

บทที่ 3

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และระเบียบวิธีศึกษา

งานวิจัยด้านสินเชื่อ

การทบทวนค้นคว้าผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางด้านการบริหารงานด้านสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ มีดังนี้

ลาวัลย์ พงษ์วุฒิธรรม และ กุณฑล นาคพรหม (2519) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ในการให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์มักจะมีปัญหา 3 ประเด็น คือ

1. ปัญหาทางด้านผู้กู้ ผู้กู้จะถูกธนาคารปฏิเสธการให้กู้จากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งดังนี้

1.1 ฐานะทางด้านสินเชื่อของผู้กู้ไม่ดี

1.2 วัตถุประสงค์ของการขอกู้ไม่ตรงกับนโยบายธนาคาร

1.3 ติดข้อห้ามหรือกฎระเบียบของธนาคาร

1.2 ความสามารถในการหากำไรมีน้อย

2. ปัญหาด้านผู้ให้กู้

2.1 ปัญหาก่อนการอนุมัติวงเงินกู้ การวิเคราะห์สินเชื่อของผู้ขอกู้จะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่รวบรวมว่ามีมากน้อย เป็นจริงเพียงใด ถ้าการวิเคราะห์ผิดพลาดอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารได้ ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การที่ธนาคารขาดพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ

2.2 ปัญหาภายหลังการอนุมัติวงเงินกู้แล้ว ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามที่ได้ตกลงไว้กับธนาคาร ธนาคารควรส่งพนักงานออกไปตรวจสอบว่าผู้กุนำเงินกู้ที่ได้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์หรือไม่ ต้องมีการติดตามทวงถามลูกหนี้ ถ้ายังไม่ได้ผลธนาคารจะส่งเรื่องไปให้ทางประนอมหนี้ เพื่อติดตามทวงถามต่อไป ถ้าลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้จริง ก็จะต้องทำการฟ้องร้องดำเนินคดีตามกระบวนการต่อไป

3. ปัญหาด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ส่งผลกระทบต่อการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ มี 2 ปัจจัย คือ

3.1 ปัจจัยภายนอก เช่น ความผันผวนของระบบการเงินของโลก

3.2 ปัจจัยภายในประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ การลงทุนชบเซา เป็นต้น

กาญจนา แจ่งจืด และ จิรศักดิ์ ตันสถิตย์ (2522) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ระบบงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ พอลจะสรุปผลการศึกษาได้ว่า ระบบงานด้านสินเชื่อของสาขา อันได้แก่ งานด้านการวิเคราะห์ การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ส่วนประกอบสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานของสาขาเหล่านี้ก็คือ การจัดรูปองค์กรด้านสินเชื่อ โดยมีจุดประสงค์ที่จะให้เกิดการปฏิบัติงานที่สอดคล้องต้องกันตามระบบ โดยกำหนดให้หน่วยงานด้านการอำนวยสินเชื่อ แยกออกจากหน่วยงานด้านพิธีการสินเชื่อ

นอกจากนี้ในการศึกษาเรื่องนี้ยังวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพของระบบงาน ที่มีการกระจายอำนาจโดยจัดรูปองค์กรในลักษณะแยกหน่วยงานด้านอำนวยสินเชื่อและพิธีการสินเชื่อว่า จะเกิดประสิทธิภาพทางด้านใดอย่างไรบ้าง ทั้งนี้การวิเคราะห์ดังกล่าวจะกระทำภายใต้ภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจปกติปราศจากปัจจัยอื่น ๆ ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางนโยบายสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2526) ได้เสนอแนวคิดสำหรับลูกหนี้ที่มีหนี้สินมากหรือไม่มีความสามารถชำระหนี้ตามสัญญาได้ว่า สิ่งทีลูกหนี้ควรกระทำ คือ

1. ติดต่อธนาคารที่ให้สินเชื่อ เพื่อตกลงผ่อนระยะเวลาการชำระหนี้ให้ยาวออกไป คือถ้าต้องจ่ายเป็นงวด ๆ ในระยะติดต่อกัน ก็ขอชำระเป็นจำนวนน้อยถึงแม้จะถูกคิดดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น
2. รวบรวมหนี้สินทั้งหมดแล้วโอนไปยังธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นที่มีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ยาวกว่า หรือให้วงเงินสินเชื่อที่สูงกว่า ถึงแม้ต้องจ่ายดอกเบี้ยเพิ่มก็ตาม
3. ขอคำแนะนำจากธนาคารเกี่ยวกับเครดิตที่มีระยะเวลาการชำระหนี้ยาว เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยที่ต้องจ่าย หรืออัตราดอกเบี้ยที่จะต้องถูกปรับเมื่อค้างชำระหนี้
4. หากถูกธนาคารดำเนินคดีในชั้นศาล ให้ตกลงทำสัญญาประนีประนอมยอมความกับธนาคาร โดยขอกำหนดผ่อนชำระเป็นรายเดือนให้ยาวที่สุดเท่าที่จะทำได้
5. พยายามหลีกเลี่ยงมิให้ธนาคารดำเนินคดีจนถึงขั้นถูกฟ้องล้มละลาย เพราะหากเป็นเช่นนั้นจะทำให้ไม่สามารถขอเครดิตกับธนาคารหรือสถาบันการเงินได้

สุรัตน์ ศรีสุวรรณผลไท (2527) ได้สรุปสาเหตุที่ลูกค้าผิดสัญญาในการชำระหนี้ เกิดจากสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 ลูกหนี้ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ตามสัญญา ซึ่งลูกหนี้กลุ่มนี้มักจะมีลักษณะ ดังนี้

-เป็นลูกค้าที่ดี ไม่เคยผิดสัญญามาก่อน แต่มีเหตุการณ์บางอย่างทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ เช่น อุบัติเหตุ ไฟไหม้ ตกงาน เป็นต้น

-ลูกหนี้ผิดนัดไม่ชำระหนี้เพราะไม่รู้จักประมาณตน ไม่มีการวางแผนในการใช้จ่าย ใช้จ่ายเงินฟุ่มเฟือย

-ลูกหนี้ไม่มีความสามารถในการจัดการธุรกิจ เช่น มีปัญหาปริมาณสต็อกสินค้ามีมากเกินไป ไม่สามารถเก็บหนี้จากลูกหนี้ได้ กิจกรรมประสบภาวะขาดทุน

-ลูกหนี้มีหนี้สินล้นพ้นตัว เป็นบุคคลล้มละลาย

ประการที่ 2 ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้แต่ไม่ชำระ เนื่องจาก

-ลูกหนี้เข้าใจผิดเกี่ยวกับเงื่อนไขในการชำระหนี้

-ลูกหนี้ไม่ทราบว่ามีสินทรัพย์กำหนดชำระ

-ลูกหนี้ไม่ชำระหนี้โดยเห็นว่าหนี้สินมีปริมาณน้อย จะรอให้หนี้สินมีปริมาณมากเสียก่อนจึงจะชำระ

-ลูกหนี้ไม่ชำระตามกำหนด เนื่องจากเล็งเห็นประโยชน์จากการนำเงินที่จะชำระไปใช้ด้านที่จำเป็นก่อน

วิจิต ฉัตรียกุล(2529) ได้ศึกษาเรื่องการตรวจสอบการบริหารสินเชื่อภายในประเทศของธนาคารพาณิชย์ ผลการศึกษาพบว่า การตรวจสอบการบริหารสินเชื่อประกอบด้วย

1. การตรวจสอบการวางแผนด้านสินเชื่อ เพื่อประเมินการวางแผนสินเชื่อทุกชั้นตอน ตรวจสอบแผนงานว่ามีความสอดคล้องกับนโยบายสินเชื่อที่ธนาคารกำหนด และต้องมีความเป็นไปได้เพื่อนำไปปฏิบัติ

2. การตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาการปฏิบัติงานทุกชั้นตอน และการปฏิบัติด้านสินเชื่อ เมื่อใช้คอมพิวเตอร์ปฏิบัติรวมทั้งระบบการควบคุมภายในว่าเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติที่ธนาคารกำหนดหรือไม่

3. การตรวจสอบการประเมินผลคุณภาพสินเชื่อ เพื่อสอบถามการจัดชั้นสินเชื่อว่าถูกต้องหรือไม่

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2530) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของหนี้ค้างชำระ พอสรุปได้ดังนี้

