

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ลำดับและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

มนุษย์นับเป็นทรัพยากรที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value-added) ยิ่งแก่ ยิ่งเก๋า ยิ่งใช้มาก ๆ ก็ยังมีทักษะสูง มีประสบการณ์มากยิ่งขึ้นไปเรื่อย ๆ เรียกได้ว่า แก่แบบกระด้างกาลนไฟ ยิ่งลนก็ยิ่งหอม ซึ่งตรงกันข้ามกับทรัพยากรอื่นๆ เช่น รถยนต์ ยิ่งใช้ไปยิ่งเสื่อมสภาพ (Depreciation) และมีอัตราการเสื่อมสภาพที่ค่อนข้างสูงมาก คือ ประมาณปีละ 15% เฉยทีเดียว มนุษย์ที่แก่ไปด้วยความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ เป็นมนุษย์ที่แก่กล้าในเชิงวิชาการ จึงมีสภาพเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานเป็นอย่างมาก แม้ว่าจะมีอายุล่วงเลยวัยเกษียณอายุไปแล้วก็ตาม ทำให้บรรดาวิชาชีพที่ต้องใช้สมอง ใช้ฝีมือ ทักษะในการทำงาน ในการตัดสินใจที่แม่นยำด้วยกฎเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับทั้งหลาย จึงมักจะสามารรถใช้มนุษย์ในแวดวงวิชาชีพเหล่านี้ จนกระทั่งเขาอายุได้ 70-80 ปี

มนุษย์ หรือ ทรัพยากรมนุษย์ จึงมีหน้าที่สำคัญยิ่งในการบริหารทรัพยากรอื่น ๆ อย่างชาญฉลาด หากมนุษย์มีสติปัญญาดี มีความสามารถสูง มองการณ์ไกล คิดแบบนักเศรษฐศาสตร์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถบริหารให้สร้างผลผลิตที่ดี มีคุณภาพ ได้ทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลองค์กรเหล่านั้น ก็ย่อมประสบความสำเร็จอย่างใหญ่หลวง มีความเจริญก้าวหน้า ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างที่สุด ที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

โลกเปลี่ยนแปลงไปมากเทคโนโลยีต่างๆ เจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็วมาก ความเจริญต่าง ๆ นั้น ทำให้โลกเปลี่ยนแปลงไปเป็นยุค ๆ และขณะนี้ อยู่ในยุคแห่งคลื่นลูกที่ 4 คือ สังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge-based Society) และสังคมแห่งปัญญา (Intellectual Society) สังคมต่างก็แข่งขันกันด้วยการสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ แข่งขันกันด้วยการใช้สติปัญญา ซึ่งองค์ความรู้เช่นนี้กล่าวนี้อาจเกิดขึ้นได้ด้วย “ทรัพยากรคน” ที่มีความรู้ความสามารถสูงนั่นเอง

องค์ความรู้ของมนุษย์ในองค์กร เป็นรากฐานสำคัญที่สุดในการพัฒนาองค์ความรู้ให้สูงขึ้นสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น มนุษย์ เป็นสัตว์โลกจำพวกเดียวเท่านั้น ที่มีสมองคิดได้อย่างซับซ้อน และมีมือที่มีนิ้วมือ ที่สามารถจรดปลายนิ้วเข้าหากันได้ ทำให้เขียนหนังสือได้ และสามารถทำงานอย่างอื่นๆ อันเป็นการแสดงให้เห็นถึงความถนัดในการใช้มือ (Dexterity) ได้อย่างชัดเจน ในยุคปัจจุบันและในอีก 1-2 ทศวรรษข้างหน้า จะเห็นได้ว่าการใช้ความรู้ ถ่ายทอดความรู้จากสมอง

