้าที่ลูกค้าต้องการและนำมาขายหรือให้เช่า โดยมีการชี้แจงราคาต้นทุนและกำไรให้ลูกค้าทราบและต้องได้รับความเห็นชอบร่วมกัน

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเริ่มต้นมาจากสหกรณ์ออมทรัพย์อิสลามในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และด้วยแรงผลักดันของประชาชนชาวมุสลิมประกอบกับแรงสนับสนุนจากรัฐบาล ทำให้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยก่อตั้งขึ้นอย่างเต็มรูปแบบภายใต้กฎหมายพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2545 ด้วยการกำกับดูแลของกระทรวงการคลังเป็นธนาคารที่ดำเนินการโดยยึดหลักศาสนาในการดำเนินการให้บริการทางการเงิน ซึ่งการอำนวยสินเชื่อมีหลักการดังนี้ 1) มุรอบาฮะฮ์หรือการซื้อมาขายไป เป็นการตั้งราคาขายจากราคาต้นทุนบวกกำไร โดยจะเปิดเผยราคาต้นทุนและกำไรให้ลูกค้าทราบ หลักการนี้ใช้กับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อสินทรัพย์ถาวรประเภทอสังหาริมทรัพย์ สินเชื่อเพื่อที่ดินสำหรับประกอบกิจการ 2) บัยอ์ มิษะมัน อาญิล เป็นการซื้อขายที่ส่งมอบสินค้าขณะทำสัญญา แต่จะชำระเงินภายหลังหรือที่เรียกว่าการขายเป็นเงินเชื่อ หรือการผ่อน หลักการนี้มักใช้ร่วมกับหลักการมุรอบาฮะฮ์ 3) บัยอ์ อัล อีนะฮ์ เป็นสัญญาการซื้อขายที่มีการซื้อขายสองครั้ง โดยธนาคารจะขายทรัพย์สินให้ลูกค้าในราคาต้นทุนบวกกำไรและเป็นในลักษณะของการผ่อน ซึ่งถือเป็นการซื้อขายครั้งที่หนึ่ง ลูกค้าจะมีสถานะเป็นเจ้าของทรัพย์สินต่อมาลูกค้าขายทรัพย์สินกลับให้ธนาคารในราคาต้นทุนเพียงอย่างเดียวถือเป็นการซื้อขายครั้งที่สอง ดังนั้นหลังการซื้อขายครั้งที่สองลูกค้าจะได้เงินก้อนแต่ยังคงต้องชำระเงินด้วยการผ่อนจากสัญญาซื้อขายครั้งที่หนึ่งในราคาต้นทุนบวกกำไรที่ธนาคารขาย หลักเกณฑ์นี้ใช้กับสินเชื่อวงเงินอเนกประสงค์ สินชื่อวงเงินเบิกถอนเงินสด สินเชื่อวงเงินทุนหมุนเวียน

นอกจากหลักศาสนาแล้วทางธนาคารยังดำเนินการพิจารณาสินเชื่อ โดยการยึดหลักทฤษฎี 6 C’s ในการพิจารณาสินเชื่อ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้1) ดูคุณสมบัติผู้ขอสินเชื่อ พิจารณาจากลักษณะนิสัย ความประพฤติ หรือประกอบอาชีพที่มีความเสี่ยงมากน้อยเพียงใด 2) ความสามารถในการชำระหนี้ พิจารณาในส่วนของการมีรายได้ หรือการทำธุรกิจเพียงพอที่จะชำระหนี้ได้ตามที่ตกลงไว้ด้วยกัน ในแง่ธุรกิจก็จะพิจารณาส่วนของงบการเงินในอดีตและประมาณการรายได้ในอนาคต รวมทั้งตรวจสอบหนี้สินเดิมที่มีอยู่ด้วยว่ายังมีภาระผูกพันอยู่มากน้อยเพียงใด เพราะในบางครั้งอาจพบว่าเป็นการขอสินเชื่อเพื่อชำระหนี้เดิมทำให้มีความเสี่ยงสูง 3) เงินทุนต้องพิจารณาว่าผู้ขอสินเชื่อนั้นมีมูลค่าทรัพย์สินมากกว่าหนี้สินในปัจจุบันเท่าใด ซึ่งปกติมักเป็นจำนวนเกินครึ่งของเงินที่ใช้ในวัตถุประสงค์นั้นๆ ซึ่งจะทำให้ธนาคารมีความเสี่ยงต่ำ เพราะหากธนาคารให้สินเชื่อในจำนวนที่มากกว่าสินทรัพย์ของลูกค้า อาจเป็นเหตุให้ลูกค้าทิ้งธุรกิจหรือไม่ชำระหนี้เพราะไม่มีความผูกพันกับธุรกิจนั้น 4)

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

หลักประกัน มักมีความเสี่ยงหรือมูลค่าต่างกันตามสภาพของค่าสินทรัพย์ ธนาคารมักชอบหลักประกันที่เป็นอสังหริมทรัพย์ โดยเฉพาะที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างเพราะเชื่อว่ามีความเสี่ยงน้อย ในกรณีที่มีปัญหาในอนาคตสามารถใช้สิทธิครอบครองได้ง่ายต่างจากหลักประกันอื่น เช่น รถ เรือ เครื่องจักร 5) สภาพทางเศรษฐกิจ คุณสมบัติในเชิงมหภาคที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องมีความรู้ถึงภาวะแวดล้อมภายนอกที่อาจส่งผลกระทบทั้งในทางบวกและทางลบต่อลูกค้าแล้วส่งผลกลับมายังธนาคารในที่สุด 6) ประเทศที่ติดต่อด้วย หากลูกค้ามีกิจการธุรกิจนำเข้าส่งออก ซึ่งมีความเสี่ยงจากกฎหมายหรือระเบียบการค้าโลก อัตราการแลกเปลี่ยน การกีดกันทางการค้า รสนิยมที่เปลี่ยนแปลงไป หรือภาวะโลกร้ายแรงซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ให้การค้าระหว่างประเทศไม่ราบรื่น ซึ่งส่งผลต่อการประมาณการรายรับ และส่งผลให้เกิดปัญหาการไม่สามารถชำระหนี้สินได้ตามที่ตกลงกันไว้ (กฤษฎา สังขมณี, 2558: 83-85)

ทฤษฎี 3 P'sในการพิจารณาสินเชื่อ1) การชำระคืนการที่ลูกค้าจะชำระกำไรและเงินต้นคืนได้ตามเงื่อนไขนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการหารายได้ในกรณีที่เป็นลูกค้าบุคคล หากกรณีที่เป็นสินเชื่อธุรกิจจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำกำไร (Profitability) และสภาพคล่อง (Liquidity) ของกิจการนั้นๆ มีปัจจัยการตัดสินใจดังนี้ ประเภทธุรกิจที่มาขอสินเชื่อ ประเภทของสินทรัพย์ที่จะกู้ไปซื้อ ภาวะการแข่งขันของธุรกิจนั้น การทำตลาด ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานที่ผ่านมา แผนการเงินในอนาคต 2) วัตถุประสงค์ในความต้องการขอสินเชื่อว่าจะนำไปใช้อะไร เช่น บุคคลขอสินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย ซื้อรถยนต์ส่วนตัว ในกรณีธุรกิจอาจมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายเพื่อการผลิตหรือเงินทุนหมุนเวียนของกิจการ โดยวัตถุประสงค์ อาจมี 2 ประการ ดังนี้ ประการที่หนึ่งเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ขอสินเชื่อให้ได้เงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์ ให้เกิดรายได้หรือได้รับผลกำไรกลับคืนมาชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ได้ตามเงื่อนไข (Credit term) และประการที่สอง วัตถุประสงค์นั้นต้องสามารถตอบสนองเจ้าหนี้หรือสถาบันการเงินได้ กล่าวคือได้รับชำระคืนเงินต้นและได้รับประโยชน์จากเงินต้นนั้นในรูปผลตอบแทน 3) การป้องกันความเสี่ยง เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องนำเอาทั้งการชำระคืนและวัตถุประสงค์มาร่วมพิจารณาประกอบกันรวมทั้งสภาพแวดล้อมอื่นในแง่มหภาค เช่น สังคม เศรษฐกิจ วัฏจักรทางเศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย เทคโนโลยี อัตราดอกเบี้ย อัตราภาษี และในแง่จุลภาค เช่น คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ขอสินเชื่อ หรือผู้บริหารคนสำคัญของกิจการ ฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน และหลักประกัน มาประกอบการพิจารณาเพื่อลดความเสี่ยง (กฤษฎา สังขมณี, 2558:85-86) เพื่อให้ผู้ขอสินเชื่อมีข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ปรับปรุงศักยภาพและสามารถขอสินเชื่อได้ใหม่ในอนาคต ธนาคารจึงดำเนินการชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อเป็นลายลักษณ์อักษรตามแนวทาง ดังต่อไปนี้

1. การจัดให้มีช่องทางการชี้แจงสิทธิของผู้ขอสินเชื่อ

ธนาคารต้องมีการจัดให้มีช่องทางการชี้แจงสิทธิของผู้ขอสินเชื่อในการขอหนังสือชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อและขอคืนเอกสารตามข้อ 2 และ 3 และวิธีการขอใช้สิทธิดังกล่าวของผู้ขอสินเชื่อ ตลอดจนวิธีการร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวที่ชัดเจน เพียงพอและสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย ทั้งนี้การขอใช้สิทธิดังกล่าวต้องไม่มีผลต่อการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร

2. การชี้แจงสาเหตุการไม่อนุมัติสินเชื่อ

ในกรณีที่ผู้ขอสินเชื่อประสงค์ที่จะขอทราบเหตุผลการที่ธนาคารไม่อนุมัติสินเชื่อ ให้ธนาคารชี้แจงเหตุผลที่สำคัญของการไม่อนุมัติสินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่ออย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น 1) คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อไม่ผ่านมาตรฐานการให้สินเชื่อของธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารควรชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง เช่น รายได้ของผู้ขอสินเชื่อไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ มูลหนี้ของผู้ขอสินเชื่อในปัจจุบันสูงกว่ามาตรฐานการอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร เป็นต้น 2) เงื่อนไขของผู้ขอสินเชื่อประสงค์จะขอไม่สอดคล้องกับนโยบายหรือมาตรฐานการอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร 3) เหตุผลอื่นที่เห็นสมควร ทั้งนี้ธนาคารต้องถือปฏิบัติตามมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ.2545 ที่กำหนดให้ธนาคารแสดงเหตุผลในการปฏิเสธการให้สินเชื่อให้ผู้ขอสินเชื่อทราบเป็นหนังสือ ในกรณีที่ธนาคารปฏิเสธการขอสินเชื่ออันเนื่องมาจากการได้รับรู้ข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อรายนั้นๆ

