

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา/หลักการและเหตุผล

บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (BAM) จัดตั้งขึ้นตามแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน ของกระทรวงการคลังตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 โดยบริษัทกรุงเทพฯ พาณิชยกรรม จำกัด (มหาชน) (เดิมชื่อ ธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชยกรรม จำกัด (มหาชน)) เป็นผู้จัดตั้ง บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (BAM) ซึ่งบริษัท กรุงเทพฯ พาณิชยกรรม จำกัด (มหาชน) มีกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบันการเงิน เป็นผู้ถือหุ้น อัตราร้อยละ 96.53 เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2542 BAM ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด ตามประมวลกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ โดยมีบริษัท กรุงเทพฯ พาณิชยกรรม จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นอัตราร้อย ละ 99.99 และเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2542 ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ ตามพระราชกำหนดบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 มีทุนจดทะเบียน 13,675 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์การจัดตั้งเพื่อบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของ ธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชยกรรม จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2545 บริษัทได้จดทะเบียนเพิ่มวัตถุประสงค์ในการดำเนินการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ และเป็นตัวแทนเรียกเก็บ และรับชำระหนี้ตามพระราชกำหนดบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย พ.ศ. 2544 และรับฝากดูแลบริหารจัดการเก็บรักษาทรัพย์สิน เอกสารการโอนสินทรัพย์ หรือเอกสารต่าง ๆ พร้อมทั้งรายละเอียดในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2546 เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์มีหมายแจ้งคำสั่งที่ 1338/2546 มีผลทำให้บริษัท กรุงเทพฯ พาณิชยกรรม จำกัด (มหาชน) จะต้องนำหุ้นทั้งหมดของ บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ซึ่งมีมูลค่าตามบัญชีจำนวน 546,999,993 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 25 บาท เป็นเงินรวม 13,674,999,825 บาท โอนให้แก่กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบันการเงิน ทำให้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบันการเงิน เป็นผู้ถือหุ้น โดยตรงของบริษัท (รายงานประจำปี 2554 บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด , 2554)

การบริหารจัดการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกองค์กร ปัจจัยการบริหารซึ่งประกอบไปด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการ (Management) นั้น คนหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างสรรค์งานให้เจริญก้าวหน้า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ผู้บริหารต้องแน่ใจว่าพนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าพนักงานปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มที่ ไร้ประสิทธิภาพในการ

ทำงาน หรือ ไม่มีความแน่นอนแล้ว ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า และมีผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นผู้บริหารต้องดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สม่่าเสมอ และไว้วางใจได้ ประการที่สำคัญผู้บริหารจะต้องตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่าพนักงานแต่ละคนมีศักยภาพ และมีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงาน สามารถตัดสินใจที่ดีได้ และสามารถดำเนินงานทุกอย่างให้เป็นไปได้ด้วยความราบรื่น ถ้าหากผู้บริหารคอยแต่ตรวจสอบ ควบคุม แม้กระทั่งรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ คอยชี้แนะในเรื่องซ้ำ ๆ ก็จะส่งผลให้ผลิตภาพและคุณภาพของงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (ธนิกานต์ มาหะศิริรานนท์, 2545 : 7-9)

พนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร โดยถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานองค์กรให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น งานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือ การเอาใจใส่ดูแล และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป แม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกัน และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม และผลงานของเขาก็คือ แรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของพนักงาน และตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การจูงใจในการทำงานเป็นการกระตุ้น ปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์กรธุรกิจการจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ทั้งนี้ เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลา เต็มกำลังความสามารถ และด้วยความเต็มใจ มีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุด และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต้องการพัฒนาองค์กรของตนให้บรรลุเป้าหมาย (สมพิศ การคำริห์, 2544)

แรงจูงใจในการทำงานเป็นความรู้สึกร่วมในทางบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน ผลจากความพึงพอใจจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปได้ตามเป้าหมายขององค์กร ปัจจุบันประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร พบว่าการเข้าออกของพนักงานในแต่ละปี โดยสถิติ 3 ปีที่ผ่านมาจะมีพนักงานเข้าออกงาน โดยเฉลี่ยคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ต่อปีประมาณ 1.7% (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด, 2556) ซึ่งถือว่าน้อยมาก แสดงให้เห็นว่าองค์กรนี้มีแรงจูงใจที่ดี พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจจริง และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถในองค์กร และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อเป็นการย้าให้ผู้บริหารเห็นแนวทางที่ถูกต้อง และเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับองค์กรอื่น ผู้บริหารจึงมีหน้าที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ด้วยเหตุที่แรงจูงใจเกิดจากตัวพนักงาน ไม่ได้เกิดจากผู้บริหารโดยตรง

เพราะหากความต้องการของพนักงานมีจุดหมายเดียวกับเป้าหมายขององค์กร ก็จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้

จากที่กล่าวมาในข้างต้น จะพบได้ว่าองค์กรตระหนักถึงการให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมกับพนักงานในองค์กร โดยอาศัยการจูงใจหลาย ๆ ด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานในการดำเนินชีวิต โดยไม่มีการเปลี่ยนงาน ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด เพื่อจะช่วยให้ผู้บริหารจัดหาสิ่งจูงใจ และสร้างแรงจูงใจให้เกิดในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรในที่สุด อีกทั้งใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องจะใช้วางแผนพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด
2. ทำให้ทราบปัญหา และอุปสรรคในการทำงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร และผู้ที่สนใจในการพัฒนาองค์กรต่อไป

## 1.4 นิยามศัพท์

**แรงจูงใจ** หมายถึง แรงจูงใจให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบความสำเร็จตามมาตรฐานความเลิศที่ตนเองตั้งไว้ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ประกอบไปด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงาน จึงหมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในของบุคคล มีอิทธิพลทำให้กำหนดทิศทาง และการใช้ความพยายามในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุมรักษาพฤติกรรม และการกระทำ หรือเป็นสภาพภายใน ซึ่ง

เป็นสาเหตุให้บุคคลที่มีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า สามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg Two Factors Theory)

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานในบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ได้รับการว่าจ้างให้ทำงานกับบริษัท โดยได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง และปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด หมายถึง บริษัทที่จัดตั้งเพื่อบริหารสินทรัพย์คือยคุณภาพ และเป็นตัวแทนเรียกเก็บ และรับชำระหนี้ตามพระราชกำหนดการบริหารสินทรัพย์ไทย พ.ศ. 2544 และรับฝากดูแลบริหารจัดการเก็บรักษาทรัพย์สิน เอกสารการโอนสินทรัพย์ต่าง ๆ พร้อมทั้งรายละเอียดในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved