



การดำเนินงานตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลาม
แห่งประเทศไทย สาขานครปฐม



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การดำเนินงานตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลาม
แห่งประเทศไทย สาขานครปฐม



โดย
นางสาววิณา อายุเคน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

LOAN ORIGATION STANDARDS AND DEBT RESTRUCTURING OF
ISLAMIC BANK OF THAILAND, NAKHON PATHOM BRANCH



By
Miss Weena Aryubkhen

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

Master of Business Administration

Master of Business Administration Program

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2016

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “การดำเนินตามมาตรฐาน การให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม” เสนอโดยนางสาววีณา อายุเคน เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.สวรยา ธรรมอภิพล)

...../...../.....

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วิษระ เวชประสิทธิ์)

...../...../.....

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์)

...../...../.....



57602361 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คำสำคัญ : การจัดการสินเชื่อ / การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ / ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

วิชา อายุเคน: การดำเนินตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
ของธนาคาร อิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผศ. ดร.วิโรจน์
เจษฎาลักษณ์. 83 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม 2) เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีศึกษาจากเอกสารและสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ผู้จัดการส่วนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ และกฎหมาย ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อของสาขานครปฐมไม่น้อยกว่า 1 ปี ทั้งสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจ รวมทั้งสิ้น 9 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา สรุปผลการศึกษาและนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบการพรรณนาความ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐมสามารถตอบสนองนโยบายทางด้านสินเชื่อ โดยสาขาจัดการสินเชื่อที่คำนึงถึงหลักศาสนา ความสมบูรณ์ ความถูกต้อง รวมถึงความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ซึ่งจะทำให้สามารถคาดการณ์ฐานะทางการเงินในอนาคตของลูกค้ำว่ามีความสามารถชำระหนี้ตามที่ตกลงกัน เพื่อลดความเสี่ยงในการวิเคราะห์สินเชื่อ นอกจากนี้ต้องคำนึงถึงกฎระเบียบในการปฏิบัติงานตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด สำหรับลูกค้ำที่เริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้จะมีมาตรการผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ให้แก่ลูกค้ำ 2) ในกรณีที่ลูกค้ำไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือไม่ให้ความร่วมมือในการชำระหนี้เกินระยะเวลาที่กำหนด สาขาจะโอนลูกค้ำให้ฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้และกฎหมายดูแลปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยคำนึงถึงหลักศาสนาและแนวทางการปฏิบัติของธนาคาร โดยคำนึงถึงความสามารถของลูกค้ำ เพื่อให้ธนาคารมีโอกาสรับชำระหนี้คืนสูงสุด ซึ่งเป็นประโยชน์ในการดำเนินกิจการของธนาคารและลูกค้ำ อีกทั้งยังเป็นการป้องกันและลดปริมาณหนี้ด้อยคุณภาพ ประโยชน์จากงานวิจัยนี้สามารถทำให้ผู้สนใจเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบันของธนาคารและรับรู้ถึงมาตรฐานการดำเนินงาน การแก้ปัญหาและการป้องกันการเกิดหนี้เสียของธนาคาร ตลอดจนสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาการอำนวยการสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ต่อผู้ปฏิบัติงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์.....

57602361 : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

KEY WORD : LOAN ORIGATION / DEBT RESTRUCTURING / ISLAMIC BANK OF THAILAND

WEENA ARYUKHEN: LOAN ORIGATION STANDARDS AND RESTRUCTURING OF ISLAMIC BANK OF THAILAND, NAKHON PATHOM BRANCH. THESIS ADVISOR : ASST.PROF.VIROJ JADESADALUG, Ph.D. 83 pp.

The purpose of this study is to learn about 1) Islamic Bank of Thailand, NakhonPathom Branch's loan management, 2) to understand the Islamic Bank of Thailand, NakhonPathom 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, NakhonPathom 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.

Master of Business Administration Program

Graduate School, Slipakorn University

Student's signature.....

Academic 2016

Thesis Advisor's signature.....

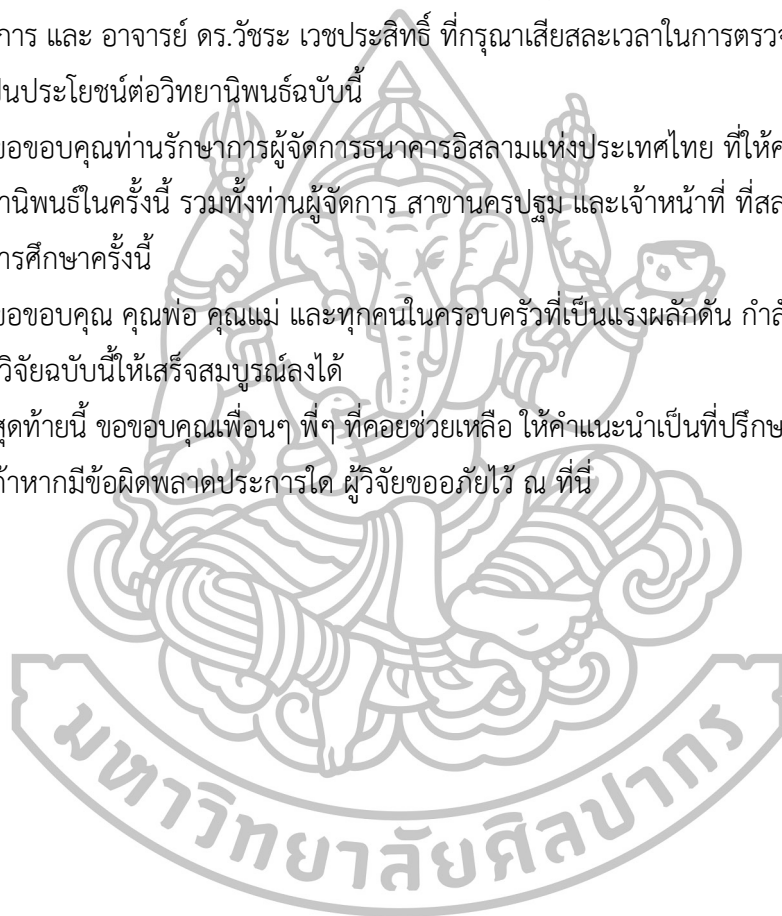
กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยความกรุณาอย่างสูงและความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ ที่คอยช่วยเหลือ ช่วยให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำ ในการศึกษาและชี้แนวทางในการแก้ไขปัญหา อันเป็นประโยชน์ต่อการทำการวิจัย รวมทั้งให้ความเอาใจใส่ ติดตามตรวจสอบผลงาน ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล ประธานกรรมการ และ อาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาในการตรวจสอบและ ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณท่านรักษาการผู้จัดการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ รวมทั้งท่านผู้จัดการ สาขานครปฐม และเจ้าหน้าที่ ที่สละเวลาในการให้สัมภาษณ์ในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัวที่เป็นแรงผลักดัน กำลังใจในการเรียนครั้งนี้และงานวิจัยฉบับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ลงได้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ ที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำเป็นที่ปรึกษา คอยช่วยเหลือตลอดมาและถ้าหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
ข้อมูลทั่วไปและหลักการดำเนินธุรกรรมทางการเงินของธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย.....	5
การจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสาขานครปฐม.....	9
การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหาของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.....	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
ระเบียบวิธีวิจัย.....	38
การเลือกพื้นที่.....	38
หลักและเกณฑ์การคัดเลือก.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การสร้างเครื่องมือการวิจัย.....	39
การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	40

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ตอนที่ 1 การจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	
สาขานครปฐม.....	41
ตอนที่ 2 แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลาม	
แห่งประเทศไทย.....	53
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	59
สรุปผลการวิจัย	59
การอภิปรายผล	64
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต	73
รายการอ้างอิง.....	74
ภาคผนวก	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	78
ประวัติผู้วิจัย	83



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบการเงินอิสลามเป็นระบบการเงินที่อยู่ภายใต้กรอบศาสนาอิสลามหรือหลักชะรีอะฮ์ เป็นระบบการเงินที่ไม่ผูกพันกับดอกเบี้ยต่างจากระบบการเงินทางเลือกทั่วไป Conventional Finance ซึ่งมีพื้นฐานมาจากดอกเบี้ยที่เป็นข้อห้ามของศาสนาอิสลาม (อิสเรส มะหะหมัด, 2559)

เศรษฐศาสตร์ตามมุมมองของศาสนาอิสลามมุ่งเน้นที่การสร้างสมดุล ระหว่างผลประโยชน์ของปัจเจกชนและผลประโยชน์ของสังคม ซึ่งเป็นสมดุลในการตอบสนองของวัตถุและจิตวิญญาณของมนุษย์ศาสนาอิสลามจึงเรียกร้องมนุษย์ให้มุ่งมั่นและพากเพียรในการผลิตเพื่อให้เกิดกิจกรรมที่ก่อรายได้ที่เป็นรูปธรรม พร้อมกับการฝึกฝนและสร้างคุณธรรมต่อการประกอบธุรกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อหวังการตอบแทนและความเมตตาของอัลลอฮ์ในโลกหน้า (มุฮัมหมัด บินต่วน, 2554) เศรษฐศาสตร์อิสลามจึงนับเป็นเศรษฐศาสตร์ศาสนาและเป็นเศรษฐศาสตร์แบบผาสุก (Welfare Economy) เนื่องจากมุ่งเน้นให้มนุษย์เลือกใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีสติต่อการใช้โดยยึดหลักเอื้อเพื่อเพื่อนแก่บุคคลอื่นในสังคมเพื่อเป็นการลดปัญหาการแก่งแย่งในการบริโภคทรัพยากร (อิรศักดี สุวรรณยศ, 2553)

ในประเทศที่นับถือศาสนาอิสลามมีการก่อตั้งธนาคารอิสลามขึ้น การดำเนินงานมีลักษณะคล้ายคลึงธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินทั่วไป สำหรับดำเนินการตามหลักการของศาสนาอิสลามนั้น ได้นำการเป็นหุ้นส่วน แล้วแบ่งปันผลกำไรร่วมกันมาใช้แทนการรับดอกเบี้ยการจะได้มาซึ่งผลกำไรนั้น ธนาคารจะทำหน้าที่เปรียบเสมือนตัวแทนในการนำเงินฝากของลูกค้าไปลงทุนในกิจการที่ถูกต้องไม่ขัดกับหลักศาสนาอิสลาม หรือปล่อยสินเชื่อให้แก่ักลงทุนหรือผู้ขอสินเชื่อโดยจะต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของเงินทุนหรือลูกค้าเงินฝาก ผลกำไรจากการดำเนินการจะแบ่งให้ลูกค้าเงินฝากหรือเจ้าของทุนตามที่ได้ตกลงกันไว้ โดยลูกค้าต้องยินดียอมรับกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น

ที่ผ่านมามีธนาคารพาณิชย์เกิดขึ้นหลายแห่งในประเทศไทยแต่ยังไม่มีสถาบันการเงินใดสามารถสนองตอบความต้องการในการออมเงิน และลงทุนของประชากรในประเทศที่มีหลากหลายเชื้อชาติศาสนา โดยเฉพาะชาวมุสลิมที่นับถือศาสนาอิสลามจำนวนมากในประเทศไทยที่ไม่สามารถใช้บริการของธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไปได้ เนื่องจากการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์เหล่านั้นนำระบบดอกเบี้ยเข้ามาเป็นกลไกในการจัดการทั้งทางด้านเงินออมและเงินกู้ (วรณูช ทรัพย์สมpong, 2549: 1) ทำให้ประชากรที่นับถือศาสนาอิสลามเกิดความยากลำบากต้องเก็บเงินไว้กับบ้านซึ่งเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรม

ของกลุ่มมิชชันนารี สำหรับกลุ่มประชากรมุสลิมที่มีฐานะและอาศัยอยู่ใกล้ชายแดนนิยมนำเงินไปฝากตามประเทศเพื่อนบ้านอย่างมาเลเซียที่มีระบบการเงินที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ทำให้เม็ดเงินไหลออกนอกประเทศ มากกว่านั้นคือการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปเพราะไม่มีทางเลือกอื่น ทำให้การทำธุรกรรมต้องมีความเกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ด้วยการยึดถือปฏิบัติศาสนาอย่างเคร่งครัดของมุสลิมทำให้เกิดการรวมตัวก่อตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์อิสลามขึ้นเริ่มแรกเกิดขึ้นที่ 5 จังหวัดชายแดนใต้ต่อมารัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญจึงได้ส่งเสริมและก่อตั้งเป็นธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในที่สุดธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้ถูกก่อตั้งขึ้นภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง ปัจจุบันนี้ได้มีการขยายสาขาไปทั่วประเทศในทุกภูมิภาค มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หลากหลายรูปแบบให้รองรับความต้องการของลูกค้าที่เป็นมุสลิมและลูกค้าต่างศาสนา โดยคำนึงถึงหลักการศาสนาในการดำเนินธุรกรรม

ปี พ.ศ.2541 รัฐบาลผลักดันให้ธนาคารอิสลามเกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการสำหรับชาวไทยมุสลิมให้มีช่องทางการเงินที่ถูกต้องตามหลักการศาสนาอิสลามแต่ด้วยความตั้งใจของรัฐบาลที่จะให้ธนาคารอิสลามถูกจัดตั้งขึ้นอย่างเป็นเอกเทศและถูกต้องตามกฎหมาย จึงมอบหมายให้กระทรวงการคลังจัดเตรียมพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยนำเสนอสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาผ่านออกมาเป็นกฎหมายและสำเร็จในเดือนตุลาคมพ.ศ. 2545

ในระยะแรกของการดำเนินการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ที่มุ่งเน้นลูกค้าเป้าหมายชาวไทยมุสลิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ภาคใต้ แต่ธนาคารตระหนักเสมอว่าบริการตามแนวทางศาสนาอิสลาม สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนทั่วไปได้โดยไม่จำกัดให้อยู่แต่เพียงระบบธนาคารกระแสหลัก ซึ่งอิงกับระบบดอกเบี้ย ธนาคารจึงมุ่งเน้นการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ปรับปรุงภาพลักษณ์และบริการให้ทันสมัยโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ภายใต้หลักคุณธรรมที่ใสใจ ห่วงใยทุกกลุ่มสังคม เคร่งครัดในหลักศาสนาอิสลาม ยึดมั่นในสัญญาที่ตกลง และบริหารงานด้วยความโปร่งใส ด้วยเหตุนี้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจึงเป็นธนาคารที่แตกต่างและทางเลือกใหม่ให้แก่ทุกคน ไม่จำกัดเชื้อชาติและศาสนา (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2552)

ปัจจุบันธนาคารได้ขยายสาขาไปตามภูมิภาคต่างๆทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น 108 สาขาจากการที่ธนาคารอิสลามมีความสำคัญต่อประชาชนชาวมุสลิมในประเทศ แต่ต้องประสบกับปัญหาหนี้เสียที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งสาขานครปฐมเป็นสาขาหนึ่งที่ต้องประสบกับปัญหาดังกล่าว แม้ว่าสาขาจะตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีกลุ่มมุสลิมน้อย แต่สาขานครปฐมก็สามารถทำเป้าสินเชื่อได้มากกว่าเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายจนเป็นสาขานำร่องด้านสินเชื่อจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษารูปแบบการจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม รวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม เพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการด้านสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจศึกษารูปแบบการจัดการสินเชื่อ
2. ทำให้ทราบถึงมาตรฐานการให้สินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจและผู้ปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการศึกษารูปแบบการดำเนินงานการให้สินเชื่อ และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหาในด้านต่างๆ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาในเรื่องรูปแบบการจัดการด้านสินเชื่อและแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม

ขอบเขตด้านกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 9 คน คือ ระดับผู้จัดการสาขานครปฐม 1 คน, ระดับผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อสาขานครปฐม 1 คน, ระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs 1 คน, ระดับเจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขานครปฐม 2 คน, เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อย 1 คน, ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ 1 คน, ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ 2 คน โดยเป็นลูกค้ำไม่น้อยกว่า 1 ปี ทั้งสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา รูปแบบการจัดการสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลา 11 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2559 จนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 โดยแบ่งเป็นระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ.2559 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ.2559 และระยะเวลาในการลงพื้นที่เพื่อทำการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2559 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ.2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การจัดการสินเชื่อ (Credit Management) หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานด้านสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม นับตั้งแต่ต้นนโยบายที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของสาขา การวางแผนดำเนินการสินเชื่อตามเป้าหมาย การพิจารณาวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ การจำแนกข้อมูล โดยคำนึงถึงความสมบูรณ์และทันสมัยของข้อมูลเพื่อลดความเสี่ยงในการพิจารณาสินเชื่อ ค่าใช้จ่ายในการจัดการข้อมูล อำนาจการอนุมัติ การชี้แจงเหตุผลการไม่อนุมัติสินเชื่อ การควบคุมสินเชื่อ การสอบทานสินเชื่อ การติดตามทวงถามหนี้กรณีที่มีการผิดนัดชำระและการจัดชั้นสินทรัพย์ เพื่อแสดงถึงความรุนแรงของสินเชื่อแต่ละราย การผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้เพื่อหาแนวทางแก้ปัญหา ร่วมกันระหว่างลูกค้าและธนาคาร รวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีการแยกประเภท การติดตามเร่งรัด ตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติงานและเตรียมเอกสาร ขั้นตอนการติดตามผลหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยการจัดการสินเชื่อต้องอยู่ในกรอบหลักการศาสนาและระเบียบปฏิบัติงานที่ธนาคารกำหนด มีความละเอียดรอบคอบในการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นสินเชื่อที่มีคุณภาพไม่ส่งผลเสียต่อธนาคารในอนาคต
2. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (Debt Restructure) หมายถึง การแก้ไขปัญหาหนี้ที่เข้าข่ายการเป็นหนี้เสียที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยการดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้จะคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นหลัก และปรับเงื่อนไขการชำระหนี้ให้เหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขใหม่ในการชำระได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การดำเนินตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม” ได้ทำการศึกษา แนวคิด เอกสาร ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปและหลักการดำเนินธุรกรรมทางการเงินของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
2. การจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสาขานครปฐม
3. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปและหลักการดำเนินธุรกรรมทางการเงินของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเริ่มต้นมาจากสหกรณ์ออมทรัพย์อิสลามในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และด้วยแรงผลักดันของประชาชนชาวมุสลิมประกอบกับแรงสนับสนุนจากรัฐบาลทำให้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยก่อตั้งขึ้นอย่างเต็มรูปแบบภายใต้กฎหมายพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2545 ด้วยการกำกับดูแลของกระทรวงการคลังด้วยทุนจดทะเบียน 1,000 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นหลักมีสัดส่วน 48.54% ธนาคารออมสิน 39.81% ธนาคารกรุงไทย 9.80% และผู้ถือหุ้นรายอื่น 1.85% ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ 12 มิถุนายน พ.ศ.2546

วิสัยทัศน์: เป็นธนาคารที่ดำเนินงานอย่างถูกต้องตามหลักการที่ศาสนากำหนด เพื่อเป็นทางเลือกของกลุ่มลูกค้ามุสลิม และบุคคลทั่วไป

พันธกิจ: มีระบบการจัดการที่ดีได้มาตรฐาน มีความโปร่งใสในการดำเนินงานโดยบุคลากรที่มีคุณภาพ ภายใต้การกำกับดูแลที่ดี มีสถานะมั่นคงและเติบโตอย่างยั่งยืน สามารถดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนสนับสนุนและเชื่อมโยงกับกลุ่มธุรกิจมุสลิมและผู้เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความมั่นคงและพัฒนาเศรษฐกิจโดยเฉพาะพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนใต้

สาเหตุที่ศาสนาอิสลามห้ามการบริโภคดอกเบี้ย

เนื่องจากดอกเบี้ยแฝงไปด้วยความเสียหายอันใหญ่หลวง เป็นต้นเหตุของการเป็นศัตรูกัน ดอกเบี้ยนำไปสู่การโกงของทรัพย์สินผ่านการชู้ตริคจากทรัพย์สินของคนจน ซึ่งเป็นการอธรรมต่อผู้ที่มีความจำเป็น ทำให้คนรวยกดขี่คนยากจน อีกทั้งยังปิดหนทางการบริจาคและการทำดีต่อผู้อื่น และทำลายความรู้สึกเมตตาสงสารต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน (มุหัมมัด อิบรอฮีม อัต-ตุวัยญีรีย, 2559)

ฉะนั้นในการทำธุรกรรมกับชาวมุสลิมจึงไม่สามารถนำดอกเบี้ยมามีส่วนเกี่ยวข้องได้จำเป็นต้องใช้วิธีอื่นทดแทน อาทิเช่น การร่วมลงทุนและแบ่งผลกำไรร่วมกัน (Profit Sharing) หรือการเป็นพ่อค้าคนกลางในการจัดหาสินค้าที่ลูกค้าต้องการและนำมาขายหรือให้เช่า โดยมีกำไรจูงใจราคาต้นทุนและกำไรให้ลูกค้าทราบและต้องได้รับความเห็นชอบร่วมกัน

ความแตกต่างระหว่างกำไรกับดอกเบี้ย

1. ความเสี่ยง ถือเป็นสิ่งที่ทำให้ดอกเบี้ยแตกต่างจากกำไร เพราะดอกเบี้ยไม่รับรู้ในส่วนของ การขาดทุน แต่ในส่วนของ การหากำไรนั้นเป็นเรื่องความเสี่ยงของรายได้ที่ไม่แน่นอนของผู้ประกอบการ ไม่แน่นอนเพราะกำไรถือเป็นส่วนเหลือจากการลงทุนทั้งขาดทุนหรือแรงงาน ความสามารถ ตลอดจน ต้นทุนด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการตอบแทนความเสี่ยงในการค้าในรูปของกำไร กล่าวได้ว่าต้นทุนที่ลงไป จะได้มาซึ่งกำไร และกำไรนั้นเปรียบเสมือนรางวัลเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้นและความพยายาม ส่วนกิจการเกี่ยวกับดอกเบี้ยนั้น ผู้ให้กู้ยืมอยู่ในสถานะตั้งเสือนอนกินที่คอยเรียกเงินส่วนเกินส่วนหนึ่งจากผู้กู้ของเขา โดยไม่คำนึงถึงผู้กู้ว่าจะได้กำไรหรือขาดทุน

2. ในการค้ำนั้นเมื่อมีการแลกเปลี่ยนสินค้ากันแล้ว กิจการระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายก็สิ้นสุดลงหลังจากแลกเปลี่ยนสินค้ากัน ผู้ซื้อไม่ต้องมีการจ่ายสิ่งใดให้แก่ผู้ขายอีก แต่ในกิจการที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยนั้น ผู้ให้กู้ยืมยังไม่หยุดที่จะเรียกร้องดอกเบี้ย (ตราบใดที่เงินต้นยังไม่ถูกใช้คืน)

3. ดอกเบี้ยไม่ใช่ผลพวงจากกระบวนการผลิต หากแต่เป็นต้นทุนที่ผู้ผลิตบวกเข้าไปในสินค้าที่ผลิต ส่วนกำไรเป็นผลซึ่งเกิดจากความสามารถในการผลิต

4. การค้าเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสร้างอารยธรรมโดยประสานความร่วมมือและแลกเปลี่ยนกันทางด้านความคิดและความสามารถ แต่ดอกเบี้ยเป็นสิ่งที่สร้างความอ่อนแอ ความตระหนี่ ความเห็นแก่ตัว ทำลายรากฐานความเป็นมนุษย์ และนำความหายนะมาสู่สังคมในที่สุด

แม้ว่าอิสลามจะห้ามดอกเบี้ยและอนุมัติกำไรที่ได้จากการลงทุนทางค้าขาย แต่กำไรที่ได้จากการค้ำนั้นต้องเป็นกำไรที่มีขอบเขตจำกัด (Normal Profit) และห้ามการค้ากำไรเกินควร (Abnormal Profit) อย่างเด็ดขาด เพราะศาสนาอิสลามถือว่าการค้ากำไรเกินควรนั้นเป็นการชู้ตริค และเอาไว้เอาเปรียบ นอกจากนี้ การผูกขาดเพื่อเป็นการยับยั้งการผลิตโดยหวังผลในการโก่งราคาก็ถือเป็นสิ่งต้องห้ามเช่นกัน (พรชัย เพชรทองคำ, 2550: 18-19)

กล่าวโดยรวมดอกเบี้ยเป็นสิ่งให้ผู้ให้กู้กำหนดไว้บนเงินต้นที่ผู้กู้จะต้องส่งมอบในอนาคต โดยไม่คำนึงว่าผู้กู้จะหาเงินมาได้หรือไม่ ไม่มีมีตรไมตรีที่เกิดขึ้นแต่จะก่อให้เกิดศัตรูจากการขูดรีดเพื่อให้ได้มาซึ่งดอกเบี้ย ต่างจากกำไรที่เกิดขึ้นจากการร่วมแรงร่วมใจ การลงทุนร่วมกันทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ความสามารถอยู่บนหนทางที่ยุติธรรมเพราะมีการแบ่งปันความเสี่ยงร่วมกัน ไม่ก่อให้เกิดการเอาเปรียบ

การควบคุมมาตรฐานการดำเนินงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

1. พระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2545 พระราชบัญญัติมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำกับดูแลธนาคาร วัตถุประสงค์ของการประกอบธุรกิจการกำหนดควบคุมสัดส่วนผู้ถือหุ้น โครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร บทบาทของผู้จัดการ คณะที่ปรึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย การดำรงเงินทุน อำนาจของรัฐมนตรีในการกำกับดูแลทั่วไป การตรวจสอบและบทลงโทษ

2. กฎหมายอิสลามหรือชารีอะฮ์ ชะรีอะฮ์ หมายถึง “ข้อกำหนดต่างๆซึ่งอัลลอฮ์ (ผู้เป็นเจ้าของ) บัญญัติให้มนุษย์ปฏิบัติตาม ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในทุกๆ ด้าน ทั้งความเชื่อ การกระทำ และจริยธรรมของมนุษย์” ทั้งนี้ ข้อกำหนดต่างๆ ที่กล่าวถึงได้มาจากแหล่งอ้างอิงสำคัญ 4 แหล่ง ดังนี้ 1) คัมภีร์อัลกุรอาน 2) คำสอนของท่านศาสดา (อะดิษหรือซุนนะฮ์) 3) ความเห็นเป็นเอกฉันท์ของนักวิชาการ (อิญมาอ์) 4) การเทียบเคียงสิ่งที่ไม่มีความหลักฐานกับสิ่งที่มีหลักฐานอันเนื่องมาจากการมีสาเหตุที่เหมือนกัน (กียาส)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยดำเนินงานภายใต้กฎหมายพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2545 ซึ่งเป็นการกำกับดูแลที่ครอบคลุมในด้านบทบาทและโครงสร้างของคณะกรรมการ ผู้บริหาร ที่ปรึกษาด้านศาสนาให้ดำเนินงานไปตามวัตถุประสงค์ รวมถึงการตรวจสอบและบทลงโทษ นอกจากนี้ยังมีกฎหมายด้านชารีอะฮ์ในการควบคุมการดำเนินงานของธนาคารไม่ให้ข้องเกี่ยวกับดอกเบี้ยและขัดกับหลักศาสนา

หลักการด้านศาสนาที่ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่ใช้ในการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน

1. ด้านเงินฝาก

1.1 รักษาทรัพย์หรือวะดีอะฮ์ ยัด เฎาะมานะฮ์ เป็นการฝากที่แปลงสภาพการฝากเป็นการยืม กล่าวคือเงินที่ลูกค้านำมาฝากธนาคารจะขอยืมเงินส่วนนี้ของลูกค้าไปลงทุนให้เกิดผลกำไรที่ออกเงยในธุรกิจที่ไม่ขัดกับหลักศาสนา เงินฝากประเภทนี้ไม่มีการจ่ายผลตอบแทนแต่ธนาคารจะมีการพิจารณาจ่ายเป็นสินน้ำใจให้แก่ผู้ฝาก โดยสินน้ำใจที่จ่ายไม่ถือเป็นสัญญาและธนาคารจะจ่ายคืนเงินต้นเมื่อถูกทวงถามจากลูกค้า

1.2 การเป็นตัวแทนหรือวะกาละฮ์ เป็นลักษณะของสัญญาการมอบหมาย ธนาคารจะอยู่ในสถานะของตัวแทนมีหน้าที่ดำเนินการที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการลงทุนไปในกิจการที่ไม่ขัด

กับหลักศาสนา ลูกค้าจะมีสถานะเป็นเจ้าของทุนที่มอบหมายให้ธนาคารนำเงินไปลงทุนเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไร โดยมีข้อตกลงในการแบ่งปันผลกำไรหรือผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับในลักษณะของอัตราร้อยละของเงินฝากหรือเงินทุน

1.3 การร่วมลงทุนหรือมูออรอบะฮ์ เป็นลักษณะของสัญญาการร่วมลงทุนระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งคือลูกค้าเป็นเจ้าของเงินทุน อีกฝ่ายคือธนาคารเป็นผู้ประกอบการที่นำเงินไปลงทุนในกิจการที่ไม่ขัดกับหลักศาสนา โดยกำหนดอัตราผลตอบแทนที่จะได้รับเป็นสัดส่วน ธนาคาร: ลูกค้า อาทิเช่น 60 : 40, 70 : 30 เป็นต้น

2. ด้านสินเชื่อ

2.1 การซื้อมาขายไปหรือมูรอบายะฮ์ เป็นการตั้งราคาขายจากราคาต้นทุนบวกกำไร โดยจะเปิดเผยราคาต้นทุนและกำไรให้ลูกค้าทราบ หากเห็นชอบร่วมกันถือว่าสัญญานั้นสมบูรณ์ หลักการนี้ใช้กับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อสินทรัพย์ถาวรประเภทอสังหาริมทรัพย์ สินเชื่อเพื่อที่ดินสำหรับประกอบกิจการ

2.2 บัยอ์ มิชะมัน อาญิด เป็นการซื้อขายที่ส่งมอบสินค้าขณะทำสัญญา แต่จะชำระเงินภายหลังหรือเรียกว่าการขายเป็นเงินเชื่อ หรือการผ่อน หลักการนี้มักใช้ร่วมกับหลักการมูรอบายะฮ์

2.3 บัยอ์ อัล อีนะฮ์ เป็นสัญญาการซื้อขายที่ธนาคารจะขายทรัพย์สินให้ลูกค้าในราคาต้นทุนบวกกำไรและเป็นในลักษณะของการผ่อนคือเป็นการซื้อขายครั้งที่หนึ่ง ลูกค้าจะมีสถานะเป็นเจ้าของทรัพย์สินต่อมากลับมาลูกค้าขายทรัพย์สินกลับให้ธนาคารในราคาต้นทุนเพียงครั้งเดียวคือเป็นการซื้อขายครั้งที่สอง ดังนั้นหลังการขายครั้งที่สองลูกค้าจะได้เงินก้อน และยังคงชำระเงินด้วยการผ่อนจากสัญญาครั้งแรก ในราคาต้นทุนบวกกำไรที่ธนาคารขาย หลักเกณฑ์นี้ใช้กับสินเชื่อวงเงินอเนกประสงค์ สินเชื่อวงเงินเบิกถอนเงินสด สินเชื่อวงเงินทุนหมุนเวียน ปกติทรัพย์สินที่ถือเป็นสื่อกลางในการซื้อขายจะเป็นอสังหาริมทรัพย์สำหรับธนาคารอิสลาม ธนาคารใช้ตราสารทรัพย์สิน ซึ่งเป็นหนังสือสำคัญที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังได้ให้ความเห็นชอบให้เป็นตราสารทางการเงินตามที่คณะกรรมการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้ให้คำนิยาม “ตราสารทางการเงิน” ในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2545 เพื่อแสดงกรรมสิทธิ์ทรัพย์สินของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่นำมาขายให้กับลูกค้าเปรียบเสมือนโฉนดที่ดินที่กรมที่ดินออกหนังสือดังกล่าวเพื่อแสดงกรรมสิทธิ์ที่ดินและสามารถนำมาซื้อขายได้ ดังนั้นธนาคารจึงนำตราสารทรัพย์สินมาเป็นสื่อกลางการซื้อขาย เนื่องจากการซื้อขายทรัพย์สินต้องเสียภาษี แต่การใช้ตราสารนี้ทำให้ได้รับการยกเว้นภาษีเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินธุรกรรมของธนาคาร

2.4 บัยอ์ อัลดัยน์ เป็นลักษณะสัญญาการซื้อขายหนี้ ตัวเงิน ตราสารใบประทวน ตราสารหนี้ที่ไม่ขัดกับหลักชะรีอะฮ์ โดยธนาคารจะชำระตราสารเป็นเงินสด เพื่อเสริมสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า

2.5 อัญญาเราะฮ์ วะ อิกติเนา์ การที่ธนาคารซื้อทรัพย์สินมาให้ลูกค้าเช่า และจะโอนกรรมสิทธิ์ให้กับลูกค้าเมื่อชำระครบตามระยะเวลาที่กำหนด หลักการนี้มีสัญญา 2 ฉบับ คือสัญญาเช่าที่ธนาคารให้ลูกค้าเช่าทรัพย์สินและสัญญาขายที่ธนาคารขายหรือยกกรรมสิทธิ์ของทรัพย์สินนั้นเป็นของลูกค้า

ในด้านเงินฝากของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจะอาศัยการร่วมลงทุนในธุรกิจที่ไม่ขัดกับหลักศาสนา เป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไรและนำมาแบ่งปันกันตามที่ตกลงกันไว้ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปอัตราส่วน ร้อยละ หรือในรูปของสินน้ำใจ ทั้งนี้ลูกค้าต้องยอมรับความเสี่ยงร่วมกับธนาคารในกรณีที่เกิดการขาดทุนจากการดำเนินงาน ส่วนทางด้านสินเชื่อของธนาคารจะอาศัยหลักการซื้อขายทรัพย์สินในราคาต้นทุนบวกกำไรโดยเปิดเผยให้ลูกค้ารับทราบ ตัวทรัพย์สินอาจจะเป็นตราสารที่ธนาคารได้รับอนุญาตให้ใช้ได้โดยกระทรวงการคลัง ในส่วนของการชำระเงินจะเป็นลักษณะการชำระด้วยการผ่อนชำระ โดยลูกค้ารับรู้ในส่วนอัตรากำไรที่ธนาคารคิด จำนวนค่างวด จำนวนเงินที่ต้องจ่ายแต่ละงวด ระยะเวลาการชำระ