1. เกิดจากมีเหตุผิดปกติในส่วนตัวของลูกค้า เช่น การตาย ย้ายที่อยู่ พุพพลภาพ วิกจริต ป่วยเรื้อรัง ต้องโทษ เป็นต้น
2. ใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์
3. การผลิตได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติ
4. มีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินในครอบครัว
5. ราคาผลผลิตตกต่ำ
6. มีหนี้สินกับบุคคลภายนอก
7. มีเจตนาบิดพลิ้ว
8. ถูกบุคคลภายนอกดำเนินคดี

นเรศวร สุภณศิลป์ (2539) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อหนี้จัดชั้นของธนาคารพาณิชย์หนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกหนี้ขาดประสิทธิภาพและมีความรู้ในการบริหารธุรกิจที่กู้ยืมไปลงทุนไม่ดี พอ ดังนั้นจึงมีผลกระทบต่อรายได้ตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอแก่การชำระหนี้คืนได้ นอกจากนี้ลูกหนี้ยังปิดบังข้อมูลที่แท้จริงต่อธนาคาร ทำให้เมื่อเกิดปัญหาต่อธุรกิจนั้น ๆ แล้วธนาคารไม่สามารถติดตามช่วยเหลือปัญหาให้ได้ ประกอบกับลูกหนี้มีหนี้ภายนอกในระบบธนาคารที่เสียดอกเบี้ยในอัตราสูงและมุ่งชำระหนี้เหล่านั้นก่อน จึงเป็นผลกระทบต่อวงจรมนเวียนของเงินในระบบธนาคาร และทำให้ธุรกิจยิ่งขาดสภาพคล่องมากขึ้น

สุรพล ไหลมี (2539) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดดอกเบี้ยค้างรับแบ่งออกเป็น

1. ปัจจัยภายนอก พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกหนี้ คือ ภาวะเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงนโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาล การเกิดภัยธรรมชาติ
2. ปัจจัยภายใน ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดดอกเบี้ยค้างรับของลูกค้า คือ อัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้น เงื่อนไขการชำระหนี้ คุณสมบัติของพนักงานสินเชื่อ ความรับผิดชอบของพนักงานสินเชื่อที่มีต่อลูกหนี้
3. ปัจจัยด้านตัวลูกค้า คือ การใช้เงินผิดวัตถุประสงค์ การทุจริต การใช้จ่ายเงินฟุ่มเฟือย การค้างเกินตัว การได้รับอุบัติเหตุ การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร

จรรยาวัตนั ตระการศึรึนหนั (2541) ได้ศึษาบ้จ้ยัที่ท้เก้ตบ้ญห้การช้ระหน้ของ หนาการพาณึช้ ในจ้หว้ตเช้ยงใหม่ และสรุบ้ข้อเสนอแนะแนวท้างในการแก้บ้ญห้และบ้องกััน มึให้เก้ตการค้างช้ระของลुकหน้ไว้ 4 แนวท้าง ด้งน้

1. การพึจารณาอนุมัตึลึนเช้ตต้องพึจารณาคุณสมบ้ตึของลुकหน้ และพถึตึกรรรมของลुकหน้ เป็นล้่าด้บแรก
2. ความสม้ารถในการส่งผลตอแทนหรือแผนการช้ระหน้ เป็นบ้จ้ยัที่สองที่ตต้อง พึจารณาในการให้ลึนเช้
3. ความสม้ารถส่งเง้กั โดยวึเคราะห์จากความล้ัมพัันระหว้างจ้นวนเง้น แผนการช้ระ หน้เง้กั แหล่งที่มาของรายได้ และการก้าหนดระยัะเวลาของการช้ระหน้
4. ความสม้ารถแทนการเล้ยงกัย หรือความสม้ารถที่จะยึนห้ยัดอยุ่ได้ แม้กึจการจะตต้อง ประสบกับภาวะรายได้ตตกต่ำ

เสกศักตึ จ้าเร้ญวงศั (2542) ได้กล้่าวไว้ใน การบ้รบ้ค้องสร้างท้างการเง้น : (Financial Restructuring) : เหตุผลและวึธึการท้างการเง้นว่า ภาวะที่ค้องสร้างท้างการเง้นของธุรกิจมึความ ไม่พอเหมาะมึสองสภาวะ คึอ

