

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การนำระบบ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในงานบริการด้านสินเชื่อ
ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายธงชัย สุวรรณวลัยกร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.อมรา โกไศยกานนท์	ประธานกรรมการ
รศ.นภาพร ณ เชียงใหม่	กรรมการ
อาจารย์ชนินทร์ สิงห์รุ่งเรือง	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาการนำระบบมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 9002 (International Organization for Standardization : ISO 9002) มาประยุกต์ใช้ในงานบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลที่ได้รับจากการนำระบบ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในงานบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร วิธีการศึกษาเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์พนักงานสินเชื่อของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ เอกสาร สิ่งตีพิมพ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข่าวสารหรือการค้นคว้าต่าง ๆ ที่เผยแพร่ตามระบบ Internet เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามรูปแบบเดิมกับการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ตามมาตรฐาน ISO 9002

ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านคุณภาพสินเชื่อ ภายหลังจากประยุกต์ระบบ ISO 9002 มาปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้คุณภาพสินเชื่อดีขึ้น คิดเป็นสัดส่วนของหนี้ที่มีปัญหาต่อสินเชื่อรวมเท่ากับ 46.2 % จากเดิมอยู่ในสัดส่วน 56.9 % ซึ่งหนี้ที่มีปัญหา โดยเฉพาะหนี้สงสัยจะสูญได้ลดลงอย่างมากและอย่างต่อเนื่อง 2) ด้านการบริหารงานด้านสินเชื่อ ผู้บริหารจะต้องกำหนดความสำเร็จของสินเชื่อเป็นตัวเลขที่วัดได้ 3) ด้านการตลาดสินเชื่อ จะต้องมีกำหนดกิจกรรมทางการตลาดที่ชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้ 4) ด้านการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ใช้การอนุมัติในรูปแบบของคณะกรรมการสินเชื่อ ซึ่งจะเพิ่มความรวดเร็วและรอบคอบมากขึ้น เน้นการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น 5) ด้านการบริหารข้อมูลสินเชื่อและการควบคุมภายใน ผู้บริหารต้องควบคุมและเน้นให้

พนักงานปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติของธนาคารโดยเคร่งครัด 6) ด้านการแก้ไขสินเชื่อที่มีปัญหาต้องมีการกำหนดวิธีการในการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนและมีการปรับปรุงอยู่เสมอ 7) ด้านการพัฒนาทีมงาน เน้นให้การทำงานมีลักษณะของความร่วมมือเป็นทีมเพิ่มมากขึ้น 8) ด้านความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 พนักงานทุกคนให้การยอมรับการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ โดยเล็งเห็นว่าจะทำให้คุณภาพของสินเชื่อจะดียิ่งขึ้น และจะมีวิธีการทำงานที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน

จากการศึกษาพบปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ 4 ประการ คือ

- 1) ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน
- 2) การไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากเห็นว่าเป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่ตนเอง
- 3) ปัญหาเรื่องการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
- 4) การสิ้นเปลืองกระดาษ ซึ่งตามมาตรฐาน ISO 9002 จะต้องมีการบันทึกการทำงานในทุกขั้นตอนเป็นลายลักษณ์อักษรเสมอ

นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่า คุณภาพของสินเชื่อที่ดีขึ้นมิได้เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9002 แต่เพียงอย่างเดียว ยังมีอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยลดปริมาณหนี้มีปัญหาลงได้ นั่นก็คือการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งสามารถช่วยลดปริมาณหนี้มีปัญหาลงได้เป็นจำนวนมาก

การปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อภายใต้ระบบมาตรฐาน ISO 9002 จะได้รับความสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารจะต้องมีการกำหนดกิจกรรมทั้งด้านการบริหาร การตลาด การพัฒนาพนักงานการบริหารข้อมูลสินเชื่อ และการควบคุมภายในที่ชัดเจน ในส่วนของการบริการนั้น ควรมีการกำหนดกิจกรรมที่ส่งเสริมหรือก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ เช่น การทำบริการเสริม การพัฒนาบุคลิกภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน การพัฒนาขนาดของลูกค้า ตลอดจนการจัดสถานที่ให้บริการให้เหมาะสม และท้ายที่สุดในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะต้องคำนึงถึงว่ามีงานอะไรที่ทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มแก่ลูกค้าได้

Independent Study Title	The Implementation of ISO 9002 in Credit Service of The Siam Commercial Bank Public Company Limited Pratu Chiang Mai Branch.	
Author	Mr.Thongchai Suwanwalaikorn	
M.B.A.	Business Administration	
Examining Committee :	Assistant.Prof.Amara Kosaiyakanont	Chairman
	Associate.Prof.Napaporn Na Chiangmai	Member
	Lecturer Chanin Singrungruang	Member

Abstract

The purpose of this study was to find out the result of the implementation of the quality system (International Organization for Standardization : ISO 9002) in credit service of the Siam Commercial Bank Public Company Pratu Chiang Mai Branch (SCB). The method of this study was to analyze all information gathered from the interviews of the SCB credit section staffs , printed matter , textbook and some information from the Internet , by compared between the former work procedure and the latter under the quality of ISO 9002.

It was found that 1) the quality of credit was better than the former , it was showed that the proportion of trouble debt and total debt decreasing from 56.9 % to 46.2 % especially the doubtful loss was decreased significantly and continually , 2) credit management , top manager had to determined the success of credit which could be measurable , 3) credit marketing had to setting up clearly and could be implemented , 4) credit authorization used the credit committee form which emphasized on the quantitative analysis , 5) credit information management and internal control , top manager had to control staffs to worked under the regulations , 6) the trouble debt solving had to setting up clearly and constantly developed , 7) emphasized on team

work and , 8) all of SCB staffs agreed with the new work procedure which opinionated that ISO 9002 generated better quality.

Moreover , the credit quality not only from the implementation of ISO 9002 but also decreasing trouble debt by the trouble debt restructuring under the direction of the Bank of Thailand.

It was recommended that the success of credit work procedure under the ISO 9002 , top manager had to determined the clarify activities : management , marketing , staff development , information management and internal control. Service should be determined activities which generated quality of work for example : cross-selling , personality development and efficient operations , customer size development and also arranged the suitable office. Finally , the creation had to concerned about value added.