การให้บริการทางการเงินตามหลักชารีอะฮ์ใช้หลักการแบ่งปันผลกำไร (ผลขาดทุน) แทนการคิดดอกเบี้ย ซึ่งแตกต่างจากระบบธนาคารพาณิชย์ตามปกติ กิจกรรมการให้บริการทางการเงินตามหลักชารีอะฮ์จึงจำเป็นต้องแบ่งแยกระบบบัญชีออกต่างหากจากการธนาคารพาณิชย์ตามปกติ และออกการเงินย่อยเพื่อประโยชน์ในการจัดสรรกำไรให้แก่ผู้ร่วมลงทุน/ผู้ฝาก สำหรับในส่วนการรับรู้รายได้นั้น ตามหลักของกิจกรรมการให้บริการทางการเงินตามหลักชารีอะฮ์ทั่วไปจะใช้เกณฑ์เงินสด มากกว่าเกณฑ์สิทธิ ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงที่ต้องเปิดเผยในงบการเงิน ทั้งนี้เพราะการแบ่งผลกำไรของกิจการนั้นควรแบ่งจากเงินสดจริงที่ได้รับ การใช้เกณฑ์สิทธิในการรับรู้รายได้และจัดสรรออกไปนั้น หากภายหลังรายได้ที่กล่าวมาได้รับเข้ามาจริง (เกิดหนี้เสีย) จะมีผลให้ธนาคารต้องนำทุนมาชดเชยหนี้เสียส่วนนี้ ซึ่งตามหลักการแล้วผู้ร่วมลงทุนจะต้องร่วมรับผลขาดทุนนี้ด้วย นอกจากนี้กิจกรรมการให้บริการทางการเงินตามหลักชารีอะฮ์เป็นแผนกหนึ่งในธนาคารซึ่งมี Facility ต่างๆของธนาคารพาณิชย์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อาคารสำนักงาน วัสดุสำนักงาน ฯลฯ จึงจำเป็นต้องจัดสรรค่าใช้จ่ายต่างๆ จากธนาคารมาด้วยและมีภารกิจกันสำรองต่างๆ อย่างเพียงพอก่อนที่จะจัดสรรกำไรให้ผู้ลงทุน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2551; 7)

การจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสาขานครปฐม

ความหมายของการจัดการสินเชื่อ

1. ความหมายของการจัดการ การจัดการ คือ การทำให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร การจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์กร การสรรบุคลากร การนำหรือการสั่งการ และการควบคุมองค์กรหรือความพยายามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน การจัดการทรัพยากรประกอบด้วย การใช้งานและการจัดวางทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรเทคโนโลยี และทรัพยากรธรรมชาติ (วิกิพีเดีย สารานุกรม, 2558)

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545: 421) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการ หมายถึงกระบวนการดำเนินงานที่จะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไรที่ไหน เมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่แน่นอนแล้ว ยังทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การจัดลำดับการทำงานที่ไม่ควรมีลักษณะตายตัวต้องยืดหยุ่น ได้ตามสถานการณ์อาจมีการปรับปรุงแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนลำดับการทำงานได้เสมอส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้นด้วย

2. ความหมายของสินเชื่อ รากศัพท์ คำว่า สินเชื่อ (Credit) นั้นมีที่มาจากภาษาละติน เป็นภาษายุโรปโบราณ มาจาก คำว่าCredereมีความหมายว่าไว้เนื้อเชื่อใจ (to trust หรือ to believe) อำนวยในการเข้าถึงการใช้สินค้าและบริการ โดยสัญญาว่าจะชดใช้คืนในอนาคต โดยสินเชื่ออาจจะอยู่ในรูปของสินค้าและบริการหรือในรูปของเงินก็ได้ (ดารณี พุทธิวิบูลย์, 2553: 2)

สินเชื่อจะมีความหมายคล้ายเงินตราที่เราใช้เป็นตัวแทนวัดมูลค่าสิ่งของที่เรานำมาซื้อขายแลกเปลี่ยนระหว่างกัน โดยมีสมมุติฐานว่า เมื่อฝ่ายหนึ่งส่งมอบสินค้าหรือบริการให้อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งก็คือลูกหนี้แล้ว ผู้ส่งมอบหรือเจ้าหนี้ย่อมที่จะคาดหวังว่า ลูกหนี้ของตนจะปฏิบัติตามข้อตกลงต่อกันว่าจะชำระสินเชื่อให้ตามวัน เวลา สถานที่ และจำนวนตามที่ตกลงกัน ซึ่งลึกๆแล้วเจ้าหนี้ต้องพิจารณาว่าลูกหนี้ต้องมีความสามารถในการชำระหนี้ จากการประกอบอาชีพการงานและมีความซื่อสัตย์ต่อกัน อีกทั้งในกรณีมีเหตุสุดวิสัยเกิดขึ้นลูกหนี้ต้องมีความเต็มใจและให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาภาระหนี้สินด้วยความเต็มใจ ซึ่งแน่นอนว่าเมื่อเจ้าหนี้มีความเสี่ยง จึงต้องเรียกร้องผลตอบแทน ค่าธรรมเนียม ส่วนลดรับรวมกระทั่งการเรียกร้องสิ่งของมีค่าไว้เพื่อเป็นหลักประกัน ในกรณีที่ฝ่ายเจ้าหนี้ทำธุรกิจหรือมีอาชีพให้สินเชื่อ เช่น เป็นธนาคารหรือกิจการค้าส่ง ค้าปลีก จำเป็นต้องพิจารณาสินเชื่อกับลูกหนี้ทุกๆ ราย เพื่อให้กิจการมีกำไรดำรงอยู่ได้ในระยะยาว มีสภาพคล่องเพียงพอต่อการหมุนเวียนเงินทุน มีความเสี่ยงต่ำไม่เอาเปรียบลูกค้าน่าเกินสมควรรวมทั้งจรรยาบรรณสังคมและภาวะเศรษฐกิจชุมชนด้วย (กฤษฎา สังขมณี, 2558: 83-85)

กล่าวโดยสรุปการจัดการสินเชื่อ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้บุคคลสองคนที่มีความประสงค์ที่จะส่งมอบสินค้าหรือบริการก่อนการชำระ โดยการชำระอยู่ภายใต้เงื่อนไขสัญญาที่ตกลงและรับรู้กัน ทั้งสองฝ่าย ธนาคารจะมีสถานะเป็นเจ้าหนี้ ส่วนลูกค้าน่าจะมีสถานะเป็นลูกหนี้ การปล่อยสินเชื่อของธนาคารจึงมีความเสี่ยงเพราะไม่สามารถรู้ได้ว่าผู้ที่ขอสินเชื่อไปนั้นจะชำระคืนหรือไม่ ฉะนั้นทางธนาคารจึงต้องมีการจัดการสินเชื่อที่รัดกุมเป็นขั้นตอน ซึ่งแต่ละขั้นตอนจะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญและสามารถยืดหยุ่นได้มีการป้องกันความเสี่ยงโดยการใช้บุคคลหรือสินทรัพย์ค้ำประกัน การเรียกเก็บค่าดำเนินการต่างๆ รวมถึงการคิดอัตรากำไรเพื่อเป็นรายได้แก่ธนาคาร โดยการจัดการสินเชื่อนั้นจะต้องอาศัยบุคลากรและทรัพยากรขององค์กรในการช่วยดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสพผลสำเร็จอย่างสูงสุด

การกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อ

1. ฐานะเงินกองทุน สิ่งสำคัญประการแรกที่ต้องนำมาพิจารณาในการวางนโยบายการให้สินเชื่อคือเงินกองทุน เนื่องจากเงินกองทุนมีหน้าที่คุ้มครองเงินฝาก เพราะฉะนั้นขนาดของเงินกองทุนต่อเงินฝากจึงเป็นสิ่งที่ต้องนำมาพิจารณาว่า จะให้วงเงินสินเชื่อหรือเกิดความเสี่ยงภัยได้มากน้อยเพียงใด ทางกฎหมายมีการกำหนดสินทรัพย์ สภาพคล่องและเงินสดสำรองเพื่อความมั่นคงและลดความเสี่ยง ฉะนั้น สถาบันการเงินที่มีฐานะเงินกองทุนต่ำจึงไม่อยู่ในฐานะที่จะขยายการให้สินเชื่อหรือดำเนินการเสี่ยงภัยได้มากนักเหมือนกับสถาบันการเงินที่มีฐานะเงินกองทุนมาก จึงต้องหลีกเลี่ยงการให้สินเชื่อที่ได้รับกำไรสูง แต่มีการเสี่ยงภัยมาก ส่วนสถาบันการเงินที่มีเงินกองทุนสูง ไม่เพียงแต่ให้สินเชื่อระยะยาวได้เท่านั้น แต่ยังสามารถให้สินเชื่อได้หลากหลายประเภทด้วย

เงินกองทุนเป็นสิ่งที่สะท้อนฐานะและความมั่นคงของสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดให้สถาบันการเงินต้องดำรงเงินกองทุนที่เพียงพอและรองรับความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่มีความสำคัญของธนาคาร เช่น ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ฯลฯ นอกเหนือไปจากการมีเงินกองทุนเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2552 ; 4)

2. ความต้องการรายได้ รายได้ถือเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นสิ่งสำคัญมากในการวางนโยบายสินเชื่อสำหรับสถาบันการเงิน สถาบันการเงินที่จำเป็นต้องหารายได้ เพื่อขยายกิจการหรือเพื่อลบล้างผลขาดทุน หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่น อาจดำเนินนโยบายการให้สินเชื่อที่มุ่งหารายได้มากกว่าสถาบันการเงินที่ไม่ถือว่ารายได้มีความสำคัญอย่างยิ่งยวด นโยบายการให้สินเชื่อที่มุ่งหวังรายได้อาจกระทำโดยการให้สินเชื่อระยะยาวแก่บุคคลซึ่งมักมีอัตรากำไรสูงกว่าการให้สินเชื่อเพื่อการค้าซึ่งมีระยะสั้น (นโยบายการให้สินเชื่อ, 2559)

3. การกันเงินสำรองและจัดชั้นสินทรัพย์ เงินสำรองที่กันไว้เป็นค่าเผื่อหนี้สูญหรือหนี้สงสัยจะสูญ ค่าเผื่อการลดราคา ค่าเผื่อการด้อยค่า ค่าเผื่อการปรับมูลค่า สำหรับสินทรัพย์ที่อาจเสียหายรวมถึงสินทรัพย์และภาระผูกพันอื่นที่ไม่เสียหาย ทั้งนี้ สถาบันการเงินต้องกันเงินสำรองสำหรับการจัดชั้นแต่ละประเภทตามอัตราและหลักเกณฑ์ สำหรับการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดชั้นสินทรัพย์ การกันเงินสำรอง และการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหายออกจากบัญชีไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของสถาบันการเงิน ทั้งนี้ นโยบายและวิธีปฏิบัติต้องครอบคลุมเรื่องดังต่อไปนี้ 1) หน้าที่ ความรับผิดชอบของกรรมการ เจ้าหน้าที่บริหาร และพนักงานของสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้อง 2) ปัจจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่ใช้ในการพิจารณาจัดชั้นสินทรัพย์ 3) สมมติฐานและวิธีการคำนวณการกันเงินสำรอง 4) การตัดจำหน่ายหนี้สูญและหนี้สูญที่ได้รับคืนของสถาบันการเงิน 5) ระบบการควบคุมภายในและแนวทางการบันทึกบัญชี 6) การตรวจสอบ

ความถูกต้องในการจัดสินทรัพย์ การกันเงินสำรองและตัดจำหน่ายหนี้สูญ รวมถึงความน่าเชื่อถือของ ข้อมูลหลักฐานและเอกสารที่นำมาประกอบ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559; 2-3)

4. สภาวะทางเศรษฐกิจ สถานการณ์ทางเศรษฐกิจของท้องถิ่นที่ผู้ให้สินเชื่อตั้งอยู่ เป็น ปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาวางแผนนโยบายการให้สินเชื่อ ถ้ามีภาวะเศรษฐกิจที่มั่นคง อาจดำเนินนโยบาย สินเชื่อได้โดยเสรีหรือไม่จำเป็นต้องใช้ความระมัดระวังเท่ากับท้องถิ่นที่มีภาวะเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงตาม ฤดูกาล เพราะภาวะเศรษฐกิจที่ไม่มีการเคลื่อนไหวรุนแรงมาก จะทำให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขา สามารถพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคตได้ชัดเจนกว่า

5. นโยบายทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลัง ถ้าธนาคาร แห่งประเทศไทยไม่มีนโยบายควบคุมสินเชื่อ ไม่ลดหรือเพิ่มอัตราเงินสดสำรอง ธนาคารพาณิชย์จะสามารถ ดำเนินนโยบายการให้สินเชื่อได้โดยเสรี หากธนาคารแห่งประเทศไทยต้องการควบคุมสินเชื่อเพื่อยับยั้ง ภาวะเงินเฟ้ออาจเพิ่มอัตราเงินสดสำรอง เพื่อมิให้ธนาคารโดยทั่วไปขยายสินเชื่อมากเกินไป ฉะนั้น ธนาคารพาณิชย์จึงไม่สามารถดำเนินการให้สินเชื่อได้โดยเสรี

6. ความสามารถและความชำนาญของพนักงานสินเชื่อ สิ่งที่ไม่ควรมองข้ามสำหรับกรวาง นโยบายการให้สินเชื่อคือ ความสามารถและความชำนาญของพนักงานสินเชื่อตนเอง ฝ่ายสินเชื่อจะต้อง มีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจแต่ละประเภทเพื่อให้ทราบถึง การดำเนินธุรกิจจะเป็นไปได้ด้วยดีและ ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าพนักงานที่มีความสามารถในการให้สินเชื่อประเภทธุรกิจบริการ อาจไม่ชำนาญมากพอในการให้สินเชื่อแก่กิจการอุตสาหกรรม เพราะฉะนั้นการวางนโยบายสินเชื่อต้อง คำนึงถึงความพร้อมของบุคลากรทางด้านสินเชื่อ

แต่กระนั้นการเพิ่มความรู้ความเข้าใจให้เกิดความชำนาญแก่พนักงานอาจแก้ไขได้โดยการให้ เข้ารับการฝึกอบรม แต่สถาบันการเงินก็ต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมประกอบด้วย

7. ฐานะการแข่งขัน หากมีฐานะการแข่งขันอย่างรุนแรงกับสถาบันการเงินอื่นควรหลีกเลี่ยง ภาวะการแข่งขันในการกำหนดนโยบายให้มากที่สุด

8. ความต้องการสินเชื่อของท้องถิ่น ความต้องการสินเชื่อของท้องถิ่น เป็นปัจจัยสำคัญมาก อีกประการหนึ่งที่ต้องนำมาพิจารณาในท้องถิ่นที่มีความต้องการสินเชื่อจำนวนมากควรดำเนินนโยบาย เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าแต่ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงหลักการให้สินเชื่ออย่างรอบคอบ สำหรับท้องถิ่นที่ มีความต้องการสินเชื่อน้อยจนเอาเงินฝากไปใช้ไม่หมด เงินเหลือเกินความต้องการไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ แต่อย่างไร จึงควรนำไปให้ลูกค้าอื่นนอกจากลูกค้าปกติโดยโอนเงินไปให้สินเชื่ออีกท้องถิ่นหนึ่งที่มีความ ต้องการ กรณีที่มีสาขากระจายไปในภูมิภาคต่างๆ ย่อมจะได้เปรียบคือสามารถโอนเงินจากท้องถิ่นหนึ่ง ไปทำประโยชน์ให้แก่อีกท้องถิ่นหนึ่งได้ดีกว่า (นโยบายการให้สินเชื่อ, 2559)

นโยบายสินเชื่อเปรียบเสมือนตัวกำหนดทิศทางการทำงานของธนาคารโดยมากแล้ว นโยบายจะถูกกำหนดโดยคณะผู้บริหารผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการ จนกระทั่งออกมาเป็น

นโยบายให้ทั้งองค์กรยึดถือปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน เพราะหากธนาคารมีความมั่นคงมีฐานะเงินกองทุน เป็นไปตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ก็สามารถกระจายสินเชื่อได้อย่างคล่องตัว แต่ทั้งนี้ นอกจากยี่ดระเบียบกฎเกณฑ์แล้ว ธนาคารต้องคำนึงถึงความสมดุลระหว่างเงินฝากและสินเชื่อ รวมถึง ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของสินเชื่อ อาทิเช่น การปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้ารายใหญ่มากเกินไป ดังนั้น ธนาคารจึงมีการกระจายความเสี่ยงโดยการปล่อยสินเชื่อให้กับรายย่อยเพิ่มขึ้น ความเสี่ยงด้านเครดิต เป็นความเสี่ยงที่ธนาคารมีการประเมินจากตัวลูกค้าถึงความสามารถในการชำระหนี้ ความเสี่ยงจาก การปฏิบัติการโดยพนักงานเพื่อให้ธนาคารดำเนินสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพมั่นคงและสามารถผ่านพ้น ภาวะวิกฤติต่างๆ อีกทั้งยังสามารถสร้างผลตอบแทนที่คุ้มค่าต่อธนาคาร

ข้อมูลประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

ในการพิจารณาสินเชื่อข้อมูลสินเชื่อจะต้องมีปริมาณมากพอที่จะใช้ในการพิจารณาวิเคราะห์ สินเชื่อ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจให้สินเชื่อ และมีความถูกต้องครบถ้วน และเพียงพอ ต่อการพิจารณาถึงความเต็มใจและความตั้งใจ ตลอดจนความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อได้ รวมถึงต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นในการรวบรวมข้อมูลที่ทางสาขาจัดทำด้วยตนเอง หรือว่าจ้าง บุคคลภายนอกในการรวบรวมข้อมูล สิ่งสำคัญก็คือข้อมูลสินเชื่อที่ได้มาต้องสามารถนำมาใช้ประกอบการ ตัดสินใจและวิเคราะห์สินเชื่อได้ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

1. ข้อมูลเพื่อการจัดการสินเชื่อ ประกอบด้วย

1.1 วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อของลูกค้า ประเภทสินเชื่อที่สอดคล้องกันกับ วัตถุประสงค์ การกำหนดวงเงินสินเชื่อต้องมีความเหมาะสมกับความต้องการ การผ่อนชำระ อัตราค่าไ รหลักประกัน เป็นต้น

1.2 ข้อมูลในอดีตของลูกค้า ประวัติความเป็นมา เงินทุนและเจ้าของ ตรวจสอบฐานะ ของลูกค้า บริษัทที่ผู้ขอสินเชื่อเกี่ยวข้อง คณะผู้บริหาร ความสัมพันธ์ด้านแรงงาน การวิเคราะห์หังบ การเงินในอดีต ทั้งในด้านงบดุลและงบกำไรขาดทุน

1.3 ข้อมูลปัจจุบันของลูกค้า ปัญหาที่ผู้ขอสินเชื่อประสบอยู่ ความสัมพันธ์ระหว่าง เจ้าหนี้กับผู้ขอสินเชื่อในเรื่องของวงเงินที่ให้สินเชื่อ และวงเงินที่ขอสินเชื่อจากเจ้าหนี้รายอื่น

1.4 ข้อมูลเพื่อการพยากรณ์ฐานะกิจการในอนาคต อาจจะทำโดยอยู่ในลักษณะของ งบการเงินจำลอง ทั้งในรูปงบดุลและงบกำไรขาดทุน ซึ่งจะต้องอาศัยข้อมูลจากการวางแผน โดยใช้ ประสิทธิภาพเท่าที่ผ่านมาของกิจการเป็นสมมติฐานในการจัดทำ เพื่อดูแนวโน้มผลการดำเนินงานและ ฐานะทางการเงินของกิจการ (กฤษฎา สังขมณี, 2559: 64-66)

นอกจากนี้ข้อมูลควรมีความถูกต้องและใกล้เคียงกับสถานการณ์ในปัจจุบันหรือระหว่าง การพิจารณาตัดสินใจให้สินเชื่อให้มากที่สุด เพราะหากข้อมูลไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาอาจต้อง เสียเวลาหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตัดสินใจให้ถูกต้องในบางสถานการณ์ที่เป็นการติดต่อลูกค้า

ใหม่ อาจไม่จำเป็นต้องรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับลูกค้ารายนั้นให้ครบถ้วนก่อนจึงค่อยตัดสินใจให้สินเชื่อ เพราะอาจจะทำให้สูญเสียโอกาสในการได้ลูกค้ารายใหม่ซึ่งอาจจะเป็นลูกค้าที่ดีในอนาคต ดังนั้น การตัดสินใจในเรื่องข้อมูลต้องอาศัยความรวดเร็วด้วยเพื่อให้ทันกับเหตุการณ์และเจ้าหน้าที่สินเชื่อยัง ต้องคำนึงถึงประเภทของสินเชื่อและลักษณะของลูกค้าแต่ละรายประกอบด้วยเช่นกัน

2. การจำแนกข้อมูล ข้อมูลสินเชื่อมีความสำคัญและเป็นจุดเริ่มต้นของขั้นตอนการให้สินเชื่อ หรือการพิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อ ดังนั้น การพยายามรวบรวมข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน จะทำให้ การวิเคราะห์สินเชื่อประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถแบ่งข้อมูลสินเชื่อได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative) เป็นข้อมูลทางด้านประวัติ ชื่อเสียง คุณภาพ และความสามารถของผู้บริหารกิจการ โดยคำนึงถึงความเอาใจใส่ในการดำเนินธุรกิจ เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ต้องพิจารณาถึงความสนใจของผู้บริหารเกี่ยวกับการขยายตัวหรือการเจริญเติบโตของธุรกิจ โดยเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในอดีตที่ผ่านมาหรือผลการดำเนินงานของคู่แข่งชั้นเป็นเกณฑ์ ประกอบกับวิสัยทัศน์ ในการบริหารงานว่าผู้บริหารให้ความสนใจในการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และพัฒนาสินค้าใหม่ให้สอดคล้อง หรือเหมาะสมกับความต้องการและการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าหรือไม่ เพราะการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ จะนำไปสู่ความเจริญเติบโตของธุรกิจในอนาคต

ซึ่งวิธีการบริหารก็มีส่วนสำคัญโดยพิจารณาจากลักษณะและวิธีการบริหารมีรูปแบบระบบ และมีความเป็นเหตุเป็นผลในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงาน และมีการกำหนดวิธีการสำหรับ แผนการดำเนินงาน นั่นคือ มีการกำหนดแผนงานให้สอดคล้องและเป็นไปตามนโยบายเมื่อเจ้าหน้าที่มี ข้อมูลดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว สิ่งที่สำคัญอีกประการในการประกอบการพิจารณาคือ ผลงานตั้งแต่อดีต ปัจจุบันตลอดจนแผนงานในอนาคต เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวิเคราะห์และวางแผนสำหรับการดำเนินงานในอนาคตด้วย

2.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลขทั้งในอดีต ปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคตโดยใช้งบการเงินเป็นส่วนสำคัญ เพื่อให้ทราบถึงฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินของลูกค้า สำหรับสินเชื่อธุรกิจ ได้แก่งบการเงินต่างๆ คือ 1) งบดุล เป็นงบการเงินที่บ่งบอกให้ทราบถึงฐานะทางการเงินของกิจการ ณ วันใดวันหนึ่ง ประกอบด้วยส่วนประกอบ สำคัญ 3 ส่วน คือ สินทรัพย์ หนี้สิน และส่วนของผู้ถือหุ้น 2) งบกำไรขาดทุนเป็นงบการเงินที่บอกให้ ทราบถึงผลการดำเนินงานของกิจการ สำหรับงวดระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยเป็นการเปรียบเทียบรายได้ กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายในกิจการ 3) งบกระแสเงินสดเป็นงบการเงินที่บอกให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง ของเงินสดที่หมุนเวียนภายในกิจการว่ามีที่มาจากแหล่งใด และใช้ไปในรูปแบบใดบ้าง ตลอดจนเงินสด คงเหลือ ณ วันสิ้นงวด เนื่องจากในปัจจุบันเงินสดถือเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ ภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น สำหรับงบการเงินเป็นข้อมูลเชิงปริมาณทางด้านสินเชื่อ ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง โดยอาจจะดูหมายเหตุประกอบงบการเงิน หรือบุคคลที่เป็นผู้สอบบัญชี

รวมทั้งความคิดเห็นของผู้สอบบัญชีประกอบด้วยส่วนสินเชื่อบุคคลหรืออุปโภคบริโภคพิจารณาข้อมูลเชิงปริมาณได้จาก Statement หนึ่งสัปดาห์หรือเงินเดือน สลิปเงินเดือนหรือบัญชีรายรับรายจ่ายกรณีประกอบธุรกิจส่วนตัว สำเนาใบเสร็จการผ่อนชำระ หลักฐานแสดงภาระหนี้ เป็นต้น

ข้อมูลสินเชื่ออาจมีลักษณะเกี่ยวเนื่องกันทางธุรกิจ การอาศัยข้อมูลซึ่งกันและกันโดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลสินเชื่อระหว่างกัน จะทำให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าทั้ง 2 ประเภทธุรกิจได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อประโยชน์ต่อการตัดสินใจให้สินเชื่อแต่ทางสาขาต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการจัดหาข้อมูลซึ่งจะต้องคำนึงถึงปัจจัย ดังนี้ 1) ความเหมาะสมโดยการพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลสินเชื่อ และความถูกต้องของข้อมูลสินเชื่อ 2) การกำหนดบุคคลในการรวบรวมข้อมูลสินเชื่อ โดยฝ่ายสินเชื่อจะรวบรวมข้อมูลเอง หรือว่าจ้างบุคคลภายนอก (สถาบันรับจัดหาข้อมูล) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชำนาญ ประสบการณ์ของผู้รวบรวมข้อมูล ตลอดจนความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับมาต้องมีความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายที่เสียไป (ข้อมูลสินเชื่อและแหล่งที่มาของข้อมูลสินเชื่อ, 2559)

2.3 การรวบรวมข้อมูลสินเชื่อสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ

2.3.1 การจัดหาข้อมูลเอง ซึ่งทางสาขาหรือเจ้าหน้าที่สินเชื่อสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ ตั้งแต่การสัมภาษณ์โดยตรง ณ ที่ทำการของผู้ให้สินเชื่อ เกิดขึ้นในกรณีที่ลูกค้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อด้วยตนเอง นอกจากจะได้รับทราบถึงสถานการณ์โดยทั่วไปของลูกค้าแล้วยังได้ทราบถึงลักษณะและคุณสมบัติต่างๆของลูกค้าด้วย การสัมภาษณ์ ณ ที่ทำการของลูกค้าที่เป็นผู้ขอสินเชื่อเป็นอีกกรณีที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ให้สินเชื่อไปเยี่ยมเยียนหรือตรวจสอบทำเลที่ตั้งกิจการหรือโรงงานของลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานของกิจการที่แท้จริงว่าเป็นไปตามที่แจ้งไว้หรือระบุไว้ในใบคำขอสินเชื่อ

นอกจากคุณลักษณะของลูกค้า ทำเลที่ตั้งของกิจการแล้ว เอกสารข้อมูลต่างๆ เจ้าหน้าที่สินเชื่อก็สามารถจัดหามาประกอบการพิจารณาได้ อาทิเช่น 1) รายงานสินเชื่อ จะบ่งบอกถึงข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า ความสามารถในการดำเนินธุรกิจทั้งในด้านการจัดการวิธีปฏิบัติงาน ลักษณะ อุปนิสัย แหล่งเงินทุนและชื่อเสียงของผู้บริหารองค์กร ตลอดจนบุคคลที่อ้างอิงของลูกค้าซึ่งจะต้องพิจารณาถึงคุณภาพ ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของรายงานสินเชื่อ ในกรณีนี้มักเป็นลูกค้าที่เป็นรายใหม่หรือกิจการขนาดเล็ก 2) ข้อมูลจากทนายความหรือสำนักกฎหมายในกรณีที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องการทราบกรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์ของลูกค้า ประการแรกที่สามารถทำได้ คือตรวจสอบจากนิติกรรม สัญญา และจัดทำรายงานมูลค่าสินทรัพย์ของลูกค้า ประการที่สองจากการตีราคาสินทรัพย์ตามมาตรฐานหลักการบัญชีที่กิจการใช้อยู่ 3) ข้อมูลจากนักบัญชีควรจะเป็นงบการเงินที่ได้รับการรับรองจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เพื่อให้ข้อมูลดังกล่าวที่น่าเชื่อถือ และมีความถูกต้องมากที่สุด เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์สินเชื่อต่อไป 4) ข้อมูลจากธนาคารอื่นๆหรือผู้ให้สินเชื่อรายอื่นๆ ที่ลูกค้าอ้างอิงถึง ซึ่งถ้าหากอาศัยความคุ้นเคยและมิตรสัมพันธ์ส่วนตัวแล้ว ก็สามารถได้รับข้อมูลที่ต้องการและเหมาะสม

เพื่อใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และพิจารณาสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5) แหล่งข้อมูลอื่นๆ ได้แก่ บริษัทประกันภัย อาจให้ข้อมูลได้ในเรื่องของลักษณะและมูลค่าของหลักประกัน เพื่อใช้ในการป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นหรือเอกสารตีพิมพ์ มักจะเป็นรายงานการวิเคราะห์ภาวะอุตสาหกรรมที่ลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อกำลังดำเนินการอยู่ว่าจะมีผลกระทบเพียงใดต่อกิจการของลูกค้า (ข้อมูลสินเชื่อและแหล่งข้อมูลสินเชื่อ, 2559)

2.3.2 การจ้างสถาบันจัดหาข้อมูลสินเชื่อ อาจจะเป็นการให้บริการจัดหาข้อมูลสินเชื่อและวิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่วไปหรือสินเชื่อเฉพาะประเภทที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อไม่สามารถจัดหาเองได้ เพื่อให้สามารถได้รับข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงิน วิธีการดำเนินงาน วิธีการบริหารงาน รวมถึงโครงสร้างขององค์กร ซึ่งจะใช้วิธีสอบถามทางไปรษณีย์ หรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ หรืออาจจะเป็นในเรื่องของการแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือรายละเอียดที่ผู้ขอสินเชื่อเคยติดต่อกับ เพื่อใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมาเป็นสมมติฐานหรือเป็นแนวทางในการพิจารณาสินเชื่อ (ข้อมูลสินเชื่อและแหล่งข้อมูลสินเชื่อ, 2559)

ข้อมูลสินเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบการพิจารณาสินเชื่อที่ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐมได้ทำการจัดหาข้อมูลสินเชื่อประกอบการพิจารณาเอง ข้อมูลที่ได้สามารถเป็นได้ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลทางด้านประวัติ ชื่อเสียง คุณภาพ และความสามารถของผู้บริหารกิจการและข้อมูลเชิงปริมาณเป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลขทั้งในอดีต ปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคตโดยใช้งบการเงิน หลักฐานการเดินบัญชี ในการรวบรวมข้อมูลนั้นสาขาต้องคำนึงถึงระยะเวลา ค่าใช้จ่าย เป็นสำคัญ รวมไปถึงเป็นส่วนตัวของลูกค้าไม่สามารถเปิดเผยได้ ความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาสินเชื่อ

จากข้อมูลที่ได้ศึกษาของ ฤษฎา สังขมณี (2558) ได้กล่าวถึงทฤษฎี 6 C's มีประกอบไปด้วยส่วนสำคัญดังต่อไปนี้

1. คุณสมบัตินี้ของลูกค้า (Character) คุณสมบัตินี้ประการแรกที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องพิจารณาว่าผู้ขอสินเชื่อมีลักษณะนิสัย ความประพฤติ หรือประกอบอาชีพที่มีความเสี่ยงมากน้อยเพียงใด
2. ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) เป็นคุณสมบัตินี้พิจารณาในส่วนของการมีรายได้จากการประกอบอาชีพ หรือการทำธุรกิจเพียงพอที่จะชำระหนี้ได้ตามที่ตกลงกัน
3. เงินทุน (Capital) เป็นคุณสมบัตินี้ประการหนึ่งที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องพิจารณาว่าลูกค้ามีมูลค่าทรัพย์สินมากกว่าหนี้สินในปัจจุบันเท่าใด
4. หลักประกัน (Collateral) หลักประกันมักมีความเสี่ยงหรือมูลค่าต่างกันตามสภาพของค่าสินทรัพย์ สถาบันการเงินมักเลือกหลักประกันที่เป็นอสังหาริมทรัพย์ โดยเฉพาะที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างเพราะเชื่อว่าความเสี่ยงน้อยที่สุด

5. สภาพทางเศรษฐกิจ (Condition) คุณสมบัติในเชิงมหภาคที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องมีความรู้ถึงภาวะแวดล้อมภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อทั้งในทางบวกและทางลบต่อลูกค้า

6. ประเทศที่ติดต่อด้วย (Country) เป็นคุณสมบัติประการสำคัญในปัจจุบันที่ต้องพิจารณาถึงแม้จะเป็นการให้สินเชื่อภายในประเทศ แต่หากลูกค้ามีกิจการธุรกิจนำเข้าส่งออก ซึ่งมีความเสี่ยงจากกฎหมายหรือระเบียบการค้าโลก อัตราการแลกเปลี่ยนระหว่างสกุลเงิน การกีดกันทางการค้า รสนิยมที่เปลี่ยนแปลงไป หรือภาวะโลกร้ายแรงซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ให้การค้าระหว่างประเทศไม่ราบรื่นซึ่งส่งผลต่อการประมาณการรายรับ และส่งผลให้เกิดปัญหาการไม่สามารถชำระหนี้สินได้ตามที่ตกลงกันได้ (กฤษฎา สังขมณี, 2558: 83-85)

ทฤษฎี 3 P's ในการพิจารณาสินเชื่อ จากการศึกษาข้อมูลของ กฤษ ภูริสินสิทธิ์ (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงทฤษฎี 3 P's ในการพิจารณาสินเชื่อ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ (Purpose) วัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเป็นสิ่งจำเป็นที่ธนาคารจะต้องพิจารณา ทั้งนี้เพราะกิจการบางอย่างธนาคารไม่สนับสนุน กล่าวคือ ธนาคารจะสนับสนุนเครดิตที่ก่อให้เกิดผล (Production) ไม่ใช่เข้าไปเก็งกำไร (Speculative) นอกจากนี้วัตถุประสงค์ของลูกค้าจะทำให้ทางธนาคารรู้ว่าลูกค้ามีวิธีการชำระเงินอย่างไร