1. การมึหน้มากเก้ินไป (Over leverage) ซึ่งนอกจากจะท้าให้ด้ันทุนของหน้ลึนสูงเก้ินไป ย้งเป็นผลให้เก้ตบ้ญห้สภาพคลอ้งอึกด้วย อาจแก้บ้ญห้สภาพคลอ้ง โดยการบ้รบ้ค้องสร้างท้าง การเง้น ซึ่งสามารถท้าได้โดย การเจรจ้ตอรองกับเจ้าหน้ การขายลึนทร้พัเพื่อช้ระหน้ หรือการ เปล้ยหน้ลึนเป็นทุน
2. การมึหน้ลึนน้อยเก้ินไป (Under leverage) ซึ่งบ้ญห้ของธุรกิจที่มึหน้ลึนน้อยเก้ินไป ได้ แก่
 - 2.1 ดอกเบ้ยจ้าย ซึ่งเป็นค่าใช้จ้ายที่เก้ตจากการใช้หน้ลึนเป็นแหล่งเง้นทุนของธุรกิจ เป็นค่า ใช้จ้ายก่อนห้กภาช้ การใช้หน้ลึนน้อยท้าให้ประห้ยัดภาช้ได้น้อย
 - 2.2 การที่ธุรกิจมึหน้ลึนจะท้าให้ผู้จ้ัดการตต้องท้างานอย้งหนัก เพื่อให้ธุรกิจสามารถท้าก้าไร มาช้ระหน้ลึน
 - 2.3 การที่ธุรกิจมึหน้ลึนน้อยเก้ินไป อาจจะตตกเป็นเป้าในการเข้ายึตค้องโดยธุรกิจอึน ด้งน้การบ้รบ้ค้องสร้างท้างการเง้น เพื่อให้มึหน้ลึนมากซึ่ในระยัะที่เหมาะสมอาจท้าได้ โดย

-ธุรกิจตต้องพึจารณาลงทุนในค้องการที่ตโดยใช้หน้ลึนเป็นแหล่งเง้นทุน หากมึค้องการที่ ต้ให้ลงทุน ควรจ้ายเง้นบ้ันผลให้แก้ผู้ถ้อห้ันเพื่อลดก้าไรสะสม หรือใช้เง้นสดช้อห้ันกลับค้ินมา ซึ่งการ

กระทำได้จะทำให้สัดส่วนของทุนลดลง ส่วนหนี้สินเพิ่มขึ้น จนกระทั่งธุรกิจได้โครงสร้างทางการเงินที่เหมาะสม

-ธุรกิจที่ตกเป็นเป้าหมายของการยึดครอง ต้องปรับโครงสร้างทางการเงิน โดยการแปลงทุนเป็นหนี้สิน (Debt for Equity Swap) หรือกู้ยืมเพื่อซื้อหุ้นกลับคืนมา (Share Repurchase)

แนวคิดเรื่องโครงการช่วยเหลือด้านเงินกองทุน ตามแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงินของกระทรวงการคลัง (2541)

1. เงินกองทุนชั้นที่ 1 (TIER 1) เป็นการเพิ่มเงินกองทุนชั้นที่ 1 ให้แก่ธนาคารพาณิชย์ในรูปแบบของการถือหุ้นบุริมสิทธิ ภายใต้เงื่อนไขว่าธนาคารพาณิชย์ที่เข้าร่วมโครงการจะต้องกันเงินสำรองตามปี 2543 ของธนาคารแห่งประเทศไทยครบถ้วน 100 %
2. เงินกองทุนชั้นที่ 2 (TIER 2) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการระดมหนี้ในภาคธุรกิจ โดยรัฐบาลช่วยสนับสนุนเงินกองทุนชั้นที่ 2 ให้ธนาคารพาณิชย์ โดยการออกพันธบัตรรัฐบาลที่มีระยะเวลาการไถ่ถอน 10 ปี ไม่สามารถเปลี่ยนมือได้ เพื่อแลกเปลี่ยนกับหุ้นกู้ด้อยสิทธิของธนาคารพาณิชย์

งานวิจัยด้านระบบมาตรฐาน ISO

การทบทวนค้นคว้าผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางด้านระบบมาตรฐาน ISO มีดังนี้

กิตติ งามสกุลรุ่งโรจน์ (2538) ศึกษาพบว่าการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ให้สำเร็จผู้จัดทำต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญหลายอย่าง เช่น การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร การคัดเลือกทีมงานที่จะมาจัดทำระบบ ความร่วมมือของทีมงานทุกคน การโน้มน้าวพนักงานให้ร่วมมือในการนำระบบใหม่มาใช้ และการเรียนรู้เทคนิคการตรวจสอบของหน่วยงานให้บริการรับรองระบบ นอกจากนี้ยังพบว่าการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 สามารถใช้ได้กับทุกอุตสาหกรรม และถ้ามีการศึกษาผลกระทบที่องค์กรได้รับในเชิงปริมาณ เช่น ยอดขาย ประสิทธิภาพการผลิตหรือบริการ ร่วมกับความคิดเห็นของพนักงานเมื่อนำระบบมาใช้ จะทำให้ผลกระทบที่องค์กรได้รับชัดเจนยิ่งขึ้น

กุลวดี ตริครุฑพันธ์ (2541) ศึกษาพบว่าการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 จะต้องมี การวางแผนเตรียมการที่ดีทั้งระบบ คัดเลือกรูปแบบมาตรฐาน ISO ให้เหมาะสมกับธุรกิจ มีการ กำหนดนโยบายด้านคุณภาพที่ชัดเจน โดยจัดทำออกมาในรูปแบบของเอกสารคุณภาพ คือ คู่มือ คุณภาพ (Quality Manual) แนวทางการปฏิบัติด้านคุณภาพ (Quality Procedure) และแผนคุณ ภาพโครงการและวิธีการทำงาน (Project Quality Plan) โดยกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพที่เขียนไว้ในเอกสารคุณภาพมาปฏิบัติงานจริง โดยมีการตรวจสอบภายใน เพื่อติดตาม และเสนอขอประกาศนียบัตรรับรองจากหน่วยงานที่ 3 (Third Party) ซึ่งเป็นหน่วย งานที่ให้การรับรอง (Certified Bodies) นอกจากนี้ยังพบว่าความร่วมมือจากพนักงาน และการ สนับสนุนอย่างต่อเนื่องจากผู้บริหารระดับสูงในองค์กร มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการจัดทำ ระบบคุณภาพ อุปสรรคในการดำเนินงานที่พบได้เกิดจากการไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ปฏิบัติ งาน การไม่นำเอาวิธีการทำงานในเอกสารคุณภาพไปปฏิบัติและการต่อต้านระบบ รวมไปถึงความ ด้อยประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้า ตลอดจนการตีความ ข้อกำหนด ISO และรูปแบบการทำงานที่ไม่เหมาะสม

Hendrikus Soewono (1998) ได้กล่าวถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ISO 9001 และ CMM ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ด้านการจัดการคุณภาพว่า ความแตกต่างของระบบคุณภาพสร้างความสับสนกับนักธุรกิจที่ต้องการที่จะใช้รูปแบบระบบคุณภาพมากกว่า 1 รูปแบบ นักธุรกิจมีความเชื่อมั่นว่าระบบการบริหารคุณภาพจะเป็นหนทางที่ทำให้ธุรกิจอยู่รอดในระยะยาว แต่ระบบการบริหารมีต้นทุนสูงและใช้เวลานาน แต่มีอีกหนทางหนึ่งที่จะช่วยลดต้นทุนและระยะเวลาได้ก็คือ การทำความเข้าใจในรูปแบบการตรวจประเมินแบบคาบเกี่ยว ซึ่งในงานวิจัยนี้จะเปรียบเทียบระหว่างระบบบริหารคุณภาพ 2 แบบคือ ISO 9000 และ SEI CMM ในรูปแบบการตรวจประเมินซึ่งหาจุดคาบเกี่ยวและจุดที่แตกต่างกันของรูปแบบบริหารคุณภาพทั้ง 2 แบบ

Pha Tran (1998) ได้ศึกษาถึงเส้นทางถึงการได้รับการรับรองของระบบคุณภาพ ISO 9002 ว่าเป็นการให้ความมั่นใจว่ามีการควบคุมระบบคุณภาพขององค์กรอย่างเหมาะสม ซึ่งมีปัจจัยหลายปัจจัยได้แก่ ความร่วมมือของพนักงาน ฝ่ายบริหารที่มีปณิธานที่จะพัฒนาคุณภาพและความตั้งใจในการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น การให้การฝึกอบรมที่จำเป็นแก่พนักงาน ซึ่งการได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9002 นั้นจะทำให้องค์กรลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของการตรวจสอบของลูกค้า การตรวจประเมินภายใน และการตรวจเยี่ยมของผู้ตรวจประเมิน เป็นการช่วยรักษาระบบคุณภาพขององค์กร