3. การคืนเอกสารการประกอบการพิจารณาสินเชื่อของผู้ขอสินเชื่อ

ในกรณีที่ผู้ขอสินเชื่อซึ่งไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อประสงค์ขอรับคืนเอกสารสำคัญที่ได้เคยยื่นไว้เพื่อประกอบการพิจารณาสินเชื่อ เช่น งบการเงิน แผนการประกอบธุรกิจ รายละเอียดเกี่ยวกับหลักประกัน ให้ธนาคารดำเนินการคืนเอกสารดังกล่าวให้แก่ผู้ขอสินเชื่อภายในเวลาอันสมควร (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553; 1-2)

ในการดำเนินการสินเชื่อให้ได้สินเชื่อที่มีคุณภาพนั้นต้องมีการควบคุมทั้งจากผู้บังคับบัญชาและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องที่อยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งมีการควบคุม 2 ประเภท ดังนี้

1. การควบคุมในแนวดิ่ง การควบคุมในแนวดิ่งเป็นการควบคุมที่อยู่ในลักษณะตามสายบังคับบัญชา ที่ผู้เป็นหัวหน้าต้องเอาใจใส่ ให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานเหล่านั้นทำงานได้อย่างถูกต้อง ตามระเบียบขั้นตอนที่องค์กรกำหนด สิ่งที่ต้องดูแลคือการพิจารณาว่าพนักงานสินเชื่อได้ตรวจสอบ เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งที่ได้จากลูกค้าธุรกิจที่เกี่ยวข้อง สภาวะเศรษฐกิจอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เพียงพอต่อการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และผู้ทำการวิเคราะห์ที่อยู่ในสายการบังคับบัญชาได้ใช้ดุลยพินิจหรือวิจารณญาณอย่างรอบคอบสมเหตุสมผล และเป็นอิสระจากภาวะกดดันเพียงพอซึ่งจะทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้ (อุษณา ภัทรมนตรี,2545: 12-15) จึงเป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหารซึ่งจะต้องวางแผน กำหนดกลยุทธ์ และทิศทางในการบริหารคน (อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล, 2558: 1105) เพราะผู้นำมีบทบาทผลักดันการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร (พสุธิดา ตันตราจิน, 2559: 934)

2. การควบคุมในแนวนอนเป็นการควบคุมในระดับเดียวกันซึ่งเป็นการควบคุมระหว่างหน่วยงานในองค์กร ธนาคารหลายแห่งจะมีเจ้าหน้าที่สินเชื่อทำงานด้านการตลาดเพื่อพบปะลูกค้าและเสนอบริการด้านสินเชื่อ มีเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อที่ต้องออกไปพบลูกค้าพร้อมฝ่ายการตลาดเพื่อร่วมรับรู้ถึงธุรกิจของลูกค้าและขอเอกสารต่างๆจากลูกค้า รวมทั้งหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เพื่อทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย มีเจ้าหน้าที่ประเมินหลักประกันที่ต้องพบปะลูกค้าด้วยเช่นกัน เพื่อรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินที่จะนำมาเป็นหลักประกัน และมีการประเมินราคาตามหลักวิชาการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อและเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อได้ใช้อ้างอิงในการกำหนดวงเงินสินเชื่อ สุดท้ายมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายพิธีการและนิติกรรมสินเชื่อที่ต้อง

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

คอยทำหน้าที่เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำนิติกรรมระหว่างลูกค้ากับผู้ให้สินเชื่อคือธนาคาร เมื่อลูกค้าลงนามครบถ้วน ก็ต้องจัดเก็บอย่างปลอดภัยมีระบบการรักษาความลับลูกค้ามิให้ผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องมารับรู้หรือค้นหา เพราะจะทำให้เกิดโอกาสสูญหายต่อธนาคารได้ (อุษณา ภัทรมนตรี, 2545: 12-15)

การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (Debt restructuring) เป็นวิธีการที่จะช่วยบรรเทาผลกระทบความเสียหายที่จะเกิดขึ้นได้ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ไม่เหมาะสมกับสภาพธุรกิจของลูกหนี้ในขณะนั้นหรือมีแนวโน้มว่าในอนาคตโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ซึ่งทำไว้แต่เดิมอาจไม่เหมาะสมกับสภาพธุรกิจของลูกหนี้ (เครือข่ายหน่วยงานบริการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมภาคเหนือ, 2559)

การที่โครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ ไม่เหมาะสมกับสภาพธุรกิจของลูกหนี้ อาจเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น 1) ประเภทของสินเชื่อและวงเงินสินเชื่อที่ลูกหนี้ขอใช้จากสถาบันการเงินอาจไม่เหมาะสมกับสภาพของธุรกิจ เช่น ลูกหนี้ใช้สินเชื่อระยะสั้นในประเภทของธุรกิจซึ่งควรจะใช้สินเชื่อระยะยาวมากกว่า หรือวงเงินสินเชื่ออาจมากเกินไปหรือน้อยเกินไป 2) ลูกหนี้มีการเปลี่ยนแปลงธุรกิจเดิมที่ประกอบอยู่ทำให้สภาพและความจำเป็นของสินเชื่อ และหนี้ที่มีอยู่ต่อสถาบันการเงินต้องเปลี่ยนแปลงไป

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีวิธีการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าด้วยหลักการซื้อขายทรัพย์สิน ซึ่งเมื่อมีการตกลงในราคาซื้อขายทรัพย์แล้วการคำนวณผลกำไรไว้เป็นจำนวนที่แน่นอนแล้วตามข้อตกลงราคาจะเปลี่ยนแปลงไม่ได้ แต่ในกรณีที่ลูกค้ามีต้องการทรัพย์เดิมที่เคยซื้อขายกัน และประสงค์ที่ขอทำข้อตกลงซื้อขายใหม่กับธนาคาร หรือขอใช้สินเชื่อกันธนาคารต่อไป ลูกค้ากับธนาคารต้องมาทำข้อตกลงในการซื้อขายกันใหม่หรือทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ข้อตกลงเดิมไม่สามารถผูกพันได้เพราะลูกหนี้ได้ผิดนัดชำระกับธนาคาร จึงต้องมีการจัดทำข้อตกลงในการซื้อขายใหม่และกำหนดเงื่อนไขใหม่ในการซื้อขายและผ่อนชำระใหม่ตามความสามารถที่แท้จริงของลูกค้า ภายใต้หลัก บัย อัลอีนะฮ์ ทั้งนี้จะยังคงสัญญาซื้อขายเดิมของลูกค้า และมีการทำสัญญาซื้อขายใหม่หรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยสัญญาซื้อขายใหม่จะผูกพันกับสัญญาเดิมเฉพาะในกรณีที่ลูกค้าได้มาตกลงทำสัญญาซื้อขายใหม่กับธนาคารแล้ว แต่ก็ยังคงผิดนัดชำระหนี้อยู่ เพื่อเป็นการรักษาหลักประกันเดิมไม่ให้หลุดพ้นและมีผลให้หลักประกันเดิมเป็นหลักประกันหนี้ใหม่ด้วย

ขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารประกอบและปฏิบัติงานซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยมีการกำหนดการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและเอกสารที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนการวิเคราะห์และการจัดทำเอกสารเมื่อมีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ควรมีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ลูกหนี้และเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณา ดังนี้ 1) สาเหตุที่หนี้มีปัญหาและเหตุผลที่มีการจ่ายชำระกำไรและ/หรือต้นเงินล่าช้ากว่ากำหนด 2) ความรุนแรงของปัญหา และความเสี่ยงทางด้านการเงินของลูกค้า 3) การคาดการณ์เกี่ยวกับการรับชำระหนี้คืนเต็มจำนวนทั้งต้นเงินและกำไร ทั้งในกรณีที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และกรณีที่ไม่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ 4) การประเมินคุณภาพการบริหารของลูกหนี้ 5) ความครบถ้วนของเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ 6) การประเมินมูลค่าหลักประกัน (ถ้ามี) ตามหลักเกณฑ์การประเมินมูลค่าหลักประกันของสถาบันการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด 7) แนวคิดหรือสมมติฐานเกี่ยวกับการประมาณการกระแสเงินสด ซึ่งควรตั้งอยู่บนความสมเหตุสมผลและความเป็นไปได้ 8) การพิจารณา ข้อสรุป และการอนุมัติเกี่ยวกับเงื่อนไขการผ่อนปรนที่ควรให้ในการปรับปรุง

โครงสร้างหนี้ 9) การจัดทำตารางแสดงการชำระหนี้คืนหลังการปรับปรุงเงื่อนไขการชำระหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า 10) รายละเอียดเงื่อนไขทางการเงินต่างๆ เช่น การห้ามจ่ายเงินปันผล การลดทุน เพื่อให้ผู้ถือหุ้นเดิมรับภาระในส่วนนี้ก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การให้เพิ่มทุน การสงวนสิทธิสำหรับการปรับอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นตามความสามารถในการจ่ายชำระหนี้ของลูกหนี้ เป็นต้น 11)การจัดเอกสารสัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ทางกฎหมาย 12) กรณีมีการให้กู้ยืมเงินเพิ่มภายหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สถาบันการเงินต้องระบุวัตถุประสงค์ของการใช้เม็ดเงินใหม่อย่างชัดเจน ซึ่งจะต้องไม่มีการนำเม็ดเงินใหม่ที่กู้เพิ่มมาใช้เพื่อชำระหนี้เดิม

2. ขั้นตอนการติดตามผลหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ จะต้องจัดให้มีระบบการติดตามลูกหนี้ภายหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อย่างใกล้ชิดเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าลูกหนี้จะสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาใหม่ได้ เช่น 1) กำหนดให้มีการจัดทำรายงานความคืบเสนอผู้บริหารโดยรายงานนี้จะต้องแสดงถึงการพัฒนาการล่าสุด แผนการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และแนวโน้มที่จะได้รับชำระหนี้คืนในที่สุด 2) กำหนดให้ลูกหนี้จัดส่งงบการเงิน รวมทั้งกำหนดให้ลูกค้าต้องรายงานผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการเงินต่างๆ 3) กำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาลูกค้าที่ไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ตามสัญญาหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย ,2551; 4-6) เมื่อลูกค้าสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้โดยชำระเงินตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 เดือน หรือ 3 งวดการชำระแล้วให้ถือเป็นลูกหนี้ชั้นปกติ แต่ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการชำระหนี้ใหม่ให้นับระยะเวลาการค้างชำระรวมกับระยะเวลาการค้างชำระก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้วพิจารณาจัดชั้นตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นเพื่อกันเงินสำรองตามเกณฑ์ต่อไป (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559; 7-8)

จากการศึกษาทฤษฎีข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาสร้างเป็นนิยามของงานวิจัยนี้ ดังต่อไปนี้

1. การจัดการสินเชื่อ (Credit Management) หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานด้านสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม นับตั้งแต่นโยบายที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของสาขา การวางแผนดำเนินการสินเชื่อตามเป้าหมาย การพิจารณาวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ การจำแนกข้อมูล โดยคำนึงถึงความสมบูรณ์และทันสมัยของข้อมูลเพื่อลดความเสี่ยงในการพิจารณาสินเชื่อ ค่าใช้จ่ายในการจัดการข้อมูล อำนาจการอนุมัติ การชี้แจงเหตุผลการไม่อนุมัติสินเชื่อ การควบคุมสินเชื่อ การสอบทานสินเชื่อ การติดตามทวงถามหนี้กรณีที่มีการผิดนัดชำระและการจัดชั้นสินทรัพย์ เพื่อแสดงถึงความรุนแรงของสินเชื่อแต่ละราย การผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้เพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาร่วมกันระหว่างลูกค้าและธนาคาร รวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีการแยกประเภท การติดตามเร่งรัด ตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติงานและเตรียมเอกสารขั้นตอนการติดตามผลหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยการจัดการสินเชื่อต้องอยู่ในกรอบหลักการศาสนาและระเบียบปฏิบัติงานที่ธนาคารกำหนด มีความละเอียดรอบคอบในการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นสินเชื่อที่มีคุณภาพไม่ส่งผลเสียต่อธนาคารในอนาคต

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

2. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (Debt Restructure) หมายถึง การแก้ไขปัญหาหนี้ที่เข้าข่ายการเป็นหนี้เสียที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยการดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้จะคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นหลัก และปรับเงื่อนไขการชำระหนี้ให้เหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขใหม่ในการชำระได้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัย เรื่อง “การดำเนินตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม” นั้น ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) นอกจากนี้ยังศึกษาจากเอกสารข้อมูลทางวิชาการ สอบถามผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ให้ได้มากที่สุด

2. การเลือกพื้นที่ ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม เนื่องจากเป็นสาขาที่มีการจัดการสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ดี ประกอบกับมีเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์และความชำนาญในการดำเนินงานด้านสินเชื่อทำการศึกษาระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2559 จนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2559

3. ผู้ให้ข้อมูลหลัก การวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้จัดการสาขานครปฐมผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อสาขานครปฐม เจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขานครปฐมผู้จัดการส่วนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้และกฎหมาย ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของสาขานครปฐมไม่น้อยกว่า 1ปี ทั้งสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์โดยสร้างแนวคำถามเกี่ยวกับจัดการสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

5. การสร้างเครื่องมือในการวิจัยเริ่มจากศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากเอกสารต่างๆและสอบถามบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างแนวคำถามหลังจากนั้นจึงกำหนดประเด็นหลักประเด็นย่อยเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ศึกษา

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล 1) ศึกษาจากเอกสารต่างๆเกี่ยวกับการจัดการสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ 2) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกโดยสร้างแนวคำถามอย่างกว้างและสามารถแตกประเด็นได้

7. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์สังเกตมาวิเคราะห์และจัดแยกหมวดหมู่จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปนำข้อสรุปที่ได้ปรึกษาอาจารย์เพื่อจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์

8. การตรวจสอบความเชื่อมั่นหลังจากเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์และสังเกตจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลร่วมกับเอกสารอื่นเพิ่มเติมและทำการศึกษาผู้ให้ข้อมูลอีกครั้งด้วยข้อมูลชุดเดิมเพื่อหาข้อสรุปที่แน่นอน

9. การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีการแนะนำตัวก่อนเริ่มการสัมภาษณ์และขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลพร้อมทั้งแจ้งว่าผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นความลับและจะให้ความระมัดระวังในการเผยแพร่ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องแล้วเท่านั้น

สรุปผลการวิจัย

1. รูปแบบการจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม

เนื่องจากในปัจจุบันธนาคารเริ่มประสบปัญหาจากหนี้ NPFs ทำให้ธนาคารต้องจัดการแยกหนี้กลุ่มมุสลิมและกลุ่มที่มิใช่มุสลิม เพื่อจำหน่ายหนี้กลุ่มที่มิใช่มุสลิมให้แก่บริษัทบริหารสินทรัพย์AMC เพื่อเป็นการลดภาระของธนาคารภายใต้การกำกับดูแลจากสำนักคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจหรือ สคร. จากการประสบปัญหาดังกล่าวทำให้ทางธนาคารต้องกำหนดนโยบายให้ความรัดกุมต่อการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน โดยเฉพาะการให้บริการสินเชื่อเพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงของการเกิดหนี้ NPFs ในอนาคต สาขานครปฐมเป็นสาขาหนึ่งที่ตอบสนองต่อนโยบายของธนาคาร และดำเนินการให้สินเชื่อตามมาตรฐานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ดังนี้

1.1 นโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

เพื่อเป็นการกำหนดนโยบายของธนาคารให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเป็นการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของคนทั้งองค์กรและแนวทางในการแก้ปัญหาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ธนาคารจึงต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลายประการในการกำหนดนโยบาย ดังนี้

1.1.1 การปฏิบัติตามนโยบายการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลังและคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจและเป็นธนาคารเฉพาะกิจดังนั้นในการกำหนดนโยบายของธนาคารจึงต้องคำนึงนโยบายของหน่วยงานที่ควบคุมดูแลด้วย และยึดถือปฏิบัติตามเพื่อให้ธนาคารฟื้นตัวและเติบโตอย่างมั่นคงรวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่มต่อไป

1.1.2 ฐานะเงินกองทุน

เป็นสิ่งที่คุ้มครองเงินฝากของธนาคาร ขนาดของเงินกองทุนต่อเงินฝากเป็นสิ่งที่ธนาคารจะนำมาพิจารณาในการให้สินเชื่อว่าธนาคารมีความสามารถในการรับความเสี่ยงมากเพียงใด ในกรณีที่ธนาคารต้องการรายได้มากจะกำหนดนโยบายที่เน้นการปล่อยสินเชื่อที่มีอัตรากำไรสูง และพิจารณาจาก Port สินเชื่อว่าสินเชื่อประเภทไหนสามารถทำกำไรได้มาก แต่เนื่องจาก ณ ปัจจุบัน ธนาคารมี BIS Ratio ต่ำกว่าที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ทำให้ธนาคารยังไม่สามารถขยายการลงทุนหรือปล่อยสินเชื่อได้มาก

1.1.3 การคำนึงถึงสภาวะเศรษฐกิจและการเมือง

ธนาคารจะต้องคำนึงถึงแนวโน้มสภาวะเศรษฐกิจ การเมืองของประเทศและต่างแระเทศประกอบ เพื่อให้ธนาคารสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งธนาคารจะมีการสำรองเงินส่วนหนึ่งไว้

1.1.4 การให้ความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคคลากรในองค์กร

การทำให้ธนาคารประสบสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้บุคลากรในองค์กรต้องมีความพร้อมและสามารถตอบสนองนโยบายที่ธนาคารกำหนดได้ ในการเตรียมพร้อมบุคลากรในองค์กรให้มีความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองนโยบายของธนาคารได้นั้น ธนาคารต้องมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

1.1.5 ความต้องการของท้องถิ่นและฐานะการแข่งขัน

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารที่ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของชาวมุสลิม ธนาคารมีนโยบายสินเชื่อที่สนับสนุนและยกระดับความเป็นอยู่ของชาวมุสลิมโดยเฉพาะ 5 จังหวัดชายแดนใต้ เพื่อเป็นการสนองตอบนโยบายรัฐบาลในการให้สินเชื่อและเพื่อช่วยเหลือและยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนต่างๆ อาทิเช่น สินเชื่อวิสาหกิจชุมชน ทางธนาคารจะใช้ช่องว่างจากธนาคารพาณิชย์ที่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และโอกาสตรงนี้ในการออกผลิตภัณฑ์ โดยธนาคารมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอยู่แล้ว จึงไม่มีการแข่งขันทางตลาดมากนัก

1.2 การวางแผนดำเนินการสินเชื่อตามเป้าหมาย

จากการมอบหมายงานที่ลดหลั่นตามลำดับสายงาน กล่าวคือ จากผู้บริหาร ลดหลั่นมายังภาคนครหลวงกลางและตะวันออก และมาสู่สำนักงานเขตจนกระทั่งมาถึงสาขา ซึ่งสาขานครปฐมจะมีการวางแผนโดยการนำเป้าที่ได้มาเฉลี่ยเป็นรายเดือนเพื่อให้ทราบว่าในหนึ่งเดือนสาขาต้องทำสินเชื่อได้เท่าไหร่ เพื่อให้สาขาเกิดกำไร