จากสติปัญญาของมนุษย์ ลงไปสู่สื่ออิเล็กทรอนิกส์กันมากยิ่งขึ้น เมื่อมนุษย์หลายๆ คน ต่างก็ถ่ายทอดความรู้จากสมอง จากสติปัญญาของตน ลงไปสู่สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และมีการถ่ายทอดจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยกันระหว่างกันมากขึ้นเรื่อยๆ ความรู้ต่างๆ เหล่านั้น ก็ยังซับซ้อน เจริญรุดหน้า รวดเร็วมากยิ่งขึ้นกว่าเดิมอีกมากมาย องค์การ เป็นแหล่งรวมแห่งพลังความรู้ที่สะสมเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และขีดความสามารถของมนุษย์ในองค์กรนั้นแหละ ที่ทำให้องค์กรเจริญเติบโตได้ สามารถแข่งขันได้ ทำกำไรได้และให้บริการแก่ลูกค้าได้ดีที่สุด

ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการตัดสินใจ และการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงสุด อันจะส่งผลให้พวกเขาเหล่านั้น สามารถสร้างความสำเร็จสูงสุดให้แก่องค์กร ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมาย มาตรฐานต่าง ๆ ที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

1. เพื่อช่วยให้องค์กรดำเนินงานบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์
2. เพื่อใช้ทักษะความสามารถ เพิ่มพูนทักษะและความสามารถ และความเชี่ยวชาญของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตลอดเวลา
3. เพื่อสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีความรู้สีกผูกพัน และยอมอุทิศตนให้แก่องค์กร มาปฏิบัติงานในองค์กร
4. เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และการตระหนักในคุณค่า และศักยภาพของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน
5. พัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและมีความยืดหยุ่นสูง
6. เพื่อพัฒนา และธำรงไว้ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน ในระดับที่พึงปรารถนา
7. พัฒนาการบริหารงานที่ทำให้เกิดความผูกพัน และการมีข้อผูกมัดร่วมกัน โดยถือว่าลูกจ้าง คือ ผู้มีส่วนได้เสียที่มีคุณค่าในองค์กร สร้างบรรยากาศแห่งการร่วมแรงร่วมใจ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน
8. เพื่อธำรงนโยบายด้านระเบียบวินัย และจริยธรรมขององค์กรไว้
9. สามารถบริหารจัดการกับบุคลากร ที่มีความหลากหลาย โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและกลุ่ม ตามความต้องการในการจ้างงาน ลักษณะการทำงาน
10. ธำรงรักษาและพัฒนาลูกจ้างทั้งด้านจิตใจและร่างกาย

11. เพื่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบุคลากร กลุ่มบุคคล องค์กร และสาธารณชน

ขอบข่ายและหน้าที่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คน ผู้มีจิตใจสูง ที่เรียกกันว่ามนุษย์มีลักษณะเป็นทุนมนุษย์ และเป็นทรัพยากรมนุษย์อันทรงคุณค่ายิ่งสำหรับองค์กร การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ให้ได้ผลเป็นอย่างคืบหน้า จะต้องเกี่ยวข้องกับขอบเขตหน้าที่งาน 2 ด้าน ได้แก่

ด้านที่เกี่ยวกับองค์กร หมายถึง งานที่ทำหน้าที่ด้านดูแล อำนาจการ ช่วยเหลือ ให้ความสะดวกแก่ฝ่ายต่างๆ ในองค์กร ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล หรือให้ความช่วยเหลือในฐานะเป็นผู้เชี่ยวชาญ มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน อาจสรุปงานได้เป็น 4 ลักษณะ ได้แก่

1. การริเริ่มและกำหนดนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ เป็นหน้าที่งานส่วนสำคัญมาก ที่จะต้องริเริ่ม วางแนวทาง กำหนดนโยบายบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ให้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานที่อยู่เหนือขึ้นไป ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (ฉบับปัจจุบัน) ด้วย

2. การให้คำปรึกษาแนะนำ ฝ่ายบุคคล หรือฝ่ายบุคลากร ฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อำนวยการฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานจัดการคน เช่น การประพาสคดีวินัย การมีปัญหาเรื่องคู่สาว การมีปัญหาเรื่องพนักงานเสพสุรา เรือร้าง ฯลฯ