Ronald Lee Beach (1999) กล่าวถึงผลกระทบจากระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ต่อผู้ส่งมอบอุปกรณ์อากาศยาน โดยจุดประสงค์ของการศึกษาเป็นการประเมิน ISO 9000 ในอุตสาหกรรมอากาศยาน และมีผลกับผู้รับจ้างผลิตชิ้นส่วนของโบอิง ความเห็นจากการสำรวจบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 นั้นมีต้นทุนที่ต่ำกว่าเดิม เป็นผลให้มีการตกลงใช้มาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งมีแนวโน้มเป็นมาตรฐานสากล โดยที่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 มีแนวโน้มที่จะแทนที่ระบบคุณภาพอื่น ๆ โดยลูกค้าผู้รับบริการทั้งหมดก็ต้องการคุณภาพและมาตรฐานเดียวกัน

Stanislav Karapetrovic (1999) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพในมหาวิทยาลัยว่า เริ่มจากการประกันคุณภาพในอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่า ได้คุณภาพที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งการศึกษาในมหาวิทยาลัยก็ไม่มีข้อยกเว้น โดยที่องค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐบาล สังคม อุตสาหกรรมต่างก็ต้องการที่จะมั่นใจได้ว่าได้รับนักศึกษาที่มีคุณภาพจากมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพเข้าไปร่วมงาน

ระเบียบวิธีศึกษา

ในการค้นคว้าอิสระนี้เป็นการศึกษาโดยรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงานของทีมนิสิตชั้น
 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ โดยการสัมภาษณ์ พนักงานระดับต่าง ๆ
 ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ได้แก่ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานสินเชื่อ โดยใช้การสัมภาษณ์
 แบบเจาะลึก ผู้ศึกษาใช้คำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้มีโอกาสในการแสดง
 ความคิดเห็นอย่างเต็มที่ โดยในการสัมภาษณ์จะใช้คู่มือในการปฏิบัติงานตามระบบ ISO 9002 และ
 เปรียบวิธีปฏิบัติงานใหม่เปรียบเทียบกับการปฏิบัติงานแบบเดิม และนำข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จาก
 การสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งได้รวบรวมจากเอกสาร สิ่งตีพิมพ์ งานวิจัยที่
 เกี่ยวข้อง ตลอดจนข่าวสารหรือการค้นคว้าต่าง ๆ ที่เผยแพร่ผ่านระบบ Internet ที่เกี่ยวกับการ
 บริหารงานด้านสินเชื่อและการบริหารคุณภาพตามระบบมาตรฐาน ISO 9002 ผู้ศึกษาได้นำมา
 เรียบเรียงเป็นรายงานเพื่อสรุปถึงปัญหาและข้อจำกัด รวมทั้งกระบวนการในการนำระบบมาตรฐาน
 ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านงานบริการด้านสินเชื่อ พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไข
 ปัญหาที่เกิดขึ้น

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ที่ใช้ในการศึกษา เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์พนักงานที่ปฏิบัติงานด้าน
 สินเชื่อของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ ในระดับต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

-ผู้จัดการสาขา	1	คน
-ผู้ช่วยผู้จัดการ	2	คน
-พนักงานสินเชื่อ	3	คน
-พนักงานปฏิบัติการ	1	คน

ข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมจากเอกสาร วารสาร สิ่งตีพิมพ์ของธนาคาร และการค้นคว้างาน
 วิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านระบบ Internet และ Intranet ของธนาคาร ที่เกี่ยวข้อง
 ทางงานบริการด้านสินเชื่อและระบบมาตรฐาน ISO 9002 อาทิ เอกสารข้อกำหนด ISO 9002 ของ
 ทั้งสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม (สมอ.) และขององค์การมาตรฐานนานาชาติ (ISO) รวมไปถึง
 เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

การรายงานผลการศึกษา

การรายงานผลการศึกษาเรื่อง การนำระบบ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในงานบริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ เป็นการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสัมภาษณ์และข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า จัดทำเป็นรายงานเชิงพรรณนา โดยการรายงานนี้ได้นำเสนอปัญหา ข้อจำกัด ตลอดจนกระบวนการทำงานทางด้านการบริการด้านสินเชื่อ ภายใต้ระบบ ISO 9002 และในส่วนท้ายเป็นการนำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไข้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ ISO 9002 ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานของธนาคารพาณิชย์อื่นต่อไป