1.3 การพิจารณาสินเชื่อ

1.3.1 การพิจารณาวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ

ในการขอสินเชื่อของลูกค้าต้องเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการขอ และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยมีการพิจารณาตามหลักศาสนาประกอบคือ สินเชื่ออุปโภคต้องสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายส่วนบุคคล ไม่มีความเกี่ยวข้องกับทางธุรกิจ เจ้าหน้าที่ไม่จำเป็นต้องพิจารณาแหล่งที่มาของรายได้ของลูกค้า เช่นสินเชื่ออเนกประสงค์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับสินเชื่อธุรกิจจะต้องมีวัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายในธุรกิจหรือใช้ไปในการเสริมสภาพคล่อง เจ้าหน้าที่มีความจำเป็นต้องพิจารณาถึงแหล่งที่มาของรายได้ต้องไม่ขัดศาสนากำหนด แต่หากเป็นธุรกิจที่มีความคลุมเครือสามารถพิจารณาส่วนของรายได้ต้องห้ามต้องไม่เกินเกณฑ์การผ่อนผันที่ธนาคารกำหนด

1.3.2 การจำแนกข้อมูล

ธนาคารจำเป็นต้องใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณา ซึ่งเป็นข้อมูลในอดีต ข้อมูลปัจจุบันและข้อมูลที่สามารถพยากรณ์ฐานะทางการเงินหรือความสามารถในการชำระหนี้ในอนาคตของลูกค้าได้ โดยการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังของลูกค้า ถ้ามีประวัติการชำระที่ดีแสดงให้เห็นว่ามีความใส่ใจในการชำระหนี้ ซึ่งลูกค้าแต่ละประเภทจะใช้ข้อมูลแตกต่างกันออกไป นอกจากนี้การจะได้ข้อมูลนอกเหนือจากเอกสารทางเจ้าหน้าที่ต้องมีการพูดคุยทำความคุ้นเคยกับลูกค้าด้วย ข้อมูลที่ได้มานั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1.ข้อมูลเชิงปริมาณ หมายถึง ข้อมูลเชิงตัวเลขต่างๆที่บ่งบอกถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า 2.ข้อมูลเชิงคุณภาพ หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและพิจารณาจากตัวลูกค้าและสถานประกอบการ เป็นข้อมูลที่บ่งบอกถึงความน่าเชื่อ

1.3.3 ความสมบูรณ์ของข้อมูล

ข้อมูลโดยมากจะเป็นข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลทางการเงิน ฉะนั้นข้อมูลที่ได้ต้องมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน จะทำให้สาขาลดความเสี่ยงในการให้สินเชื่อได้มาก โดยในแต่ละผลิตภัณฑ์ธนาคารจะมีคุณสมบัติกำหนดเบื้องต้นของลูกค้าแต่ละประเภทกำหนด

1.3.4 ความทันสมัย

ข้อมูลที่ทางเจ้าหน้าที่รวบรวมนั้นต้องเป็นปัจจุบันหรือมีความใกล้เคียงกับปัจจุบันให้มากที่สุด เพื่อทราบสถานะปัจจุบันที่แท้จริงของลูกค้าหรือกิจการ และทำให้เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการชำระหนี้ของลูกค้าได้

1.3.5 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาข้อมูล

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐมใช้วิธีการจัดหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยจัดหาจากตัวลูกค้า อินเตอร์เนต จากการโทรสอบถามหน่วยงานต้นสังกัดที่ลูกค้าสังกัดอยู่ หรืออาจหาข้อมูลได้จากลูกค้าที่ทำธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน และมีการลงพื้นที่ในการจัดหา อาทิเช่น ข้อมูล Credit Bureau ทางสาขาจะให้ลูกค้าเป็นผู้ตรวจสอบ เพื่อทางเจ้าหน้าที่จะได้ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการวิเคราะห์

1.3.6 อำนาจอนุมัติสินเชื่อ

ธนาคารได้กำหนดให้มีผู้มีอำนาจลงนามในการอนุมัติสินเชื่อ 3 คน ซึ่งแต่ละระดับวงเงินที่ขอสินเชื่อจะถูกกำหนดระดับตำแหน่งผู้มีอำนาจ โดยอำนาจอนุมัติสินเชื่อจะแบ่งเป็น 2 ประเภท คืออำนาจอนุมัติทั่วไปที่กำหนดอยู่บนหลักการพื้นฐาน และอำนาจอนุมัติพิเศษ เป็นข้อยกเว้นจากการใช้อำนาจอนุมัติทั่วไป เพื่อเพิ่มความระมัดระวังในการอำนาจสินเชื่อ โดยกำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อระดับสูงกว่า

1.3.7 การสอบทานสินเชื่อ

เพื่อทราบแนวโน้มที่อาจส่งผลกระทบต่อการชำระหนี้ของลูกค้า และแก้ปัญหาได้ทันเวลา และทำให้สาขาสามารถแยกส่วนหนี้ที่มีปัญหาได้อย่างชัดเจน รวมถึงเป็นฐานข้อมูลแก่สำนักงานใหญ่ในการประเมินการปฏิบัติงานตามนโยบายด้านเครดิต หลังจากการอนุมัติสินเชื่อทางสาขาจะติดต่อลูกค้าเพื่อตรวจสอบว่าลูกค้าขอสินเชื่อไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในสัญญาหรือไม่ โดยสาขาจะสอบทานภายใน 1 ปี แต่ถ้าเป็นสินเชื่อรีไฟแนนซ์บัตรเครดิตเราจะกำหนดภายใน 1 เดือน โดยการให้ลูกค้าปิดบัญชีแล้วนำเอกสารการปิดบัญชีมายืนยันกับทางสาขาหากเป็นสินเชื่อสวัสดิการก่อนทำการอนุมัติ ทางเจ้าหน้าที่จะโทรสอบถามสถานะของลูกค้ากับหน่วยงานต้นสังกัดว่ายังเป็นพนักงานอยู่หรือไม่ส่วนการตรวจสอบการค้างชำระเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบจากรายงานประจำวัน หากลูกค้าค้างชำระนับจากวันกำหนดชำระไป 5 วัน พนักงานจะโทรติดตามลูกค้าให้มาชำระ

1.4 การผ่อนปรนการชำระหนี้

1.4.1 เงื่อนไขการผ่อนปรนการชำระหนี้

ลูกค้าที่ขอผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ได้ต้องเป็นลูกค้าระดับ B1 คือ ลูกค้าที่ค้างชำระตั้งแต่ 1-30 วัน ส่วนระดับ B2 คือลูกค้าที่ค้างชำระตั้งแต่ 31-90 วันและเป็นลูกค้าธนาคารมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี สามารถดำเนินการได้ทันที หลังจากที่เจ้าหน้าที่เจรจาชี้แจงหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเบื้องต้นกับลูกค้าและจัดเตรียมเอกสารครบถ้วนตามที่ธนาคารกำหนด โดยทางธนาคารมี 2 มาตรการในการขอผ่อนปรน คือ 1.ลูกค้าต้องชำระค่างวดคงค้างทั้งหมดประกอบด้วย ค่าปรับ กำไร และเงินต้น มาตราการที่ 2 ลูกค้าชำระได้เฉพาะค่าปรับและกำไรค้างชำระทั้งหมด ไม่สามารถชำระส่วนของเงินต้นค้างชำระได้

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

1.4.2 ขั้นตอนการขอผ่อนปรนการชำระหนี้

ทางเจ้าหน้าที่จะขอเอกสารพื้นฐานเพิ่มเติมจากลูกค้าและตรวจสอบข้อมูลการชำระหนี้ของลูกค้าจากระบบ จากนั้นจัดทำแบบฟอร์มบทสรุป แบบฟอร์มมติคณะอนุกรรมการพิจารณาสินเชื่อรายย่อยและ SMEs สรุปข้อมูลต่างๆ ทำตารางการคำนวณตามเงื่อนไขการผ่อนปรนการชำระหนี้ใหม่เพื่อนำเสนอขออนุมัติ โดยก่อนนำเสนอต้องแจ้งยอดการผ่อนชำระให้ลูกค้าทราบก่อน จากนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการติดตามในระบบหากไม่เป็นไปตามที่อนุมัติต้องแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องทำการแก้ไข เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับธนาคารและลูกค้า ทั้งนี้ต้องนำเสนอก่อนครบกำหนดการชำระในค่างวดนั้นๆ อย่างน้อย 15 วัน

และหากลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการชำระหนี้ในงวดใดงวดหนึ่ง จะถือว่าผิดเงื่อนไขทั้งหมดและให้ยึดปฏิบัติตามเงื่อนไขเดิม และให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อดำเนินการติดตามทวงถามตามปกติจนกระทั่งระบบบัญชีค้างชำระเกิน 90 วัน สาขาจะทำการโอนเรื่องให้แก่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs ในกรณีที่เป็นสินเชื่อธุรกิจ หรือโอนให้ฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อยในกรณีที่เป็นสินเชื่อบุคคลดำเนินการขั้นต่อไป จากการดำเนินงานทำให้สาขาเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับลูกค้าส่วนทางฝ่ายงานจะเป็นผู้ที่พบเจอรายงานทั้งสองหน่วยงานจึงยังต้องมีการทำงานร่วมกันอยู่แต่ทางสาขาจะมีบทบาทเกี่ยวกับกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้น้อยลง

2. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

นโยบายในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย คือ ต้องไม่ขัดกับหลักชารีอะฮ์ สอดคล้องกับนโยบายและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ประกาศใช้ในขณะนั้น รวมถึงสอดคล้องกับประเพณีปฏิบัติของธนาคารพาณิชย์ โดยวัตถุประสงค์เพื่อให้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีโอกาสได้รับชำระหนี้คืนสูงสุด และเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินกิจการของทั้งธนาคารและลูกค้า อีกทั้งเป็นการป้องกันและลดปริมาณหนี้ด้อยคุณภาพและหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

2.1 ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

การผลการประกอบการตั้งแต่ปี 2555 ธนาคารมี NPF ที่เพิ่มมาขึ้นทุกปี ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มทั่วไปและกลุ่มมุสลิม ซึ่งกลุ่มทั่วไปจะมีสัดส่วน NPF ที่มากกว่าในทุกปี และส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มสินเชื่อขนาดใหญ่