2. การชำระเงิน (Payment) การชำระเงินเมื่อทราบวัตถุประสงค์แล้วทางธนาคารก็จะทราบว่าลูกค้าต้องการสินเชื่อประเภทใด ระยะสั้นหรือระยะยาว และจะมีวิธีการชำระเงินอย่างไร เช่น ถ้าเป็นสินเชื่อระยะสั้นสำหรับหมุนเวียน ปกติลูกค้าสามารถชำระเงินภายในระยะเวลาอันสั้น เพราะมีลักษณะเป็น Self Liquidating Schedule แต่ถ้าเป็นสินเชื่อระยะยาวต้องใช้เวลาที่ยาวนานเป็นปีในการชำระเรียกว่า Payment schedule การทำความเข้าใจในเรื่องนี้ จะทำให้ลูกค้าสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับธนาคารได้ เพราะธนาคารจะถือเรื่องความตั้งใจจริง และความสามารถในการชำระเงินได้ในจำนวนและเวลาที่กำหนด

3. การป้องกันความเสี่ยง (Protection) การป้องกันความเสี่ยงหลังจากที่ธนาคารพิจารณาถึงจุดประสงค์ และวิธีการชำระเงินแล้วขั้นตอนต่อไปก็ต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ความเสี่ยงที่ว่าคือความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ธนาคารจะไม่ได้รับชำระเงิน หรือได้รับชำระเงินไม่เต็มจำนวนภายในระยะเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตามการป้องกันความเสี่ยงในแง่ที่มีได้หมายถึงหลักประกันเพียงอย่างเดียว แต่จะพิจารณาถึงความเป็นไปได้และความสามารถในการคุ้มครองผลประโยชน์ของธนาคารเอง ในกรณีที่เกิดความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าไม่อาจชำระเงินได้ เช่น ถ้าลูกค้าประสบปัญหาขาดทุนลูกค้าจะหาเงินมาชำระเงินได้เพียงใด มีกำลังความสามารถในการเพิ่มทุนเพียงใด ถ้าธนาคารมั่นใจในความสามารถของตัวลูกค้าแล้ว เรื่องหลักประกันอาจจะไม่สำคัญ แต่ถ้าลูกค้ามีความเสี่ยงสูงธนาคารก็ต้องให้ความสำคัญกับหลักประกันมาก แต่หากเห็นว่าความเสี่ยงมีสูงมากก็อาจปฏิเสธการให้เครดิตได้ (กฤษ ภูริสินสิทธิ์, 2523: 89-90)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม มีการดำเนินงานการพิจารณาสินเชื่อที่มีความต่อเนื่องด้านกระบวนการและและมีสอดคล้องกับทฤษฎี 6 C's และทฤษฎี 3 P's ที่กล่าวข้างต้น นอกจากนี้ทางสาขานครปฐมยังมีเกณฑ์การพิจารณาตามหลักศาสนาที่ธนาคารต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงการกำหนดอำนาจและหลักฐานการอนุมัติสินเชื่อเพื่อให้สินเชื่อของธนาคารมีความเสี่ยงต่อการเป็นหนี้เสียที่น้อยที่สุด

เกณฑ์ตามหลักศาสนาในการพิจารณาให้สินเชื่อ

1. กรณีสินเชื่ออุปโภค (Consumer Financing) หมายถึง สินเชื่อวงเงินอเนกประสงค์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการใช้จ่ายส่วนบุคคล ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ อาทิเช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อก่อสร้างที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อรถยนต์ที่อยู่อาศัย สินเชื่อรีไฟแนนซ์บัตรเครดิต เป็นต้น เหล่านี้เจ้าหน้าที่สินเชื่อสามารถพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้าได้ ถึงแม้ว่าลูกค้าจะประกอบอาชีพที่ขัดต่อหลักชารีอะฮ์หรือหลักศาสนา เนื่องจากแหล่งที่มาของรายได้เป็นส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ขอสินเชื่อ และเป็นไม่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ดังนั้นจึงสามารถอำนวยความสะดวกในลักษณะดังกล่าวได้โดยไม่ต้องตรวจสอบแหล่งที่มาของรายได้

2. กรณีสินเชื่อธุรกิจ (Corporate Financing) หมายถึง สินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์โดยตรงเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ อาทิเช่น สินเชื่อวงเงินทุนระยะยาว วงเงินทุนหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อซื้อโรงงาน พร้อมเครื่องจักร สินเชื่อเพื่อการนำเข้าและส่งออก เพื่อวัตถุประสงค์ในทางการค้า การลงทุน การผลิต หรือการบริการ โดยผู้ประกอบการธุรกิจหรือลูกค้าดังกล่าวจะมีอาชีพเป็นผู้ค้า นักลงทุน ผู้ผลิต หรือผู้ให้บริการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องพิจารณาและตรวจสอบแหล่งที่มาของรายได้ว่าธุรกิจที่ประกอบการอยู่ต้องเป็นธุรกิจที่ไม่ขัดกับหลักชารีอะฮ์หรือหลักศาสนา

กล่าวโดยสรุปในการพิจารณาลูกค้าที่ขอสินเชื่ออเนกประสงค์กับธนาคาร ธนาคารไม่จำเป็นต้องตรวจสอบแหล่งที่มาของรายได้ว่าถูกต้องตามหลักศาสนาหรือไม่ เพราะรายได้ของลูกค้าไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ แต่หากเป็นสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินไปหมุนเวียนในธุรกิจหรือมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบแหล่งที่มาของรายได้หรือธุรกิจของลูกค้า โดยพิจารณาว่าเป็นธุรกิจที่ขัดหลักชารีอะฮ์หรือไม่ หากขัดต้องพิจารณาส่วนของรายได้ต้องห้ามต้องไม่เกินเกณฑ์การผ่อนผันต่อธุรกิจต้องห้ามที่ธนาคารกำหนด หากเกินธนาคารสามารถปฏิเสธการขอสินเชื่อนั้นได้

การชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ

จากข้อมูลที่ศึกษาจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในการชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อนั้น เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ปรับปรุงศักยภาพและสามารถขอสินเชื่อได้ใหม่ในอนาคต ธนาคารจึงดำเนินการชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อเป็นลายลักษณ์อักษรตามแนวทางดังต่อไปนี้

1. การจัดให้มีช่องทางการชี้แจงสิทธิของผู้ขอสินเชื่อ ธนาคารต้องมีการจัดให้มีช่องทางการชี้แจงสิทธิของผู้ขอสินเชื่อในการขอหนังสือชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อและขอคืนเอกสารตามข้อ 2.6.2 และ 2.6.3 และวิธีการขอใช้สิทธิดังกล่าวของลูกค้ำ ตลอดจนวิธีการร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวที่ชัดเจน เพียงพอและสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย ทั้งนี้การขอใช้สิทธิดังกล่าวต้องไม่มีผลต่อการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร

2. การชี้แจงสาเหตุการไม่อนุมัติสินเชื่อ ในกรณีที่ลูกค้ำประสงค์ที่จะขอทราบเหตุผลการที่ธนาคารไม่อนุมัติสินเชื่อ ให้ธนาคารชี้แจงเหตุผลที่สำคัญของการไม่อนุมัติสินเชื่อแก่ลูกค้ำอย่างชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น 1) คุณสมบัติของลูกค้ำไม่ผ่านมาตรฐานการให้สินเชื่อของธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารควรชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง เช่น รายได้ของลูกค้ำไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ มูลหนี้ของลูกค้ำในปัจจุบันสูงกว่ามาตรฐานการอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร เป็นต้น 2) เงื่อนไขของลูกค้ำประสงค์จะขอไม่สอดคล้องกับนโยบายหรือมาตรฐานการอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร 3) เหตุผลอื่นที่เห็นสมควร ทั้งนี้ธนาคารต้องถือปฏิบัติตามมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ.2545 ที่กำหนดให้ธนาคารแสดงเหตุผลในการปฏิเสธการให้สินเชื่อให้ลูกค้ำทราบเป็นหนังสือ ในกรณีที่ธนาคารปฏิเสธการขอสินเชื่ออันเนื่องมาจากการได้รับรู้ข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อรายนั้นๆ

3. การคืนเอกสารการประกอบการพิจารณาสินเชื่อของผู้ขอสินเชื่อ ในกรณีที่ลูกค้ำซึ่งไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อประสงค์ขอรับคืนเอกสารสำคัญที่ได้เคยยื่นไว้เพื่อประกอบการพิจารณาสินเชื่อ เช่น งบการเงิน แผนการประกอบธุรกิจ รายละเอียดเกี่ยวกับหลักประกัน ให้ธนาคารดำเนินการคืนเอกสารดังกล่าวให้แก่ลูกค้ำภายในเวลาอันสมควร (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553: 1-2)

การควบคุมสินเชื่อ

จากข้อมูลที่ศึกษาจากขอชญา ภัทรมนตรี ในการควบคุมสินเชื่อได้กล่าวดังนี้

1. การควบคุมในแนวดิ่ง การควบคุมในแนวดิ่งเป็นการควบคุมที่อยู่ในลักษณะตามสายบังคับบัญชา ที่ผู้เป็นหัวหน้าต้องเอาใจใส่ ให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานเหล่านั้นทำงานได้อย่างถูกต้อง ตามระเบียบขั้นตอนที่องค์กรกำหนด สิ่งที่ต้องดูแลคือ การพิจารณาว่าพนักงานสินเชื่อได้ตรวจสอบ เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งที่ได้จากลูกค้ำ ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง สภาวะเศรษฐกิจอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เพียงพอต่อการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และผู้ทำการวิเคราะห์ที่อยู่ในสายการบังคับบัญชาได้ใช้ดุลยพินิจหรือวิจารณญาณอย่างรอบคอบสมเหตุสมผล และเป็นอิสระจากภาวะกดดันเพียงพอซึ่งจะทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้

2. การควบคุมในแนวนอน เป็นการควบคุมในระดับเดียวกันซึ่งเป็นการควบคุมระหว่างหน่วยงานในองค์กร ธนาคารหลายแห่งจะมีเจ้าหน้าที่สินเชื่อทำงานด้านการตลาดเพื่อพบปะลูกค้ำและเสนอบริการด้านสินเชื่อ มีเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อที่ต้องออกไปพบลูกค้ำพร้อมฝ่ายการตลาดเพื่อร่วมรับรู้ถึงธุรกิจของลูกค้ำ และขอเอกสารต่างๆ จากลูกค้ำ รวมทั้งหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เพื่อทำการวิเคราะห์

ความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย มีเจ้าหน้าที่ประเมินหลักประกันที่ต้องพบปะลูกค้าด้วยเช่นกัน เพื่อรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินที่จะนำมาเป็นหลักประกัน และมีการประเมินราคาตามหลักวิชาการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อและเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อได้ใช้อ้างอิงในการกำหนดวงเงินสินเชื่อ สุดท้ายมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายพิธีการและนิติกรรมสินเชื่อที่ต้องคอยทำหน้าที่เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำนิติกรรมระหว่างลูกค้ากับผู้ให้สินเชื่อคือธนาคาร เมื่อลูกค้าลงนามครบถ้วน ก็ต้องจัดเก็บอย่างปลอดภัยมีระบบการรักษาความลับลูกค้ามิให้ผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องมารู้หรือค้นหา เพราะจะทำให้เกิดโอกาสสูญหายต่อธนาคารได้ (อุษณา ภัทรมนตรี, 2545: 12-15)

3. การควบคุมด้วยการตรวจสอบภายใน โดยเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในซึ่งต้องทำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยใช้ระบบการสุ่มและต้องไม่ให้ฝ่ายสินเชื่อทราบล่วงหน้าเพราะจะทำให้ไม่พบจุดบกพร่องฝ่ายตรวจสอบภายในจะมีการแบ่งทีมงานเป็นหลายชุดที่จะออกตรวจสอบสาขาในภูมิภาค สาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล นอกจากนี้พนักงานในแต่ละชุดของฝ่ายตรวจสอบจะต้องมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนหน่วยงานที่ออกไปตรวจทุกปีมิให้ตรวจซ้ำที่เดิม เพราะจะทำให้เกิดความคุ้นเคยกันกับพนักงานสินเชื่อซึ่งจะไม่เป็นผลดีกับการควบคุมสินเชื่อ (กฤษฎา สังขมณี, 2558: 303)

อำนาจอนุมัติสินเชื่อ

จากการข้อมูลการศึกษาของกฤษฎา สังขมณี (2558: 304) ได้กล่าวถึงอำนาจอนุมัติสินเชื่อไว้ว่าโดยปกติทุกธนาคารที่ให้สินเชื่อแก่ลูกค้าจะกำหนดอำนาจอนุมัติและลงนามแทนธนาคารไว้ตามระดับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ถ้าความเสี่ยงสูงมีกอนุมัติลงนามโดยคณะกรรมการสินเชื่อและลงนามโดยกรรมการของธนาคาร แต่หากความเสี่ยงรองลงมามีการกำหนดผู้มีอำนาจลงนามแทน เพื่อความสะดวกต่อการทำงาน และเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงลงไปอีกจะกำหนดผู้มีอำนาจลงนาม 2 คนขึ้นไป และอยู่คนละฝ่ายงาน เพื่อป้องกันการร่วมกันเอื้อประโยชน์ต่อลูกค้าและผลประโยชน์เพื่อตนเอง

สอบทานสินเชื่อ

จากการศึกษาข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดเกณฑ์การสอบทานสินเชื่อเงินให้กู้ยืม ภาระผูกพัน โดยให้ธนาคารสอบทานกระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ (Credit Process) ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ รวมถึงความถูกต้องของการกันเงินสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ ตามแนวทางดังต่อไปนี้

1. การกำหนดเกณฑ์การสอบทานสินเชื่อ

1.1 การวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้สินของลูกหนี้ การประเมินราคาหลักประกัน และการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ต้องเป็นไปตามนโยบายสินเชื่อ ขั้นตอนวิธีปฏิบัติที่ธนาคารกำหนดไว้ โดยจะต้องมีเอกสารหลักฐานที่จำเป็นครบถ้วนในแฟ้มลูกหนี้ (Credit File)

1.2 ความถูกต้องครบถ้วนของนิติกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นไปตามเงื่อนไขในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ เช่น การจัดทำสัญญากู้ยืมเงิน การจดจำนองหลักประกัน เป็นต้น

1.3 การเบิกใช้วงเงินเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญากู้ยืมเงิน และกระบวนการติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมโดยเฉพาะลูกหนี้ธุรกิจ

1.4 การทบทวนวงเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีการคำนึงถึงความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปตามที่กำหนดไว้ในนโยบายสินเชื่อของธนาคาร

1.5 การจัดชั้นลูกหนี้และการกันเงินสำรองเป็นไปอย่างถูกต้องตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

1.6 การดำเนินการกับลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้ โดยให้ระบุสถานะหรือขั้นตอนที่สถาบันการเงินกำลังดำเนินการกับลูกหนี้ เช่น อยู่ระหว่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรืออยู่ระหว่างฟ้องร้องดำเนินคดี หรืออยู่ระหว่างบังคับหลักประกัน เป็นต้น พร้อมทั้งรายละเอียดการดำเนินการฟ้องร้อง

1.7 การปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ข้อบังคับของทางการ เช่น การให้สินเชื่อลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด ผู้บริหารธนาคาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของธนาคาร กิจกรรมที่ธนาคารมีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553)

เพื่อให้ธนาคารมีการติดตามสอบทานการใช้วงเงินที่ได้รับการอนุมัติจากทางสาขาเพื่อให้ทราบถึงสถานะในปัจจุบันของลูกค้ำและเป็นการเตือนภัยรวมถึงแก้ปัญหาได้ทันเวลาหากสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีปัญหา

2. แนวทางการคัดเลือกลูกค้ำเพื่อทำการสอบทานการให้สินเชื่อ ธนาคารต้องสอบทานลูกค้ำที่มียอดคงค้างตามสถานะของการจัดชั้น ณ วันสิ้นปีปฏิทินที่สอบทานเป็นประจำทุกปีตามแนวทางดังต่อไปนี้

2.1 ลูกค้ำสินเชื่อรายใหญ่ ให้ใช้ผลการจัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตจากการรายงานการตรวจสอบที่ได้รับล่าสุดจากธนาคารแห่งประเทศไทยในการกำหนดปริมาณการสอบทานประจำปี เป็นสินทรัพย์ชั้นปกติและชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ โดยต้องสอบทานอย่างน้อย 1 ครั้ง ในรอบ 1 ปีปฏิทินตามแนวทางดังต่อไปนี้ 1) กรณีที่ได้รับผลการจัดระดับความเสี่ยงรวมเครดิตในระดับต่ำ ให้สุ่มสอบทานลูกหนี้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของเงินให้สินเชื่อในแต่ละชั้นลูกหนี้ 2) กรณีที่ได้รับผลการจัดระดับความเสี่ยงรวมเครดิตในระดับค่อนข้างต่ำ ให้สุ่มสอบทานลูกหนี้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของเงินให้สินเชื่อในแต่ละชั้นลูกหนี้ 3) กรณีที่ได้รับผลการจัดระดับความเสี่ยงรวมเครดิตในระดับปานกลาง ให้สุ่มสอบทานลูกหนี้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของเงินให้สินเชื่อในแต่ละชั้นลูกหนี้ 4) กรณีที่ได้รับผลการจัดระดับความเสี่ยงรวมเครดิตในระดับค่อนข้างสูงและสูง ต้องทำการสอบทานลูกหนี้ทุกราย

ทั้งนี้การสุ่มสอบทานของลูกหนี้ดังกล่าว ธนาคารต้องใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามวิธีการทางสถิติที่เชื่อถือได้ และต้องจัดให้มีระดับความเชื่อมั่นและถูกต้องของวิธีการสุ่มตัวอย่างตามหลักวิชาการที่สามารถอธิบายได้ นอกจากนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดให้สอบทานลูกค้ำกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

เป็นการเฉพาะ เช่น กลุ่มที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่เป็นสินทรัพย์ชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัยจะสูญ ธนาคารต้องสอบถามลูกค้ากลุ่มดังกล่าวทุกราย อย่างน้อย 1 ครั้งในรอบ 1 ปีปฏิทิน หรือมากกว่าก็ได้ตามสถานะและสภาพปัญหาของลูกค้าในแต่ละราย

2.2 ลูกค้าสินเชื่อรายย่อย ธนาคารสามารถเลือกสอบถามลูกค้ารายตัว หรือสุ่มสอบถามอย่างน้อย 1 ครั้งในรอบ 1 ปีปฏิทินโดยการสุ่มสอบถามลูกค้า ธนาคารต้องใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามวิธีการทางสถิติที่น่าเชื่อถือ และต้องจัดให้มีระดับความเชื่อมั่นและความถูกต้องของวิธีการสุ่มตัวอย่างตามหลักวิชาการที่สามารถอธิบายได้ ทั้งนี้ธนาคารอาจแบ่งกลุ่มลูกค้าตามประเภทหรือวัตถุประสงค์ของธุรกรรม เช่น ลูกค้าบัตรเครดิต ลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะหรือลูกค้าสัญญาเช่าซื้อ เป็นต้น เพื่อการสุ่มตัวอย่างก็ได้ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดให้ดำเนินการสอบถามลูกค้ารายย่อยตามจำนวนรายที่กำหนด ซึ่งคำนวณเป็นอัตราร้อยละของจำนวนรายของลูกค้ารายย่อยหรือยอดหนี้คงค้างของลูกค้ารายย่อยหรือกลุ่มลูกค้ารายย่อยก็ได้

2.3 ลูกค้าที่สินเชื่อได้รับการยกเว้นการสอบถาม ธนาคารไม่ต้องสอบถามสำหรับกรณีดังต่อไปนี้ 1) ลูกค้าที่ได้ดำเนินการจนถึงที่สุดแล้ว ซึ่งรวมถึงลูกค้าที่คาดว่าจะไม่สามารถเรียกเก็บหนี้ได้เพิ่มเติมอีก และเป็นที่น่าเชื่อว่าสถานะของลูกค้าจะไม่มีเปลี่ยนแปลงจากการจัดชั้นและการกั้นเงินค่าเผื่อสงสัยจะสูญ 2) ลูกค้ารายใหม่ที่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินให้สินเชื่อ เงินให้กู้ยืม หรือธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อในปีปฏิทินนั้น เว้นแต่รายที่มีปัญหาในการชำระคืนเงินต้นและหรือกำไร หรือระดับคุณภาพของลูกค้านี้ได้ลดต่ำลงอย่างมีนัยสำคัญ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2551)

การจัดชั้นลูกค้าสินเชื่อของสาขาต้องยึดตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยต้องจัดชั้นสินทรัพย์ตามลักษณะสินทรัพย์ดังต่อไปนี้เป็นรายบัญชี ทางธนาคารต้องให้ความสำคัญและคำนึงถึงความเกี่ยวเนื่องของกระแสเงินสดรับของแต่ละบัญชี หากกระแสเงินสดของลูกค้าหรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับลูกค้ามีความสอดคล้องกันจำเป็นต้องจัดชั้นไว้ด้วยกัน

การจัดชั้นสินทรัพย์

จากการศึกษาข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยได้กล่าวถึงการจัดชั้นสินทรัพย์ไว้ดังนี้

1. สินทรัพย์จัดชั้นสูญ หมายถึง สินทรัพย์ที่เข้าลักษณะตามข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

1.1 สิทธิในการเรียกร้องที่ได้ปฏิบัติโดยสมควรเพื่อให้ได้รับการชำระหนี้ แต่ไม่มีทางที่จะได้รับชำระแล้ว โดยมีการพิจารณาตามเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

1.1.1 ลูกหนี้ถึงแก่ความตาย เป็นคนสาบสูญ หรือมีหลักฐานว่าหายสาบสูญไป และไม่มีทรัพย์สินใดๆจะชำระหนี้ได้

1.1.2 ลูกหนี้เลิกกิจการและมีเจ้าหนี้หลายราย มีหนี้บุริมสิทธิเหนือทรัพย์สินทั้งหมดของลูกค้าหนี้อยู่ในลำดับก่อนเป็นจำนวนมากกว่าทรัพย์สินของลูกค้าหนี

1.1.3 สถาบันการเงินได้ฟ้องลูกหนี้หรือได้ยื่นคำเฉลี่ยทรัพย์ในคดีที่ลูกหนี้ถูกเจ้าหนี้รายอื่นฟ้อง และในกรณีนั้นๆ ได้มีคำสั่งบังคับหรือคำสั่งจากศาลแล้ว แต่ลูกหนี้ไม่มีทรัพย์สินใดๆ จะชำระหนี้ได้

1.1.4 สถาบันการเงินได้ฟ้องลูกหนี้ในคดีล้มละลายหรือได้ยื่นคำขอรับชำระหนี้ในคดีที่ลูกหนี้ถูกเจ้าหนี้รายอื่นฟ้องในคดีล้มละลาย และในกรณีนั้นๆ ได้มีการประนอมหนี้กับลูกหนี้ โดยศาลมีคำสั่งเห็นชอบด้วยกับการประนอมหนี้นั้น หรือลูกหนี้ถูกศาลพิพากษาให้เป็นบุคคลล้มละลายและได้มีการแบ่งทรัพย์สินของลูกหนี้ครั้งแรกแล้ว

1.2 สิทธิเรียกร้องซึ่งตามพฤติการณ์ไม่อาจเรียกให้ชำระหนี้ได้

1.3 สินทรัพย์อื่นซึ่งชำรุด เสียหาย หมดราคา

1.4 ส่วนสูญเสียที่เกิดจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

2. สินทรัพย์จัดชั้นสงสัยจะสูญ หมายถึง สินทรัพย์ที่เข้าลักษณะตามข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

2.1 ลูกหนี้ที่ค้างชำระต้นเงินหรือค่าใดเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 12 เดือน นับแต่วันที่กำหนดชำระ ไม่ว่าจะปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือเงื่อนไขตามสัญญาหรือวันที่สถาบันการเงินทวงถามหรือเรียกให้ชำระคืน แล้วแต่วันใดถึงก่อน ยกเว้นลูกหนี้ที่จัดชั้นสูญแล้ว สำหรับเงินเบิกเกินบัญชีให้จัดชั้นตามข้อต่อไป (2.2)

2.2 ลูกหนี้เบิกเงินเกินบัญชีไม่มีวงเงิน หรือถูกยกเลิกวงเงินหรือมีวงเงินตามสัญญาแต่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือครบกำหนดสัญญาแล้ว และไม่มีเม็ดเงินนำเข้าบัญชีเพื่อชำระต้นเงินหรือค่าใดเกินกว่า 12 เดือน นับจากวันที่ถูกยกเลิกวงเงิน หรือวันที่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือวันที่ครบสัญญาแล้วแต่วันใดถึงก่อน

2.3 อสังหาริมทรัพย์ที่ได้มาจากการชำระหนี้ หรือซื้อจากขายทอดตลาดเฉพาะส่วนที่เป็นผลต่างของราคาตามบัญชีที่สูงกว่ามูลค่าที่ได้จากการประเมินราคาไว้ไม่เกิน 12 เดือน โดยมูลค่าที่กล่าวให้หักด้วยประมาณการค่าใช้จ่ายในการขายก่อนนำไปเปรียบเทียบกับราคาตามบัญชี แต่หากสถาบันการเงินได้ทำการประเมินราคาไว้เกินกว่า 12 เดือน ให้นำมูลค่าที่ได้จากการประเมินราคามาใช้เพียงร้อยละ 50 ทั้งนี้ ในการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ที่กล่าวให้ถือปฏิบัติตามแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการประเมินราคาหลักประกันและอสังหาริมทรัพย์หรือการขายที่ได้มาจากการรับชำระหนี้ การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของสถาบันการเงิน

2.4 สินทรัพย์อื่นเฉพาะส่วนที่เป็นส่วนต่างของราคาตามบัญชีที่สูงกว่ามูลค่ายุติธรรมหรือมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืน โดยสถาบันการเงินต้องกำหนดมูลค่ายุติธรรมหรือมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานบัญชี

2.5 สินทรัพย์หรือสิทธิเรียกร้องที่คาดว่าจะเรียกคืนไม่ได้ทั้งจำนวน

2.6 ส่วนสูญเสียที่เกิดจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

2.7 มีเหตุประการอื่นที่แสดงว่าสินทรัพย์หรือสิทธิเรียกร้องนั้นจะเรียกคืนไม่ได้ทั้งจำนวนตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยสั่ง

3. สินทรัพย์จัดชั้นสงสัย หมายถึง สินทรัพย์ที่เข้าลักษณะตามข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้

3.1 ลูกหนี้ที่ค้างชำระต้นเงินหรือกำไรเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 6 เดือน นับจากวันที่ถึงกำหนดชำระ ไม่ว่าจะปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือเงื่อนไขตามสัญญาหรือวันที่สถาบันการเงินทวงถามหรือเรียกให้ชำระเงิน แล้วแต่วันใดจะถึงก่อน ยกเว้นลูกหนี้ที่จัดชั้นสูญหรือสงสัยจะสูญ สำหรับลูกหนี้เงินเบิกเกินบัญชีให้จัดชั้นตามข้อต่อไป (3.2)

3.2 ลูกหนี้เบิกเงินเกินบัญชีไม่มีวงเงิน หรือถูกยกเลิกวงเงินหรือมีวงเงินตามสัญญาแต่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือครบกำหนดสัญญาแล้ว และไม่มีเม็ดเงินนำเข้าบัญชีเพื่อชำระต้นเงินหรือกำไรเกินกว่า 6 เดือน นับจากวันที่ถูกยกเลิกวงเงิน หรือวันที่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือวันที่ครบสัญญาแล้วแต่วันใดถึงก่อน

3.3 ลูกหนี้ที่ศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์แล้ว

3.4 ลูกหนี้ที่หยุดดำเนินกิจการหรือเลิกกิจการ หรือกิจการลูกหนี้อยู่ระหว่างชำระบัญชี

3.5 ลูกหนี้ที่ประวิงเวลาการชำระหนี้ หรือกระทำการใดๆ เพื่อมิให้เจ้าหนี้ได้รับการชำระหนี้ เช่น ออกไปเสียนอกราชอาณาจักร หรือย้ายถ่ายเททรัพย์สิน

3.6 ลูกหนี้ที่สถาบันการเงินติดต่อไม่ได้ หรือตามตัวลูกหนี้ไม่พบหรือลูกหนี้ได้ไปเสียในภูมิภาคที่ปรากฏตามสัญญาโดยไม่แจ้งให้สถาบันการเงินทราบ

3.7 ลูกหนี้ที่ไม่ปรากฏธุรกิจแน่ชัด หรือไม่ได้ประกอบธุรกิจจริงจังหรือนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์

3.8 สถาบันการเงินได้ยื่นคำเฉลี่ยทรัพย์ในคดีที่ลูกหนี้ถูกเจ้าหนี้รายอื่นฟ้อง

3.9 สินทรัพย์หรือสิทธิเรียกร้องที่คาดว่าจะให้ชำระคืนไม่ได้ครบถ้วน

3.10 มีเหตุประการอื่นที่แสดงว่าสินทรัพย์หรือสิทธิเรียกร้องนั้นคาดว่าจะเรียกคืนไม่ได้ครบถ้วนตามธนาคารแห่งประเทศไทยสั่ง

4. สินทรัพย์จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน หมายถึง สินทรัพย์ที่เข้าลักษณะตามข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

4.1 ลูกหนี้ที่ค้างชำระต้นเงินหรือกำไรเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 3 เดือน นับจากวันที่ถึงกำหนดชำระ ไม่ว่าจะปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือเงื่อนไขตามสัญญาหรือวันที่สถาบันการเงินทวง

ถามหรือเรียกให้ชำระเงิน แล้วแต่วันใดจะถึงก่อน ยกเว้นลูกหนี้ที่จัดชั้นสูญหรือสงสัยจะสูญ สำหรับลูกหนี้เงินเบิกเกินบัญชีให้จัดชั้นตามข้อต่อไป (4.2)

4.2 ลูกหนี้เบิกเงินเกินบัญชีไม่มีวงเงิน หรือถูกยกเลิกวงเงินหรือมีวงเงินตามสัญญาแต่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือครบกำหนดสัญญาแล้ว และไม่มีเม็ดเงินนำเข้าบัญชีเพื่อชำระต้นเงินหรือกำไรเกินกว่า 3 เดือน นับจากวันที่ถูกยกเลิกวงเงิน หรือวันที่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือวันที่ครบสัญญาแล้วแต่วันใดถึงก่อน

4.3 มีเหตุประการอื่นที่แสดงว่าสินทรัพย์หรือสิทธิเรียกร้องนั้นจะเรียกคืนไม่ได้ทั้งจำนวนตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยสั่ง

5. สินทรัพย์จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษหรือสินทรัพย์จัดชั้นควรระวังเป็นพิเศษ หมายถึงสินทรัพย์ที่เข้าลักษณะตามข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

5.1 ลูกหนี้ที่ค้างชำระต้นเงินหรือกำไรเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 1 เดือน นับจากวันที่ถึงกำหนดชำระ ไม่ว่าจะ เป็นไป ตามเงื่อนไขหรือเงื่อนไขตามสัญญาหรือวันที่สถาบันการเงินทางถามหรือเรียกให้ชำระเงิน แล้วแต่วันใดจะถึงก่อน ยกเว้นลูกหนี้ที่จัดชั้นสูญหรือสงสัยจะสูญ สำหรับลูกหนี้เงินเบิกเกินบัญชีให้จัดชั้นตามข้อต่อไป (5.2)

5.2 ลูกหนี้เบิกเงินเกินบัญชีไม่มีวงเงิน หรือถูกยกเลิกวงเงินหรือมีวงเงินตามสัญญาแต่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือครบกำหนดสัญญาแล้ว และไม่มีเม็ดเงินนำเข้าบัญชีเพื่อชำระต้นเงินหรือกำไรเกินกว่า 1 เดือน นับจากวันที่ถูกยกเลิกวงเงิน หรือวันที่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือวันที่ครบสัญญาแล้วแต่วันใดถึงก่อน

6. สินทรัพย์จัดชั้นปกติ หมายถึง สินทรัพย์ที่เข้าลักษณะตามข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

6.1 ลูกหนี้ไม่ผิดนัดชำระ สำหรับกรณีลูกหนี้เบิกเกินวงเงินให้จัดชั้นตามข้อต่อไป (6.2)

6.2 ลูกหนี้เบิกเกินบัญชีที่ยังใช้ไม่เต็มวงเงิน และยังไม่ถูกยกเลิกวงเงินหรือสัญญายังไม่ครบกำหนด หรือลูกหนี้เงินเบิกเกินบัญชีที่ค้างชำระกำไรไม่เกิน 1 เดือน

6.3 ลูกค้ำอื่นที่ไม่เข้าข่ายเป็นลูกหนี้จัดชั้นสูญ สงสัยจะสูญ สงสัยต่ำกว่ามาตรฐานหรือกล่าวถึงเป็นพิเศษ (หรือควรระวังเป็นพิเศษ)

6.4 ลูกค้ำที่มีหนังสือยืนยันตรวจรับงานจากราชการตามระเบียบของหน่วยงานราชการที่มีระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน นับแต่วันตรวจรับงาน เงินให้สินเชื่อส่วนที่มีหนังสือยืนยันนั้นให้ถือเป็นสินทรัพย์ชั้นปกติ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559: 3-6)

การติดตามทวงถามหนี้

จากการออกพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2558 ซึ่งมีผลบังคับใช้ นับจากพ้น 180 วันจากวันประกาศราชกิจจานุเบกษา โดยมีความสำคัญที่ธนาคารต้องยึดปฏิบัติดังนี้

1. การติดตามหนี้กับบุคคลอื่นที่มีใช้ลูกหนี้ ห้ามทวงถามหนี้กับบุคคลอื่นนอกจากเป็นบุคคลที่ลูกหนี้ระบุไว้ สามารถติดตามเพื่อสอบถามหรือยืนยันสถานที่ติดต่อลูกหนี้ โดยที่ผู้ทวงถามต้องแจ้งชื่อตนเอง สกุล และแสดงเจตนาว่าต้องการติดต่อเพื่อต้องการทราบสถานที่ติดต่อลูกหนี้ และห้ามแจ้งความเป็นหนี้ของลูกหนี้ต่อบุคคลอื่น นอกจากเป็น สามี ภรรยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของลูกหนี้ และบุคคลดังกล่าวได้สอบถามสาเหตุการติดต่อ

2. การติดต่อกับลูกหนี้ กรณีที่ติดต่อโดยบุคคลหรือทางไปรษณีย์ต้องติดต่อตามสถานที่ที่ลูกหนี้แจ้งไว้ หากไม่สามารถติดต่อตามสถานที่ดังกล่าว ให้ทำการติดต่อตามภูมิลำเนา ถิ่นที่อยู่ หรือสถานที่ทำงานของลูกหนี้ และหากเป็นกรณีติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือบุคคล ให้ทำการติดต่อวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08:00-20:00 น. และวันหยุดราชการ เวลา 08:00-18:00 น. หากไม่สามารถติดต่อได้ตามวันเวลาดังกล่าวสามารถติดต่อเวลาอื่นตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

3. ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ ติดต่อทวงถามหนี้โดยต้องแจ้งชื่อตนเอง สกุล หน่วยงานที่ตนสังกัดและหน่วยงานของเจ้าหนี้ จำนวนหนี้สิน หากผู้รับมอบอำนาจทวงถามต่อหน้าด้วยตนเอง ต้องแสดงหลักฐานการมอบอำนาจ และหากลูกหนี้ชำระหนี้ต่อผู้รับมอบอำนาจโดยสุจริตถือว่าเป็นการชำระหนี้โดยชอบ

4. ห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะนี้คือ การใช้ความรุนแรง ข่มขู่ หรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายและอันตรายต่อร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของลูกหนี้และผู้อื่น ห้ามมีการใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น ในกรณีที่เป็นการติดต่อทางไปรษณียบัตร เอกสารปิดผนึก โทรสาร ไม่สามารถใช้สิ่งที่เป็นการสื่อถึงการทวงถามหนี้อย่างชัดเจน เว้นแต่เป็นกรณีที่เจ้าหนี้ไม่สามารถติดต่อกับลูกหนี้ด้วยวิธีอื่นสามารถบอกกล่าวบังคับจำนองทางหนังสือพิมพ์

5. ห้ามทวงถามในลักษณะเป็นเท็จ โดยการแสดงหรือใช้ข้อความที่ก่อให้เกิดการเข้าใจผิดว่าเป็นการกระทำจากศาล หน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่รัฐ และห้ามแสดงหรือใช้ข้อความที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นการกระทำโดยสำนักงานกฎหมาย สำนักทนายความ ทนายความ หรือทำให้เข้าใจว่าถูกดำเนินคดี ยึดทรัพย์สิน หรือเงินเดือน และห้ามแสดงตนหรือติดต่อให้เข้าใจว่าผู้ทวงถามทำการทวงถามให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต

6. ห้ามทวงถามด้วยความไม่เป็นธรรม ห้ามทำการเก็บค่าธรรมเนียมเกินอัตราที่คณะกรรมการกำหนด หรือจูงใจให้ลูกหนี้ออกเช็คโดยทราบว่าลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้

หากเจ้าหนี้ที่มีการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติจะมีโทษทางการปกครองและโทษทางอาญาได้ (พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้, 2558: 4-5)

การผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้

ถึงแม้จะมีการพิจารณาและสอบถามหนี้เชื่ออย่างละเอียดแล้วแต่หนี้เสีย นับเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้กับสถาบันการเงิน เกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอก ด้านเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม หรือปัจจัยภายใน

ที่เกิดจากปัญหาต่างๆจากการวิเคราะห์และควบคุมไม่ดีพอ เพื่อเป็นการควบคุมสินเชื่อของสาขาไม่ให้กลายเป็น (NPFs) ตลอดจนเพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายรัฐในการช่วยเหลือพี่น้องประชาชนที่ประสบปัญหา โดยต้องเป็นไปตามกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับ คำสั่งและสอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร ทั้งนี้ต้องไม่ขัดกับหลักศาสนาอิสลาม และพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยและธนาคารแห่งประเทศไทย โดยสาขาสามารถดำเนินขอผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ให้แก่ลูกค้าได้ โดยเป็นลูกค้าที่ค้างชำระตั้งแต่ 1-90 วัน และยังไม่เป็น NPFs ที่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เงื่อนไขของธนาคารและนำเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อรายย่อยและ MSMEs (Retail & MSMEs Subcommittee) โดยการผ่อนปรนการชำระหนี้ จะสามารถปรับลดภาระค่างวดการผ่อนชำระรายเดือนตามปกติลงให้กับลูกค้าเป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี โดยที่ธนาคารไม่มีส่วนสูญเสียหากลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขตามข้อตกลงที่ขอผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ ในงวดใดงวดหนึ่งให้ถือว่าผิดเงื่อนไขทั้งหมด และให้เจ้าหน้าที่สาขาที่รับผิดชอบดำเนินการติดตามทวงถามตามปกติ จนเมื่อบัญชีค้างชำระเกิน 90 วันทางเจ้าหน้าที่จะทำการโอนเรื่องไปให้ฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ดำเนินการต่อไป โดยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของสำนักงานใหญ่ หรือดำเนินการฟ้องร้องดำเนินคดีตามระเบียบธนาคาร

การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหาของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

จากการศึกษาข้อมูลจากเครือข่ายหน่วยงานบริการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ ได้กล่าวถึงแนวคิดการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้ดังนี้

แนวคิดการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (Debt restructuring) เป็นวิธีการที่จะช่วยบรรเทาผลกระทบความเสียหายที่จะเกิดขึ้นได้ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อโครงสร้างหนี้ของลูกค้าไม่เหมาะสมกับสภาพธุรกิจของลูกค้าในขณะนั้น หรือมีแนวโน้มว่าในอนาคตโครงสร้างหนี้ของลูกค้าซึ่งทำไว้แต่เดิมอาจไม่เหมาะสมกับสภาพธุรกิจของลูกค้า (เครือข่ายหน่วยงานบริการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ, 2559)

การที่โครงสร้างหนี้ของลูกค้า ไม่เหมาะสมกับสภาพธุรกิจของลูกค้า อาจเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น 1) ประเภทของสินเชื่อและวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าขอใช้จากสถาบันการเงินสำหรับอาจไม่เหมาะสมกับสภาพของธุรกิจ เช่นลูกค้าใช้สินเชื่อระยะสั้นในประเภทของธุรกิจซึ่งควรจะใช้สินเชื่อระยะยาวมากกว่า หรือวงเงินสินเชื่ออาจมากเกินไปหรือน้อยเกินไป 2) ลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงธุรกิจเดิมที่ประกอบอยู่ทำให้สภาพและความจำเป็นของสินเชื่อ และหนี้ที่มีอยู่ต่อสถาบันการเงินต้องเปลี่ยนแปลงไปธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีวิธีการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าด้วยหลักการซื้อขายทรัพย์สิน ซึ่งเมื่อมีการตกลงในราคาซื้อขายทรัพย์สินแล้วการคำนวณผลกำไรไว้เป็นจำนวนที่แน่นอนแล้วตามข้อตกลงราคาจะเปลี่ยนแปลงไม่ได้

การปรับโครงสร้างหนี้มักจะทำได้โดยการที่ลูกหนี้และเจ้าหนี้ ซึ่งโดยมากมักจะเป็นธนาคาร จะตกลงเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขและข้อกำหนดในสัญญาสินเชื่อที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีสภาพของสินเชื่อและหนี้ที่เหมาะสมกับสภาพของธุรกิจของลูกหนี้การปรับโครงสร้างหนี้ในกรณีนี้อาจเป็นได้ทั้งลูกหนี้ที่มีปัญหาสภาพคล่องหรือไม่มีปัญหาสภาพคล่องก็ได้ โดยปัญหาสภาพคล่องดังกล่าวอาจเกิดขึ้นเนื่องจากวิกฤติทางเศรษฐกิจซึ่งในปัจจุบันการปรับโครงสร้างหนี้ส่วนใหญ่ล้วนมีปัญหาเรื่องสภาพคล่อง

ประเภทของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

จากการศึกษาข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยได้กล่าวถึงประเภทของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้ดังนี้

1. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไป หมายถึง การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่มีส่วนสูญเสีย เช่น การลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้าตามภาวะตลาด หรือเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าหรือการขยายระยะเวลาการชำระหนี้ออกไป โดยมีการตกลงให้มีระยะเวลาปลอดหนี้ โดยลูกหนี้ยังคงจ่ายชำระกำไรในอัตราที่ระบุไว้ในสัญญาเดิม และสถาบันการเงินวิเคราะห์แล้วคาดว่าจะได้รับชำระเงินต้นและกำไรคืนครบถ้วนตามสัญญาการให้กู้ยืม

2. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา หมายถึง การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีส่วนสูญเสีย เนื่องจาก 1) มีการลดต้นเงินหรือกำไรค้างรับที่บันทึกเป็นรายได้แล้วให้ลูกค้า 2) มีผลขาดทุนจากการรับโอนทรัพย์สินที่มีมูลค่าราคายุติธรรมต่ำกว่ายอดหนี้ที่ตัดจำหน่ายไป 3) มีการผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ ซึ่งทำให้มูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับต่ำกว่ามูลค่าหนี้ตามบัญชีของลูกหนี้รวมกำไรค้างรับที่บันทึกเป็นรายได้แล้ว 4) มีส่วนสูญเสียจากการคำนวณโดยใช้มูลค่ายุติธรรมของหนี้หรือการใช้มูลค่ายุติธรรมของหลักประกัน หรือมีส่วนสูญเสียจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ อันเนื่องมาจากเหตุผลอื่น เช่น การแปลงหนี้เป็นทุน เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2551: 2)

แนวคิดเกี่ยวกับขั้นตอนของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

เครือข่ายหน่วยงานบริการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ (2559) ได้ลำดับขั้นตอนและจำแนกบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้ดังนี้

1. กระบวนการปรึกษาหารือ (The Consultation Process) เนื่องจากการปรับโครงสร้างหนี้ โดยเฉพาะทางธุรกิจเป็นเพียงการทำข้อตกลงในการทำสินเชื่อร่วมกัน เจ้าหนี้ที่สินเชื่อจะแสวงหาโอกาสพูดคุยกับผู้ขอสินเชื่อเพื่อปรึกษาหารือกันอย่างเป็นทางการ โดยการหารือดังกล่าว เจ้าหนี้ที่สินเชื่อจะประเมินสถานะทางการเงินโดยรวมของผู้ขอสินเชื่อ ในจุดนี้ข้อมูลทางการเงินต่าง ๆ ของผู้ขอสินเชื่อจะถูกประเมินให้ค้ำกับกระแสเงินสดปกติที่มีการคาดการณ์เอาไว้ ด้วยเหตุนี้ การปรับโครงสร้างหนี้ของธุรกิจขนาดเล็กจึงมีการทำงานที่มักจะแตกต่างจากของธุรกิจขนาดใหญ่

2. กระบวนการต่อรอง (The Negotiation Process) เมื่อกระบวนการประเมินสถานะทางการเงินของผู้ขอสินเชื่อเสร็จสิ้นลง ผู้สินเชื่อจะทำการตกลงร่วมกันระหว่างเจ้าหนี้ของผู้ขอสินเชื่อ

ทั้งหมดทุกรายรวมทั้งผู้ขายทรัพย์สินด้วยวัตถุประสงค์หลักก็เพื่อให้ได้ข้อตกลงหรือแนวทางแก้ไขปัญหาค่าที่ยอมรับกันได้ทั้งหมดของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3. การจำหน่ายทรัพย์สิน (The Liquidation of Assets) การจำหน่ายทรัพย์สินของผู้ขอสินเชื่อ ในกรณีที่พบว่ามีความจำเป็นต้องดำเนินการตามความเห็นร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในบางกรณีการปรับโครงสร้างหนี้ที่มีอยู่ในปัจจุบันอาจเรียกร้องให้ผู้ขอสินเชื่อ ต้องชำระหนี้จำนวนหนึ่งให้ก่อน ซึ่งถ้าเป็นเช่นนั้นผู้ขอสินเชื่อคงหลีกเลี่ยงได้ยาก อาจต้องหันมาจำหน่ายทรัพย์สินบางส่วนออกไป แต่ส่วนใหญ่แล้วกลยุทธ์ของการจำหน่ายทรัพย์สินนี้มักจะใช้ในกรณีของการที่จะได้มาซึ่งความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจกลับคืน

4. จุดเริ่มต้นของกระบวนการปรับโครงสร้าง (The Restructuring Process Starts) ขั้นตอนนี้คือการเซ็นสัญญาและการบังคับตามข้อตกลงผู้ขอสินเชื่อยินยอมตามจำนวนเงินกู้รวมไปถึงรายละเอียดอื่นๆ อาทิ เงื่อนไขการชำระเงินรายเดือน อัตราค่าใ้ และระยะเวลาของการชำระเงิน ซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่ทำให้ผู้ขอสินเชื่ออยู่ภายใต้แผนการปรับโครงสร้างหนี้อย่างเป็นทางการ และต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญาอย่างเคร่งครัด

5. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปรับโครงสร้างหนี้ จากขั้นตอนของการปรับโครงสร้างหนี้ดังกล่าว ทำให้เกิดผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย พอจำแนกออกได้เป็น 1) ฝ่ายลูกหนี้หรือผู้ขอสินเชื่อ 2) ฝ่ายเจ้าหนี้หรือสถาบันการเงิน 3) ที่ปรึกษาทางการเงิน 4) ที่ปรึกษากฎหมาย 5) องค์กรสนับสนุนและส่งเสริมการปรับโครงสร้างหนี้ 6) ผู้ทำแผน 7) ผู้บริหารแผน 8) สำนักฟื้นฟูกิจการ กระทรวงยุติธรรม 9) ศาลล้มละลาย

สำหรับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในกรณีที่ลูกค้ำมีต้องการทรัพย์สินเดิมที่เคยซื้อขายกัน และประสงค์ที่ขอทำข้อตกลงซื้อขายใหม่กับธนาคาร หรือขอใช้สินเชื่อกับธนาคารต่อไป ลูกค้ำกับธนาคารต้องมาทำข้อตกลงในการซื้อขายกันใหม่ ข้อตกลงเดิมไม่สามารถผูกพันได้เพราะลูกหนี้ได้ผิดนัดชำระกับธนาคาร จึงต้องมีการจัดทำข้อตกลงในการซื้อขายใหม่และกำหนดเงื่อนไขใหม่ในการซื้อขาย และผ่อนชำระใหม่ตามความสามารถที่แท้จริงของลูกค้ำ ภายใต้หลัก บัย อัลอีนะฮ์ โดยยังคงสัญญาซื้อขายเดิมของลูกค้ำ และมีการทำสัญญาซื้อขายใหม่ โดยสัญญาซื้อขายใหม่จะผูกพันกับสัญญาเดิมเฉพาะในกรณีที่ลูกค้ำได้มาตกลงทำสัญญาซื้อขายใหม่กับธนาคารแล้ว แต่ก็ยังคงผิดนัดชำระหนี้อยู่ เพื่อเป็นการรักษาหลักประกันเดิมไม่ให้หลุดพ้นและมีผลให้หลักประกันเดิมเป็นหลักประกันหนี้ใหม่ด้วย

ขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารประกอบและปฏิบัติงาน

ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยมีการกำหนดการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและเอกสารที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนการวิเคราะห์และการจัดทำเอกสารเมื่อมีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ควรมีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ลูกหนี้และเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณา ดังนี้

- 1.1 สาเหตุที่หนี้มีปัญหาและเหตุผลที่มีการจ่ายชำระกำไรและ/หรือต้นเงินล่าช้ากว่ากำหนด
- 1.2 ความรุนแรงของปัญหา และความเสี่ยงทางการเงินของลูกหนี้ โดยพิจารณาจากงบการเงิน งบกระแสเงินสด และการประมาณการทางการเงินแล้วแต่กรณี รวมถึงการประเมินสถานการณ์ทางการตลาด ตลอดจนสมภาวะแวดล้อมที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับฐานะและการดำเนินงานของลูกหนี้
- 1.3 การคาดการณ์เกี่ยวกับการรับชำระหนี้คืนเต็มจำนวนทั้งต้นเงินและกำไร ทั้งในกรณีที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และกรณีที่ไม่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- 1.4 การประเมินคุณภาพการบริหารของลูกหนี้ โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพขององค์กร ในกรณีที่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรใหม่ เช่น การเปลี่ยนโครงสร้างผู้ถือหุ้น กรรมการผู้บริหาร และการจัดระบบการบริหารใหม่ เป็นต้น
- 1.5 ความครบถ้วนของเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- 1.6 การประเมินมูลค่าหลักประกัน (ถ้ามี) ตามหลักเกณฑ์การประเมินมูลค่าหลักประกันของสถาบันการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
- 1.7 แนวคิดหรือสมมติฐานเกี่ยวกับการประมาณการกระแสเงินสด ซึ่งควรตั้งอยู่บนความสมเหตุสมผลและความเป็นไปได้ ในการประมาณการกระแสเงินสดไม่ให้สถาบันการเงินนำกระแสเงินสดที่ยังไม่มีความแน่นอนว่าจะได้รับ ได้แก่ เงินต้นหรือสิทธิในการรับเพิ่มอัตรากำไร หากกิจการของลูกหนี้ฟื้นตัวขึ้น หรือสิทธิในการแปลงสภาพของหุ้นกู้แปลงสภาพ เป็นต้น มารวมในมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสด
- 1.8 การพิจารณา ข้อสรุป และการอนุมัติเกี่ยวกับเงื่อนไขการผ่อนปรนที่ควรให้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ได้แก่ การลดอัตรากำไร การลดต้นเงิน การลดกำไรที่ลูกค้าค้างชำระและขยายระยะเวลาการชำระหนี้ เป็นต้น ทั้งนี้ เงื่อนไขดังกล่าวต้องสอดคล้องกับอายุโครงการของลูกหนี้ (Economic Life) หรือระยะเวลาการให้บริการของโครงการลูกหนี้รวมทั้งสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ และช่วยทำให้ฐานะการเงินของลูกหนี้ดีขึ้น จนมีความสามารถในการจ่ายชำระหนี้คืนภายใต้เงื่อนไขที่มีการปรับปรุงใหม่ได้ตลอดไป
- 1.9 การจัดทำตารางแสดงการชำระหนี้คืนหลังการปรับปรุงเงื่อนไขการชำระหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้
- 1.10 รายละเอียดเงื่อนไขทางการเงินต่างๆ เช่น การห้ามจ่ายเงินปันผล การลดทุนเพื่อให้ผู้ถือหุ้นเดิมรับภาระในส่วนนี้ก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้การให้เพิ่มทุน การสงวนสิทธิ สำหรับการปรับอัตรากำไรสูงขึ้นตามความสามารถในการจ่ายชำระหนี้ของลูกหนี้ เป็นต้น

1.11 การจัดเอกสารสัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ครบถ้วน และมีความสมบูรณ์ทางกฎหมาย

1.12 กรณีมีการให้กู้ยืมเงินเพิ่มภายหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สถาบันการเงิน ต้องระบุวัตถุประสงค์ของการใช้เม็ดเงินใหม่อย่างชัดเจน ซึ่งจะต้องไม่มีการนำเม็ดเงินใหม่ที่กู้เพิ่มมาใช้เพื่อชำระหนี้เดิม

2. ขั้นตอนการติดตามผลหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ จะต้องจัดให้มีระบบการติดตาม ลูกหนี้ภายหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อย่างใกล้ชิดเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าลูกหนี้จะสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาใหม่ได้ เช่น

2.1 กำหนดให้มีการจัดทำรายงานความคืบหน้าเสนอผู้บริหารโดยรายงานนี้จะต้องแสดงถึงการพัฒนาการล่าสุด แผนการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และแนวโน้มที่จะได้รับชำระหนี้คืนในที่สุด

2.2 กำหนดให้ลูกหนี้จัดส่งงบการเงิน รวมทั้งกำหนดให้ลูกหนี้ต้องรายงานผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการเงินต่างๆ เช่น การห้ามจ่ายเงินปันผล การลดทุน การเพิ่มทุน เป็นต้น

2.3 กำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาลูกหนี้ที่ไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ตามสัญญาหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2551: 4-6)

การจัดชั้นสินทรัพย์กรณีปรับปรุงโครงสร้างหนี้

จากการศึกษาข้อมูลในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของสถาบันการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด สถาบันการเงินต้องถือปฏิบัติดังนี้

1. ตัดส่วนสูญเสียออกจากบัญชีหรือกันเงินสำรอง ดังต่อไปนี้

1.1 ในกรณีที่สถาบันการเงินยินยอมลดต้นเงินหรือกำไรที่ค้างชำระก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ หรือรับชำระหนี้โดยการรับโอนสินทรัพย์ ตราสารการเงิน หรือรับทุนของลูกหนี้ที่เกิดจากการแปลงหนี้เป็นทุน ให้สถาบันการเงินตัดจำหน่ายบัญชีลูกหนี้และบันทึกส่วนสูญเสียที่เกิดขึ้นพร้อมกับโอนกลับรายการเงินสำรองส่วนเกินที่กันไว้เฉพาะสำหรับลูกหนี้รายนั้นทั้งจำนวนได้

1.2 ในกรณีที่สถาบันการเงินยอมผ่อนปรนเงื่อนไขในการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ โดยไม่มีการลดต้นเงินและกำไรที่ค้างชำระก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งมีผลทำให้มูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของหนี้ที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่คำนวณได้ตามวิธีการที่กำหนดไว้ตามหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของสถาบันการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดต่ำกว่าราคาตามบัญชีเดิมรวมกำไรค้างรับที่บันทึกในบัญชีของลูกหนี้ก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้สถาบันการเงินบันทึกเงินสำรองส่วนสูญเสียที่เกิดขึ้นดังกล่าวทั้งจำนวน ทั้งนี้สถาบันการเงินโอนกลับรายการเงินสำรองที่กันไว้แล้วเดิมก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้รายนั้นได้ เฉพาะจำนวนที่กันไว้แล้วสูงกว่าจำนวนส่วนสูญเสีย

ที่ต่างกัน และหากเงินสำรองที่กันไว้แล้วต่ำกว่าจำนวนส่วนสูญเสียที่ต่างกันให้กันเงินสำรองเพิ่มขึ้นให้ครบจำนวนส่วนสูญเสียที่ต่างกันดังกล่าว

1.3 ในกรณีที่สถาบันการเงินยินยอมลดต้นเงินหรือกำไรที่ค้างชำระก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ หรือรับชำระหนี้บางส่วนโดยการรับโอนสินทรัพย์ トラサารเงิน หรือรับทุนของลูกหนี้มีราเกิดจากการแปลงหนี้เป็นทุน และการผ่อนปรนเงื่อนไขในการชำระหนี้ในส่วนที่เหลือให้แก่ลูกหนี้ ให้สถาบันการเงินปฏิบัติตาม ข้อ 1.1 สำหรับกรณีการลดต้นเงินหรือกำไรหรือการรับชำระหนี้ดังกล่าวและปฏิบัติตามข้อ 1.2 ในส่วนการผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้

2. ในระหว่ำติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งลูกหนี้ต้องชำระเงินตามชำระเงินตามสัญญาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 เดือน หรือ 3 งวดการชำระ แล้วแต่ระยะเวลาใดจะนานกว่า ให้ดำเนินการดังนี้

2.1 ลูกหนี้ที่ถูกจัดชั้นเป็นสงสัยจะสูญเสียหรือสงสัย ให้จัดชั้นเป็นต่ำกว่ามาตรฐาน

2.2 ลูกหนี้ที่ถูกจัดชั้นเป็นต่ำกว่ามาตรฐาน หรือกล่าวถึงเป็นพิเศษ (หรือควรจะระวังเป็นพิเศษ) ให้คงจัดชั้นเช่นเดิม

ทั้งนี้ สถาบันการเงินจะต้องกันเงินสำรองสำหรับลูกหนี้ตามสถานะการจัดชั้นหลังปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หากเงินสำรองข้อมีจำนวนสูงกว่าเงินสำรองสำหรับส่วนสูญเสียจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามข้อ 1 ข้อ 1.1, 1.2 และ 1.3 เมื่อลูกหนี้สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้โดยชำระเงินตามสัญญาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 เดือน หรือ 3 งวด การชำระเงินแล้วให้ถือเป็นลูกหนี้จัดชั้นปกติ

ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการชำระหนี้ใหม่ ให้นับระยะเวลาการค้างชำระรวมกับระยะเวลาการค้างชำระก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ แล้วพิจารณาจัดชั้นตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นเพื่อกันเงินสำรองตามเกณฑ์ในประกาศฉบับนี้ต่อไป

3. สำหรับลูกหนี้ที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของสถาบันการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และเข้าเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้ ให้สถาบันการเงินจัดชั้นลูกหนี้ดังกล่าวเป็นชั้นปกติได้ทันที โดยไม่ต้องรอการติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

3.1 ลูกหนี้ที่สามารถชำระกำไรได้ไม่ต่ำกว่าอัตรากำไรในตลาด (Market Interest Rate) โดยไม่มีช่วงปลอดการชำระกำไร แต่อาจมีช่วงปลอดชำระเงินต้นได้

3.2 ลูกหนี้ที่มีส่วนสูญเสียจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 ของยอดหนี้คงค้างตามบัญชีก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งได้มีการตัดออกจากบัญชีแล้ว หรือได้มีการกันเงินสำรองในอัตราดังกล่าวครบถ้วนแล้ว โดยหนี้ส่วนที่เหลือได้มีการวิเคราะห์ฐานะและกิจการของ

ลูกหนี้ ตลอดจนกระแสเงินสดอย่างมีหลักเกณฑ์ สมเหตุสมผล และมีหลักฐานประกอบจนเชื่อได้แน่นอนว่า ลูกหนี้สามารถปฏิบัติตามสัญญาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้

3.3 ลูกหนี้ในลักษณะ loan syndication หรือมีเจ้าหนี้หลายราย ซึ่งบรรดาเจ้าหนี้ได้ตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้ร่วมกันได้ และสามารถแสดงหลักฐานการวิเคราะห์ฐานะและกิจการลูกหนี้ ตลอดจนกระแสเงินสดอย่างมีหลักเกณฑ์ สมเหตุสมผล และมีความเป็นไปได้แน่นอนที่ลูกหนี้จะปฏิบัติตามสัญญาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้

3.4 กรณีที่สถาบันการเงินได้ฟ้องลูกหนี้ ต่อมาได้มีการตกลงทำสัญญาประนีประนอมยอมความและศาลได้มีคำพิพากษาตามยอมแล้ว และกรณีที่สถาบันการเงินได้ฟ้องร้องลูกหนี้ตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย และศาลได้มีคำสั่งเห็นชอบตามคำขอประนีประนอมหนี้หรือแผนฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้แล้ว

4. ในกรณีที่เห็นว่ามิใช่ข้อผิดพลาดในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทย อาจสั่งการให้มีการแก้ไข หรือให้สถาบันการเงินหาผู้เชี่ยวชาญอิสระมาประเมินหรือทบทวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือสั่งการให้เปลี่ยนแปลงการจัดชั้นและการกันเงินสำรองสำหรับลูกหนี้แต่ละรายได้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559: 6-8)

แนวทางและการคำนวณส่วนสูญเสียในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

1. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหาโดยผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้

ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา โดยยินยอมผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ ให้ธนาคารบันทึกส่วนสูญเสียที่เกิดขึ้นจากการคำนวณราคาตามบัญชีใหม่ของลูกหนี้คงค้าง ตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานฉบับที่ 34 เรื่องการบัญชีสำหรับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยอาจใช้มูลค่าใดมูลค่าหนึ่งดังต่อไปนี้ 1) มูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับในอนาคตตามเงื่อนไขใหม่ในการชำระหนี้ โดยใช้อัตราคิดลดตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานการบัญชีฉบับต้น 2) มูลค่ายุติธรรมของหนี้ 3) มูลค่ายุติธรรมของหลักประกัน หากการชำระหนี้ของธนาคารที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ขึ้นอยู่กับหลักประกันเป็นสำคัญ

เมื่อราคาตามบัญชีใหม่ที่คำนวณได้ตามมูลค่าข้างต้นต่ำกว่าราคาตามบัญชีเดิมรวมกำไรค้างรับที่บันทึกในบัญชีของลูกหนี้คงค้าง สถาบันการเงินต้องบันทึกส่วนสูญเสียทั้งหมดในงบกำไรขาดทุนสำหรับงวดนั้น ในการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับส่วนสูญเสียที่เกิดขึ้น

2. ธนาคารรับชำระหนี้โดยการรับโอนสินทรัพย์ เป็นกรณีที่ธนาคารรับชำระหนี้โดยการโอนสินทรัพย์ ทรสารการเงินหรือรับทุนของลูกหนี้ที่เกิดที่ที่เกิดจากการแปลงหนี้เป็นทุน ให้สถาบันการเงินตัดจำหน่ายยอดลูกหนี้ให้หมดไปและบันทึกบัญชีสินทรัพย์ที่ได้รับโอนมาด้วยมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์หักด้วยประมาณการค่าใช้จ่ายในการขาย ส่วนสูญเสียที่เกิดขึ้นในบันทึกในงบกำไรขาดทุนทันทีที่มีการรับโอน โดยให้ค่านิ่งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญที่ตั้งไว้แต่เดิมด้วย ทั้งนี้ธนาคารไม่สามารถบันทึกสินทรัพย์ที่ได้รับโอนมาด้วยจำนวนที่สูงกว่าราคาตามบัญชีของหนี้รวมกำไรค้างรับที่ธนาคารมีสิทธิได้รับตามกฎหมาย

สำหรับกรณีที่ได้รับชำระบางส่วนโดยการรับโอนสินทรัพย์ตราสารการเงินหรือรับทุนของลูกหนี้ที่เกิดจากการแปลงหนี้เป็นทุน ให้ปฏิบัติตามข้อ 3.5.2 ก่อนแล้วจึงปฏิบัติตามข้อ 3.5.1 สำหรับหนี้ที่เหลือ

3. การจัดชั้นหนี้และกันเงินสำรอง เมื่อได้มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้ว ให้ธนาคารจัดชั้นและกันเงินสำรองสำหรับลูกหนี้รายนั้นๆ

4. การติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ในระหว่างการติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามสัญญาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 เดือน หรือ 3 งวดการชำระเงินแล้วแต่ระยะเวลาใดจะนานกว่า ให้สถาบันการเงินรับรู้รายได้ตามเกณฑ์เงินสด ทั้งนี้เมื่อลูกค้ายรายที่ผ่านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ก็กลับมาเป็นลูกหนี้ชั้นปกติ

5. การประเมินคุณภาพหนี้ของลูกหนี้ ธนาคารต้องทำการประเมินคุณภาพหนี้ของลูกหนี้อย่างน้อยปีละครั้งหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หากธนาคารพบว่าจำนวนหรือวันถึงกำหนดของกระแสเงินสดรับ รวมทั้งอัตรากำไรหรือมูลค่ายุติธรรมของหนี้ หรือมูลค่ายุติธรรมของหลักประกันเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญจากที่บันทึกไว้เดิม ให้ธนาคารประเมินราคาตามบัญชีใหม่ของลูกหนี้ ตามหลักการที่กล่าวในข้อ 1 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่ของลูกหนี้ให้สถาบันการเงินปรับปรุงกับบัญชีค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ อย่างไรก็ตามการปรับปรุงนี้ต้องไม่ทำให้ราคาตามบัญชีที่บันทึกไว้เดิมหรือเงินลงทุนในลูกหนี้ (จำนวนที่ธนาคารจ่ายเพื่อให้ได้ลูกหนี้มาครอง กรณีที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกหนี้ที่ซื้อมา) เพิ่มสูงขึ้น

6. การประเมินส่วนสูญเสียของสินเชื่อบุคคลธุรกิจ ลูกหนี้ประเภทบุคคลธุรกิจที่มีปัญหาที่ได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น ลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้เช่าซื้อ เป็นต้น ธนาคารอาจประเมินส่วนสูญเสียเป็นกลุ่มรวมกันโดยใช้วิธีสถิติ หรืออาจถือปฏิบัติตามวิธีที่กล่าวในข้อ 3.5.1 ก็ได้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559: 6-8)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิ่นเพชร อยู่สุข (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพและผลการดำเนินงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานและนโยบายด้านสินเชื่อรวมทั้งวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อ และผลการดำเนินงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยใช้ข้อมูลสถิติภูมิซึ่งรวบรวมบทความรายงาน และเอกสารทางวิชาการ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2543-2548 ทำการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน จากการศึกษาพบว่า การเจริญเติบโตด้านสินเชื่อของ ธพว.มีการขยายตัวในอัตราส่วนที่ลดลง นโยบายการบริหารสินเชื่อ และนโยบายการเรียกเก็บหนี้ยังขาดประสิทธิภาพ จะเห็นได้จากหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

(NPLs) อยู่ในเกณฑ์ที่สูงกว่าสถาบันการเงินทั้งระบบ อย่างไรก็ตาม ผลการดำเนินงานของ ธพว. จากการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลผ่านโครงการสินเชื่อต่าง ๆ นั้น ได้ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม มีการกระจายเม็ดเงินลงทุนไปสู่ภาคเศรษฐกิจต่างๆ เกิดการจ้างงานและกระจายรายได้เพิ่มขึ้น

วรวิทย์ ปรารชญากุล (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องสินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้สินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในช่วงปี พ.ศ.2546-2548 และปัจจัยที่มีผลต่อสินเชื่อด้วยคุณภาพในการให้สินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ ซึ่งทำการรวบรวมข้อมูลสถิติการให้สินเชื่อเป็นรายปี ในช่วงปี พ.ศ. 2546-2548 จากรายงานประจำปีของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งวิเคราะห์หาปัจจัยทางเศรษฐกิจและการเงินที่มีผลต่อการเกิดสินเชื่อด้วยคุณภาพจากการให้สินเชื่อ ด้วยการสร้างสมการถดถอยหาตัวแปรทำนายการเกิดสินเชื่อด้วยคุณภาพ โดยตัวแปรที่ใช้แทนสินเชื่อด้วยคุณภาพในการให้สินเชื่อ คือ มูลค่าหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญของธนาคาร ผลการศึกษาพบว่าหากพิจารณาจากผลการดำเนินงานธนาคารในช่วงดังกล่าวที่ผ่านมา มีการบริหารความเสี่ยงทางด้านสินเชื่อที่ดี ซึ่งสามารถทำให้สินเชื่อที่ด้วยคุณภาพลดลง แสดงถึงคุณภาพของสินเชื่อมีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น

ภัสราภา ตั้งกาญจนภาสน์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องการบริหารประเมินประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการบริหารสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์และทำการประเมินประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้วยการวิเคราะห์แนวโน้มของธนาคาร จากการเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อื่นอีก 3 แห่ง คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การบริหารสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีการบริหารสินเชื่อที่ดี และชัดเจน โดยมีนโยบายการให้กู้ยืม กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ การจัดชั้นสินเชื่อและปรับโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีจุดเด่นที่อัตราส่วนแบ่งตลาดเงินให้สินเชื่อสูง และอัตราดอกเบี้ยค้างรับต่อเงินให้สินเชื่อต่ำ