3. งานด้านบริการ ฝ่ายบริหารบุคคล หรือฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีหน้าที่โดยเฉพาะเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในแง่ที่เกี่ยวกับการสรรหาบุคลากร การสอบคัดเลือก การรับสมัคร การสัมภาษณ์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่างๆ ความปลอดภัย ยานพาหนะ ฯลฯ

4.งานด้านการควบคุม งานของฝ่ายบริหารบุคคล หรือฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์ มักจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับการควบคุม ตรวจสอบต่าง ๆ ที่จำต้องอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติต่างๆ ในฐานะองค์กรกลางที่ดูแลด้านบุคคล(ทรัพยากรมนุษย์) ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเป็นพิเศษทางด้านนี้

ด้านระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน แยกได้เป็น 2 ระบบ คือ

ระบบคุณธรรม ใช้คุณธรรมความดีงามเป็นมาตรการสำคัญในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ระบบคุณธรรมนี้ มุ่งประเมินความรู้ความสามารถของบุคคลที่มาสมัครงาน อย่างเที่ยงธรรม โดยไม่คำนึงถึงเหตุผลด้านอื่น ๆ ยึดถือหลักสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

หลักความเสมอภาคในโอกาส เปิดโอกาสที่เท่าเทียมกันในการสมัครงาน สำหรับผู้สมัครที่มีคุณสมบัติ ประสบการณ์ และพื้นฐานความรู้ตามที่ได้ระบุหรือประกาศไว้ โดยไม่มีข้อกีดกัน ความเสมอภาคในโอกาส เหล่านี้จะครอบคลุมไปถึง

- **ความเสมอภาคในการสมัครงาน** โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีคุณสมบัติครบมีพื้นฐานความรู้ตรงตามที่กำหนดไว้ ได้สมัครและสอบแข่งขัน อย่างเท่าเทียมกัน
- **ความเสมอภาคเรื่องค่าตอบแทน** โดยยึดหลักการที่ว่า งานเท่ากัน เงินเท่ากัน พนักงานมีสิทธิได้รับโอกาสต่างๆ ที่หน่วยงานเปิดให้แก่พนักงานทุกคน
- **ความเสมอภาคที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอหน้ากัน** โดยใช้ระเบียบและมาตรฐานเดียวกันทุกเรื่อง อาทิ การบรรจุแต่งตั้ง การฝึกอบรม การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ

หลักความสามารถ หมายถึง การยึดถือความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่งมากที่สุด โดยจะบรรจุแต่งตั้งผู้ที่มีความเหมาะสมตามเกณฑ์มากกว่า เพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมกับงานอย่างแท้จริง การแต่งตั้งพนักงานระดับผู้บริหารก็จะพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน จิตความสามารถ หรือศักยภาพทางการบริหารของบุคคลผู้นั้นในอนาคต

หลักความมั่นคงในอาชีพการงาน หมายถึง หลักประกันการปฏิบัติงานที่องค์กรให้แก่พนักงานว่าจะได้รับการคุ้มครอง จะไม่ถูกกลั่นแกล้ง หรือให้ออกจากงานโดยปราศจากความผิด ไม่ว่าจะเป็นด้วยเหตุผลส่วนตัวหรือเหตุผลทางการเมือง หลักข้อนี้ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณมีความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่