2.1.1 ประเภทของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

การปรับปรุงโครงสร้างหนี้นั้นทางธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้แบ่งไว้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1)การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไปเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ธนาคารไม่มีส่วนสูญเสีย โดยการทำข้อตกลงการซื้อขายกันใหม่ไม่น้อยกว่าราคาเดิม ซึ่งสามารถทำได้โดยการลดอัตรากำไรให้ลูกค้าตามสภาวะตลาดหรือมีการขยายระยะเวลาการชำระหนี้ โดยมีการกำหนดระยะการปลอดหนี้แต่ลูกค้ายังคงชำระอัตรากำไรตามสัญญาเดิม ซึ่งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไปเป็นการปรับปรุงที่ทางธนาคารเล็งเห็นแล้วว่าจะได้รับชำระเงินต้นและกำไรครบถ้วนตามสัญญา 2) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหาเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ธนาคารมีส่วนสูญเสีย โดยธนาคารมีเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ โดยการผ่อนปรนการชำระหรือลดหรือชะลอการชำระหนี้ การประนอมหนี้ โดยที่ลูกค้าสามารถโอนอสังหาริมทรัพย์ สินทรัพย์หรือหนี้เพื่อชำระบางส่วนหรือทั้งหมด

การออกหุ้นทุนหรือโอนส่วนของเจ้าของให้ธนาคาร ทั้งนี้ลูกค้าขอสินเชื่อเพิ่มสามารถทำได้โดยต้องพิจารณาศักยภาพและแนวโน้มของธุรกิจประกอบ โดยต้องไม่เป็นการนำสินเชื่อที่ได้มาชำระหนี้เดิม

2.2 การติดตามเร่งรัดหนี้

ทางฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้รายใหญ่และ SMEs หรือฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อยจะดำเนินการติดตามลูกค้าและผู้ค้ำประกันมาพบและหารือเพื่อสอบถามปัญหาและสาเหตุของการค้างชำระ หากอยู่ในแนวโน้มที่ลูกค้าจะแก้ไขได้จะดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกค้า โดยการดำเนินการติดตามให้ได้รับคำตอบจากลูกค้านับจากวันที่ได้รับการโอนเรื่องจากสาขาและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแลจะต้องทำรายงานการติดตามหนี้ ในกรณีลูกค้าและผู้ค้ำประกันยังคงเพิกเฉยไม่ชำระหนี้ หรือไม่มาเจรจาปรับปรุงทางฝ่ายจะทำการออกจดหมายติดตามหนี้หรือหนังสือเชิญลูกหนี้และผู้ค้ำประกันให้ชำระหนี้ตามเงื่อนไขของสัญญา

2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการจัดทำเอกสาร

หลังจากที่เจ้าหน้าที่ได้ทำการติดตามและลูกค้ามีความยินดีที่จะทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยลงนามในหนังสือรับสภาพหนี้และคำร้องขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยจัดทำรายงานวิเคราะห์ลูกหนี้ รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณา สัญญาต่างๆให้มีผลทางกฎหมาย โดยในรายงานวิเคราะห์ลูกหนี้ต้องระบุสาเหตุและเหตุผลที่หนี้มีปัญหาจนทำให้เกิดการชำระหนี้ล่าช้า ความรุนแรงของปัญหา และพิจารณาความเสี่ยงทางการเงินของลูกค้าจากงบการเงินต่างๆรวมทั้งประเมินสภาวะแวดล้อมที่ส่งผลต่อธุรกิจของลูกค้าและตรวจสอบสถานะทางคดี ข้อมูลภาระหนี้เบื้องต้นในระบบธนาคาร รวมถึงค่าธรรมเนียมต่างๆ และประเมินหลักประกันใหม่ในกรณีที่ราคาประเมินเดิมเกิน 1 ปี

ในกรณีที่มีการให้สินเชื่อเพิ่มต้องระบุวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนซึ่งต้องไม่ใช่การนำมาใช้ชำระหนี้เดิม จากนั้นนำเสนอเพื่อพิจารณาข้อสรุปและอนุมัติเกี่ยวกับเงื่อนไขการผ่อนปรน โดยระบุเงื่อนไขทางการเงิน คือการห้ามจ่ายเงินปันผล ลดทุนหรือเพิ่มทุนรวมทั้งจัดทำตารางการชำระหนี้หลังจากได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ชี้แจ้งแก่ลูกค้าให้ทราบผลภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร และหากลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือหรือไม่มีเจตนาในการชำระคืน ทางฝ่ายจะดำเนินการส่งเรื่องให้แก่ฝ่ายกฎหมายดำเนินคดีต่อไป

2.4 ขั้นตอนการติดตามผลหลังปรับปรุงโครงสร้างหนี้

หลังจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เจ้าหน้าที่ต้องมีการติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด โดยจัดทำรายงานความคืบหน้า แผนงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันและแนวโน้มการชำระหนี้ กำหนดวิธีการแก้ปัญหาสำหรับลูกค้าที่ไม่สามารถทำตามเงื่อนไขได้เสนอแก่ผู้บริหารรับทราบ ลูกค้าต้องจัดส่งงบการเงินตลอดจนรายงานผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการเงินที่ธนาคารกำหนด ทางฝ่ายจะประเมินคุณภาพหนี้ของลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งทางสาขาจะดำเนินการตรวจสอบการชำระหนี้และสถานการณ์จัดชั้นของลูกหนี้แจ้งแก่สำนักงานเขตเพื่อตรวจสอบก่อนส่งให้ฝ่ายบัญชี หากลูกค้ามีความสามารถชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 3 เดือน ทางฝ่ายจะโอนลูกค้ารายนั้นๆกลับหน่วยงานต้นสังกัดต่อไป สำหรับลูกค้าที่ทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้วแต่ไม่สามารถชำระหนี้ตามเงื่อนไขและไม่มีแนวทางอื่นใดที่จะชำระหนี้คืน ทางฝ่ายจะทำการขออนุมัติเพื่อดำเนินคดีต่อไป

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

การอภิปรายผล

1. รูปแบบการจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

จากการศึกษา พบว่าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีรูปแบบการดำเนินธุรกรรมทางการเงินที่ใช้หลักการศาสนาหรือหลักชารีอะฮ์ทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อใน ปัจจุบันธนาคารเริ่มประสบปัญหาจากหนี้ NPFs ทำให้ทางธนาคารต้องกำหนดนโยบายให้ความรัดกุมต่อการ ให้บริการธุรกรรมทางการเงิน โดยเฉพาะการให้บริการสินเชื่อเพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงของการเกิดหนี้ NPFs ในอนาคต ทางสาขานครปฐมเป็นสาขาที่มีการตอบสนองต่อนโยบายของธนาคารและดำเนินการให้สินเชื่อ ตามมาตรฐานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมาโดยตลอดทำให้สาขานครปฐมเป็นสาขาหนึ่งที่มีผลงาน ทางด้านสินเชื่อที่ดี รวมถึงมีหนี้เสียที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือ NPFs ที่ค่อนข้างน้อย

1.1 นโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

จากการศึกษา พบว่าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจ มีการกำกับดูแล จากหลายภาคส่วน ทำให้การกำหนดนโยบายต้องคำนึงปัจจัยหลายประการ 1) การปฏิบัติตามนโยบายการเงิน ของธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลังและคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) 2) ฐานะ เงินกองทุน เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าธนาคารมีความสามารถในการแบกรับความเสี่ยงได้มากเพียงใด โดยเงินกองทุน ต้องดำรงไว้ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศ 3) การคำนึงถึงสภาวะเศรษฐกิจและการเมือง 4) การให้ ความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคคลากรในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภรักษ์ ไชยวงค์ (2552) กล่าวว่าปัจจัยที่สำคัญมากและมีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ว่าพนักงานต้องมีความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้พนักงานสามารถตอบสนองต่อนโยบายของธนาคารได้อย่างเต็มที่และพร้อมรับกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ธนาคารจึงต้องมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง 5) การมุ่งเน้นตอบสนอง ความต้องการด้านท้องถิ่นและฐานะการแข่งขันเนื่องจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจ ในการกำหนดนโยบายจึงต้องตอบสนองต่อนโยบายของภาครัฐในการช่วยเหลือประชาชนและแหล่งชุมชนต่างๆ และด้วยการที่ธนาคารเป็นธนาคารเฉพาะกิจ ซึ่งมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและเป็นธนาคารเดียวในประเทศไทยที่ใช้ หลักการทางศาสนาในการดำเนินธุรกรรมทางการเงินอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้การแข่งขันค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบ กับธนาคารพาณิชย์

แต่เนื่องจากธนาคารได้ปฏิบัติตามแผนฟื้นฟูที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการนโยบาย รัฐวิสาหกิจ (คนร.) ทำให้ธนาคารได้รับการเพิ่มทุนส่งผลให้เงินกองทุนของธนาคารเพิ่มมากขึ้นและธนาคาร สามารถขยายการปล่อยสินเชื่อได้มากขึ้น ดังนั้นธนาคารจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานในเชิงรุก เพื่อสร้าง รายได้หล่อเลี้ยงองค์กรให้แข็งแรงมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิ่นเพชร อยู่สุข (2550) กล่าวว่าการ กำหนดกลยุทธ์เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลผ่านโครงการสินเชื่อต่างๆ สามารถก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มต่อระบบ เศรษฐกิจของประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม มีการกระจายเม็ดเงินลงทุนไปสู่ภาคเศรษฐกิจต่างๆ เกิดการจ้าง งานและกระจายรายได้เพิ่มขึ้น

1.2 การวางแผนดำเนินการสินเชื่อตามเป้าหมาย

จากการศึกษาพบว่าสาขานครปฐมจะนำเป้าหมายที่ได้รับมาเฉลี่ยเป็นรายเดือน ทำให้สาขา สามารถคาดการณ์ว่าต่อเดือนควรทำสินเชื่อให้มากเท่าใดจึงจะทำให้สาขามีกำไรเพียงพอ