ศุภรักษ์ ไชยวงศ์ (2552) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องศึกษาถึงวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้พบว่า 1)ด้านศักยภาพของลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ ประการที่แรกคือคุณสมบัติส่วนตัวของลูกค้า ประการที่สองความสามารถในการชำระหนี้ 2)ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดสอบลำดับแรกคือ ประการที่หนึ่งพนักงานต้องมีความรู้ความเข้าใจ ประการที่สองมีการติดตามผลภายหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ 3)ด้านผลการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ปัจจัยที่มีความสำคัญมากประการแรกคือการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ช่วยแก้ปัญหาเศรษฐกิจ ประการที่สองขั้นตอนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดมีความซับซ้อน 4)ด้านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยวิธีปกติ ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญประการแรกคือ การลดอัตราดอกเบี้ย และประการต่อมาการขยายระยะเวลาการชำระหนี้ 5)ด้านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยวิธีอื่น ประการสำคัญลำดับแรกคือ การชำระดอกเบี้ยใหม่ที่เกิดขึ้นทุกเดือนส่วนดอกเบี้ยเดิมตั้งพักไว้ ประการที่สองชำระดอกเบี้ยใหม่บางส่วนสำหรับดอกเบี้ยใหม่ที่ไม่ได้ชำระและดอกเบี้ยเดิมให้ตั้งพักไว้ 6)สำหรับปัญหาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ 3 ลำดับแรกที่สำคัญคือ ลูกหนี้มีภาระหนี้จำนวนมาก กิจการยังคงมีปัญหาด้านการเงินขาดสภาพคล่อง และลูกหนี้เหนียวหนี้ประกอบด้วยภาวะเศรษฐกิจซบเซา 7)ปัญหาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคาร 3 ลำดับแรกที่สำคัญคือ ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ รองลงมาคือขั้นตอนการอนุมัติของธนาคารช้าซ้อนและล่าช้า และความยุ่งยากในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตั้งแต่เริ่มจนเซ็นต์สัญญาเสร็จสิ้น

ชิตนันท พลโสภเชือก (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ภาพสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ของหน่วยบริหารคุณภาพสินทรัพย์ร้อยเอ็ด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของหน่วยบริหารคุณภาพสินทรัพย์ร้อยเอ็ด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และประสบการณ์ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของหน่วยบริหารคุณภาพสินทรัพย์ ร้อยเอ็ด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานหน่วยบริหารคุณภาพสินทรัพย์ร้อยเอ็ด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 35 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ จำนวน 35 ข้อ จากการศึกษาพบว่า 1. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ของหน่วยบริหารคุณภาพสินทรัพย์ร้อยเอ็ด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินงานระดับมากที่สุด 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการคัดเลือกลูกหนี้ ขั้นตอนการเจรจาต่อรองกับลูกหนี้ และขั้นตอนการหาสาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้มีปัญหาในการชำระหนี้อยู่ในระดับปานกลาง 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารสัญญาที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ขั้นตอนการพิจารณาความรุนแรงของปัญหาและความเสี่ยงด้านการเงินของลูกหนี้ และที่อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ขั้นตอนการพิจารณาหลักประกันเดิมและหลักประกันที่นำมาเพิ่มใหม่ 2. เพศของพนักงานหน่วยบริหารคุณภาพสินทรัพย์ร้อยเอ็ด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การหาสาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้มีปัญหาในการจ่ายชำระหนี้ และการพิจารณาความรุนแรงของปัญหาและความเสี่ยงด้านการเงินของลูกหนี้ 3. สำหรับข้อเสนอแนะ เช่น ควรทำการศึกษาการปล่อยวงเงินสินเชื่อของธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกหนี้เบื้องต้นให้ได้ตามหลักเกณฑ์การปล่อยสินเชื่อของแต่ละธนาคารหรือแต่ละสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเป็นลูกหนี้ที่มีปัญหา และนำไปสู่กระบวนการในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมานั้น ประกอบด้วยงานวิจัยเชิงปริมาณและงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารต่างๆ ที่มีการจัดการสินเชื่อที่มาตรฐานสามารถจัดการความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อ ขั้นตอนการดำเนินงานการให้สินเชื่อของธนาคารและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้เป็นอย่างดี

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ศึกษามาข้างต้น ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมาสามารถทำให้ผู้วิจัยศึกษาการจัดการสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยการศึกษาการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อ การพิจารณาสินเชื่อ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการประกอบการพิจารณา รวมถึงแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัย เรื่อง “การดำเนินการตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม” นั้น ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) นอกจากนี้ยังศึกษาจากเอกสาร ข้อมูลทางวิชาการ สอบถามผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ให้ได้มากที่สุด

การเลือกพื้นที่

การเลือกพื้นที่ ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม เนื่องจากเป็นสาขาที่มีการจัดการสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ดี ประกอบกับมีเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์และความชำนาญในการดำเนินงานด้านสินเชื่อ

หลักและเกณฑ์การคัดเลือก

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 1) ระดับผู้จัดการสาขานครปฐมเนื่องจากมีประสบการณ์การทำงานที่ยาวนานจากหลายสถาบันการเงิน ทำให้มีชำนาญทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี รวมไปถึงมีความเข้าใจสถานการณ์ของธนาคารในปัจจุบัน 2) ระดับผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านสินเชื่อ เนื่องจากมีหน้าที่รับผิดชอบและดูแลจัดการสินเชื่อของสาขา 3) ระดับเจ้าหน้าที่ด้านสินเชื่อเนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ใกล้ชิดกับลูกค้ามีความเข้าใจด้านการปฏิบัติงานของธนาคารและปัญหาของลูกค้า 4) ผู้ช่วยผู้จัดการส่วนฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs เนื่องจากมีชำนาญทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารเป็นอย่างดี 5) เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อย เนื่องจากมีความเข้าใจด้านการปฏิบัติงานการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคาร 6) ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม ไม่น้อยกว่า 1 ปี เนื่องจากสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากการเป็นผู้รับบริการสินเชื่อกับธนาคารในช่วงระยะหนึ่งแล้ว

จากการสัมภาษณ์ที่ได้นำข้อมูลไปประกอบในผลของการวิจัยเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แต่หากทำการเก็บข้อมูลแล้วผู้วิจัยพบว่าข้อมูลที่ได้ถึงจุดอิ่มตัว ผู้วิจัยก็จะหยุดทำการเก็บข้อมูลทันที แต่ถ้าหากผู้วิจัยพบว่ายังมีประเด็นที่น่าสนใจจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วนแล้วทำการขยายกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามที่ต้องการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสัมภาษณ์ (Interview) ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยการสร้างแนวคำถามอย่างกว้างๆ เพื่อเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งข้อคำถามต่างๆ สามารถยืดหยุ่นไม่มีกำหนดเฉพาะเจาะจงสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือความเหมาะสม โดยในการสัมภาษณ์ใช้การซักถาม พูดคุยสนทนาการซักถามในประเด็นและข้อคำถามต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลระดับลึกที่เข้าถึงความเป็นจริงมากที่สุด

การสร้างเครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสัมภาษณ์เพื่อสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งรวบรวมจากแหล่งข้อมูล

1. ศึกษาจากบทความ หนังสือ ตำรา รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านสินเชื่อ
2. สร้างแบบสัมภาษณ์ โดยศึกษาวัตถุประสงค์ของงานวิจัย การกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์ และปรับปรุงแก้ไขข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาตามความเหมาะสม โดยครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร แหล่งข้อมูลที่มีความสอดคล้อง น่าเชื่อถือ และการสัมภาษณ์เชิงลึก
2. การตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูลโดยตรวจสอบว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมในระยะเวลาสถานที่ และบุคคลหลายคน ได้แก่ ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านสินเชื่อ เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ผู้ช่วยผู้จัดการส่วนฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs และเจ้าหน้าที่ฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อยและลูกค้าสินเชื่อ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการดำเนินงานมาตรฐานการให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม จากการรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นจากการเก็บข้อมูลร่วมกับการสังเกต การสัมภาษณ์ และจดบันทึกถอดความจากที่บันทึกเสียง พิจารณาจำแนกเป็นประเด็นต่างๆ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้มีความสมบูรณ์เพียงพอ และหาข้อมูลประกอบเพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) จากการสังเกต การสัมภาษณ์ แล้วนำไปแยกประเภท จัดเป็นหมวดหมู่ และวิเคราะห์ตามแนวคิดเพื่อที่จะหาข้อสรุปของข้อมูลที่ชัดเจนและสมบูรณ์ที่สุด
3. นำข้อสรุปจากที่ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อความถูกต้องอีกครั้ง และจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อไป

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ในการศึกษาและเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจรรยาบรรณผู้วิจัยและพิทักษ์สิทธิตลอดระยะเวลาการศึกษาหาข้อมูลจนถึงการนำเสนอผลงาน

1. ผู้วิจัยแนะนำตัวแก่ผู้ให้สัมภาษณ์ว่าเป็น นักศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร พร้อมทั้งแจ้งวัตถุประสงค์ที่จะทำการวิจัยในครั้งนี้ บอกถึงสาเหตุที่ศึกษาค้นคว้าในการทำวิจัยครั้งนี้ในเรื่องมาตรฐานการดำเนินงานการให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม
2. ขอความอนุเคราะห์และร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละรายตลอดจนขออนุญาตบันทึกข้อมูลโดยใช้เครื่องบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์ในครั้งนี้
3. ผู้วิจัยแจ้งผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องการเก็บข้อมูลการสนทนากลับว่าเป็นความลับ และจะนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้องและน่าเชื่อถือ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์แบบเจาะลึกซึ่งคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์นั้นจะเป็นแนวคำถามที่กว้างๆให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการจัดการสินเชื่อ และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากหนังสือ ตำรา บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยผลการวิจัยในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม

ตอนที่ 2 แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

รายละเอียดการวิจัยแต่ละส่วนสามารถอธิบายได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีรูปแบบการดำเนินธุรกรรมทางการเงินที่เป็นเอกลักษณ์นอกเหนือจากดำเนินธุรกรรมโดยทั่วไป กล่าวคือมีการใช้หลักการศาสนาหรือหลักชารีอะห์เข้ามาเกี่ยวข้องในการกำหนดหลักเกณฑ์ ข้อบังคับ และผลิตภัณฑ์ต่างๆ ทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อ ปัจจุบันได้ขยายสาขาไปภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการทุกพื้นที่ทุกศาสนา จากการเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการธนาคารมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งในปี 2555 ธนาคารเริ่มประสบปัญหาจากหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (NPF) ทำให้ธนาคารเร่งดำเนินการตามแผนฟื้นฟูภายใต้การดูแลและชี้แนะจากสำนักคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จากการประสบปัญหาดังกล่าวทำให้ทางธนาคารต้องมีการกำหนดนโยบายและเพิ่มความรัดกุมต่อการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน โดยเฉพาะการให้บริการสินเชื่อเพื่อเป็นการป้องกันหนี้ใหม่ที่เกิดขึ้นกลายเป็นหนี้ NPF ในอนาคต สาขานครปฐมเป็นสาขาหนึ่งที่ตอบสนองต่อนโยบายของธนาคาร และดำเนินการให้สินเชื่อตามมาตรฐานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ดังนี้

1. นโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ธนาคารจึงต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลายประการในการกำหนดนโยบาย ดังนี้

1.1 การปฏิบัติตามนโยบายการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง และคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) ธนาคารมีการพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านเงินฝากและความต้องการทางด้านสินเชื่อประกอบการกำหนดนโยบายซึ่งการกำหนดนโยบายของธนาคารนั้นจะอิงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆที่กำหนดโดย ธปท.และกระทรวงการคลัง แต่จากการประสบปัญหาหนี้เสียในปัจจุบันของธนาคารทำให้ต้องดำเนินการแผนฟื้นฟูกิจการตามที่ คนร.กำหนดด้วยโดยผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อและผู้จัดการสาขาได้กล่าวว่า

“ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจะถูกควบคุมและดูแลจากสองทาง คือจาก ธปท.และกระทรวงการคลัง” (ศิริวรรณ (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ , 2559)

“ในการกำหนดนโยบายธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยต้องพิจารณาถึงนโยบายทางการเงินของกระทรวงการคลัง เพราะธนาคารจะขึ้นตรงต่อกระทรวงการคลัง และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท.ด้วยเช่นกัน” (อนิรุทธิ์ (นามสมมติ) ผู้จัดการสาขา, 2559)

จากการศึกษาเอกสารและข้อมูลการปฏิบัติตามแนวทางของ ธปท. กระทรวงการคลังและคนร. มีความสอดคล้องดังนี้

“การดำเนินงานของธนาคารในปี 2557 มุ่งเน้นการสร้างความมั่นคงทางการเงินและการปรับปรุงการบริหารจัดการภายใน เพื่อให้ธนาคารสามารถฟื้นตัวและดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐและพันธมิตร” (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2557: 38)

การดำเนินงานของธนาคารในปี 2558 ธนาคารมุ่งเน้นการฟื้นฟูกิจการตามแนวทางที่คนร.กระทรวงการคลังและ ธปท.กำหนด โดยธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามมติ คนร. ในการดำเนินการตามพันธกิจโดยมุ่งเน้นการขยายฐานลูกค้ามุสลิมจัดทำแผนในการหาพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญด้านธนาคารอิสลามเข้าร่วมลงทุนเพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งในการดำเนินธุรกิจด้านการเงิน อิสลาม รวมทั้งดำเนินการศึกษาการจัดตั้งบริษัทบริหารสินทรัพย์สำหรับหนี้ NPF ตามแนวทางในการแยกหนี้ที่หนี้เสียเพื่อแก้ไขปัญหาองค์กร โดยธนาคารได้มีการจ้างที่ปรึกษาทางการเงินและที่ปรึกษาด้านกฎหมายในการจัดทำแผนเพื่อปรับโครงสร้างและแก้ไขฐานะทางการเงินของธนาคารเพื่อนำเสนอต่อ คนร. ซึ่งได้รับความเห็นชอบจาก คนร.เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2558 ทั้งนี้ธนาคารได้ดำเนินการตามกระบวนการในการสรรหาพันธมิตรร่วมทุนเพื่อให้อัตราเงินกองทุน (BIS Ratio) ไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด รวมทั้งเตรียมดำเนินการเพื่อรองรับการโอนสินเชื่อโดยคุณภาพที่ไม่ใช่ลูกค้ามุสลิมไปยังบริษัทบริหารสินทรัพย์ (AMC) ที่จัดตั้งโดยกระทรวงการคลังเพื่อให้ธนาคารสามารถฟื้นตัวและเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2558: 36)

1.2 ฐานะเงินกองทุน ฐานะเงินกองทุนถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่ง เป็นสิ่งที่คุ้มครองเงินฝากของธนาคาร ขนาดของเงินกองทุนต่อเงินฝากเป็นสิ่งที่ธนาคารจะนำมาพิจารณาในการให้สินเชื่อว่าธนาคารมีความสามารถในการรับความเสี่ยงได้มากน้อยเพียงใด หากเงินกองทุนของธนาคารต่ำจะทำให้ธนาคารไม่สามารถขยายการให้สินเชื่อได้เต็มที่และไม่สามารถรับความเสี่ยงได้มากนัก จึงต้องหลีกเลี่ยงการให้สินเชื่อที่มีอัตราค่าไถ่ที่สูงแต่มีความเสี่ยงสูงโดยผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อได้กล่าวว่

ในการกำหนดนโยบายสินเชื่อหากธนาคารมีความต้องการรายได้มาก ธนาคารจะกำหนดนโยบายที่เน้นการปล่อยสินเชื่อที่มีอัตราค่าไถ่สูง แต่ทั้งนี้ต้องพิจารณาฐานะของเงินกองทุนด้วย ให้คงฐานะตามมาตรฐานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดธนาคารจึงต้องมีการสำรองเงินตามกฎหมายกำหนด (อนิรุทธิ์ (นามสมมติ) ผู้จัดการสาขา, 2559)

จากการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องมีความสอดคล้อง ดังนี้

ในช่วงปลายปี 2555 NPF ของธนาคารได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และส่งผลให้ธนาคารมีค่าใช้จ่ายหนี้สูญที่เพิ่มขึ้น เมื่อประกอบกับการตั้งสำรองเพิ่มเพื่อรองรับลูกหนี้ที่เข้าข่ายต้องเปลี่ยนการจัดชั้น NPF และส่งผลให้ธนาคารประสบปัญหาขาดทุน 13,260.02 ล้านบาท และเงินกองทุนลดลงอยู่ในระดับติดลบ 2,449.40 ล้านบาท จาก 10,989.07 ล้านบาท ในปี 2554 ขณะที่ส่วนของผู้ถือหุ้นติดลบ 2,756.56 ล้านบาท จาก 10,747.53 ล้านบาทในปี 2554 และอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (BIS Ratio) ติดลบเช่นกันที่ร้อยละ 2.69 ส่งผลให้ธนาคารต้องเพิ่มทุนภายในปี 2556 (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2555: 36)

เงินกองทุนรวม 876 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2555 จำนวน 3,654 ล้านบาท โดยปัจจัยหลักที่ทำให้เงินกองทุนเพิ่มขึ้นเกิดจากได้รับเงินเพิ่มทุนจำนวน 927 ล้านบาท และผลประกอบการที่เป็นกำไรสุทธิในปี 2556 จำนวน 2,688 ล้านบาท โดยเมื่อนำเงินกองทุนมาคำนวณเป็นอัตราส่วนต่อสินทรัพย์เสี่ยงจำนวน 83,455 ล้านบาท จะอยู่ในระดับร้อยละ 1.05% ซึ่งยังคงต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดตามกฎหมายกระทรวง (ร้อยละ 8.50) ในปี 2557 ธนาคารจึงต้องดำเนินการเพิ่มทุนอีกจำนวนหนึ่งเพื่อให้อัตราส่วนดังกล่าวเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดต่อไป” (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2556: 39)

เงินกองทุนรวมในปี 2557 ติดลบ 8,862 ล้านบาท ขณะที่ในปี 2556 มีเงินกองทุนเป็นบวกจำนวน 890 ล้านบาท โดยเป็นผลงานการที่ธนาคารยังมิได้รับเงินเพิ่มทุนงวดที่ 2 และผลประกอบการที่เป็นขาดทุนสุทธิในปี 2557 จำนวน 9,545 ล้านบาท เมื่อนำเงินกองทุนมาคำนวณเป็นอัตราส่วนต่อสินทรัพย์เสี่ยงจำนวน 66,980 ล้านบาท จะเท่ากับร้อยละ -13.23 ซึ่งยังคงต่ำกว่าเกณฑ์ตามกฎหมายกระทรวงว่าด้วยการดำรงเงินกองทุนของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2547 ที่ร้อยละ 8.50 (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2557: 39)

เงินกองทุนรวมติดลบ 13,436 ล้านบาท ติดลบเพิ่มขึ้นจากปี 2557 จำนวน 4,674 ล้านบาท มี BIS Ratio ติดลบร้อยละ 21.34 ซึ่งยังคงต่ำกว่าเกณฑ์ตามกระทรวงว่าด้วยการดำรงเงินกองทุนของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2547 กำหนดไว้ร้อยละ 8.5 ซึ่งปัจจุบันธนาคารอยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหาฐานะกิจการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ฟื้นฟูและแผนธุรกิจ (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2558: 39)

1.3 การคำนึงถึงสถานะเศรษฐกิจและการเมือง นอกจากการดำเนินการนโยบายที่ถูกกำหนดโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว แนวโน้มของสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในปัจจุบันภายในประเทศและต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็น สถานะเศรษฐกิจ สถานการณ์ทางการเมือง อาจส่งผลกระทบต่อความต้องการของลูกค้าที่คาดไม่ถึงซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ ดังนี้

“ต้องพิจารณาสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศว่ามีสภาพเป็นอย่างไร หากสภาพเศรษฐกิจไม่ดี ไม่มั่นคงมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จะส่งผลให้สังคมโดยรวมขาดสภาพคล่องประสบปัญหาการเงินในครัวเรือนก่อให้เกิด NPFs ที่สูงตามไปด้วย” (อนิรุทธิ์ (นามสมมติ), 2559)

“ธนาคารจะมีการสำรองเงินฝากส่วนหนึ่งเพื่อเตรียมรับกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด” (ศิริวรรณ (นามสมมติ), 2559)

1.4 การให้ความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร นโยบายสินเชื่อเปรียบเสมือนแนวทางในการทำสินเชื่อ แต่ในการจะทำให้สำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้บุคลากรในองค์กรต้องมีความพร้อมและสามารถตอบสนองนโยบายที่ธนาคารกำหนดได้เช่นกัน ซึ่งอาจจะมีการจัดอบรมให้แก่พนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมต่อการรับมือกับสินเชื่อประเภทนั้นๆ จากการให้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สินเชื่อและลูกค้าได้กล่าวไว้ว่า

“เมื่อธนาคารพิจารณาแล้วว่าสินเชื่อประเภทไหนที่สามารถทำกำไรหรือตอบสนองต่อกิจการของธนาคารได้มากที่สุด เช่น ในไตรมาสนี้ธนาคารเน้นการให้สินเชื่อสวัสดิการหรือ SMEs ก็จะมีการจัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อม” (ศิริวรรณ (นามสมมติ), 2559)

“ฉะนั้นการปล่อยสินเชื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ทางธนาคารต้องมีการจัดอบรมพนักงานตลอดเวลา เพื่อเพิ่มความสามารถและความชำนาญในผลิตภัณฑ์แต่ละตัวของธนาคาร” (อนิรุทธิ์ (นามสมมติ), 2559)

“พนักงานสินเชื่อให้คำปรึกษาดี แนะนำสินเชื่อที่เหมาะสมกับเราได้” (อาจารย์(นามสมมติ) ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ, 2559)

1.5 การมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการด้านท้องถิ่นและฐานะการแข่งขัน ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยถือเป็นธนาคารเฉพาะกิจ ที่ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของชาวมุสลิมในประเทศไทย ให้สามารถใช้บริการทางการเงินที่ถูกต้องตามหลักศาสนา ซึ่งทางธนาคารมี

นโยบายสินเชื่อที่สนับสนุนและยกระดับความเป็นอยู่ของชาวมุสลิมโดยเฉพาะ 5 จังหวัดชายแดนใต้ นอกจากนี้ยังมีการสนองตอบนโยบายรัฐบาลในการให้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือประชาชนในชุมชนต่างๆ ซึ่งทางผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อและผู้จัดการสาขาได้กล่าวว่า

“ธนาคารมีสินเชื่อจำพวกวิสาหกิจชุมชน ซึ่งเป็นสินเชื่อที่เน้นช่วยเหลือแหล่งชุมชน” (ศิริวรรณ (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ, 2559)

“ทางธนาคารมีการให้สินเชื่อเพื่อชาวมุสลิมเป็นหลัก แต่ก็ยังมีสินเชื่อที่ช่วยเหลือท้องถิ่นอื่นๆ ด้วยเช่นกัน ตามนโยบายที่ภาครัฐกำหนด” (อนิรุทธิ์ (นามสมมติ) ผู้จัดการสาขา, 2559)

จากการศึกษาเอกสารมีข้อมูลที่สอดคล้องกัน ดังนี้

“ธนาคารมีเป้าหมายการปล่อยสินเชื่อโดยมุ่งเน้นการสนับสนุนและสร้างโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อการประกอบอาชีพให้กับชาวมุสลิมและประชาชนผู้มีรายได้น้อยทั่วไป เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ธนาคารได้มุ่งสนับสนุนนโยบายรัฐบาลและร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2558: 47)

ธนาคารเปิดบริการโครงการสินเชื่อจุลภาคแก่กลุ่มลูกค้าในพื้นที่เป้าหมายในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดปริมณฑล ผ่านชุมชนมุสลิมและมัสยิดต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนเงินทุนแก่ผู้ประกอบการที่รายได้น้อย เพื่อใช้เป็นทุนในการประกอบอาชีพหรือขยายกิจการที่ไม่ขัดต่อหลักชะรีอะฮ์หรือศีลธรรมของศาสนา (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2557: 40)

ด้วยความเป็นธนาคารเฉพาะกิจและมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอยู่แล้ว จึงไม่ได้มีการแข่งขันทางการตลาดเท่ากับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ แต่ธนาคารก็ยังคงมีการออกผลิตภัณฑ์เพื่อกลุ่มลูกค้าทั่วไป ด้วยซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์จากผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ ดังนี้

ธนาคารของเราเป็นธนาคารที่เพิ่งก่อตั้งได้ไม่นานและเป็นธนาคารเฉพาะกิจ เราจะไม่เข้าไปแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดกับธนาคารพาณิชย์อย่างรุนแรง เราจะหาช่องว่างจากธนาคารพาณิชย์ที่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ทางธนาคารจะใช้โอกาสดังนี้ในการออกผลิตภัณฑ์ถือเป็นทางเลือกที่ดีกว่า” (ศิริวรรณ (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ, 2559)

2. การวางแผนดำเนินการสินเชื่อตามเป้าหมาย กำไรจากสินเชื่อถือเป็นรายได้ของสาขาดังนั้นสาขาต้องทำสินเชื่อตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จซึ่งอาจเป็นเป้าหมายรายปีหรืออาจเป็นรายผลิตภัณฑ์ในกรณีที่มีผลิตภัณฑ์ใหม่ที่นอกเหนือ จากผลิตภัณฑ์พื้นฐาน โดยทางสาขานครปฐมมีการวางแผนการทำสินเชื่อตามที่ได้รับมอบหมาย โดยจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สินเชื่อกล่าวว่า

เป้าหมายที่ได้รับจะมาจากการพิจารณาของผู้บริหารที่กำหนดนโยบายการให้สินเชื่อ ว่าธนาคารควรที่จะทำกำไรจากการให้สินเชื่อมากเท่าใด และลงมาที่ทางภาคนครหลวงกลาง และตะวันออก ซึ่งเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบหน่วยงานในภาคกลาง ส่งต่อมายังสำนักงานเขตและ ส่งเป้าหมายการทำสินเชื่อให้สาขาอีกที และพนักงานสินเชื่อจะวางแผนการตลาดเพื่อทำสินเชื่อ ให้ได้ตามที่ได้รับมอบหมาย (ณรงค์ (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

“เมื่อสาขานครปฐมได้รับเป้าหมายจะเป็นเป้าหมายต่อปี ทางสาขาจะนำมาเฉลี่ยเป็นเดือน ว่าควรที่จะทำสินเชื่อต่อเดือนๆ ละเท่าไร ก็ราย” (สุนีย์ (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

3. การพิจารณาสินเชื่อ

3.1 การพิจารณาวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ สินเชื่อที่ธนาคารพิจารณาให้แก่ลูกค้า ต้องมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการใช้จ่ายของลูกค้า เพื่อให้ตอบสนองความต้องการ และสามารถทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการขอสินเชื่อให้มากที่สุด ซึ่งจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สินเชื่อได้กล่าวว่า

“เราจะพูดคุยซักถามถึงวัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อ รวมทั้งรับฟังปัญหาของลูกค้า เพื่อให้ทราบปัญหาและหาทางแก้ไข โดยต้องพิจารณาตามแนวทางที่ธนาคารกำหนด” (ณรงค์ (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

ซึ่งการพิจารณาวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อจะมีการพิจารณาตามหลักการศาสนา ประกอบด้วยโดยแบ่งตามประเภทของสินเชื่อ ดังนี้

3.1.1 สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค เป็นประเภทสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์ของการ ใช้จ่ายส่วนบุคคล ไม่มีความเกี่ยวข้องกับทางธุรกิจ เช่น สินเชื่ออเนกประสงค์ สินเชื่อก่อสร้าง ต่อเติม หรือผ่อนที่อยู่อาศัย เป็นต้น เหล่านี้เจ้าหน้าที่ไม่จำเป็นต้องพิจารณาแหล่งที่มาของรายได้ของลูกค้า “ธนาคารมีหลักซารีอะห์เข้ามาประกอบการพิจารณา หากเป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เรา ไม่พิจารณาธุรกิจหรือที่มาของรายได้ว่าถูกต้องหรือไม่ เพราะวัตถุประสงค์ในการขอเพื่อที่อยู่อาศัย” (ศิริวรรณ (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ, 2559)

“หากเป็นสินเชื่ออเนกประสงค์หรือสินเชื่อที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เราสามารถพิจารณา ตามหลักพื้นฐานทั่วไปในการให้สินเชื่อได้เลย” (ณรงค์(นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

3.1.2 สินเชื่อเพื่อธุรกิจ สินเชื่อธุรกิจจะมีวัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายในธุรกิจ เจ้าหน้าที่มีความจำเป็นต้องพิจารณาถึงแหล่งที่มาของรายได้ต้องไม่ขัดศานากำหนด ธุรกิจที่เข้าข่าย ผิดหลักศาสนา ได้แก่ ธุรกิจการเงินในระบบดอกเบี้ย การพนันหรือเสียงโชค ธุรกิจที่มีส่วนประกอบที่ ต้องห้าม ธุรกิจประกันชีวิตทั่วไป ธุรกิจสถานบันเทิงและสื่อที่ขัดหลักซารีอะห์ ธุรกิจยาสูบ การเป็นนายหน้า หรือธุรกิจซื้อขายหลักทรัพย์ที่ไม่ถูกต้อง เป็นต้น แต่หากเป็นธุรกิจที่มีความคลุมเครือสามารถพิจารณา ส่วนของรายได้ต้องห้ามต้องไม่เกินเกณฑ์การผ่อนผันที่ธนาคารกำหนด

“ต้องพิจารณาจากประเภทธุรกิจว่าเข้าข่ายธุรกิจต้องห้ามหรือไม่ หากเข้าข่ายก็ไม่สามารถรับพิจารณาได้ แต่หากคลุมเครือจะมีสัดส่วนเปอร์เซ็นต์การยอมรับได้ว่าธุรกิจประเภทนั้นรับสิ่งผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์” (ศิริวรรณ (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ, 2559)

“สินเชื่อธุรกิจประเภท SMEs หรือสินเชื่อที่ใช้เงินไปในการเสริมสภาพคล่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความจำเป็นต้องพิจารณาถึงแหล่งที่มาของรายได้ประกอบด้วย” (สุนีย์ (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

3.2 การจำแนกข้อมูล นอกจากวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อแล้วความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า เป็นอีกส่วนประกอบที่สำคัญในการพิจารณาให้สินเชื่อ โดยต้องใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาซึ่งเป็นข้อมูลในอดีตของลูกค้า ข้อมูลปัจจุบัน และข้อมูลที่สามารถพยากรณ์ฐานะหรือความสามารถในการชำระหนี้ในอนาคตของลูกค้าได้โดยการจัดหาและพูดคุยซักถามจากลูกค้าซึ่งจากสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขาและเจ้าหน้าที่สินเชื่อได้กล่าวว่

“ทางสาขาต้องมีการตรวจสอบข้อมูลการเงินย้อนหลังของลูกค้า 6 เดือน หรือการเดินบัญชีย้อนหลัง 12 เดือน ถ้าเป็นลูกค้าเดิมที่มีประวัติการชำระที่ดีถือว่ามีความน่าเชื่อถือเนื่องจากมีความใส่ใจในการชำระหนี้” (อนิรุทธิ์ (นามสมมติ) ผู้จัดการสาขา, 2559)

“เจ้าหน้าที่จะพูดคุยกับลูกค้าและทำความเข้าใจ เพื่อให้ทราบว่าลูกค้าเคยประกอบอาชีพอะไรมาก่อน ปัจจุบันทำอะไร ถือเป็นข้อมูลพอสังเขปในการพิจารณาลูกค้า นอกเหนือจากเอกสาร” (สุนีย์ (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

ในการนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาสินเชื่อ ลูกค้าที่มาขอสินเชื่อจะประกอบอาชีพที่หลากหลายข้อมูลที่ใช้สำหรับแสดงฐานะทางการเงินจึงมีความแตกต่างนอกจากข้อมูลที่แสดงสถานะทางการเงินแล้ว ในกรณีที่ขอสินเชื่อแบบมีหลักประกันเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลทางด้านหลักประกันด้วยเช่นกัน และหากเป็นสินเชื่อรีไฟแนนซ์ต้องมีข้อมูลที่แสดงถึงภาระหนี้เก่า คือสำเนาใบเสร็จย้อนหลัง 6 เดือน หรือ Statement ไม่น้อยกว่า 12 เดือนติดต่อกัน

โดยข้อมูลต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่จัดหาหรือสอบถามจากลูกค้าสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลเชิงปริมาณจะเป็นข้อมูลในเชิงตัวเลขที่บ่งบอกถึงรายได้ภาระหนี้ และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยพิจารณาจากสลิปเงินเดือน Statement บัญชีรายรับรายจ่าย งบการเงิน เป็นต้น ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพจะบ่งบอกถึงความน่าเชื่อถือ โดยพิจารณาจากบุคลิกของผู้ขอสินเชื่อ ตำแหน่งงาน อาชีพ ชื่อเสียง ความสามารถของผู้บริหารกิจการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์จากผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ เจ้าหน้าที่สินเชื่อ และลูกค้า ดังนี้

ข้อมูลจะมี 2 ประเภท คือ ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลทั่วไป ถ้าเป็นสินเชื่อ SMEs พนักงานสินเชื่อหรือสาขาออกไปดูลักษณะภายนอกกว่าบ้านอยู่ไหน ทำเลเป็นอย่างไร คุณสมบัติส่วนตัวเป็นอย่างไรรวมถึงลักษณะของธุรกิจที่ประกอบอยู่ด้วย ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณ คือข้อมูลจาก Statement มีการเดินบัญชีที่ตีนำสองสิ่งมาเชื่อมและวิเคราะห์ (อนิรุทธ์ (นามสมมติ) ผู้จัดการสาขา, 2559)

“ต้องพิจารณาถึงบริษัทที่ลูกค้าทำด้วย ถ้าเป็นธุรกิจ SMEs ต้องพิจารณางบการเงิน การจดทะเบียนการค้า แล้วนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์” (ศิริวรรณ (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ, 2559)

“เบื้องต้นจะพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าโดยพิจารณาจากรายได้ ประวัติการชำระของลูกค้าจาก Credit Bureau” (ณรงค์(นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

“เจ้าหน้าที่ของบการเงิน เอกสารการเดินบัญชีเพราะเราประกอบธุรกิจ” (อาจารย์ (นามสมมติ) ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ, 2559)

“เจ้าหน้าที่ขอหลักฐานการโอนเงิน ใบเสร็จซื้อเนื้อ Statement ย้อนหลังด้วย ขอเอกสารเยอะ” (สุเทพ (นามสมมติ) ลูกค้าสินเชื่อเนกประสงค์, 2559)

