

การนำระบบ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในงานบริการด้านสินเชื่อของ  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่

ธงชัย สุวรรณวลัยกร

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
พฤศจิกายน 2542

การนำระบบ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในงานบริการด้านสินเชื่อของ  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่

ธงชัย สุวรรณวัลย์กร

การค้นคว้าอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อมรา โกศัยกานนท์

.....  
รองศาสตราจารย์นภาพร ณ เชียงใหม่

.....  
อาจารย์ชนินทร์ สิงห์รุ่งเรือง

3 พฤศจิกายน 2542

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์อมรา โกไศยกานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนการตรวจแก้ไข จนการค้นคว้าอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์นภาพร ณ เชียงใหม่ และ อาจารย์ชรินทร์สิงห์รุ่งเรือง ที่กรุณารับเป็นกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดีตลอดมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ด้านสินเชื่อของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขา ประตูนุเชียงใหม่ทุกคนที่ได้กรุณาอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตลอดจนความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ ISO 9002 ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้ให้การสนับสนุนทางการศึกษาและให้กำลังใจแก่ผู้เขียนตลอดมา ขอขอบคุณคุณไตรรัตน์ สุวรรณวลัยกร น้องชายผู้เอื้อเฟื้อในการค้นคว้าข้อมูลจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจรุ่นที่ 8 ทุกคนที่ได้ให้กำลังใจแก่ผู้เขียนตลอดมา

ท้ายที่สุดนี้ หากมีสิ่งขาดตกบกพร่อง หรือข้อบกพร่องประการใด ผู้เขียนขออภัยเป็นอย่างยิ่งในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น และผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าอิสระนี้คงจะเป็นประโยชน์สำหรับนักการธนาคารตลอดจนผู้สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในงานบริการด้านสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ต่อไป

ธงชัย สุวรรณวลัยกร