1.3 การพิจารณาสินเชื่อ

1.3.1 พิจารณาวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ

ในการพิจารณาการให้สินเชื่อนั้น เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีการพิจารณาถึงความเหมาะสมและสอดคล้องของวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อโดยเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 3 P's ของ กฤษ ภูริสินสิทธิ์ (ม.ป.ป.) ที่กล่าวว่าวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเป็นสิ่งจำเป็นที่ธนาคารจะต้องพิจารณา ทั้งนี้เพราะกิจการบางอย่างธนาคารไม่สนับสนุน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิตนนท์ พลโสกเชือก (2554) ที่กล่าวว่าการวิเคราะห์ข้อมูลลูกหนี้เบื้องต้นให้ได้ตามหลักเกณฑ์การปล่อยสินเชื่อของแต่ละธนาคารหรือแต่ละสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเป็นลูกหนี้ที่มีปัญหา และนำไปสู่กระบวนการในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งสาขานครปฐมพิจารณาจากวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท 1)สินเชื่ออุปโภค เป็นสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่จำเป็นต้องพิจารณาถึงแหล่งที่มาของรายได้ว่าผิดหลักศาสนาหรือไม่ 2)สินเชื่อธุรกิจ เป็นสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์ใช้จ่ายในทางธุรกิจ เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องตรวจสอบแหล่งที่มาของรายได้ แต่หากธุรกิจมีความคลุมเครือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีการพิจารณาตามเกณฑ์การผ่อนผันที่ธนาคารกำหนด ในการพิจารณาถึงวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อสาขาได้คำนึงถึงหลักศาสนา ซึ่งหากเป็นสินเชื่อธุรกิจจำเป็นต้องพิจารณาถึงแหล่งที่มาของรายได้ แต่หากแหล่งที่มาของธุรกิจไม่ชัดเจนจะพิจารณาตามสัดส่วนการผ่อนผันตามที่ธนาคารกำหนด และในกรณีที่เป็นสินเชื่ออเนกประสงค์สามารถพิจารณาตามหลักพื้นฐานได้ตามปกติ

1.3.2 ความสมบูรณ์และความทันสมัย

จากการศึกษาพบว่าข้อมูลที่เจ้าหน้าที่นำมาพิจารณานั้นมาจากข้อมูลในอดีต ปัจจุบัน และข้อมูลที่สามารถพยากรณ์สถานทางการเงินของลูกค้าได้ โดยคำนึงถึงความครบถ้วนสมบูรณ์ เพราะจะสามารถบ่งบอกความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกันทฤษฎี 6 C's ของกฤษฎา สังขมณี (2558) กล่าวว่าความสามารถในการชำระหนี้เป็นคุณสมบัติที่พิจารณาในส่วนของรายได้หรือการทำธุรกิจ ต้องเพียงพอต่อการชำระหนี้ตามที่ตกลงกัน

1.3.3 การจำแนกข้อมูล

ข้อมูลสินเชื่อสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นข้อมูลเชิงตัวเลขที่พิจารณาได้จาก Statement หรือการเดินบัญชี สลิปเงินเดือน งบการเงิน เป็นต้น เป็นข้อมูลที่ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์ภาระหนี้ ฐานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าได้ 2) ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลที่พิจารณาได้จากคุณลักษณะของลูกค้า บุคลิก ความน่าเชื่อถือ ตำแหน่งงาน ความสามารถในการบริหารกิจการ เป็นต้น ซึ่งเป็นข้อมูลที่บ่งบอกถึงความน่าเชื่อถือของลูกค้า จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่มีการรวบรวมข้อมูลตามหลักเกณฑ์ทั้ง 2 ประเภท ซึ่งยิ่งเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลและจำแนกข้อมูลตามประเภทได้มากยิ่งสามารถลดความเสี่ยงได้มากเช่นกัน แต่ในทางกลับกันก็สามารถส่งผลกระทบต่อลูกค้าในด้านการจัดหาเอกสารและอาจทำให้เกิดข้อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงควรพิจารณาตามความเหมาะสมของลูกค้าแต่ละราย

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

1.3.4 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาข้อมูล

สำหรับการจัดหาข้อมูลนั้นสามารถทำได้ 2 ลักษณะ คือ 1.จากการจัดหาด้วยตนเอง 2.จ้างบริษัทจัดหาข้อมูล สำหรับสาขานครปฐมได้ดำเนินการจัดหาข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งได้จัดหาจากตัวลูกค้า อินเตอร์เนต ผู้ขอสินเชื่อรายอื่นที่มีลักษณะของธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่องกันหรือจากการลงพื้นที่เพื่อเยี่ยมชมกิจการของลูกค้าเพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของทางสาขา นอกจากนี้ยังเป็นการยืนยันว่าลูกค้าไม่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ

1.3.5 อำนาจการอนุมัติ

จากการศึกษาพบว่า ในแต่ละวงเงินที่สาขานครปฐมให้แก่ลูกค้าต้องผ่านการอนุมัติจากผู้มีอำนาจ โดยผู้มีอำนาจลงนามจะมี 3 ท่าน ซึ่งจะใช้อำนาจระดับขึ้นอยู่กับระดับวงเงินสินเชื่อ ซึ่งเป็นการป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดและลดความเสี่ยงในการทุจริตหรือช่วยพวกพ้องในการให้สินเชื่อ แต่เนื่องด้วยธนาคารมีขั้นตอนดำเนินการขออนุมัติที่ค่อนข้างช้า ซึ่งอาจจะส่งผลเสียต่อลูกค้าและภาพลักษณ์ของธนาคารได้

1.3.6 การชี้แจงเหตุผลการไม่อนุมัติ

จากการศึกษาพบว่าในกรณีที่ลูกค้าไม่ผ่านการอนุมัติ เจ้าหน้าที่จะมีการติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อชี้แจงเหตุผลการไม่อนุมัติและมีการชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรเพิ่มเติมแต่เฉพาะรายที่แจ้งขอ พร้อมทั้งแจ้งให้ลูกค้ามารับเอกสารสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อคืน ซึ่งเป็นการช่วยลูกค้ารักษาสิทธิ์ของตนและพัฒนาศักยภาพเพื่อกลับมาใช้บริการสินเชื่อกับทางสาขาอีกในอนาคต

1.3.7 การควบคุมสินเชื่อ

จากการศึกษาพบว่าทางสาขามีการควบคุมการปฏิบัติการสินเชื่อทั้งแนวดิ่งและแนวราบ แนวดิ่งจะควบคุมจากผู้จัดการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในสาขามาสู่ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อลดหลั่นมาสู่เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของอุษณา ภัทรมนตรี (2545) ซึ่งกล่าวว่าการควบคุมในแนวดิ่งเป็นการควบคุมที่อยู่ในลักษณะตามสายบังคับบัญชา ที่ผู้เป็นหัวหน้าต้องเอาใจใส่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และการควบคุมแนวนอนจากเจ้าหน้าที่ต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายงานต่างๆที่เกี่ยวข้องในการอำนวยสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของอุษณา ภัทรมนตรี (2545) ซึ่งกล่าวว่าเป็นการควบคุมในระดับเดียวกันซึ่งเป็นการควบคุมระหว่างหน่วยงานในองค์กร

1.3.8 การติดตามทวงถามหนี้

จากการศึกษาพบว่าสาขานครปฐมมีการติดตามทวงถามในกรอบของกฎหมายพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 อย่างเคร่งครัดเพื่อเป็นการรักษาสิทธิความเป็นส่วนตัวของลูกค้า มีการติดตามในเวลาที่กำหนด ใช้วาจาที่สุภาพชี้แจงเหตุผลในการติดต่อ รวมถึงติดต่อกับบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากลูกค้าเท่านั้น เพื่อไม่ทำให้ลูกค้าเกิดความเสียหายและเสื่อมเสียชื่อเสียง

1.3.9 การจัดชั้นสินทรัพย์

จากการศึกษาพบว่า สาขานครปฐมมีการจัดชั้นหนี้หรือสินทรัพย์ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งในการจัดชั้นหนี้สามารถช่วยให้เจ้าหน้าที่ประเมินความรุนแรงของหนี้ได้ และสามารถเป็นฐานข้อมูลต่อหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องในการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาหนี้แต่ละชั้น

1.3.10 การสอบทานสินเชื่อ

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขานครปฐมจะทำการสอบทานจากรายงานการค้างชำระประจำวันที่สามารถเรียกจากระบบได้ทุกวัน หากรายใดมีการค้างชำระเกิน 5 วัน ทางเจ้าหน้าที่จะโทรติดตามลูกค้าให้มาชำระ สำหรับการสอบทานการใช้วงเงินไปตามวัตถุประสงค์สาขาจะสอบทานหลังจากการอนุมัติสินเชื่อได้ภายใน 1 ปี และภายใน 1 เดือน สำหรับสินเชื่อรีไฟแนนซ์บัตรเครดิตโดยมีเอกสารการปิดบัญชีมายืนยัน และในทุก 1 ปี ฝ่ายสอบทานสินเชื่อจากสำนักงานใหญ่จะเข้ามาทำการสอบทานสินเชื่อของสาขาอีกครั้ง ซึ่งจากการติดตามการชำระอย่างใกล้ชิดและการตรวจสอบจากฝ่ายสอบทานเป็นประจำทุกปี ส่งผลให้สาขามีหนี้เสียที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในจำนวนที่น้อย และเป็นการลดการผิดพลาดจากดำเนินการด้านเอกสารสัญญาต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนายวรวุฒิ ปราชชญากุล (2554) ซึ่งกล่าวว่าการบริหารความเสี่ยงทางด้านสินเชื่อที่ดีสามารถทำให้สินเชื่อที่ด้อยคุณภาพลดลง แสดงถึงคุณภาพของสินเชื่อมีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น

1.3.11 การผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้

จากศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขานครปฐมจะยื่นข้อเสนอการผ่อนชำระหนี้แก่ลูกค้าที่ค้างชำระตั้งแต่ 1-90 วัน ซึ่งยังเป็นลูกค้าในความดูแลของทางสาขา โดยเงื่อนไขการผ่อนปรนการชำระมี 2 ลักษณะ 1)ลูกค้าชำระค่างวดคงค้างทั้งหมด 2)ลูกค้ามีความสามารถชำระได้เฉพาะค่าปรับและกำไรค้างรับ โดยเจ้าหน้าที่ที่ดูแลจะทำการรวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องตามระเบียบปฏิบัติที่ธนาคารกำหนด รวมทั้งการจัดทำตารางการชำระหนี้ตามความสามารถของลูกค้า โดยต้องแจ้งค่างวดจากการผ่อนปรนให้ลูกค้ารับรู้ก่อนการยื่นเสนอขออนุมัติ และต้องยื่นก่อนกำหนดชำระค่างวดปกติอย่างน้อย 15 วัน การให้ลูกค้าผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ถือเป็นการป้องกันการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แก่สาขานครปฐมอีกทางหนึ่งและเป็นการช่วยเหลือลูกค้าตามความสามารถในการชำระหนี้

2. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

จากการที่ธนาคารมีหนี้ NPF ค่อนข้างมากนับจากปี 2555 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ ทำให้ธนาคารต้องมีการติดต่อลูกค้าเพื่อให้เข้าสู่การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ประเภทของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

จากการศึกษาพบว่าสาขานครปฐมมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ1)การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไป เป็นการปรับปรุงโครงสร้างที่ธนาคารไม่มีส่วนสูญเสีย2)การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหาเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ธนาคารมีส่วนสูญเสีย การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั้ง 2 ประเภทเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญต่อปัญหาและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยมีการปรับลดอัตรากำไรให้ลูกค้าและชำระกำไรในระยะแรก รวมถึงมีการยืดระยะเวลาการชำระหนี้

2.2 การติดตามเร่งรัดหนี้

หลังจากที่สาขานครปฐมโอนลูกค้าให้กับฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs ในกรณีที่เป็นสินเชื่อธุรกิจและโอนลูกค้าให้ฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อยในกรณีที่เป็นสินเชื่ออุปโภคบริโภค เจ้าหน้าที่ทางฝ่ายที่รับผิดชอบเรื่องจะดำเนินการติดต่อลูกค้าและผู้ค้ำประกันมาพูดคุยถึงสาเหตุและหาแนว

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

ทางแก้ไข ซึ่งในทางฝ่ายจะทำงานร่วมกับสาขาในการติดตาม แต่หากลูกค้าและผู้ค้ำประกันไม่ให้ความร่วมมือ เจ้าหน้าที่ทางฝ่ายที่รับโอนจะทำการออกหนังสือเชิญเพื่อเชิญลูกค้ามาพูดคุยและหาทางแก้ปัญหา ในขั้นตอนการติดตามเร่งรัดหนี้ยังคงอยู่ในพื้นฐานของการช่วยเหลือหาแนวทางแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าจึงทำให้ลูกค้าของสาขาให้ความร่วมมือต่อการชำระหนี้

2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการจัดทำเอกสาร

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่มีการขอเอกสารเพิ่มเติมโดยแบ่งเป็นประเภทเอกสารทั่วไปของบริษัทและเอกสารด้านรายได้มาทำการวิเคราะห์ และจัดทำเอกสารสัญญาตามระเบียบของธนาคารให้มีผลทางกฎหมาย กรณีมีการให้สินเชื่อเพิ่มต้องระบุวัตถุประสงค์และต้องไม่นำไปชำระหนี้เดิม โดยในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เจ้าหน้าที่มีการพิจารณาทบทวนเอกสารสินเชื่อใหม่ก่อนทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ประเมินสถานการณ์ของธุรกิจและความสามารถในการชำระหนี้ได้ มีการระบุเงื่อนไขทางการเงินกับลูกค้า เช่น ห้ามจ่ายเงินปันผลเพื่อให้ผู้ถือหุ้นรับผิดชอบในภาระหนี้ด้วย กรณีที่ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือหรือผิดเงื่อนไขหรือติดต่อไม่ได้จะส่งให้ฝ่ายกฎหมายดำเนินการต่อไป นอกจากธนาคารอิสลามจะเป็นธนาคารที่มีคุณธรรม คำนึงถึงลูกค้าโดยตลอดแล้วทางธนาคารยังคงมีมาตราการรองรับสำหรับลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือต่อการชำระหนี้ด้วยเช่นกัน

2.4 ขั้นตอนการติดตามผลหลังปรับปรุงโครงสร้างหนี้

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่ได้รับโอนลูกค้าจะทำการติดตามผลและรายงานความคืบหน้าและแนวทางแก้ไขกรณีลูกค้าไม่ชำระต่อผู้บังคับบัญชาทุก 7 วัน นับจากวันกำหนดชำระแต่ละงวด หากลูกค้าเพิกเฉยจะทำการออกหนังสือติดตามทวงถามภายใน 30 วัน นับจากวันผิดนัดชำระ และในรอบ 1 ปีทางฝ่ายจะประเมินลูกค้า สำหรับลูกค้าที่สามารถชำระค่างวดได้ งวดติดต่อกัน เจ้า 3หน้าที่ทางฝ่ายที่รับผิดชอบจะดำเนินการโอนลูกค้าให้ทางสาขานครปฐมดูแลต่อไป สำหรับสาขามีหน้าที่ติดตามผลการชำระเช่นกันและจัดทำรายงานการจัดชั้นหนี้ให้แก่สำนักงานเขตรับรองก่อนส่งฝ่ายบัญชี ทำให้สาขาทราบสถานะลูกค้าอยู่ตลอดเวลาและเป็นฐานข้อมูลแก่สำนักใหญ่ด้วยเช่นกัน และหากลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้หรือไม่ให้ความร่วมมือหรือติดต่อไม่ได้ทางเจ้าหน้าที่รับโอนจะขออนุมัติดำเนินคดีต่อไป ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันทั้งสองฝ่ายระหว่างฝ่ายที่รับโอนลูกค้ากับสาขานครปฐม และด้วยการติดตามอย่างใกล้ชิดทำให้สาขามีหนี้ด้อยคุณภาพที่น้อยและเป็นการป้องกันการเกิดหนี้ด้อยคุณภาพได้

ประโยชน์จากการวิจัย

จากการศึกษาการดำเนินการตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม เช่น การก่อตั้งและดำเนินการตามนโยบาย การพิจารณาวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อ การจำแนกข้อมูล การอนุมัติ สอบทานสินเชื่อ รวมถึงขั้นตอนและการติดตามการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ทำให้ผู้วิจัยสามารถสร้างวัตถุประสงค์และแนวคิดสำหรับการวิจัย เพื่อให้ได้มาซึ่งผลการศึกษาที่สมบูรณ์ทุกประเด็น เพื่อให้งานวิจัยความน่าเชื่อถือและมีคุณภาพ จากงานวิจัยนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะประโยชน์เชิงธุรกิจและประโยชน์เชิงทฤษฎี ดังนี้

1. ประโยชน์เชิงการจัดการธุรกิจ

ผลการวิจัยพบว่าการดำเนินสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม มีความละเอียดรอบคอบ ตั้งแต่การวางนโยบายของผู้บริหารและการปฏิบัติตาม การพิจารณาสินเชื่อจนถึงการสอบทานสินเชื่อ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้หนี้เหล่านี้เป็นหนี้เสียในอนาคต และพบว่าการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารมุ่งเน้นเพื่อให้ได้รับชำระหนี้คืน โดยต้องพิจารณาถึงความสามารถของลูกค้าหลัก จากการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาเป็นแนวทางต่อการพัฒนาการดำเนินการสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อรองรับการเติบโตทางด้านสินเชื่อของธนาคาร และผู้สนใจทราบถึงมาตรฐานการดำเนินการสินเชื่อและปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม การศึกษาสามารถทำให้ผู้สนใจศึกษาทราบถึงประสิทธิภาพของการดำเนินสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาของธนาคารในทิศทางที่ดีและมั่นคงได้

1.1 การจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม

1.1.1 นโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ทำให้ทราบว่านโยบายของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เปรียบเสมือนแนวทางให้พนักงานในองค์กรยึดถือ และปฏิบัติโดยเคร่งครัด โดยการกำหนดนโยบายต้องคำนึงถึงกฎระเบียบ และข้อบังคับที่กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทยและคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกำหนด ทำให้ธนาคารมีการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานจากการกำกับดูแลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.1.2 การวางแผนทำสินเชื่อตามเป้าหมาย

สาขานครปฐมมีการดำเนินงานตามรูปแบบการจัดการที่ประกอบด้วยการวางแผนการทำสินเชื่อ การจัดการโดยมีการเฉลี่ยเป้าหมายให้พนักงานแต่ละคน การสั่งการโดยผู้จัดการ และการควบคุมการดำเนินการตามเป้าหมายรวมถึงในการปฏิบัติงาน ทั้งจากกฎระเบียบของธนาคาร จากผู้จัดการสาขา หรือผู้มีอำนาจที่สูงกว่า

1.1.3 การพิจาณาสินเชื่อ

ทำให้ลูกค้ามั่นใจว่าสาขานครปฐมยึดหลักศาสนาในการดำเนินงาน รวมถึงการพิจารณาสินเชื่อที่จะต้องพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อที่ต้องไม่ขัดกับหลักการศาสนา

1.1.4 การจำแนกข้อมูล

ทำให้ทราบว่าในการจำแนกข้อมูลสามารถทำให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบและระเบียบมากยิ่งขึ้น

1.1.5 ความสมบูรณ์และทันสมัยของข้อมูล

ทำให้ทราบว่าการดำเนินการให้สินเชื่อและปรับปรุงโครงสร้างหนี้ต้องมีการรวบรวมข้อมูลของลูกค้า ซึ่งข้อมูลต้องมีความสมบูรณ์ มีความทันสมัยเพื่อทำให้สามารถทราบสถานะทางการเงินของลูกค้าในปัจจุบันและประวัติการชำระของลูกค้า เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของการให้สินเชื่อได้

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

1.1.6 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาข้อมูล

ทำให้ทราบว่าทางสาขานครปฐมทีการจัดหาข้อมูลด้วยตนเอง ไม่มีการจ้างบริษัทภายนอกจัดหาทำให้ไม่มีค่าใช้จ่าย ซึ่งทางสาขาให้ความสำคัญกับการลงพื้นที่ เพื่อเป็นการยืนยังว่าลูกค้าไม่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ และเป็นการลดความเสี่ยงในการวิเคราะห์สินเชื่ออีกทั้งสามารถเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานแก่สาขาและหน่วยงานอื่นๆได้