3.3 ความสมบูรณ์ของข้อมูล ข้อมูลประกอบการพิจารณาสินเชื่อส่วนมากจะเป็นข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลทางการเงิน ฉะนั้นข้อมูลที่ได้ต้องมีความครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อให้เกิดความผิดพลาดในการให้สินเชื่อที่น้อยที่สุด หรืออาจกล่าวได้ว่ายิ่งข้อมูลครบถ้วนและสมบูรณ์มากเท่าใดก็ยิ่งทำให้สาขาลดความเสี่ยงในการให้สินเชื่อได้มากเท่านั้นซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ เจ้าหน้าที่สินเชื่อและลูกค้าได้ให้ความเห็นว่า

“ในแต่ละผลิตภัณฑ์ธนาคารจะมีการกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของลูกค้าแต่ละประเภททางเจ้าหน้าที่จะทำ Check List ถ้ามีคุณสมบัติครบทุกข้อโอกาสที่ธนาคารจะให้สินเชื่อก็มีมาก” (ศิริวรรณ (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ, 2559)

“ถ้าทางเจ้าหน้าที่เตรียมเอกสารได้ครบตามกำหนด การอนุมัติสินเชื่อก็จะรวดเร็วตามไปด้วย” (สุนีย์ (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

3.4 ความทันสมัย นอกจากความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้ว ข้อมูลที่ทางเจ้าหน้าที่รวบรวมนั้นต้องเป็นปัจจุบันหรือมีความใกล้เคียงกับปัจจุบันให้มากที่สุด อาทิเช่น สลิปเงินเดือน Statement หนังสือรับรองต่างๆ บัญชีรายรับรายจ่าย ทะเบียนการค้า เป็นต้น เพื่อทราบสถานะปัจจุบันที่แท้จริงของลูกค้าหรือกิจการ และทำให้เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการชำระหนี้ของลูกค้า ดังคำให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ดังนี้

“ลูกค้าบางรายที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว เช่น แม่ค้า พ่อค้า เค้าจะไม่มี Statement ทางเจ้าหน้าที่จะพิจารณาจากบัญชีรายรับรายจ่าย เพื่อให้ทราบรายได้ ณ ปัจจุบันของลูกค้า” (สุนีย์ (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

“เบื้องต้นเจ้าหน้าที่จะพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยดูจากรายได้ปัจจุบันของลูกค้า ประวัติการชำระ” (ณรงค์(นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

3.5 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาข้อมูล การจัดหาข้อมูลทางสาขาสามารถหาได้โดยการจัดหาข้อมูลด้วยตนเอง หรือว่าจ้างหน่วยงานภายนอกซึ่งอาจจะมีค่าใช้จ่าย ทางสาขาต้องประเมินว่าคุ้มค่าหรือไม่ แต่จากการสัมภาษณ์สาขานครปฐมใช้วิธีการจัดหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยจัดหาจากตัวลูกค้า อินเทอร์เน็ต จากการโทรสอบถามหน่วยงานต้นสังกัดที่ลูกค้าสังกัดอยู่ หรืออาจหาข้อมูลได้จากลูกค้าที่ทำธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกัน มีการลงพื้นที่ในการจัดหา ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ และเจ้าหน้าที่สินเชื่อให้ความเห็นดังนี้

“ส่วนมากแล้วการรวบรวมข้อมูลสาขาเป็นผู้จัดทำ เพราะปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการรวบรวมข้อมูลเป็นจำนวนมาก” (อนิรุทธิ์ (นามสมมติ) ผู้จัดการสาขา, 2559)

“การจัดหาด้วยตนเองอาจจะมีเกิด ดุทุนจดทะเบียน งบการเงิน หรือทางเจ้าหน้าที่อาจจะมีเพื่อนหรือลูกค้าประกอบธุรกิจที่เชื่อมโยงกัน ก็สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาได้” (ศิริวรรณ (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ, 2559)

“ในการตรวจสอบ Credit Bureau เราจะให้ลูกค้าเป็นผู้ตรวจสอบให้เรา เพื่อทางเจ้าหน้าที่จะได้ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการวิเคราะห์” (ณรงค์ (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

“เจ้าหน้าที่ได้ขอให้ผมไปตรวจ Credit Bureau ด้วยตนเอง แล้วนำมายื่นพร้อมเอกสารตัวอื่น” (สุทิน (นามสมมติ) ลูกค้าสินเชื่อเนกประสงค์, 2559)

3.6 อำนาจอนุมัติสินเชื่อ เพื่อให้สินเชื่อเป็นไปอย่างถูกต้องและรัดกุม ธนาคารได้กำหนดให้มีผู้มีอำนาจลงนามในการอนุมัติสินเชื่อ 3 คน ซึ่งแต่ละระดับวงเงินที่ขอสินเชื่อจะถูกกำหนดระดับตำแหน่งผู้มีอำนาจ โดยมีอำนาจในการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับลูกหนี้ ผู้ค้ำประกัน ผู้จำนอง หลักประกัน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขใดๆ ของสินเชื่อ การอนุมัติการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ที่เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งของธนาคารอำนาจอนุมัติสินเชื่อจะแบ่งเป็น 2 ประเภท คืออำนาจอนุมัติทั่วไปที่กำหนดอยู่บนหลักการพื้นฐาน และอำนาจอนุมัติพิเศษ เป็นข้อยกเว้นจากการใช้อำนาจอนุมัติทั่วไปเพื่อเพิ่มความระมัดระวังในการอำนาจสินเชื่อ โดยกำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อระดับสูงกว่าอำนาจอนุมัติทั่วไปเป็นผู้พิจารณาอนุมัติ ซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ

“ขึ้นอยู่กับระดับวงเงิน ถ้าวงเงินอุปโภคบริโภควงเงินไม่เกิน 5 ล้านบาท จะเป็นระดับผู้จัดการสาขา ผู้จัดการเขตและผู้อำนวยความสะดวกส่วนวิเคราะห์สินเชื่อเป็นผู้อนุมัติ หากวงเงินสูงขึ้นผู้มีอำนาจ

ลงนามจะมีระดับสูงขึ้นไปด้วย ซึ่งระดับสูงสุดจะเป็นคณะกรรมการธนาคารเป็นผู้ดูแล” (อนิรุทธิ์ (นามสมมติ) ผู้จัดการสาขา, 2559)

“ไม่ว่าจะเป็นอำนาจการอนุมัติทั่วไปหรืออำนาจอนุมัติพิเศษจะมีกำหนดในคู่มือผลิตภัณฑ์ว่าวงเงินเท่าใดใช้อำนาจระดับใดในการอนุมัติ” (ศิริวรรณ (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ, 2559)

“อนุมัติสินเชื่อเข้ามา สิ้นเชื่อบ้านใช้เวลาเป็นปี” สุเทพ (นามสมมติ) ลูกค้าสินเชื่อ อเนกประสงค์ 2559)

3.7 การชี้แจงเหตุผลการไม่อนุมัติสินเชื่อ ธนาคารต้องมีการชี้แจงสิทธิให้ลูกค้าทราบในการขอหนังสือชี้แจงเหตุผลการไม่อนุมัติสินเชื่อเป็นลายลักษณ์อักษร ในกรณีที่ลูกค้าไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อของทางธนาคารเพื่อให้ลูกค้าสามารถรับรู้ถึงสาเหตุ เพื่อนำไปพัฒนาศักยภาพและสามารถที่จะกลับมาขอสินเชื่อได้ใหม่ และสิทธิในการรับคืนเอกสารสำคัญต่างๆ ของลูกค้าที่ใช้ในการประกอบการพิจารณาสินเชื่อคืนได้ ซึ่งจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สินเชื่อได้ให้ความเห็นดังนี้

“ทางสาขาจะโทรแจ้งลูกค้าที่ไม่ผ่านเกณฑ์และให้ลูกค้ามารับเอกสารคืนได้ พร้อมทั้งชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรเฉพาะรายที่ขอ” (สุนีย์ (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

3.8 การควบคุมสินเชื่อ เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติและบรรลุเป้าหมายต้องได้รับการควบคุมการสั่งการจากผู้บังคับบัญชาลดหลั่นลงมาซึ่งเป็นการควบคุมในแนวตั้ง นอกจากนี้มีการควบคุมในแนวนอนคือพนักงานสินเชื่อต้องมีการประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการอำนวยการสินเชื่อ เช่น ฝ่ายวิเคราะห์ ฝ่ายพิธีการ ฝ่ายนิติกรรมสัญญา เป็นต้น และทางสาขาต้องมีการควบคุมโดยการตรวจสอบภายในจากทางสำนักงานใหญ่ที่จะเข้ามาตรวจสอบสาขาเป็นประจำทุกปี โดยตรวจสอบจากเอกสารสัญญาต่างๆ ที่สาขาเก็บไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ดังนี้

“ในการทำสินเชื่อสาขาต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานในแบงก์ใหญ่ตลอด” (สุนีย์ (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

“ผู้จัดการสาขาจะได้รับเป้าหมายมา ผู้ช่วยสินเชื่อจะตรวจสอบ คอยแนะนำในการทำสินเชื่อแต่ละรายว่าเอกสารถูกต้องตามระเบียบ เพราะทุกปีแบงก์ใหญ่จะเข้ามาตรวจ” (ณรงค์(นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

3.9 การสอบทานสินเชื่อ เพื่อให้สาขาทราบแนวโน้มที่ส่งผลกระทบต่อภาระหนี้ของลูกค้า และแก้ปัญหาหนี้เหล่านี้ได้ทันเวลา และทำให้สาขาสามารถแยกส่วนหนี้ที่มีปัญหาได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังเป็นแหล่งข้อมูลแก่สำนักงานใหญ่ในการประเมินการปฏิบัติงานตามนโยบายด้านเครดิต และต้องสอบทานลูกค้าที่มียอดค้างตามสถานะการจัดชั้น 1) ลูกค้าธุรกิจปีละ 1 ครั้ง 2) ลูกค้ารายย่อยปีละ 1 ครั้ง 3) ลูกค้าที่ได้รับยกเว้นคือ ลูกค้าที่ไม่สามารถเรียกเก็บหนี้ได้หรือลูกค้ารายใหม่ที่เพิ่งได้รับอนุมัติ จากการให้สัมภาษณ์ของผู้ช่วยผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่สินเชื่อและลูกค้าได้กล่าว ดังนี้

“ทางสาขาจะตรวจสอบว่าลูกค้ายกข้อขึ้นเชื่อไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในสัญญาหรือไม่ ทางเจ้าหน้าที่จะโทรสอบถามลูกค้ายกข้อเป็นไปอย่างไรหลังจากได้ขึ้นเชื่อ” (ศิริวรรณ (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นเชื่อ, 2559)

“เราจะสอบทานภายใน 1 ปี แต่ถ้าเป็นขึ้นเชื่อรีไฟแนนซ์บัตรเครดิตเราจะกำหนดภายใน 1 เดือน โดยการให้ลูกค้ายกข้อไปปิดบัญชีแล้วนำเอกสารการปิดบัญชีมายืนยันกับทางสาขา” (ณรงค์ (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่ขึ้นเชื่อ, 2559)

“เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบจากการชำระหนี้ของลูกค้ายกข้อ โดยตรวจสอบได้จากรายงานประจำวัน หากลูกค้ายกข้อชำระหนี้จากวันกำหนดชำระไป 5 วัน พนักงานจะโทรติดตามลูกค้ายกข้อมาชำระ” (สุนีย์ (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่ขึ้นเชื่อ, 2559)

“เจ้าหน้าที่โทรหาหลังจากขอขึ้นเชื่อไปได้ไม่กี่อาทิตย์ ก็คุยถามทั่วไปว่าเป็นอย่างไรบ้าง หลังจากขอขึ้นเชื่อไป” (สุทิน (นามสมมติ) ลูกค้ายกข้อเนกประสงค์, 2559)

“มีการโทรติดต่อมาตลอดให้ไปชำระหนี้ แต่ทางเราไม่สามารถทำได้ลูกค้ายกข้อจ่ายเราเองก็มีค่าใช้จ่ายสูง” (อาจารย์ (นามสมมติ) ลูกค้ายกข้อธุรกิจ, 2559)

3.10 การติดตามทวงถาม ปัจจุบันได้มีพระราชบัญญัติควบคุมการติดตามทวงถามหนี้ เพื่อเป็นระเบียบในการทำงานของพนักงานขึ้นเชื่อ คือ การติดตามทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือบุคคลให้ติดต่อวันจันทร์ถึงศุกร์เวลา 08:00-20:00 น. และวันหยุดราชการเวลา 08:00-18:00 น. หากติดตามทวงถามกับบุคคลที่ไม่ใช่ลูกค้ายกข้อให้แจ้งชื่อ นามสกุลและเหตุผลของการติดต่อเพื่อทราบสถานที่ลูกค้ายกข้อห้ามแจ้งภาระหนี้ให้บุคคลอื่นทราบนอกเหนือจากบุพการี ภรรยา หรือบุตร และไม่ทวงถามเป็นเท็จ เพื่อให้เกิดความเข้าใจผิดรวมถึงใช้วาจาที่สุภาพไม่ข่มขู่ และไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมนอกเหนือจากที่กำหนด จากการให้สัมภาษณ์ของผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและเจ้าหน้าที่ขึ้นเชื่อได้กล่าว ดังนี้

“ติดตามในเวลาที่กำหนดในพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ ใช้คำพูดที่สุภาพ” (ศิริวรรณ (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นเชื่อ, 2559)

“การทวงหนี้ต้องยึดตามที่กฎหมายกำหนด ต้องแนะนำตัวก่อนทุกครั้ง” (ณรงค์ (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่ขึ้นเชื่อ, 2559)

3.11 การจัดชั้นสินทรัพย์ ในการจัดชั้นสินทรัพย์ต้องคำนึงถึงความเกี่ยวเนื่องของกระแสเงินสดในแต่ละบัญชี หากบัญชีลูกค้ายกข้อกับอีกบุคคลที่เกี่ยวข้องมีความเกี่ยวเนื่องต้องจัดชั้นไว้ด้วยกัน ซึ่งการจัดชั้นมี สินทรัพย์จัดชั้นสูญ สินทรัพย์จัดชั้นสงสัยจะสูญ สินทรัพย์จัดชั้นสงสัย สินทรัพย์จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สินทรัพย์จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษหรือสินทรัพย์จัดชั้นระวาง และสินทรัพย์จัดชั้นปกติ จากการให้สัมภาษณ์ของผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีความสอดคล้อง ดังนี้

“ทางธนาคารได้กำหนดระดับของลูกค้ายกข้อที่ค้างชำระหนี้ ตามระเบียบถ้าค้าง 1-30 วัน จัดเป็นลูกหนี้ชั้นปกติหรือ B1, 31-90 วัน เป็นลูกหนี้กล่าวถึงเป็นพิเศษหรือ B2, B3 เป็นลูกหนี้จัดชั้น

ต่ำกว่ามาตรฐาน ค้าง 91-180 วัน, B4 ลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญ ค้าง 181-365 วัน, ลูกหนี้สงสัยจะสูญ ค้างชำระ 365-1 ปีขึ้นไป ส่วนหนี้ที่ติดตามไม่ได้ถือเป็น NPFs ธนาคารต้องกันเงินสำรอง” (ศิริวรรณ (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ, 2559)

4. การผ่อนปรนการชำระหนี้

4.1 เงื่อนไขการผ่อนปรนการชำระหนี้ การขอผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้สามารถดำเนินการได้ทันที หลังจากที่เจ้าหน้าที่เจรจาชี้แจงหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเบื้องต้นกับลูกค้าและจัดเตรียมเอกสารครบถ้วนตามที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าที่ขอผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ได้ต้องเป็นลูกค้าที่ค้างชำระตั้งแต่ 30 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน และเป็นลูกค้าธนาคารมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยทางธนาคารมี 2 มาตรการในการขอผ่อนปรน คือ มาตรการที่ 1 ลูกค้าต้องชำระค้างงวดค้างทั้งหมดประกอบด้วย ค่าปรับ ค่าไถ่ และเงินต้นมาตรการที่ 2 ลูกค้าชำระได้เฉพาะค่าปรับและค่าไถ่ค้างชำระทั้งหมด ไม่สามารถชำระส่วนของเงินต้นค้างชำระได้ โดยผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อและเจ้าหน้าที่สินเชื่อได้กล่าวว่า

ลูกค้าที่อยู่ในระดับ B1-B2 สามารถขอผ่อนปรนเงื่อนไขการผ่อนชำระกับทางสาขาได้ โดยจะมี 2 กรณี คือ 1. กวดที่ 1-12 จะชำระไม่ต่ำกว่าค่าไถ่ที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือนและชำระเงินต้นบางส่วน กวดที่ 13-24 จะชำระค้างงวดตามสัญญาเดิมบวกรวมกับเงินต้นที่ยังไม่ได้ชำระในงวดที่ 1-12 มาเฉลี่ยชำระในช่วงนี้ เมื่องวดที่ 25 จะชำระค้างงวดตามสัญญาเดิม แต่หากลูกค้าไม่สามารถชำระได้ทางเจ้าหน้าที่ จะขยายระยะเวลาให้เป็นงวดที่ 13-36, 13-60 หรือตลอดอายุสัญญา กรณีที่ 2 จะมีลักษณะเหมือนกับ กรณีที่ 1 ต่างที่งวดที่ 13-24 จะต้องชำระค้างงวดตามสัญญาเดิม บวกเงินต้นที่ไม่ได้ชำระในงวดที่ 1-12 และบวกเงินต้นจากค้างงวดที่ลูกค้าค้างชำระมากเฉลี่ยในงวดที่ 13-24 แต่หากลูกค้าไม่สามารถชำระได้จะขยายระยะเวลาให้ลักษณะเดียวกับ กรณีที่ 1” (ศิริวรรณ (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ, 2559)

ลูกค้าที่ค้างชำระตั้งแต่ 1-30 วัน หรือชั้น B1 และลูกค้าค้างชำระ 31-90 วัน หรือชั้น B2 ทั้ง 2 ประเภทนี้ยังเป็นลูกค้าในความดูแลของสาขาอยู่สามารถที่จะทำการขอผ่อนปรนการชำระได้ มี 2 กรณี คือ กรณีแรกผ่อนผันโดยที่ลูกค้าจะชำระค้างงวดทั้งหมด ไม่ว่าจะต้น ค่าไถ่หรือค่าปรับ ส่วนกรณีที่ 2 คือ ลูกค้าที่สามารถชำระได้เฉพาะค่าปรับ ค่าไถ่ แต่ไม่สามารถชำระเงินต้นที่ค้างได้ (ณรงค์ (นามสมมติ), เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

4.2 ขั้นตอนการขอผ่อนปรนการชำระหนี้ หลังจะเจ้าหน้าที่ได้ทำการชี้แจงเงื่อนไขและหลักเกณฑ์การผ่อนปรนการชำระหนี้แก่ลูกค้า ทางเจ้าหน้าที่จะขอเอกสารพื้นฐานเพิ่มเติมจากลูกค้า และตรวจสอบข้อมูลการชำระหนี้ของลูกค้าจากระบบ จากนั้นจัดทำแบบฟอร์มบทสรุป แบบฟอร์มมติคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อรายย่อยและ MSMEs สรุปข้อมูลต่างๆรวมถึงจัดทำตารางการคำนวณค่างวดการผ่อนชำระตามเงื่อนไขการผ่อนปรนการชำระหนี้ใหม่เพื่อนำเสนอขออนุมัติ โดยก่อนนำเสนอทางเจ้าหน้าที่ต้องทำการแจ้งยอดการผ่อนชำระให้ลูกค้าทราบก่อน จากนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการติดตามในระบบว่ามีเปลี่ยนแปลงข้อมูลตามที่อนุมัติหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามที่อนุมัติต้องแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ทำการแก้ไข เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารและลูกค้า ทั้งนี้การทำเรื่องการขอเสนอการอนุมัติเจ้าหน้าที่ต้องนำเสนอก่อนครบกำหนดการชำระในค่างวดนั้นๆ อย่างน้อย 15 วัน ซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ดังนี้

“ทางเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติตามระเบียบการปฏิบัติงานของธนาคาร คือ หลังจากเตรียมเอกสารต่างๆ ครบจะส่งเรื่องไปฝ่ายสินเชื่อรายย่อยตรวจสอบและร่วมลงนามด้วยก่อนเสนอการอนุมัติ” (ณรงค์ (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

“หลังจากที่ตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ของลูกค้า ทางเจ้าหน้าที่จะทำการคำนวณค่างวดใหม่ โดยจะแจ้งยอดการชำระหนี้ใหม่ให้ลูกค้าทราบก่อนเสนอการอนุมัติ” (สุนีย์ (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

และหากลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขตามข้อตกลงการขอผ่อนปรนการชำระหนี้ในงวดใดงวดหนึ่ง จะถือว่าผิดเงื่อนไขทั้งหมดและให้ยึดปฏิบัติตามเงื่อนไขเดิม และให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อดำเนินการติดตามทวงถามตามปกติจนกระทั่งระบบบัญชีค้างชำระเกิน 90 วัน ทางเจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขาจะทำการโอนเรื่องให้แก่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และSMEs ในกรณีที่เป็นสินเชื่อธุรกิจหรือฝ่ายติดตามมาและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อยในกรณีที่เป็นสินเชื่อบุคคลดำเนินการขั้นต่อไป โดยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือฟ้องร้องดำเนินคดีตามระเบียบธนาคารต่อไปสาขาและฝ่ายงานทั้งสองยังต้องมีการทำงานร่วมกันอยู่แต่ทางสาขาจะมีบทบาทเกี่ยวกับกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ย่อยลง ซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อและผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้และกฎหมาย ดังนี้

“การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทางฝ่ายของสำนักงานใหญ่จะเป็นผู้ดูแล แต่ทางสาขาจะเป็นผู้ที่พบและใกล้ชิดกับลูกค้าส่วนทางฝ่ายงานจะเป็นผู้ที่พบเจอรายงาน จึงต้องทำงานร่วมกัน” (ศิริวรรณ (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อ, 2559)

“แล้วแต่กรณีหากทางสาขาสามารถช่วยติดตามลูกค้าหรือเอกสารได้จะมีการประสานงานกัน” (ทัศนัย (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้และกฎหมาย, 2559)

ตอนที่ 2 แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

1. ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

จากศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องมีรายละเอียดดังนี้

ยอดสินเชื่อของธนาคารมีจำนวน 120,051.98 ล้านบาท(สินเชื่อหักรายได้รอดัตถบัญชี) เพิ่มขึ้น 5,059.55 ล้านบาทหรือร้อยละ 4.0 จากปี 2544 ส่วนเงินฝากมีจำนวน 113,576.14 ล้านบาท ลดลง 619.42 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 0.55 จากปี 2554 ส่งผลให้สินทรัพย์รวม

ของธนาคาร ณ สิ้นปี 2555 อยู่ที่ 123,903.73 ล้านบาท” (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2555: 36)

สินเชื่อบริการรวม 107,693 ล้านบาท โดยโครงสร้างรวมของธนาคาร ณ ปี 2556 ยังคงเป็นไปในทิศทางเดียวกับปี 2555 คือมีสัดส่วนสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ (วงเงินมากกว่า 200 ล้านบาท) ในสัดส่วนสูงสุดคือ ร้อยละ 61 วงเงิน 66,001 ล้านบาท มีสินเชื่อ SMEs (วงเงินมากกว่า 20 ล้านบาท-200 ล้านบาท) ร้อยละ 13 วงเงิน 14,137 ล้านบาท และมีสัดส่วนสินเชื่อรายย่อย (วงเงินไม่เกิน 20 ล้านบาท) ร้อยละ 26 วงเงิน 27,555 ล้านบาท โดยให้จำนวนลูกค้านสินเชื่อทั้งหมดของธนาคารเป็นลูกค้าศาสนาอิสลามประมาณร้อยละ 39 เป็นลูกค้าต่างศาสนิกประมาณร้อยละ 61” (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, รายงานประจำปี 2556: 38) และมีสินทรัพย์ต่อคุณภาพหรือสินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน (ค้างชำระเกิน 3 เดือนขึ้นไป) ณ สิ้นปี 2556 จำนวน 32,119 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 30 ของสินเชื่อรวม เพิ่มขึ้น 7,424 ล้านบาท จากสิ้นปี 2555” (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2556: 39)

สินเชื่อบริการรวม 109,843 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2556 จำนวน 2,150 ล้านบาท หรือร้อยละ 12 โดยโครงสร้างสินเชื่อโดยรวมของธนาคาร ณ ปี 2557 ยังคงเป็นไปในทิศทางเดียวกับปี 2556 คือ มีสัดส่วนสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ (วงเงินมากกว่า 200 ล้านบาท) ในสัดส่วนสูงสุดคือ ร้อยละ 60 จำนวนเงินรวม 66,079 ล้านบาท จำนวนลูกค้า 128 ราย สัดส่วนสินเชื่อ SMEs (วงเงินมากกว่า 20 ล้านบาท-200 ล้านบาท) เท่ากับร้อยละ 15 จำนวนเงินรวม 15,979 ล้านบาท จำนวนลูกค้า 289 ราย และสัดส่วน สินเชื่อรายย่อย (วงเงินไม่เกิน 20 ล้านบาท) ร้อยละ 25 จำนวนเงินรวม 27,785 ล้านบาท จำนวนลูกค้า 121,213 ราย ซึ่งจำนวนรายลูกค้านสินเชื่อทั้งหมดของธนาคารเป็นลูกค้าที่นับถือศาสนาอิสลามประมาณร้อยละ 38 และลูกค้าต่างศาสนิกประมาณร้อยละ 62 และมีสินเชื่อต่อคุณภาพหรือสินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน (ค้างชำระเกิน 3 เดือนขึ้นไป) ณ สิ้นปี 2557 จำนวนทั้งสิ้น 47,878 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 44 ของสินเชื่อรวม เพิ่มขึ้นจากปี 2556 จำนวน 15,759 ล้านบาท การเพิ่มขึ้นของสินเชื่อต่อคุณภาพส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อวงเงินมากกว่า 20 ล้านบาท (ธนาคาร อิสลามแห่งประเทศไทย, 2557: 38-39)

สินเชื่อบริการมีจำนวน 98,373 ล้านบาท ลดลงจากปี 2557 จำนวน 11,470 ล้านบาท หรือลดจรร้อยละ 10 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการลดลงของสินเชื่อในกลุ่มรายใหญ่จากนโยบายในการระมัดระวังภายใต้ภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวและข้อกำหนดด้านเงินกองทุน โดยโครงสร้างสินเชื่อ ณ สิ้นปี 2558 นั้น สัดส่วนสินเชื่อธุรกิจส่วนใหญ่ (วงเงินมากกว่า 200 ล้านบาท) มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 57 มียอดค้าง 55,673 ล้านบาท มีลูกค้า 114 ราย รองลงมาคือสินเชื่อ SMEs (วงเงินมากกว่า 20 ล้านบาทถึง 200 ล้านบาท) เท่ากับร้อยละ 17 จำนวนเงิน 17,254 ล้านบาท มีลูกค้า 273 ราย และสัดส่วนสินเชื่อรายย่อย (วงเงินไม่เกิน 20 ล้านบาท) ร้อยละ 26 จำนวนเงินรวม 25,444 ล้านบาท มีลูกค้า 113,200 ราย ซึ่งในจำนวนรายลูกค้านสินเชื่อของธนาคาร

เป็นลูกค้าในกลุ่มมุสลิมประมาณร้อยละ 40 และเป็นลูกค้าทั่วไปประมาณร้อยละ 60 และมี NPF จำนวน 48,060 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 49 ของสินเชื่อรวม ซึ่งในจำนวนนี้เป็นการจัดชั้นเชิงคุณภาพถึง 5,530 ล้านบาท โดย NPF รวมเพิ่มขึ้นจากปี 2557 จำนวน 182 ล้านบาท โดยเป็นการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อในกลุ่ม SMEs” (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2558: 37-38)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีนโยบายในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยจะพิจารณาถึงศักยภาพในการดำเนินธุรกิจต่อไปของลูกค้าหนี้ มูลค่าหลักประกัน และความร่วมมือของลูกค้าหนี้แต่ละรายประกอบกัน นอกจากนี้ต้องไม่ขัดกับหลักชารีอะฮ์และมีความสอดคล้องกับนโยบายและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ประกาศใช้ในขณะนั้น มีความสอดคล้องกับประเพณีปฏิบัติของธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้วัตถุประสงค์ของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อให้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีโอกาสได้รับชำระหนี้คืนสูงสุด และเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินกิจการต่อไปของทั้งธนาคารและลูกค้า อีกทั้งเป็นการป้องกันและลดปริมาณหนี้ NPF

การให้สินเชื่อของธนาคารอาศัยหลักการซื้อขายทรัพย์สิน เมื่อมีการตกลงราคาซื้อขายทรัพย์สินแล้วราคาจะเปลี่ยนแปลงไม่ได้ซึ่งเป็นการคำนวณผลกำไรที่แน่นอนตามข้อตกลงระหว่างลูกค้าและธนาคาร แต่หากลูกค้ามีการผิดนัดชำระตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับทางธนาคารข้อตกลงหรือเงื่อนไขการให้สินเชื่อเดิมจะถือเป็นอันสิ้นสุด ลูกค้าต้องส่งคืนทรัพย์สินที่ซื้อไปให้แก่ธนาคาร แต่หากลูกค้าแสดงความต้องการทรัพย์สินดังกล่าวอยู่และมีความต้องการขอใช้สินเชื่อกับธนาคารต่อไป ต้องทำข้อตกลงซื้อขายทรัพย์สินกันใหม่ และกำหนดการผ่อนชำระใหม่ตามความสามารถของลูกค้าภายใต้หลักการ บัย อัลอีนะฮ์ ที่สัญญาการซื้อขายใหม่จะผูกพันกับสัญญาเดิมเฉพาะกรณีที่ลูกค้าผิดนัดชำระทั้งที่ได้ทำสัญญาใหม่กันแล้ว เพื่อเป็นการรักษาหลักประกันเดิมไม่ให้หลุดพ้น และมีผลให้หลักประกันเดิมเป็นหลักประกันหนี้ใหม่

2. ประเภทของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

2.1 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไป การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ธนาคารไม่มีส่วนสูญเสีย หรือการทำข้อตกลงการซื้อขายกันใหม่ระหว่างลูกค้ากับธนาคาร โดยที่ราคาซื้อขายใหม่ต้องไม่น้อยกว่าราคาเดิม ซึ่งกระทำได้โดยการลดอัตรากำไรให้ลูกค้าตามสถานะตลาด หรือมีการขยายระยะเวลาการชำระหนี้ออกไป ซึ่งจะกำหนดระยะเวลาปลอดหนี้แต่ทั้งนี้ลูกค้ายังคงต้องชำระอัตรากำไรตามสัญญาเดิม จากการเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้และกฎหมาย และผู้จัดการสาขานครปฐมได้กล่าวดังนี้

“เป็นการปรับปรุงที่ทางธนาคารเล็งเห็นแล้วว่าจะได้รับชำระเงินต้นและกำไรครบถ้วนตามสัญญา” (สุนีย์ (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2559)

“เบื้องต้นมีการปลอดชำระเงินต้นไปก่อนชำระแต่กำไร ยืดเวลาให้ลูกค้าชำระกำไรหากลูกค้ามีความสามารถผ่อนชำระได้เป็นปกติแล้ว เจ้าหน้าที่ที่สามารถปรับลูกค้าให้มาชำระค่างวดตามปกติตามเดิมได้” (อนิรุทธิ์ (นามสมมติ) ผู้จัดการสาขา, 2559)

2.2 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา เป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีส่วนสูญเสียสามารถทำได้หลายวิธี คือ 1) ลูกค้าโอนอสังหาริมทรัพย์ สินทรัพย์อื่น หรือโอนหนี้จากบุคคลที่สามเพื่อชำระหนี้ทั้งหมดหรือบางส่วน 2) ลูกหน้ออกหุ้นทุนหรือโอนส่วนของเจ้าของให้เจ้าหนี้เพื่อชำระหนี้ทั้งหมดหรือบางส่วน 3) เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการชำระหนี้ โดยการลดอัตรากำไรของหนี้เดิมที่เหลืออยู่ ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ การลดเงินต้น การผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ที่ทำให้มูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับต่ำกว่ามูลค่าหนี้ตามบัญชี 4) การเพิ่มวงเงินสินเชื่อ โดยต้องพิจารณาความจำเป็นของการเพิ่มวงเงิน ศักยภาพ วิเคราะห์ธุรกิจแนวโน้มของธุรกิจ ประเมินการรายได้ที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับสินเชื่อเพิ่ม โดยต้องก่อให้เกิดรายได้เพื่อมาชำระหนี้ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ช่วยผู้จัดการส่วนฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs ได้กล่าวว่า

“หากปัจจุบันลูกค้ามีรายได้ลดน้อยลง ทางเราอาจจะมีการพิจารณายืดระยะเวลาให้แก่ลูกค้า” (ทัศน์ย์ (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการของฝ่ายพัฒนาคุณภาพรายใหญ่และ SMEs, 2559)

3. การติดตามเร่งรัดหนี้ หลังจากที่ย้ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs หรือฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อยได้รับโอนลูกหนี้จากทางสาขา ทางฝ่ายจะดำเนินการติดตามลูกค้าและผู้ค้าประกันมาพบและหารือเพื่อทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยการดำเนินการติดตามให้ได้รับคำตอบนับจากวันที่ได้รับการโอนเรื่องจากสาขามา และหากทำการติดตามเชิญลูกค้าและผู้ค้าประกันมาพบแล้วแต่ยังคงเพิกเฉยไม่ชำระหนี้ หรือไม่มาเจรจาปรับปรุงทางฝ่ายจะทำการออกจดหมายติดตามหนี้หรือหนังสือเชิญลูกหนี้และผู้ค้าประกันให้ชำระหนี้ตามเงื่อนไขของสัญญา ซึ่งสอดคล้องจากให้สัมภาษณ์จากผู้จัดการส่วนเจ้าหน้าที่ของฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพรายย่อยและลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ ดังนี้

“ทางเจ้าหน้าที่จะทำการเรียกลูกค้ามาคุยเพื่อสอบถามปัญหาและสาเหตุของการค้างชำระหากอยู่ในแนวโน้มที่ลูกค้าจะแก้ไขได้ทางเราจะดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกค้า” (มัลลิกา (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่ของฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อย, 2559)

“เจ้าหน้าที่มีการติดต่อให้มาพบเพื่อพูดคุยปัญหาที่เกิดขึ้น หลังจากค้างจ่ายไปหลายงวด” (อาจารย์ (นามสมมติ) ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ, 2559)

“ศึกษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้รับโอนหนี้มา และทำการจัดกลุ่มลูกหนี้ตามสถานะ ตรวจสอบแฟ้มสินเชื่อ เอกสารสินเชื่อ เอกสารทางกฎหมายและเอกสารเกี่ยวกับหลักประกันและทบทวนราคาประเมินของหลักประกัน จากนั้นเราก็จะทำการติดตามเจรจาหนี้ รวบรวมข้อมูลและข้อเสนอจากลูกหนี้

เพื่อทำการวิเคราะห์และประเมินความเป็นไปได้และความสามารถในการชำระหนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้” (มัลลิกา (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่ของฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อย, 2559)

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการจัดทำเอกสาร หลังจากที่ติดต่อลูกค้าที่ได้รับโอนจากสาขาแล้ว และลูกหนี้มีความยินดีที่จะทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยลงนามในหนังสือรับสภาพหนี้ และคำร้องขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้เจ้าหน้าที่ของฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs หรือฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อยจัดทำรายงานวิเคราะห์ลูกหนี้และจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณา รวมถึงสัญญาต่างๆ ให้มีผลทางกฎหมายโดยในรายงานวิเคราะห์ลูกหนี้ต้องระบุสาเหตุที่หนี้มีปัญหาเหตุผลของการชำระหนี้ล่าช้า ความรุนแรงของปัญหาเจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาความเสี่ยงทางการเงินของลูกค้า พิจารณาจากงบการเงินต่างๆรวมทั้งประเมินสถานะแวดล้อมที่ส่งผลต่อธุรกิจของลูกค้า ประเมินคุณภาพของการบริหารกิจการ มีการคาดการณ์เกี่ยวกับการชำระหนี้คืน ประเมินมูลค่าหลักประกัน สมมติฐานเกี่ยวกับการประมาณการเงินสดโดยต้องไม่นำกระแสเงินสดที่ไม่แน่นอนมารวมกับมูลค่าปัจจุบัน โดยผู้ช่วยผู้จัดการส่วนฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs และเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อยได้กล่าวว่า

“เจ้าหน้าที่ต้องขอเอกสารเพิ่มเติม เพื่อประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจลูกค้า โดยแบ่งเป็นเอกสารทั่วไปของบริษัท เช่น หนังสือรับรอง รายชื่อผู้ถือหุ้น และเอกสารด้านรายได้ เช่น งบการเงิน Statement” (ทัศนัย (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs, 2559)

ในกรณีที่มีการให้สินเชื่อเพิ่มเติมต้องระบุวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนซึ่งต้องไม่ใช่การนำมาใช้ชำระหนี้เดิม จากนั้นนำเสนอเพื่อพิจารณาข้อสรุปและอนุมัติเกี่ยวกับเงื่อนไขการผ่อนปรนที่ควรให้ตามแนวทางของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยกำหนด และเงื่อนไขของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ต้องสอดคล้องกับระยะเวลาการให้บริการปรับปรุงโครงสร้างและความสามารถในการชำระหนี้ เพื่อให้ลูกค้ามีความสามารถชำระหนี้คืน โดยเจ้าหน้าที่ทำตารางแสดงการชำระหนี้หลังปรับปรุงโครงสร้างหนี้และระบุเงื่อนไขทางการเงิน คือการห้ามจ่ายเงินปันผล ลดทุน ซึ่งจากให้สัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่ฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อยได้กล่าวว่า

“ลูกค้าที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทางธนาคารห้ามมีการจ่ายปันผลเพื่อให้ผู้ถือหุ้นเดิมรับผิดชอบภาระหนี้เดิมด้วย” (มัลลิกา (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่ของฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อย, 2559)

สำหรับลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือทางธนาคารที่จะดำเนินการส่งเรื่องให้ฝ่ายกฎหมาย เพื่อดำเนินคดีต่อไป ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs ได้กล่าวว่า

5. ขั้นตอนการติดตามผลหลังปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หลังจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เจ้าหน้าที่ต้องมีการติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด โดยจัดทำรายงานความคืบหน้ารายละเอียดต้องแสดงถึง

ความคืบหน้าล่าสุด แผนงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันและแนวโน้มการชำระหนี้ กำหนดวิธีการแก้ปัญหาสำหรับลูกค้ำที่ไม่สามารถทำตามเงื่อนไขได้เสนอแก่ผู้บริหารรับทราบ สำหรับลูกค้ำต้องจัดส่งงบการเงินตลอดจนรายงานผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการเงินที่ธนาคารกำหนด ทางฝ่ายมีการประเมินคุณภาพหนี้ของลูกค้ำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ลูกค้ำที่สามารถชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขต่อเนื่องเป็นเวลา 3 เดือนทางฝ่ายจะจัดทำบันทึกโอนลูกค้ำรายนั้นๆ กลับหน่วยงานต้นสังกัดต่อไป สำหรับลูกค้ำที่ไม่สามารถชำระหนี้ตามเงื่อนไขและไม่มีแนวทางอื่นใดที่จะชำระหนี้คืน ทางฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs หรือฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อยจะทำการขออนุมัติดำเนินคดีโดยผู้ช่วยผู้จัดการส่วนฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs และเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อยได้กล่าวว่า

“ทางฝ่ายจะทำการติดตามลูกค้ำอย่างใกล้ชิดทุกระยะ เพื่อเป็นการกระตุ้นลูกค้ำให้มาชำระ”

(ทัศนัย (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs, 2559)

“เราจะมีมีการประเมินคุณภาพหนี้ของลูกหนี้ปีละครั้ง หากลูกหนี้รายใดทำตามเงื่อนไขได้อย่างต่อเนื่องเราจะโอนลูกหนี้คืนต้นสังกัด หากไม่สามารถทำตามเงื่อนไขได้และไม่มีทางแก้ไขจะส่งดำเนินคดีต่อไป” (มัลลิกา (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่ของฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อย, 2559)

ติดตามให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตามเงื่อนไขของสัญญา พร้อมทำบันทึกติดตาม และรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาทราบทุกๆ 7 วัน นับจากวันครบกำหนดชำระในแต่ละงวด ในกรณีที่ลูกค้ำหรือผู้ค้ำประกันไม่ทำเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เราจะออกหนังสือติดตามลูกค้ำและผู้ค้ำประกันภายใน 30 วัน นับจากวันผิมนัด สำหรับลูกค้ำที่เข้าข่าย Monitor 3 เดือน ให้ติดตามการชำระทุกสิ้นเดือน 3 งวดการชำระ และจัดทำบันทึกโอนลูกหนี้กลับหน่วยงานต้นสังกัดเดิมในรายที่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาได้ หรือ ครบ 3 เดือน หรือมากกว่านั้นแล้วแต่กรณี (ทัศนัย (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs, 2559)

นอกจากฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs หรือฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อยจะติดตามผลแล้ว ทางสาขาเองก็มีหน้าที่ติดตามการชำระของลูกค้ำและตรวจสอบสถานะของการจัดชั้นลูกหนี้ให้สำนักงานเขตทราบเป็นระยะด้วยเช่นกัน ก่อนที่จะนำส่งฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

“สาขามีหน้าที่ติดตามผลการชำระ ตรวจสอบยอดค้างชำระตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ จัดทำรายงานการจัดชั้นให้สำนักงานเขตตรวจสอบและรับรองความถูกต้องก่อนนำส่งฝ่ายบัญชีเป็นรายเดือน ” (อนิรุทธิ์ (นามสมมติ) ผู้จัดการสาขา, 2559)

“กรณีกลุ่มบัญชีลูกหนี้ที่ไม่ให้ความร่วมมือและไม่มีเจตนาในการชำระหนี้รวมถึงลูกหนี้ที่ค้นหาข้อมูลและไม่สามารถติดต่อได้ จะดำเนินการจัดส่งบัญชีดังกล่าวให้กับฝ่ายกฎหมาย เพื่อดำเนินการต่อไป” (ทัศนัย (นามสมมติ) ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs, 2559)

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการดำเนินตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ด้วยแนวคำถามการวิจัยที่มีรายละเอียดของคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจและผู้ปฏิบัติงานจากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือบทความ คู่มือปฏิบัติงาน รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อให้สามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. รูปแบบการจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม
2. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สรุปผลการวิจัย

1. รูปแบบการจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม เนื่องจากในปัจจุบันธนาคารเริ่มประสบปัญหาจากหนี้ NPFs ทำให้ธนาคารต้องจัดการแยกหนี้กลุ่มมุสลิมและกลุ่มที่มีไม่มุสลิม เพื่อจำหน่ายหนี้กลุ่มที่มีไม่มุสลิมให้แก่บริษัทบริหารสินทรัพย์ AMC เพื่อเป็นการลดภาระของธนาคารภายใต้การกำกับดูแลจากสำนักคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจหรือ สคร. จาก การประสบปัญหาดังกล่าวทำให้ทางธนาคารต้องกำหนดนโยบายให้ความรัดกุมต่อการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน โดยเฉพาะการให้บริการสินเชื่อเพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงของการเกิดหนี้ NPFs ในอนาคต สาขานครปฐมเป็นสาขาหนึ่งที่ตอบสนองต่อนโยบายของธนาคาร และดำเนินการให้สินเชื่อตามมาตรฐานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ดังนี้

1.1 นโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นการกำหนดนโยบายของธนาคารให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเป็นการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของคนทั้งองค์กรและแนวทางในการแก้ปัญหาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ธนาคารจึงต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลายประการในการกำหนดนโยบาย ดังนี้

1.1.1 การปฏิบัติตามนโยบายการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลังและคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจและเป็นธนาคารเฉพาะกิจดังนั้นในการกำหนดนโยบายของธนาคารจึงต้องคำนึงนโยบายของหน่วยงานที่ควบคุมดูแลด้วย และยึดถือปฏิบัติตาม เพื่อให้ธนาคารฟื้นตัวและเติบโตอย่างมั่นคงรวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่มต่อไป

1.1.2 ฐานะเงินกองทุน เป็นสิ่งที่คุ้มครองเงินฝากของธนาคาร ขนาดของเงินกองทุนต่อเงินฝากเป็นสิ่งที่ธนาคารจะนำมาพิจารณาในการให้สินเชื่อว่าธนาคารมีความสามารถในการรับความเสี่ยงมากเพียงใด ในกรณีที่ธนาคารต้องการรายได้มากจะกำหนดนโยบายที่เน้นการปล่อยสินเชื่อที่มีอัตรากำไรสูง และพิจารณาจาก Port ลินเชื่อว่าสินเชื่อประเภทไหนสามารถทำกำไรได้มาก แต่เนื่องจาก ณ ปัจจุบัน ธนาคารมี BIS Ratio ต่ำกว่าที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ทำให้ธนาคารยังไม่สามารถขยายการลงทุนหรือปล่อยสินเชื่อได้มาก

1.1.3 การคำนึงถึงสถานะเศรษฐกิจและการเมือง ธนาคารจะต้องคำนึงถึงแนวโน้มสถานะเศรษฐกิจ การเมืองของประเทศและต่างประเทศประกอบ เพื่อให้ธนาคารสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งธนาคารจะมีการสำรองเงินส่วนหนึ่งไว้

1.1.4 การให้ความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร การทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้บุคลากรในองค์กรต้องมีความพร้อมและสามารถตอบสนองนโยบายที่ธนาคารกำหนดได้ ในการเตรียมพร้อมบุคลากรในองค์กรให้มีความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองนโยบายของธนาคารได้นั้น ธนาคารต้องมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

1.1.5 ความต้องการของท้องถิ่นและฐานะการแข่งขัน ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารที่ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของชาวมุสลิม ธนาคารมีนโยบายสินเชื่อที่สนับสนุนและยกระดับความเป็นอยู่ของชาวมุสลิมโดยเฉพาะ 5 จังหวัดชายแดนใต้ เพื่อเป็นการสนองตอบนโยบายรัฐบาลในการให้สินเชื่อและเพื่อช่วยเหลือและยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนต่างๆ อาทิเช่น สินเชื่อวิสาหกิจชุมชน ทางธนาคารจะใช้ช่องว่างจากธนาคารพาณิชย์ที่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และโอกาสตรงนี้ในการออกผลิตภัณฑ์ โดยธนาคารมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอยู่แล้ว จึงไม่มีการแข่งขันทางตลาดมากนัก

1.2 การวางแผนดำเนินการสินเชื่อตามเป้าหมาย จากการมอบหมายงานที่ลดหลั่นตามลำดับสายงาน กล่าวคือ จากผู้บริหาร ลดหลั่นมายังภาคคนครหลวงกลางและตะวันออก และมาสู่สำนักงานเขตจนกระทั่งมาถึงสาขา ซึ่งสาขานครปฐมจะมีการวางแผนโดยการนำเป้าหมายที่ได้มาเฉลี่ยเป็นรายเดือนเพื่อให้ทราบว่าในหนึ่งเดือนสาขาต้องทำสินเชื่อได้เท่าไร เพื่อให้สาขาเกิดกำไร

1.3 การพิจารณาสินเชื่อ

1.3.1 การพิจารณาวัตถุประสงค์ประสงค์ในการขอสินเชื่อ ในการขอสินเชื่อของลูกค้า ต้องเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการขอ และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยมีการพิจารณาตามหลักศาสนาประกอบคือ สินเชื่ออุปโภคต้องสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายส่วนบุคคล ไม่มีความเกี่ยวข้องกับทางธุรกิจ เจ้าหน้าที่ไม่จำเป็นต้องพิจารณาแหล่งที่มาของรายได้ของลูกค้า เช่น สินเชื่ออเนกประสงค์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับสินเชื่อธุรกิจจะต้องมีวัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายในธุรกิจหรือใช้ไปในการเสริมสภาพคล่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความจำเป็นต้องพิจารณาถึงแหล่งที่มาของรายได้ ต้องไม่ขัดศานากำหนด แต่หากเป็นธุรกิจที่มีความคลุมเครือสามารถพิจารณาส่วนของรายได้ต้องห้าม ต้องไม่เกินเกณฑ์การผ่อนผันที่ธนาคารกำหนด

1.3.2 การจำแนกข้อมูล ธนาคารจำเป็นต้องใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณา ซึ่งเป็นข้อมูลในอดีต ข้อมูลปัจจุบัน และข้อมูลที่สามารถพยากรณ์ฐานะทางการเงินหรือความสามารถในการชำระหนี้ในอนาคตของลูกค้าได้ โดยการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังของลูกค้า ถ้ามีประวัติการชำระที่ดีแสดงให้เห็นว่ามีความใส่ใจในการชำระหนี้ ซึ่งลูกค้าแต่ละประเภทจะใช้ข้อมูลแตกต่างกันออกไป นอกจากนี้การจะได้ข้อมูลนอกเหนือจากเอกสารทางเจ้าหน้าที่ต้องมีการพูดคุยทำความเข้าใจกับลูกค้าด้วย ข้อมูลที่ได้มานั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1. ข้อมูลเชิงปริมาณ หมายถึง ข้อมูลเชิงตัวเลขต่างๆที่บ่งบอกถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า 2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและพิจารณาจากตัวลูกค้าและสถานประกอบการ เป็นข้อมูลที่บ่งบอกถึงความน่าเชื่อถือ

1.3.3 ความสมบูรณ์ของข้อมูล ข้อมูลโดยมากจะเป็นข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลทางการเงิน ฉะนั้นข้อมูลที่ได้ต้องมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน จะทำให้สาขาลดความเสี่ยงในการให้สินเชื่อได้มาก โดยในแต่ละผลิตภัณฑ์ธนาคารจะมีคุณสมบัติกำหนดเบื้องต้นของลูกค้าแต่ละประเภทกำหนด

1.3.4 ความทันสมัย ข้อมูลที่ทางเจ้าหน้าที่รวบรวมนั้นต้องเป็นปัจจุบันหรือมีความใกล้เคียงกับปัจจุบันให้มากที่สุด เพื่อทราบสถานะปัจจุบันที่แท้จริงของลูกค้าหรือกิจการ และทำให้เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการชำระหนี้ของลูกค้าได้

1.3.5 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาข้อมูล ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม ใช้วิธีการจัดหาข้อมูลด้วยตนเอง โดยจัดหาจากตัวลูกค้า อินเทอร์เน็ต จากการโทรสอบถามหน่วยงานต้นสังกัดที่ลูกค้าสังกัดอยู่ หรืออาจหาข้อมูลได้จากลูกค้าที่ทำธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน และมีการลงพื้นที่ในการจัดหา อาทิเช่น ข้อมูล Credit Bureau ทางสาขาจะให้ลูกค้าเป็นผู้ตรวจสอบ เพื่อทางเจ้าหน้าที่จะได้ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการวิเคราะห์

1.3.6 อำนาจอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารได้กำหนดให้มีผู้มีอำนาจลงนามในการอนุมัติสินเชื่อ 3 คน ซึ่งแต่ละระดับวงเงินที่ขอสินเชื่อจะถูกกำหนดระดับตำแหน่งผู้มีอำนาจ โดยอำนาจอนุมัติสินเชื่อจะแบ่งเป็น 2 ประเภท คืออำนาจอนุมัติทั่วไปที่กำหนดอยู่บนหลักการพื้นฐาน และอำนาจอนุมัติ

พิเศษ เป็นข้อยกเว้นจากการใช้อำนาจอนุมัติทั่วไปเพื่อเพิ่มความระมัดระวังในการอำนาจสินเชื่อ โดยกำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อระดับสูงกว่า

1.3.7 การสอบทานสินเชื่อ เพื่อทราบแนวโน้มที่อาจส่งผลกระทบต่อภาระหนี้ของลูกค้า และแก้ปัญหาได้ทันเวลา และทำให้สาขาสามารถแยกส่วนหนี้ที่มีปัญหาได้อย่างชัดเจน รวมถึงเป็นฐานข้อมูลแก่สำนักงานใหญ่ในการประเมินการปฏิบัติงานตามนโยบายด้านเครดิต หลังจากการอนุมัติสินเชื่อทางสาขาจะติดต่อลูกค้าเพื่อตรวจสอบว่าลูกค้าขอสินเชื่อไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในสัญญาหรือไม่ โดยสาขาจะสอบทานภายใน 1 ปี แต่ถ้าเป็นสินเชื่อรีไฟแนนซ์บัตรเครดิตเราจะกำหนดภายใน 1 เดือน โดยการให้ลูกค้าปิดบัญชีแล้วนำเอกสารการปิดบัญชีมายืนยันกับทางสาขาหากเป็นสินเชื่อสวัสดิการก่อนทำการอนุมัติ ทางเจ้าหน้าที่จะโทรสอบถามสถานะของลูกค้ากับหน่วยงานต้นสังกัดว่ายังเป็นพนักงานอยู่หรือไม่ ส่วนการตรวจสอบการค้างชำระเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบจากรายงานประจำวัน 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 หลังจากที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหนี้แจ้งหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเบื้องต้นกับลูกค้าและจัดเตรียมเอกสารครบถ้วนตามที่ธนาคารกำหนด โดยทางธนาคารมี 2 มาตรการในการขอผ่อนปรน คือ 1.ลูกค้าต้องชำระค่างวดคงค้างทั้งหมด ประกอบด้วย ค่าปรับ ค่าโร และเงินต้น มาตรการที่ 2 ลูกค้าชำระได้เฉพาะค่าปรับและค่าโรค้างชำระทั้งหมด ไม่สามารถชำระส่วนของเงินต้นค้างชำระได้

1.4.2 ขั้นตอนการขอผ่อนปรนการชำระหนี้ ทางเจ้าหน้าที่จะขอเอกสารพื้นฐานเพิ่มเติมจากลูกค้าและตรวจสอบข้อมูลการชำระหนี้ของลูกค้าจากระบบ จากนั้นจัดทำแบบฟอร์มบทสรุปแบบฟอร์มมติคณะอนุกรรมการพิจารณาสินเชื่อรายย่อยและ SMEs สรุปข้อมูลต่างๆ ทำตารางการคำนวณตามเงื่อนไขการผ่อนปรนการชำระหนี้ใหม่เพื่อนำเสนอขออนุมัติ โดยก่อนนำเสนอต้องแจ้งยอดการผ่อนชำระให้ลูกค้าทราบก่อน จากนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการติดตามในระบบหากไม่เป็นไปตามที่อนุมัติต้องแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องทำการแก้ไข เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารและลูกค้า ทั้งนี้ต้องนำเสนอก่อนครบกำหนดการชำระในค่างวดนั้นๆ อย่างน้อย 15 วัน

และหากลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการชำระหนี้ในงวดใดงวดหนึ่ง จะถือว่าผิดเงื่อนไขทั้งหมดและให้ยึดปฏิบัติตามเงื่อนไขเดิม และให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อดำเนินการติดตามทวงถามตามปกติจนกระทั่งระบบบัญชีค้างชำระเกิน 90 วัน สาขาจะทำการโอนเรื่องให้แก่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs ในกรณีที่เป็นสินเชื่อธุรกิจ หรือโอนให้ฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อยในกรณีที่เป็นสินเชื่อบุคคลดำเนินการขั้นต่อไป จากการดำเนินงานทำให้สาขาเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิด

กับลูกค้าส่วนทางฝ่ายงานจะเป็นผู้ที่พบเจอรายงานทั้งสองหน่วยงานจึงยังต้องมีการทำงานร่วมกันอยู่ แต่ทางสาขาจะมีบทบาทเกี่ยวกับกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ย่อยลง

2. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

นโยบายในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย คือ ต้องไม่ขัดกับหลักชารีอะฮ์ สอดคล้องกับนโยบายและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ประกาศใช้ในขณะนั้น รวมถึงสอดคล้องกับประเพณีปฏิบัติของธนาคารพาณิชย์ โดยวัตถุประสงค์เพื่อให้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีโอกาสได้รับชำระหนี้คืนสูงสุด และเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินกิจการของทั้งธนาคารและลูกค้า อีกทั้งเป็นการป้องกันและลดปริมาณหนี้ด้วยคุณภาพและหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

2.1 ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย การผลการประกอบการตั้งแต่ปี 2555 ธนาคารมี NPF ที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มทั่วไปและกลุ่มมุสลิม ซึ่งกลุ่มทั่วไปจะมีสัดส่วน NPF ที่มากกว่าในทุกปี และส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มสินเชื่อขนาดใหญ่

2.1.1 ประเภทของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านทางธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้แบ่งไว้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไป เป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ธนาคารไม่มีส่วนสูญเสีย โดยการทำข้อตกลงการซื้อขายกันใหม่ไม่น้อยกว่าราคาเดิม ซึ่งสามารถทำได้โดยการลดอัตราค่าใ้ลูกค้าตามสภาวะตลาด หรือมีการขยายระยะเวลาการชำระหนี้ โดยมีการกำหนดระยะเวลาปลอดหนี้แต่ลูกค้ายังคงชำระอัตราค่าใ้ตามสัญญาเดิม ซึ่งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไปเป็นการปรับปรุงที่ทางธนาคารเล็งเห็นแล้วว่าจะได้รับชำระเงินต้นและกำไรครบถ้วนตามสัญญา 2) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหาเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ธนาคารมีส่วนสูญเสีย โดยธนาคารมีเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ โดยการผ่อนปรนการชำระหนี้หรือลดหรือชะลอการชำระหนี้ การประนอมหนี้ โดยที่ลูกค้าสามารถโอนอสังหาริมทรัพย์ สินทรัพย์หรือหนี้เพื่อชำระบางส่วนหรือทั้งหมด การออกหุ้นทุนหรือโอนส่วนของเจ้าของให้ธนาคาร ทั้งนี้ลูกค้าขอสินเชื่อเพิ่มสามารถทำได้ โดยต้องพิจารณาศักยภาพและแนวโน้มของธุรกิจประกอบ โดยต้องไม่เป็นการนำสินเชื่อที่ได้อามาชำระหนี้เดิม

2.2 การติดตามเร่งรัดหนี้ ทางฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้รายใหญ่และ SMEs หรือฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อยจะดำเนินการติดตามลูกค้าและผู้ค้าประกันมาพบและหารือเพื่อสอบถามปัญหาและสาเหตุของการค้างชำระ หากอยู่ในแนวโน้มที่ลูกค้าจะแก้ไขได้จะดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกค้า โดยการดำเนินการติดตามให้ได้รับคำตอบจากลูกค้านับจากวันที่ได้รับการโอนเรื่องจากสาขาและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแลจะต้องทำรายงานการติดตามหนี้ ในกรณีลูกค้าและผู้ค้าประกันยังคงเพิกเฉยไม่ชำระหนี้ หรือไม่มาเจรจาปรับปรุงทางฝ่ายจะทำการออกจดหมายติดตามหนี้หรือหนังสือเชิญลูกหนี้และผู้ค้าประกันให้ชำระหนี้ตามเงื่อนไขของสัญญา

2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการจัดทำเอกสาร หลังจากที่ได้เจ้าหน้าที่ได้ทำการติดตามและลูกค้ามีความยินดีที่จะทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยลงนามในหนังสือรับสภาพหนี้และคำร้องขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยจัดทำรายงานวิเคราะห์ลูกหนี้ รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณา สัญญาต่างๆให้มีผลทางกฎหมาย โดยในรายงานวิเคราะห์ลูกหนี้ต้องระบุสาเหตุและเหตุผลที่หนี้มีปัญหาจนทำให้เกิดการชำระหนี้ล่าช้า ความรุนแรงของปัญหา และพิจารณาความเสี่ยงทางการเงินของลูกค้าจากงบการเงินต่างๆ รวมทั้งประเมินสถานะแวดล้อมที่ส่งผลต่อธุรกิจของลูกค้า และตรวจสอบสถานะทางคดี ข้อมูลภาระหนี้เบื้องต้นในระบบธนาคาร รวมถึงค่าธรรมเนียมต่างๆ และประเมินหลักประกันใหม่ในกรณีที่เราค่าประเมินเดิมเกิน 1 ปี

ในกรณีที่มีการให้สินเชื่อเพิ่มเติมต้องระบุวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนซึ่งต้องไม่ใช่การนำมาใช้ชำระหนี้เดิม จากนั้นนำเสนอเพื่อพิจารณาข้อสรุปและอนุมัติเกี่ยวกับเงื่อนไขการผ่อนปรน โดยระบุเงื่อนไขทางการเงิน คือการห้ามจ่ายเงินปันผล ลดทุนหรือเพิ่มทุนรวมทั้งจัดทำตารางการชำระหนี้หลังจากได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ชี้แจงแก่ลูกค้าให้ทราบผลภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร และหากลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือหรือไม่มีเจตนาในการชำระคืน ทางฝ่ายจะดำเนินการส่งเรื่องให้แก่ฝ่ายกฎหมายดำเนินคดีต่อไป

2.4 ขั้นตอนการติดตามผลหลังปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หลังจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เจ้าหน้าที่ต้องมีการติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด โดยจัดทำรายงานความคืบหน้า แผนงานที่ปฏิบัติในปัจจุบัน และแนวโน้มการชำระหนี้ กำหนดวิธีการแก้ปัญหาสำหรับลูกค้าที่ไม่สามารถทำตามเงื่อนไขได้เสนอแก่ผู้บริหารรับทราบ ลูกค้าต้องจัดส่งงบการเงินตลอดจนรายงานผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการเงินที่ธนาคารกำหนด ทางฝ่ายจะประเมินคุณภาพหนี้ของลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งทางสาขาจะดำเนินการตรวจสอบการชำระหนี้และสถานการณ์จัดชั้นของลูกหนี้แจ้งแก่สำนักงานเขตเพื่อตรวจสอบก่อนส่งให้ฝ่ายบัญชี หากลูกค้ามีความสามารถชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 3 เดือนทางฝ่ายจะโอนลูกค้ายาวนั้นๆ กลับหน่วยงานต้นสังกัดต่อไป สำหรับลูกค้าที่ทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้วแต่ไม่สามารถชำระหนี้ตามเงื่อนไขและไม่มีแนวทางอื่นใดที่จะชำระหนี้คืน ทางฝ่ายจะทำการขออนุมัติเพื่อดำเนินคดีต่อไป

การอภิปรายผล

1. รูปแบบการจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม จากการศึกษา พบว่าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีรูปแบบการดำเนินธุรกรรมทางการเงินที่ใช้หลักการศาสนาหรือหลักชารีอะห์ทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อ ในปัจจุบันธนาคารเริ่มประสบปัญหาจากหนี้ NPFs ทำให้ทางธนาคารต้องกำหนดนโยบายให้ความรัดกุมต่อการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน โดยเฉพาะการให้บริการสินเชื่อเพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงของ

การเกิดหนี้ NPFs ในอนาคต ทางสาขานครปฐมเป็นสาขาที่มีการตอบสนองต่อนโยบายของธนาคารและดำเนินการให้สินเชื่อตามมาตรฐานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมาโดยตลอดทำให้สาขานครปฐมเป็นสาขาหนึ่งที่มีผลงานทางด้านสินเชื่อที่ดี รวมถึงมีหนี้เสียที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือ NPFs ที่ค่อนข้างน้อย

1.1 นโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จากการศึกษา พบว่าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจ มีการกำกับดูแลจากหลายภาคส่วน ทำให้การกำหนดนโยบายต้องคำนึงปัจจัยหลายประการ 1) การปฏิบัติตามนโยบายการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลังและคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) 2) ฐานะเงินกองทุนเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าธนาคารมีความสามารถในการแบกรับความเสี่ยงได้มากเพียงใด โดยเงินกองทุนต้องดำรงไว้ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย 3) การคำนึงถึงสถานะเศรษฐกิจและการเมือง 4) การให้ความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภรักษ์ไชยวงศ์ (2552) กล่าวว่าปัจจัยที่สำคัญมากและมีผลต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ว่าพนักงานต้องมีความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้พนักงานสามารถตอบสนองต่อนโยบายของธนาคารได้อย่างเต็มที่และพร้อมรับกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ธนาคารจึงต้องมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง 5) การมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการด้านท้องถิ่นและฐานะการแข่งขันเนื่องจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจ ในการกำหนดนโยบายจึงต้องตอบสนองต่อนโยบายของภาครัฐในการช่วยเหลือประชาชนและแหล่งชุมชนต่างๆ และด้วยการที่ธนาคารเป็นธนาคารเฉพาะกิจซึ่งมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและเป็นธนาคารเดียวในประเทศไทยที่ใช้หลักการทางศาสนาในการดำเนินธุรกรรมทางการเงินอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้การแข่งขันค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์

แต่เนื่องจากธนาคารได้ปฏิบัติตามแผนฟื้นฟูที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) ทำให้ธนาคารได้รับการเพิ่มทุนส่งผลให้เงินกองทุนของธนาคารเพิ่มมากขึ้นและธนาคารสามารถขยายการปล่อยสินเชื่อได้มากขึ้น ดังนั้นธนาคารจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานในเชิงรุก เพื่อสร้างรายได้หล่อเลี้ยงองค์กรให้แข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิ่นเพชร อยู่สุข (2550) กล่าวว่ากำหนดกลยุทธ์เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลผ่านโครงการสินเชื่อต่างๆ สามารถก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม มีการกระจายเม็ดเงินลงทุนไปสู่ภาคเศรษฐกิจต่างๆ เกิดการจ้างงานและกระจายรายได้เพิ่มขึ้น

1.2 การวางแผนดำเนินการสินเชื่อตามเป้าหมาย จากการศึกษาพบว่าสาขานครปฐมจะนำเป้าหมายที่ได้รับมาเฉลี่ยเป็นรายเดือน ทำให้สาขาสามารถคาดการณ์ว่าต่อเดือนควรทำสินเชื่อให้มากเท่าใดจึงจะทำให้สาขามีกำไรเพียงพอ

1.3 การพิจารณาสินเชื่อ

1.3.1 พิจารณาวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ในการพิจารณาการให้สินเชื่อนั้นเจ้าหน้าที่สินเชื่อมีการพิจารณาถึงความเหมาะสมและสอดคล้องของวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อโดย

เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 3 P's ของ กฤษ ภูริสินสิทธิ์ (2523) ที่กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อเป็นสิ่งจำเป็นที่ธนาคารจะต้องพิจารณา ทั้งนี้เพราะกิจการบางอย่างธนาคารไม่สนับสนุน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิตนนท์ พลโสภเชือก (2554) ที่กล่าวว่าการวิเคราะห์ข้อมูลลูกหนี้เบื้องต้นให้ได้ตามหลักเกณฑ์การปล่อยสินเชื่อของแต่ละธนาคารหรือแต่ละสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเป็นลูกหนี้ที่มีปัญหา และนำไปสู่กระบวนการในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งสาขานครปฐมพิจารณาจากวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท 1) สินเชื่ออุปโภค เป็นสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่จำเป็นต้องพิจารณาถึงแหล่งที่มาของรายได้ว่าผิดหลักศาสนาหรือไม่ 2) สินเชื่อธุรกิจ เป็นสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์ใช้จ่ายในทางธุรกิจ เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องตรวจสอบแหล่งที่มาของรายได้ แต่หากธุรกิจมีความคลุมเครือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีการพิจารณาตามเกณฑ์การผ่อนผันที่ธนาคารกำหนด ในการพิจารณาถึงวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อสาขาได้คำนึงถึงหลักศาสนา ซึ่งหากเป็นสินเชื่อธุรกิจจำเป็นต้องพิจารณาถึงแหล่งที่มาของรายได้ แต่หากแหล่งที่มาของธุรกิจไม่ชัดเจนจะพิจารณาตามสัดส่วนการผ่อนผันตามที่ธนาคารกำหนด และในกรณีที่สินเชื่อเนกประสงค์สามารถพิจารณาตามหลักพื้นฐานได้ตามปกติ

1.3.2 ความสมบูรณ์และความทันสมัย จากการศึกษาพบว่าข้อมูลที่เจ้าหน้าที่นำมาพิจารณานั้นมาจากข้อมูลในอดีต ปัจจุบัน และข้อมูลที่สามารถพยากรณ์สถานการณ์ทางการเงินของลูกค้าได้ โดยคำนึงถึงความครบถ้วนสมบูรณ์ เพราะจะสามารถบ่งบอกความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกันทฤษฎี 6 C's ของกฤษฎา สังขมณี (2558) กล่าวว่า ความสามารถในการชำระหนี้เป็นคุณสมบัติที่พิจารณาในส่วนของรายได้หรือการทำธุรกิจ ต้องเพียงพอต่อการชำระหนี้ตามที่ตกลงกัน