หลักการที่ผู้บริหารใช้ในเรื่องของความมั่นคงในอาชีพการงาน ได้แก่

- **การดึงดูดใจ** โดยพยายามจูงใจให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถสูง ให้เข้าร่วมงานกับองค์กร มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่น่าดึงดูดใจ
- **การรักษาไว้** มุ่งธำรงรักษาพนักงานผู้มีความรู้ความสามารถสูง มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ให้ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน ๆ จะได้ตอบแทนองค์กรได้อย่างเต็มที่ สิ่งที่จะทำให้สามารถธำรงรักษานักวิชาการไว้ได้อย่างดี คือ ค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ฯลฯ
- **การจูงใจ** มุ่งกระตุ้น จูงใจให้พนักงาน มีศรัทธา เชื่อมั่นต่อองค์กร รักองค์กร มุ่งปฏิบัติหน้าที่ตามหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มสติปัญญา เต็มศักยภาพของตน มนุษย์ผู้ได้รับแรงจูงใจเชิงบวก มีความสุขสนุกกับการทำงาน มีความพึงพอใจอย่างมากในการทำงานในองค์กร ย่อมมีพันธะผูกพันต่อองค์กรสูง มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรสูง และมักจะไม่นึกเปลี่ยนย้ายถ่ายโอนตนเองไปสู่งานอื่นๆ



- การพัฒนา เปิดโอกาสให้ได้พัฒนาศักยภาพและมีความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของตน อย่างเต็มที่ เช่น มีโอกาสได้รับทุน การศึกษา ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมระหว่างการทำงาน ได้ไปทำงาน ในต่างประเทศ และต่างจังหวัดบ่อย ๆ มีโอกาสที่จะได้รับการฝึกให้หมุนเวียนปฏิบัติหน้าที่งานหลาย ๆ ตำแหน่งเพื่อความรู้ กว้างขวางในการปฏิบัติงาน

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยอยากทราบว่าการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้พัฒนาในเรื่องการสรรหาพนักงาน การคัดเลือกพนักงาน การเพิ่มประสิทธิภาพทรัพยากรมนุษย์ การให้ประโยชน์ตอบแทนและความมั่นคงพร้อมทั้งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคโลกาภิวัตน์ ให้มีศักยภาพเจริญก้าวหน้าทำให้นุเคราะห์ของมหาวิทยาลัย เป็นบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะเทียบเท่าองค์กรอื่น ๆ ได้ได้อย่างไร มีความพึงพอใจในการทำงานมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพ คุณภาพของงานได้ดียิ่งขึ้น การบริการทรัพยากรมนุษย์ของทุกองค์กรมีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะในวงการศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าจ้างชั่วคราวสายวิชาชีพและสายสนับสนุน ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการผลิตนักศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อรับใช้สังคม และประเทศชาติต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าจ้างชั่วคราวสายวิชาการและสายสนับสนุนต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อความพึงพอใจของลูกค้าจ้างชั่วคราวต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตทางด้านเนื้อหา

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าจ้างชั่วคราวสายวิชาการ และสายสนับสนุนในครั้งนี้ได้มีตัวแปรตามคือความพึงพอใจของลูกค้าจ้างชั่วคราวดังกล่าวและตัวแปรอิสระคือการวางแผนกำลังคน การสรรหาพนักงาน การคัดเลือก การพัฒนาความก้าวหน้าสายอาชีพ การ

ฝึกอบรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ประโยชน์ตอบแทนและความมั่นคง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคโลกาภิวัตน์

1.3.2 ขอบเขตทางด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาใช้ลูกจ้างชั่วคราวสายวิชาการและสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยจำนวน 764 คน ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในคณะและหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3.3 ขอบเขตทางด้านเวลา

ใช้เวลาทำการวิจัย เดือน เม.ย. 2553 - มี.ค. 2554 โดยใช้งบประมาณในปี 2553

1.4 สมมุติฐานการวิจัย

1. ลูกจ้างชั่วคราวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรีแตกต่างกัน
2. ลูกจ้างชั่วคราวที่ได้รับการสรรหาพนักงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรีแตกต่างกัน
3. ลูกจ้างชั่วคราวที่ได้รับการคัดเลือกที่แตกต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกจ้างชั่วคราวสายวิชาการและสายสนับสนุนต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่แตกต่าง
4. ลูกจ้างชั่วคราวที่ได้รับการเพิ่มประสิทธิภาพทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่าง มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรีแตกต่างกัน
5. ลูกจ้างชั่วคราวที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนและความมั่นคงที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรีแตกต่างกัน
6. ลูกจ้างชั่วคราวที่ได้รับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคโลกาภิวัตน์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรีแตกต่างกัน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยและช่วยพัฒนาความพึงพอใจของลูกจ้างเพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพ คุณภาพของงานวิชาการและอื่นๆ ให้ดียิ่งขึ้น

2. ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจให้ลูกจ้างชั่วคราว
3. เป็นข้อมูลนำไปสู่การพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลในหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนอื่น
4. ช่วยพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น เป็นสังคมแห่งความสุข
5. ถ้าข้อเสนอแนะ บังเกิดผลในทางที่ลูกจ้างชั่วคราวเสนอ ช่วยทำให้คุณภาพชีวิตของลูกจ้างดีขึ้น

1.6 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบ ต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้เกิดการแสดงออกและพฤติกรรมต่อองค์ประกอบเหล่านั้น สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่บุคลากร ซึ่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ลูกจ้างชั่วคราว หมายถึง ผู้ที่ส่วนราชการจ้างให้ปฏิบัติงานบางอย่าง ซึ่งโดยปกติแล้วไม่ถือเป็นการปฏิบัติราชการโดยตรง แต่เป็นการสนับสนุนให้การปฏิบัติราชการเป็นไปได้โดยเรียบร้อย ประหยัด มีกำหนดเวลาสิ้นสุดภารกิจชัดเจน การจ้างลูกจ้างชั่วคราวอาจจะทำการจ้างเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายเดือน หรือรายปี แต่จ้างได้ไม่เกินคราวละ 1 ปี ลูกจ้างชั่วคราวไม่สามารถขึ้นเงินเดือนได้ ไม่มีบำเหน็จบำนาญ ไม่มีสวัสดิการอย่างข้าราชการ ได้รับสิทธิเฉพาะเรื่องการลาและประกันสังคมเท่านั้น สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ลูกจ้างชั่วคราว หมายถึง ผู้ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจ้างให้ปฏิบัติงาน โคนแบ่งตามสายงานได้ 2 กลุ่ม คือ

ลูกจ้างชั่วคราวสายวิชาการ หมายถึง ผู้ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจ้างให้ปฏิบัติงานในฐานะอาจารย์ผู้สอน ปฏิบัติหน้าที่ในการสอนเช่นเดียวกับอาจารย์ประจำที่เป็นข้าราชการ

ลูกจ้างชั่วคราวสายสนับสนุน หมายถึง ผู้ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจ้างให้ปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่อาจารย์ผู้สอน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กิจกรรมด้านการบริหาร ที่ผู้บริหารใช้ ศิลปะและวิธีการในการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีความเหมาะสมมาปฏิบัติงานในองค์การ การเลื่อนระดับและการเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและดูแลสวัสดิการ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ของบุคลากร พร้อมทั้งรักษามูลค่านั้นให้อยู่กับองค์การอย่างมีความสุข

การสรรหาบุคลากร หมายถึง กระบวนการในการค้นหาบุคคลที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่องค์กรต้องการจากแหล่งต่างๆ ให้สนใจสมัครเข้าร่วมงานกับองค์กร

การคัดเลือกบุคลากร หมายถึง กระบวนการกลั่นกรองบุคคลที่มีคุณสมบัติคุณวุฒิการศึกษา ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงานที่เหมาะสม ให้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร

การเพิ่มประสิทธิภาพทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง ทั้งในการวิชาการและความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

การให้ประโยชน์ตอบแทนและความมั่นคง หมายถึง การให้เงินเดือนค่าตอบแทน และผลประโยชน์อย่างอื่นแก่บุคลากรในองค์กร

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคโลกาภิวัตน์ หมายถึง กิจกรรมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มีความสอดคล้องกับยุคสมัยและการเปลี่ยนแปลง