1.1.7 อำนาจการอนุมัติ

ทำให้ทราบว่าสาขานครปฐมมีการให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นไปอย่างถูกต้องและรัดกุมตามระเบียบปฏิบัติ โดยมีผู้ลงนามการอนุมัติสินเชื่อหรือการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ 3 ท่าน ซึ่งผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติจะมีระดับสูงขึ้นตามวงเงินที่ขอสินเชื่อหรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อป้องกันการทุจริต

1.1.8 การชี้แจงเหตุผลการไม่อนุมัติสินเชื่อ

ทำให้ทราบว่าสาขานครปฐมมีการรักษาสิทธิ์ของลูกค้า โดยการชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ แต่ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิ์ของตนด้วยควรมีการติดปิดประกาศถึงสิทธิ์ในการขอรับการชี้แจงเหตุผลเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ลูกค้าสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพและกลับมาเป็นลูกค้าของสาขาในอนาคต

1.1.9 การควบคุมสินเชื่อ

ทำให้ทราบว่าในการจัดการสินเชื่อให้เป็นไประเบียบถูกต้องตามมาตรฐาน ต้องมีการควบคุมสินเชื่อจากแนวดิ่งจากผู้มีอำนาจลงมาสู่พนักงาน และมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานด้วยกันโดยมีการควบคุมในแนวนอน

1.1.10 การสอบทานสินเชื่อ

เพื่อให้ทางสาขาและฝ่ายที่รับโอนลูกค้าทราบถึงแนวโน้มที่อาจส่งผลกระทบต่อการชำระหนี้และหาทางแก้ปัญหาได้ทันเวลาก่อนที่สินเชื่อที่ได้ปล่อยจะเป็น NPF ทางสาขาและฝ่ายที่รับโอนต้องมีการสอบทานทั้งจากการโทรสอบถามและจากการลงพื้นที่

1.1.11 การติดตามทวงถาม

ทำให้ทราบว่าทางสาขามีการติดตามทวงถามตามกฎหมายพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 เพื่อเป็นการรักษาสิทธ์ความเป็นส่วนตัวและชื่อเสียงของลูกค้า

1.1.12 การจัดชั้นสินทรัพย์

ทำให้ทราบว่าการจัดชั้นสินทรัพย์หรือการจัดชั้นหนี้นั้นสามารถบ่งบอกถึงความรุนแรงของหนี้แก่สาขาและฝ่ายที่รับโอนได้ นอกจากนี้ยังเป็นฐานข้อมูลแก่สำนักงานใหญ่ได้

1.1.13 การผ่อนปรนการชำระหนี้

ทำให้ทราบว่าทางสาขาและฝ่ายที่รับโอนมีการหาแนวทางให้แก่ลูกค้าที่มีปัญหาค้างชำระทั้งลูกค้าที่เป็นปกติและลูกค้าที่เข้าสู่กระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อให้ธนาคารได้รับชำระหนี้คืนสูงสุด โดยคำนึงถึงความสามารถและปัญหาในการชำระหนี้ของลูกหนี้

1.2 แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม

1.2.1 ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อ

ทำให้เข้าใจสถานการณ์และสาเหตุปัญหาของการเกิดปัญหาNPF ของธนาคารในปัจจุบันที่เกิดจากการปล่อยสินเชื่อรายใหญ่ที่มากเกินไป

1.2.2 ประเภทการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ทำให้ทราบว่าสาขานครปฐมมีการปฏิบัติตามมาตรฐานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในการแบ่งแยกประเภทของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อให้สาขาสามารถแยกหนี้ดีและหนี้ NPF ได้ และหาแนวทางแก้ไขอย่างถูกวิธีโดยคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นหลัก

1.2.3 การติดตามเร่งรัดหนี้

ทำให้ทราบว่าสาขานครปฐมมีการติดตามลูกค้าที่ค้างชำระเพื่อทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อไม่ให้กลายเป็นหนี้ NPF แก่สาขาได้

1.2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานและเตรียมเอกสาร

สามารถเป็นประโยชน์แก่สาขาอื่นๆและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแง่ของการรักษากฎเกณฑ์ระเบียบปฏิบัติงานและความถี่ถ้วนในการรวบรวมและจัดเตรียมเอกสาร เพื่อลดความเสี่ยงในการวิเคราะห์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้

1.2.5 ขั้นตอนการติดตามผลหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ทำให้ทราบว่าในการติดตามนั้นทางสาขานครปฐมและฝ่ายที่รับโอนลูกค้าต้องมีการติดตามอย่างใกล้ชิด เพื่อให้สามารถรับรู้สถานะของลูกค้าในปัจจุบันและเพื่อป้องกันการค้างชำระที่จะกลายเป็น NPF ในอนาคต

2. ประโยชน์ในเชิงทฤษฎี

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอาทิ ข้อมูลทั่วไปและหลักการดำเนินธุรกรรมทางการเงินของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม การจัดการสินเชื่อ การกำหนดและปฏิบัติตามนโยบายสินเชื่อ ข้อมูลประกอบการพิจารณาสินเชื่อ เกณฑ์ตามหลักศาสนา การชี้แจงเหตุผลการไม่อนุมัติสินเชื่อ การควบคุมสินเชื่อ อำนาจอนุมัติสินเชื่อ การสอบทานสินเชื่อ การจัดชั้นสินทรัพย์ การติดตามทวงถามหนี้ รวมถึงแนวคิดการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ประเภทการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ขั้นตอนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและเตรียมเอกสาร การจัดชั้นสินทรัพย์กรณีปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีเหล่านี้ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาสร้างวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัยและขอบเขตการศึกษา เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สมบูรณ์ทุกประเด็นปัญหาและเป็นงานวิจัยที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและสัมภาษณ์และเจาะลึก ซึ่งธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารเฉพาะกิจ ที่มีความสำคัญต่อประชาชนชาวมุสลิมและระบบเศรษฐกิจของไทยในการกระจายเม็ดเงินสู่นักลงทุนหรือลูกค้าของธนาคาร จากผลการวิจัยในการศึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม พบว่านับตั้งแต่การกำหนดและปฏิบัติตามนโยบายของสาขาหลักการพิจารณาและหลักการดำเนินการสินเชื่อ จนกระทั่งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สาขานครปฐมได้คำนึงถึงหลักการศาสนาและความละเอียดรอบคอบในการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้สาขามีหนี้ NPF ในปริมาณที่น้อย

จึงสามารถทำให้งานวิจัยฉบับนี้เป็นตัวอย่างเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่สนใจศึกษาค้นคว้าได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษาเพียงการดำเนินตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและปรับปรุงโครงหนี้ในสาขานครปฐม ดังนั้นในการวิจัยครั้งถัดไปควรศึกษาการควรศึกษาในสาขาอื่นๆด้วย
2. การวิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษาเพียงการดำเนินตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและปรับปรุงโครงหนี้ในสาขานครปฐม ดังนั้นในการวิจัยครั้งถัดไปควรศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดในการหาสินเชื่อ เพื่อการสร้างยอดสินเชื่อให้ได้ตามเป้าหมาย
3. การวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อมุ่งศึกษาการดำเนินตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและปรับปรุงโครงหนี้ ในสาขานครปฐม ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงเป็นข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ศึกษาหรือสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ควรศึกษางานวิจัยในเชิงปริมาณในกลุ่มประชากรที่เพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กฤช ภูริสินสิทธ์. (ม.ป.ป.). “เศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม.” เอกสารประกอบการสอน รายวิชา EC 320 ภาควิชาเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กฤษฎา สังขมณี. การจัดการสินเชื่อ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนธัชการพิมพ์, 2558.

เครือข่ายหน่วยงานบริการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ.“การปรับโครงสร้างหนี้คือต้องทำอย่างไร” [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อวันที่ 01 พฤษภาคม 2559 เข้าถึงได้จาก http://www.nnspsme.org/?op=advertise&do=read9

ธนาคารแห่งประเทศไทย. “เรื่องการชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อเป็นลายลักษณ์อักษร.” 1 เมษายน 2553.

_____ . “เรื่องหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน.” 10 มิถุนายน 2559.

_____ . “แนวนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้.” 31 สิงหาคม 2551.

ธีรศักดิ์ สุวรรณยศ. “Islamic Banking and Finance” [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2559 เข้าถึงได้จากwww.ibank.co.th/2010/FileUpload/Shariah/annual/FileTh1.pdf

พสุธิดา ตันตราจิน. (ปี 2559). “การพัฒนาภาวะผู้นำของบุคลากรรุ่นใหม่เพื่อมุ่งสู่องค์การแห่งการเรียนรู้.” วารสาร Veridian E-Journal ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน) : 934

มุหัมมัด อิบรอฮีม อัต-ตุวัยญิรีย์.“อัร ริบา - ดอกเบี้ย” [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อวันที่16 กุมภาพันธ์ 2559 เข้าถึงได้จาก http://www.islammore.com/view/867

มุฮัมหมัด บินต่วน (ผู้แปล), มุสฏอฟา อัลอับดุลลอฮฺ อัลกิฟรีย์ (ผู้เขียน). (2554).“เศรษฐศาสตร์อิสลาม” [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อวันที่ 13 เมษายน 2559เข้าถึงได้จาก http://muslimchiangmai.net/index.php?topic=3969.015

วรนุช ทรัพย์สมปอง. (2549). “การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.”วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ศุภรักษ์ ไชยวงค์.(2552). “วิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล. (ปี 2558). “การบริหารจัดการคนเก่งเชิงกลยุทธ์: ปัจจัยสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน.” วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม): 1105

อิสเรศ มะหะหมัด. “การเงินอิสลามคืออะไร” [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อวันที่ 13เมษายน 2559 เข้าถึงได้จา https://islamicfinancethai.com/

อุษณา ภัทรมนตรี.(2545). “การตรวจสอบและควบคุมภายใน”. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.