1.3.3 การจำแนกข้อมูล ข้อมูลสินเชื่อสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นข้อมูลเชิงตัวเลขที่พิจารณาได้จาก Statement หรือการเดินบัญชี สลิปเงินเดือน การเงิน เป็นต้น เป็นข้อมูลที่ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์ภาระหนี้ ฐานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าได้ 2) ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลที่พิจารณาได้จากคุณลักษณะของลูกค้า บุคลิก ความน่าเชื่อถือ ตำแหน่งงาน ความสามารถในการบริหารกิจการ เป็นต้น ซึ่งเป็นข้อมูลที่บ่งบอกถึงความน่าเชื่อถือของลูกค้า จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่มีการรวบรวมข้อมูลตามหลักเกณฑ์ทั้ง 2 ประเภท ซึ่งยังเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลและจำแนกข้อมูลตามประเภทได้มากยิ่งขึ้นสามารถลดความเสี่ยงได้มากขึ้น แต่ในทางกลับกันก็สามารถส่งผลกระทบต่อลูกค้าในด้านการจัดหาเอกสารและอาจทำให้เกิดข้อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงควรพิจารณาตามความเหมาะสมของลูกค้าแต่ละราย

1.3.4 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาข้อมูล สำหรับการจัดหาข้อมูลนั้นสามารถทำได้ 2 ลักษณะ คือ 1) จากการจัดหาด้วยตนเอง 2) จ้างบริษัทจัดหาข้อมูล สำหรับสาขานครปฐมได้ดำเนินการจัดหาข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งได้จัดหาจากตัวลูกค้า อินเทอร์เน็ต ผู้ขอสินเชื่อรายอื่นที่มีลักษณะของธุรกิจ

ที่มีความเกี่ยวเนื่องกันหรือจากการลงพื้นที่เพื่อเยี่ยมชมกิจการของลูกค้าเพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของทางสาขา นอกจากนี้ยังเป็นการยืนยันว่าลูกค้าไม่ได้ให้ข้อมูลที่เบี่ยงเบน

1.3.5 อำนาจการอนุมัติ จากการศึกษาพบว่า ในแต่ละวงเงินที่สาขานครปฐมให้แก่ลูกค้าต้องผ่านการอนุมัติจากผู้มีอำนาจ โดยผู้มีอำนาจลงนามจะมี 3 ท่าน ซึ่งจะใช้อำนาจระดับชั้นอยู่กับระดับวงเงินสินเชื่อ ซึ่งเป็นการป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดและลดความเสี่ยงในการทุจริตหรือช่วยพวกพ้องในการให้สินเชื่อ แต่เนื่องด้วยธนาคารมีขั้นตอนดำเนินการขออนุมัติที่ค่อนข้างช้า ซึ่งอาจจะส่งผลเสียต่อลูกค้าและภาพลักษณ์ของธนาคารได้

1.3.6 การชี้แจงเหตุผลการไม่อนุมัติ จากการศึกษาพบว่าในกรณีที่ลูกค้าไม่ผ่านการอนุมัติ เจ้าหน้าที่จะมีการติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อชี้แจงเหตุผลการไม่อนุมัติและมีการชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรเพิ่มเติมแต่เฉพาะรายที่แจ้งขอ พร้อมทั้งแจ้งให้ลูกค้ามารับเอกสารสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อคืน ซึ่งเป็นการช่วยลูกค้ารักษาสีหน้าและพัฒนาศักยภาพเพื่อกลับมาใช้บริการสินเชื่อกับทางสาขาอีกในอนาคต

1.3.7 การควบคุมสินเชื่อ จากการศึกษาพบว่าทางสาขามีการควบคุมการปฏิบัติการสินเชื่อทั้งแนวดิ่งและแนวราบ แนวดิ่งจะควบคุมจากผู้จัดการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในสาขามาสู่ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อลดหลั่นมาสู่เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของอุษณา ภัทรมนตรี (2545) ซึ่งกล่าวว่าการควบคุมในแนวดิ่งเป็นการควบคุมที่อยู่ในลักษณะตามสายบังคับบัญชา ที่ผู้เป็นหัวหน้าต้องเอาใจใส่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และการควบคุมแนวนอนจากเจ้าหน้าที่ที่ต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการอำนวยสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของอุษณา ภัทรมนตรี (2545) ซึ่งกล่าวว่าเป็นการควบคุมในระดับเดียวกันซึ่งเป็นการควบคุมระหว่างหน่วยงานในองค์กร

1.3.8 การติดตามทวงถามหนี้ จากการศึกษาพบว่าสาขานครปฐมมีการติดตามทวงถามในกรอบของกฎหมายพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 อย่างเคร่งครัดเพื่อเป็นการรักษาสิทธิความเป็นส่วนตัวของลูกค้า มีการติดตามในเวลาที่กำหนด ใช้วาจาที่สุภาพชี้แจงเหตุผลในการติดต่อ รวมถึงติดต่อบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากลูกค้าเท่านั้น เพื่อไม่ทำให้ลูกค้าเกิดความเสียหายและเสื่อมเสียชื่อเสียง

1.3.9 การจัดชั้นสินทรัพย์ จากการศึกษาพบว่า สาขานครปฐมมีการจัดชั้นหนี้หรือสินทรัพย์ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งในการจัดชั้นหนี้สามารถช่วยให้เจ้าหน้าที่ประเมินความรุนแรงของหนี้ได้ และสามารถเป็นฐานข้อมูลต่อหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องในการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาหนี้แต่ละชั้น

1.2.10 การสอบสวนสินเชื่อ จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขานครปฐมจะทำการสอบสวนจากรายงานการค้างชำระประจำวันที่สามารถเรียกจากระบบได้ทุกวัน หากรายใดมี

การค้างชำระเกิน 5 วัน ทางเจ้าหน้าที่จะโทรติดตามลูกค้าให้มาชำระ สำหรับการสอบทานการใช้วงเงินไปตามวัตถุประสงค์สาขาจะสอบทานหลังจากการอนุมัติสินเชื่อได้ภายใน 1 ปี และภายใน 1 เดือนสำหรับสินเชื่อรีไฟแนนซ์บัตรเครดิตโดยมีเอกสารการปิดบัญชีมายืนยัน และในทุก 1 ปี ฝ่ายสอบทานสินเชื่อจากสำนักงานใหญ่จะเข้ามาทำการสอบทานสินเชื่อของสาขาอีกครั้ง ซึ่งจากการติดตามการชำระอย่างใกล้ชิดและการตรวจสอบจากฝ่ายสอบทานเป็นประจำทุกปี ส่งผลให้สาขามีหนี้เสียที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในจำนวนที่น้อย และเป็นการลดการผิดพลาดจากดำเนินการด้านเอกสารสัญญาต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรุณี ปราชญญากุล (2554) ซึ่งกล่าวว่าการบริหารความเสี่ยงทางด้านสินเชื่อที่ดีสามารถทำให้สินเชื่อที่ต่อคุณภาพลดลง แสดงถึงคุณภาพของสินเชื่อมีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น

1.2.11 การผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ จากศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขานครปฐมจะยื่นข้อเสนอการผ่อนชำระหนี้แก่ลูกค้าที่ค้างชำระตั้งแต่ 1-90 วัน ซึ่งยังเป็นลูกค้าในความดูแลของทางสาขา โดยเงื่อนไขการผ่อนปรนการชำระหนี้มี 2 ลักษณะ 1) ลูกค้าชำระค้างงวดค้างทั้งหมด 2) ลูกค้ามีความสามารถชำระได้เฉพาะค่าปรับและกำไรค้างรับ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลจะทำการรวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องตามระเบียบปฏิบัติที่ธนาคารกำหนด รวมทั้งการจัดทำตารางการชำระหนี้ตามความสามารถของลูกค้า โดยต้องแจ้งค้างงวดจากการผ่อนปรนให้ลูกค้ารับรู้ก่อนการยื่นเสนอขออนุมัติ และต้องยื่นก่อนกำหนดชำระค้างงวดปกติอย่างน้อย 15 วัน การให้ลูกค้าผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ถือเป็นการป้องกันการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แก่สาขานครปฐมอีกทางหนึ่งและเป็นการช่วยเหลือลูกค้าตามความสามารถในการชำระหนี้

2. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จากการที่ธนาคารมีหนี้ NPF ค่อนข้างมากนับจากปี 2555 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ ทำให้ธนาคารต้องมีการติดต่อลูกค้าเพื่อให้เข้าสู่การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ประเภทของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ จากการศึกษาพบว่าสาขานครปฐมมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยแบ่งเป็น ประเภท 2 คือ 1) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไป เป็นการปรับปรุงโครงสร้างที่ธนาคารไม่มีส่วนสูญเสีย 2) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา เป็นการปรับปรุงโครงสร้างที่ธนาคารมีส่วนสูญเสีย การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั้ง 2 ประเภทเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญต่อปัญหาและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยมีการปรับลดอัตรากำไรให้ลูกค้าและชำระกำไรในระยะแรก รวมถึงมีการยืดระยะเวลาการชำระหนี้

2.2 การติดตามเร่งรัดหนี้ หลังจากทีสาขานครปฐมโอนลูกค้าให้กับฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้ธุรกิจรายใหญ่และ SMEs ในกรณีที่หนี้เป็นสินเชื่อธุรกิจและโอนลูกค้าให้ฝ่ายติดตามและพัฒนาคุณภาพหนี้รายย่อยในกรณีที่หนี้เป็นสินเชื่ออุปโภคบริโภค เจ้าหน้าที่ทางฝ่ายที่รับผิดชอบเรื่องจะดำเนินการติดต่อลูกค้าและผู้ค้ำประกันมาพูดคุยถึงสาเหตุและหาแนวทางแก้ไข ซึ่งในทางฝ่ายจะทำงานร่วมกับสาขาในการติดตาม แต่หากลูกค้าและผู้ค้ำประกันไม่ให้ความร่วมมือ เจ้าหน้าที่ทางฝ่ายที่รับผิดชอบจะทำการออก

หนังสือเชิญเพื่อเชิญลูกค้ามาพูดคุยและหาทางแก้ปัญหา ในขั้นตอนการติดตามเร่งรัดหนี้ยังคงอยู่ในพื้นฐานของการช่วยเหลือหาแนวทางแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าจึงทำให้ลูกค้าของสาขาให้ความร่วมมือต่อการชำระหนี้

2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการจัดทำเอกสาร จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่มีการขอเอกสารเพิ่มเติมโดยแบ่งเป็นประเภทเอกสารทั่วไปของบริษัทและเอกสารด้านรายได้มาทำการวิเคราะห์ และจัดทำเอกสารสัญญาตามระเบียบของธนาคารให้มีผลทางกฎหมาย กรณีมีการให้สินเชื่อเพิ่มเติมต้องระบุวัตถุประสงค์และต้องไม่นำไปชำระหนี้เดิม โดยในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เจ้าหน้าที่มีการพิจารณาทบทวนเอกสารสินเชื่อใหม่ก่อนทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ประเมินสถานการณ์ของธุรกิจและความสามารถในการชำระหนี้ได้ มีการระบุเงื่อนไขทางการเงินกับลูกค้า เช่น ห้ามจ่ายเงินปันผลเพื่อให้ผู้ถือหุ้นรับผิดชอบในภาระหนี้ด้วย กรณีที่ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือหรือผิดเงื่อนไขหรือติดต่อไม่ได้จะส่งให้ฝ่ายกฎหมายดำเนินการต่อไป นอกจากธนาคารอิสลามจะเป็นธนาคารที่มีคุณธรรมคำนึงถึงลูกค้าโดยตลอดแล้วทางธนาคารยังคงมีมาตรการรองรับสำหรับลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือต่อการชำระหนี้ด้วยเช่นกัน

2.4 ขั้นตอนการติดตามผลหลังปรับปรุงโครงสร้างหนี้ จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่ได้รับโอนลูกค้าจะทำการติดตามผลและรายงานความคืบหน้าและแนวทางแก้ไขกรณีลูกค้าไม่ชำระต่อผู้บังคับบัญชาทุก 7 วัน นับจากวันกำหนดชำระแต่ละงวด หากลูกค้าเพิกเฉยจะทำการออกหนังสือติดตามทวงถามภายใน 30 วัน นับจากวันผิดนัดชำระ และในรอบ 1 ปี ทางฝ่ายจะประเมินลูกค้า สำหรับลูกค้าที่สามารถชำระค่างวดได้ งวดติดต่อกัน เจ้า 3หน้าที่ทางฝ่ายที่รับผิดชอบจะดำเนินการโอนลูกค้าให้ทางสาขานครปฐมดูแลต่อไป สำหรับสาขามีหน้าที่ติดตามผลการชำระเช่นกันและจัดทำรายงานการจัดชั้นหนี้ให้แก่สำนักงานเขตรับรองก่อนส่งฝ่ายบัญชี ทำให้สาขาทราบสถานะลูกค้าอยู่ตลอดเวลาและเป็นฐานข้อมูลแก่สำนักใหญ่ด้วยเช่นกัน และหากลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้หรือไม่ให้ความร่วมมือหรือติดต่อไม่ได้ทางเจ้าหน้าที่รับโอนจะขออนุมัติดำเนินการคดีต่อไป ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันทั้งสองฝ่ายระหว่างฝ่ายที่รับโอนลูกค้ากับสาขานครปฐม และด้วยการติดตามอย่างใกล้ชิดทำให้สาขามีหนี้ด้อยคุณภาพที่น้อยและเป็นการป้องกันการเกิดหนี้ด้อยคุณภาพได้

ประโยชน์จากการวิจัย

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

1. ประโยชน์เชิงการจัดการธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม มีความละเอียดรอบคอบ ตั้งแต่การวางนโยบายของผู้บริหารและการปฏิบัติตาม การพิจารณาสินเชื่อจนถึงการสอบทานสินเชื่อ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้นำสินเชื่อนี้ไปเป็นหนี้เสียในอนาคต และพบว่า การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารมุ่งเน้นเพื่อให้ได้รับชำระหนี้คืน โดยต้องพิจารณาถึงความสามารถของลูกค้านำ จากการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาเป็นแนวทางต่อการพัฒนาการดำเนินการสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อรองรับการเติบโตทางด้านสินเชื่อของธนาคาร และผู้สนใจทราบถึงมาตรฐานการดำเนินการสินเชื่อ และปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม การศึกษาสามารถทำให้ผู้สนใจศึกษาทราบถึงประสิทธิภาพของการดำเนินสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาของธนาคารในทิศทางที่ดีและมั่นคงได้

1.1 การจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม

1.1.1 นโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ทำให้ทราบว่านโยบายของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เปรียบเสมือนแนวทางให้พนักงานในองค์กรยึดถือ และปฏิบัติโดยเคร่งครัด โดยการกำหนดนโยบายต้องคำนึงถึงกฎระเบียบ และข้อบังคับที่กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย และคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกำหนด ทำให้ธนาคารมีการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานจากการกำกับดูแลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.1.2 การวางแผนทำสินเชื่อตามเป้าหมาย สาขานครปฐมมีการดำเนินงานตามรูปแบบการจัดการที่ประกอบด้วย การวางแผนการทำสินเชื่อ การจัดการโดยมีการเฉลี่ยเป้าหมายให้พนักงานแต่ละคน การสั่งการโดยผู้จัดการ และการควบคุมการดำเนินการตามเป้าหมายรวมถึงในการปฏิบัติงาน ทั้งจากกฎระเบียบของธนาคาร จากผู้จัดการสาขา หรือผู้มีอำนาจที่สูงกว่า

1.1.3 การพิจารณาสินเชื่อ ทำให้ลูกค้ายืนยันว่าสาขานครปฐมยึดหลักศาสนาในการดำเนินงาน รวมถึงการพิจารณาสินเชื่อที่จะต้องพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อที่ต้องไม่ขัดกับหลักศาสนา

1.1.4 การจำแนกข้อมูล ทำให้ทราบว่าในการจำแนกข้อมูลสามารถทำให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบและระเบียบมากยิ่งขึ้น

1.1.5 ความสมบูรณ์และทันสมัยของข้อมูล ทำให้ทราบว่า การดำเนินการให้สินเชื่อ และปรับปรุงโครงสร้างหนี้ต้องมีการรวบรวมข้อมูลของลูกค้า ซึ่งข้อมูลต้องมีความสมบูรณ์ มีความทันสมัย เพื่อให้สามารถทราบสถานะทางการเงินของลูกค้าในปัจจุบันและประวัติการชำระของลูกค้า เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของการให้สินเชื่อได้

1.1.6 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาข้อมูล ทำให้ทราบว่าทางสาขานครปฐมที่การจัดหาข้อมูลด้วยตนเอง ไม่มีการจ้างบริษัทภายนอกจัดหาทำให้ไม่มีค่าใช้จ่าย ซึ่งทางสาขาให้ความสำคัญกับ

การลงพื้นที่ เพื่อเป็นการยืนยันว่าลูกค้าไม่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ และเป็นการลดความเสี่ยงในการวิเคราะห์สินเชื่ออีกทั้งสามารถเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานแก่สาขาและหน่วยงานอื่นๆ ได้

1.1.7 อำนาจการอนุมัติ ทำให้ทราบว่าสาขานครปฐมมีการให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นไปอย่างถูกต้องและรัดกุมตามระเบียบปฏิบัติ โดยมีผู้ลงนามการอนุมัติสินเชื่อหรือการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ 3 ท่าน ซึ่งผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติจะมีระดับสูงขึ้นไปตามวงเงินที่ขอสินเชื่อหรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อป้องกันการทุจริต

1.1.8 การชี้แจงเหตุผลการไม่อนุมัติสินเชื่อ ทำให้ทราบว่าสาขานครปฐมมีการรักษาสีทธิของลูกค้า โดยการชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ แต่ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิของตนด้วยควรมีการติดปิดประกาศถึงสิทธิในการขอรับการชี้แจงเหตุผลเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ลูกค้าสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพและกลับมาเป็นลูกค้าของสาขาในอนาคต

1.1.9 การควบคุมสินเชื่อ ทำให้ทราบว่าในการจัดการสินเชื่อให้เป็นไประเบียบถูกต้องตามมาตรฐาน ต้องมีการควบคุมสินเชื่อจากแนวคิดจากผู้มีอำนาจลงมาสู่พนักงาน และมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานด้วยกันโดยมีการควบคุมในแนวนอน

1.1.10 การสอบทานสินเชื่อ เพื่อให้ทางสาขาและฝ่ายที่รับโอนลูกค้าทราบถึงแนวโน้มที่อาจส่งผลกระทบต่อชำระหนี้ และหาทางแก้ปัญหาได้ทันเวลา ก่อนที่สินเชื่อที่ได้ปล่อยจะเป็น NPF ทางสาขาและฝ่ายที่รับโอนต้องมีการสอบทานทั้งจากการโทรสอบถามและจากการลงพื้นที่

1.1.11 การติดตามทวงถาม ทำให้ทราบว่าทางสาขามีการติดตามทวงถามตามกฎหมายพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 เพื่อเป็นการรักษาสีทธิความเป็นส่วนตัวและชื่อเสียงของลูกค้า

1.1.12 การจัดชั้นสินทรัพย์ ทำให้ทราบว่า การจัดชั้นสินทรัพย์หรือการจัดชั้นหนี้ นั้นสามารถบ่งบอกถึงความรุนแรงของหนี้แก่สาขาและฝ่ายที่รับโอนได้ นอกจากนี้ยังเป็นฐานข้อมูลแก่สำนักงานใหญ่ได้

1.1.13 การผ่อนปรนการชำระหนี้ ทำให้ทราบว่าทางสาขาและฝ่ายที่รับโอนมีการหาแนวทางให้แก่ลูกค้าที่มีปัญหาค้างชำระทั้งลูกค้าที่เป็นปกติและลูกค้าที่เข้าสู่กระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อให้ธนาคารได้รับชำระหนี้คืนสูงสุด โดยคำนึงถึงความสามารถและปัญหาในการชำระหนี้ของลูกค้า

1.2 แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม

1.2.1 ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อ ทำให้เข้าใจสถานการณ์และสาเหตุปัญหาของการเกิดปัญหา NPF ของธนาคารในปัจจุบัน ที่เกิดจากการปล่อยสินเชื่อรายใหญ่ที่มากเกินไป

1.2.2 ประเภทการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ทำให้ทราบว่าสาขานครปฐมมีการปฏิบัติตามมาตรฐานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ในการแบ่งแยกประเภทของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อให้สาขาสามารถแยกหนี้ดีและหนี้ NPF ได้ และหาแนวทางแก้ไขอย่างถูกวิธีโดยคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นหลัก

1.2.3 การติดตามเร่งรัดหนี้ ทำให้ทราบว่าสาขานครปฐมมีการติดตามลูกค้าที่ค้างชำระเพื่อทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อไม่ให้กลายเป็นหนี้ NPF แก่สาขาได้

1.2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานและเตรียมเอกสาร สามารถเป็นประโยชน์แก่สาขาอื่นๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแง่ของการรักษากฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติงานและความถี่ถ้วนในการรวบรวมและจัดเตรียมเอกสาร เพื่อลดความเสี่ยงในการวิเคราะห์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้

1.2.5 ขั้นตอนการติดตามผลหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ทำให้ทราบว่าในการติดตามนั้นทางสาขานครปฐมและฝ่ายที่รับโอนลูกค้าต้องมีการติดตามอย่างใกล้ชิด เพื่อให้สามารถรับรู้สถานะของลูกค้าในปัจจุบันและเพื่อป้องกันการค้างชำระที่จะกลายเป็น NPF ในอนาคต

2. ประโยชน์ในเชิงทฤษฎี จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอาทิ ข้อมูลทั่วไป และหลักการดำเนินธุรกรรมทางการเงินของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม การจัดการสินเชื่อ การกำหนดและปฏิบัติตามนโยบายสินเชื่อ ข้อมูลประกอบการพิจารณาสินเชื่อ เกณฑ์ตามหลักศาสนา การชี้แจงเหตุผลการไม่อนุมัติสินเชื่อ การควบคุมสินเชื่อ อำนาจอนุมัติสินเชื่อ การสอบทานสินเชื่อ การจัดชั้นสินทรัพย์ การติดตามทวงถามหนี้ รวมถึงแนวคิดการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ประเภทการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ขั้นตอนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและเตรียมเอกสาร การจัดชั้นสินทรัพย์กรณีปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีเหล่านี้ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาสร้างวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัยและขอบเขตการศึกษา เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สมบูรณ์ทุกประเด็นปัญหาและเป็นงานวิจัยที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและสัมภาษณ์และเจาะลึก ซึ่งธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารเฉพาะกิจ ที่มีความสำคัญต่อประชาชนชาวมุสลิม และระบบเศรษฐกิจของไทยในการกระจายเม็ดเงินสู่กลุ่มลงทุนหรือลูกค้าของธนาคาร จากผลการวิจัยในการศึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม พบว่านับตั้งแต่การกำหนดและปฏิบัติตามนโยบายของสาขา หลักการพิจารณาและหลักการดำเนินการสินเชื่อ จนกระทั่งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สาขานครปฐมได้คำนึงถึงหลักการศาสนาและความละเอียดรอบคอบในการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้สาขามีหนี้ NPF ในปริมาณที่น้อย จึงสามารถทำให้งานวิจัยฉบับนี้เป็นตัวอย่างเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้สนใจศึกษาค้นคว้าได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษาเพียงการดำเนินการตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและปรับปรุงโครงหนี้ ในสาขานครปฐม ดังนั้นในการวิจัยครั้งถัดไปควรศึกษาการควรรศึกษาในสาขาอื่นๆด้วย
2. การวิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษาเพียงการดำเนินการตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและปรับปรุงโครงหนี้ในสาขานครปฐม ดังนั้นในการวิจัยครั้งถัดไปควรศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดในการหาสินเชื่อเพื่อการสร้างยอดสินเชื่อให้ได้ตามเป้าหมาย
3. การวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อมุ่งศึกษาการดำเนินการตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและปรับปรุงโครงหนี้ ในสาขานครปฐม ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงเป็นข้อมูลเฉพาะเจาะจง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ศึกษาหรือสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ควรศึกษางานวิจัยในเชิงปริมาณในกลุ่มประชากรที่เพิ่มมากขึ้น



รายการอ้างอิง

- กฤษฎา ภูริสินสิทธิ์. (2523). “เศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม.” เอกสารประกอบการสอน รายวิชา EC 320 ภาควิชาเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กฤษฎา สังขมณี. (2558). **การจัดการสินเชื่อ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ข้อมูลสินเชื่อและแหล่งที่มาของข้อมูลสินเชื่อ**. (2559). เข้าถึงเมื่อ 1 พฤษภาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.novabizz.net/credit-5.html>.
- เครือข่ายหน่วยงานบริการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมภาคเหนือ.การปรับโครงสร้างหนี้ คือต้องทำอย่างไร**. (2559). เข้าถึงเมื่อ 1 พฤษภาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.nnpsme.org/?op=advertise&do=read9>.
- ชิตนนท์ พลโสภกเชือก. (2554). “การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด กาฬสินธุ์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาคาร อีสาน.
- ดารณี พุทธิบูลย์. (2553). **การจัดการสินเชื่อ**. กรุงเทพฯ: รุ่งศิลป์การพิมพ์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2551ก) “เรื่องการอนุมัติให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบกิจการการ ให้บริการทางการเงินตามหลักซารีอะฮ์.” รายงานประจำปี 2550, 3 สิงหาคม 2551.
- _____. (2551ข) “เรื่องแนวนโยบายการสอบทานเงินให้สินเชื่อ เงินให้กู้ยืม ภาระผูกพันและ ธุรกิจที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ.” รายงานประจำปี 2550, 3 สิงหาคม 2551.
- _____. (2551ค) “เรื่องแนวนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้.” รายงานประจำปี 2550, 3 สิงหาคม 2551.
- _____. (2552) “เรื่องอำนาจหน้าที่ของกรรมการของสถาบันการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญสูงสุด.” รายงานประจำปี 2551, 9 กรกฎาคม 2552.
- _____. (2553ก) “เรื่องการจัดตั้งและผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินที่ไม่อนุมัติสินเชื่อเป็นลายลักษณ์อักษร.” รายงานประจำปี 2552, 1 เมษายน 2553.
- _____. (2553ข) “เรื่องแนวนโยบายการสอบทานเงินให้สินเชื่อ ธุรกิจที่มีลักษณะคล้ายการ ให้สินเชื่อและภาระผูกพันของธนาคารพาณิชย์และธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย.” รายงาน ประจำปี 2552, 20 กันยายน 2553.
- _____. (2559) “เรื่องหลักเกณฑ์การจัดขึ้นและการกั้นเงินสำรองของสถาบันการเงิน.” รายงานประจำปี 255, 10 มิถุนายน 2559.
- ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย. (2553). **ประวัติธนาคาร**. เข้าถึงเมื่อ 1 พฤษภาคม. เข้าถึงได้จาก http://www.ibank.co.th/2010/th/about/about_detail.aspx?ID=1.

- ธีรศักดิ์ สุวรรณยศ. (2559). **Islamic Banking and Finance**. เข้าถึงเมื่อ 12 พฤษภาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.ibank.co.th/2010/FileUpload/Shariah/annual/FileTh1.pdf>.
- นโยบายการให้สินเชื่อ**. (2559). เข้าถึงเมื่อ 1 พฤษภาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.novabizz.net/credit-4.html>.
- ปิ่นเพชร อยู่สุข. (2550). “ประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อและผลการดำเนินงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรชัย เพชรทองคำ. (2550). “บทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาด้านศาสนา(ชะรีอะฮ์) กรณีศึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.2558.” (2558). **ราชกิจจานุเบกษา** เล่ม 132, ตอนที่ 16 ก (16 มีนาคม): 1-15.
- ภัสราภา ตั้งกาญจนภาสน์. (2552). “การประเมินประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มุหัมมัด อิบรอฮีม อัต-ตุยญีรีย. (2559). **อรั ริบา - ดอกเบี้ย**. เข้าถึงเมื่อ 16 กุมภาพันธ์. เข้าถึงได้จาก <http://www.islammore.com/view/867>.
- มุฮัมมัด บินต่วน. (2554). **เศรษฐศาสตร์อิสลาม**. เข้าถึงเมื่อ 13 เมษายน เข้าถึงได้จาก <http://muslimchiangmai.net/index.php?topic=3969.0>.
- วรนุช ทรัพย์สมpong. (2549). “การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วรารุติ ปราชนุกุล. (2551). “สินเชื่อต่อคุณภาพของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิกิพีเดีย สารานุกรม. (2558). **การจัดการ**. เข้าถึงเมื่อ 3 มกราคม. เข้าถึงได้จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/การจัดการ>
- ศุภรักษ์ ไชยวงศ์. (2552). “วิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมยศ นาวีการ. (2549). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2545). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อิสเรศ มะหะหมัด. **การเงินอิสลามคืออะไร**. เข้าถึงเมื่อ 13 เมษายน. เข้าถึงได้จาก
<https://islamicfinancethai.com/>.

อุษณา ภัทรมนตรี. (2545). **การตรวจสอบและควบคุมภายใน**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.







แบบสัมภาษณ์

การดำเนินตามมาตรฐานการให้สินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย สาขานครปฐม

ประเด็นคำถามแบบสัมภาษณ์ ผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านการตลาดธนาคารอิสลาม
แห่งประเทศไทย สาขานครปฐม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ
 - เพศ
 - อายุ
 - การศึกษา
2. รูปแบบการจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม
 - 2.1 นโยบายการให้สินเชื่อ
 - 2.1.1 การปฏิบัติตามนโยบายการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลังและคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.)
 - 2.1.2 ฐานะเงินกองทุน
 - 2.1.3 การคำนึงถึงสถานะเศรษฐกิจและการเมือง
 - 2.1.4 การให้ความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคคลากรในองค์กร
 - 2.1.5 การมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการด้านท้องถิ่นและฐานะการแข่งขัน
 - 2.1.6 ความสามารถและความชำนาญของพนักงาน
 - 2.2 การวางแผนดำเนินการสินเชื่อตามเป้าหมาย
 - 2.3 การพิจารณาสินเชื่อ
 - 2.3.1 การพิจารณาวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ
 - 2.3.1.1 สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค
 - 2.3.1.2 สินเชื่อเพื่อธุรกิจ
 - 2.3.2 การจำแนกข้อมูล
 - 2.3.3 ความสมบูรณ์ของข้อมูล
 - 2.3.4 ความทันสมัย
 - 2.3.5 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาข้อมูล
 - 2.3.6 อำนาจอนุมัติสินเชื่อ

- 2.3.7 การชี้แจงเหตุผลการไม่อนุมัติสินเชื่อ
- 2.3.8 การควบคุมสินเชื่อ
- 2.3.9 การสอบทานสินเชื่อ
- 2.3.10 การติดตามทวงถาม
- 2.3.11 การจัดชั้นสินทรัพย์
- 2.4 การผ่อนปรนการชำระหนี้
 - 2.4.1 เงื่อนไขการผ่อนปรนการชำระหนี้
 - 2.4.2 ขั้นตอนการขอผ่อนปรนการชำระหนี้
- 3. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม
 - 3.1 ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
 - 3.2 ประเภทการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
 - 3.2.1 ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไป
 - 3.2.2 ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา
 - 3.3 การติดตามเร่งรัดหนี้
 - 3.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการจัดทำเอกสาร
 - 3.5 ขั้นตอนการติดตามผลหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ประเด็นคำถามแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สินเชื่อ

1. ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ
 - เพศ
 - อายุ
 - การศึกษา
2. รูปแบบการจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม
 - 2.1 นโยบายการให้สินเชื่อ
 - 2.1.1 การปฏิบัติตามนโยบายการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลังและคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.)
 - 2.1.2 ฐานะเงินกองทุน
 - 2.1.3 การคำนึงถึงสถานะเศรษฐกิจและการเมือง
 - 2.1.4 การให้ความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคคลากรในองค์กร
 - 2.1.5 การมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการด้านท้องถิ่นและฐานะการแข่งขัน
 - 2.1.6 ความสามารถและความชำนาญของพนักงาน

- 2.2 การวางแผนดำเนินการสินเชื่อตามเป้าหมาย
 - 2.3 การพิจารณาสินเชื่อ
 - 2.3.1 การพิจารณาวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ
 - 2.3.1.1 สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค
 - 2.3.1.2 สินเชื่อเพื่อธุรกิจ
 - 2.3.2 การจำแนกข้อมูล
 - 2.3.3 ความสมบูรณ์ของข้อมูล
 - 2.3.4 ความทันสมัย
 - 2.3.5 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาข้อมูล
 - 2.3.6 อำนาจอนุมัติสินเชื่อ
 - 2.3.7 การชี้แจงเหตุผลการไม่อนุมัติสินเชื่อ
 - 2.3.8 การควบคุมสินเชื่อ
 - 2.3.9 การสอบทานสินเชื่อ
 - 2.3.10 การติดตามทวงถาม
 - 2.3.11 การจัดชั้นสินทรัพย์
 - 2.4 การผ่อนปรนการชำระหนี้
 - 2.4.1 เงื่อนไขการผ่อนปรนการชำระหนี้
 - 2.4.2 ขั้นตอนการขอผ่อนปรนการชำระหนี้
3. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม
- 3.1 ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
 - 3.2 ประเภทการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
 - 3.2.1 ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไป
 - 3.2.2 ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา
 - 3.3 การติดตามเร่งรัดหนี้
 - 3.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการจัดทำเอกสาร
 - 3.5 ขั้นตอนการติดตามผลหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ประเด็นคำถามแบบสัมภาษณ์ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า
 - เพศ
 - อายุ
 - การศึกษา
2. รูปแบบการจัดการสินเชื่อของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม
 - 2.1 การพิจารณาสินเชื่อ
 - 2.1.1 การพิจารณาวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ
 - 2.1.1.1 สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค
 - 2.1.1.2 สินเชื่อเพื่อธุรกิจ
 - 2.1.2 การจำแนกข้อมูล
 - 2.1.3 ความสมบูรณ์ของข้อมูล
 - 2.1.4 ความทันสมัย
 - 2.1.5 การชี้แจงเหตุการณ์ไม่อนุมัติสินเชื่อ
 - 2.1.6 การสอบทานสินเชื่อ
 - 2.1.7 การติดตามทวงถาม
 - 2.4 การผ่อนปรนการชำระหนี้
 - 2.4.1 เงื่อนไขการผ่อนปรนการชำระหนี้
 - 2.4.2 ขั้นตอนการขอผ่อนปรนการชำระหนี้
3. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานครปฐม
 - 3.1 การติดตามเร่งรัดหนี้
 - 3.2 ขั้นตอนการติดตามผลหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาววีณา อายุเคน
ที่อยู่ 198 ถนน 25 มกราคม ต.พระปฐมเจดีย์ อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2553 สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
พ.ศ. 2557 ศึกษาต่อระดับปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการประกอบการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ.2555 – ปัจจุบัน พนักงานบริการลูกค้า ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
สาขานครปฐม

