

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญเรื่อง	ช
สารบัญตารางประกอบ	ญ
สารบัญรูปประกอบและสารบัญแผนภูมิ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
ขอบเขตของการศึกษา	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
คำนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 2 แนวคิดการบริหารสินเชื่อ และการบริหารคุณภาพ	8
แนวคิดด้านการบริหารสินเชื่อ	8
หลักเกณฑ์ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	9
การกำกับสินเชื่อให้เป็นไปตามเงื่อนไข และการแก้ไขสินเชื่อที่มีปัญหา	12
กลยุทธ์การแก้ไขหนี้ที่มีปัญหา	14
แนวคิดเรื่องการบริหารคุณภาพ	18
ระบบคุณภาพของการบริการ	26
การประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 กับงานบริการด้านสินเชื่อ	
ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	30
วิสัยทัศน์และนโยบายคุณภาพ	31
กระบวนการทำงานหลัก	33
ระบบคุณภาพและข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9002	37
บทที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และระเบียบวิธีศึกษา	40
งานวิจัยด้านสินเชื่อ	40
งานวิจัยด้านระบบมาตรฐาน ISO	46
ระเบียบวิธีศึกษา	48

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การรายงานผลการศึกษา	49
บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา	50
ด้านคุณภาพสินค้า	50
ด้านการบริหาร	54
ด้านกระบวนการทำงาน	60
ด้านความคิดเห็นต่อการนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	63
ด้านปัญหาและอุปสรรค	63
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	66
สรุปผลการศึกษา	66
ข้อค้นพบ	70
อภิปรายผลการศึกษา	71
ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก แนวคำถามในการสัมภาษณ์	79
ภาคผนวก ข ประกาศนาคารแห่งประเทศไทย ที่ ธปท.ง.(ว) 1387/2541	82
ประกาศนาคารแห่งประเทศไทย ที่ ธปท.ง.(ว) 1837/2541	92
ประกาศนาคารแห่งประเทศไทย ที่ ธปท.ง.(ว) 1236/2541	107
ตัวอย่างตาราง Balance Sheet	114
ประวัติผู้ทำการศึกษา	119

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. ดอกเบี้ยค้างรับของธนาคารพาณิชย์ไทย ณ 31 ธันวาคม 2540/2541	2
2. สรุปปริมาณสินทรัพย์จัดชั้น ณ 31 ธันวาคม 2542	5
3. ข้อกำหนดของมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000	25
4. สรุปปริมาณสินทรัพย์จัดชั้น ณ ไตรมาสที่ 1 ปี 2542	50
5. สรุปปริมาณสินทรัพย์จัดชั้น ณ ไตรมาสที่ 2 ปี 2542	51
6. สรุปปริมาณสินทรัพย์จัดชั้น ณ ไตรมาสที่ 3 ปี 2542	52
7. สรุปเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน 3 ไตรมาสของปี 2542	53
8. แสดงการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานรูปแบบเดิมและการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่	61

สารบัญรูปและแผนภูมิ

รูปที่	หน้า
1. วงแห่งคุณภาพ	28
2. วงจรวิสัยทัศน์และนโยบายคุณภาพ	32
3. กระบวนการด้านสินเชื่อทั่วไป	34
4. กระบวนการด้านสินเชื่อบุคคล	35
5. กระบวนการทั่วไป	36
6. การควบคุม ติดตาม และประเมินผล	56
7. แสดงการปฏิบัติงานตามระบบเดิม	57
8. แสดงการปฏิบัติงานตามรูปแบบใหม่	58
แผนภูมิที่	
1. แสดงการเคลื่อนไหวของปริมาณหนี้มีปัญหา ตั้งแต่ไตรมาสที่ 4 ปี 2541 ถึงไตรมาสที่ 3 ของปี 2542	53