

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

พนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร โดยถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องทำคือ การเอาใจใส่ดูแลและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ปฏิบัติงานเองก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป แม้ว่าบุคคลเหล่านั้นจะมีความสามารถที่เท่าเทียมกัน และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของผู้ปฏิบัติงานก็คือ แรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การจูงใจในการทำงานเป็นการกระตุ้น ปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในธุรกิจการจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิต ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องจะทำงานอย่างเต็มเวลาเต็มกำลังความสามารถเพื่อที่จะทำให้ผลงานออกมามีค่าที่สุด และมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ต้องการพัฒนาองค์กรของตนให้บรรลุเป้าหมาย (อภิวันท์ มหาวัจน์, 2548)

บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 99 ถนนสุรศักดิ์ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร จัดตั้งขึ้นตามแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงินของกระทรวงการคลัง ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 ด้วยทุนจดทะเบียน 54,700 ล้านบาท ต่อมาได้ลดทุนจดทะเบียนลงจากมูลค่าหุ้นละ 100 บาท เหลือหุ้นละ 25 บาท ทำให้ปัจจุบันบริษัทคงเหลือทุนจดทะเบียน 13,675 ล้านบาท และมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด (มหาชน) โดยบริษัทได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้ประกอบกิจการเป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ ตามพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2542 มีสถานะภาพเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินเป็นผู้ถือหุ้น โดยตรงของบริษัท (บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด, ออนไลน์)

นอกจากภารกิจในการบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของธนาคาร กรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด (มหาชน) แล้วบริษัทยังได้จดทะเบียนเพิ่มขอบเขตในการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินอื่น การเป็นตัวแทนเรียกเก็บและชำระหนี้ตามพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย พ.ศ. 2544 และรับฝากดูแลบริหารจัดการเก็บรักษาทรัพย์สิน เอกสารการโอน

สินทรัพย์หรือเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้งหมด นอกจากนั้น บริษัทยังเพิ่มขนาดสินทรัพย์โดยการรับซื้อ/รับโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ (NPL) และทรัพย์สินรอการขาย (NPA) จากสถาบันการเงินอื่นเพิ่มเติม ต่อมาเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2548 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ บรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน โอนขายสินทรัพย์หลัก ได้แก่ เงินลงทุนในลูกหนี้ ทรัพย์สินรอการขาย และเงินลงทุนในหลักทรัพย์ทั้งหมดให้แก่บริษัท รวมทั้งให้รับโอนพนักงานของบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน มายังบริษัทตามความสมัครใจอีกด้วย ซึ่งการรวมกิจการครั้งนี้ส่งผลให้องค์กรมีความแข็งแกร่งยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รวมศักยภาพของพนักงานและระบบงานของทั้งสององค์กรไว้ด้วยกัน อีกทั้งบริษัทยังมีสำนักงานต่างจังหวัดถึง 24 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งจะเป็นเครือข่ายในการรองรับลูกค้าทั้งด้านการปรับโครงสร้างหนี้ และการจำหน่ายทรัพย์สินรอการขายอย่างครบวงจร นับตั้งแต่ก่อตั้งบริษัทขึ้นมาในปี 2542 สามารถสร้างผลงานได้สูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้ (บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด, ออนไลน์)

จากการที่บริษัทได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “จะมุ่งสู่การเป็นองค์กรหลักในการบริหารจัดการสินทรัพย์ด้อยคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ และพึ่งพาตนเองได้” (บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด, ออนไลน์) พนักงานจึงเป็นตัวจักรที่สำคัญที่สุดขององค์กรที่จะทำให้งานหลักสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่พบว่าในปี 2551 พนักงานของบริษัทในสำนักงานใหญ่ได้มีการลาออกจำนวน 25 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.05 ของจำนวนพนักงานในสำนักงานใหญ่ทั้งหมดจำนวน 819 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด) การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด จึงมีความสำคัญในการที่จะสร้างให้บุคลากรภายในองค์กรทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงาน มีความผูกพันกับองค์กรตลอดจนบุคลากรมีความเชื่อมั่น ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ดังนั้นผลจากการศึกษาจะทำให้บริษัททราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการจูงใจในการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ และมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตนาที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระ หน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน พยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ทำงานในบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ที่ปฏิบัติ งานอยู่ในสำนักงานใหญ่ จำนวน 25 ฝ่ายงาน 1 สำนัก ได้แก่ ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์สิน 1 ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์สิน 2 ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์สิน 3 ฝ่ายตลาด ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน 1 ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน 2 ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน 3 ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายประเมินราคา ฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายปฏิบัติการสินทรัพย์และหลักประกัน ฝ่ายโครงการพิเศษ ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายข้อมูลและปฏิบัติการสินทรัพย์ รอคการขาย ฝ่ายบัญชีลูกหนี้ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายพัฒนาองค์กรและบริหารความเสี่ยง ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 1 ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 2 ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 3 ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 4 ฝ่ายคดี 1 ฝ่ายคดี 2 และ สำนักกรรมการจัดการ