

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญมากที่สุดทางการบริหาร และเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ องค์การเกิดการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ยิ่งในปัจจุบันซึ่งมีภาวะการแข่งขัน สูงองค์การทุกแห่งต่างก็แสวงหากคนที่มีความรู้ ความสามารถเข้าไปทำงาน แต่บางครั้งองค์การ ก็ต้องพบกับปัญหา บุคลากรสายสนับสนุนไม่สามารถทำงานได้ตามที่คาดหวังไว้ และผลการ ปฏิบัติงานไม่ดี เท่าที่ควรจะเป็น ซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุองค์การจัดคนไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง งาน หรืออาจเป็นเพราะตัวเขาเองไม่ได้ทุ่มเทความสามารถในการทำงานให้กับองค์การอย่าง เต็มที่ ดังนั้น จึงไม่มีประโยชน์อะไรที่องค์การจะมีบุคลากรสายสนับสนุนที่ล้วนแล้วแต่มี ความรู้ความสามารถ แต่ไม่ได้แสดงศักยภาพในการทำงานของตนออกมาอย่างเต็มที่ เพราะ ถึงแม้บุคคลจะมีความรู้ความสามารถมากแต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานก็อาจจะทำให้การ ทำงานนั้นไม่ประสบความสำเร็จ หรือผลงานที่ออกมาขาดประสิทธิภาพได้ ผู้บริหารที่ฉลาด ย่อมต้องหาวิธีหรือเทคนิคที่จะจูงใจให้บุคลากรสายสนับสนุนของตนสามารถทุ่มเทการทำงาน ในองค์การได้อย่างเต็มที่ (วัฒนา โสสุวรรณ. 2546 : 46)

ในปัจจุบันการดำเนินชีวิตในโลกโลกาภิวัตน์ มีการติดต่อสื่อสารรับส่งข้อมูลถึงกัน ได้อย่างรวดเร็วการทำงานของหน่วยงานที่สังกัดภาครัฐ หรือบริษัทเอกชนก็ต้องมีการเตรียม องค์การของตนให้มีความพร้อม เพื่อที่จะสามารถเข้าสู่การแข่งขันที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานก็จะมุ่งในการปรับเปลี่ยนแปลงองค์การ มีปัจจัย 2 ประการ คือ 1) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ องค์ประกอบหลัก คือ องค์ประกอบทางด้าน การตลาดและฐานลูกค้า และองค์ประกอบด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ 2) ปัจจัยภายใน ได้แก่ นโยบายขององค์การและกระบวนการทำงาน โดยเฉพาะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงาน หลักขององค์การ โครงสร้างองค์การ และการนำระบบเทคโนโลยีใหม่มาใช้ งาน ซึ่งการ เปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ไม่สามารถที่จะทำงานให้เกิดความสำเร็จได้ ถ้าปราศจากองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่สำคัญ คือ ความพร้อมของคนและวัฒนธรรมขององค์การ

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นเสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยาการเพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอนวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุงถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครู และส่งเสริมวิทยฐานะ (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช. 2547 : 10)

สถาบันอุดมศึกษา นับว่าเป็นองค์กรหนึ่ง ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการวิชาการ รวมถึงการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคมและประเทศชาติ การที่สถาบันอุดมศึกษาจะผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพจะต้องมีกระบวนการปฏิบัติงาน และบุคลากรต่าง ๆ เป็นกลไกในการพัฒนานักศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ การพัฒนาบุคลากรนั้น จะต้องอาศัยหลักการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล การบำรุงขวัญกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

บุคลากรที่ทำหน้าที่สายสนับสนุนทางวิชาการ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว นับว่าเป็นกำลังสำคัญของมหาวิทยาลัย เพราะมหาวิทยาลัยจะมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับบุคลากรทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงจัดว่าเป็นแนวทางหนึ่งของมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในการที่จะพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะที่เป็นหน่วยงานทางราชการ ซึ่งวิธีการในการพัฒนาบุคลากรนั้น มีหลายรูปแบบ เช่น การให้ทุนในการศึกษาต่อ การให้ทุนฝึกอบรม การให้ทุนไปศึกษาดูงานในประเทศและต่างประเทศ การเข้าร่วมสัมมนา การให้โอกาสเปลี่ยนงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ การโอนย้ายบุคลากรให้ตรงกับความถนัด เป็นต้น เพื่อที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร ถ้าหากบุคลากรในองค์กร ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก็จะทำให้การปฏิบัติงานต่ำ มีการขาดงาน และการลาออกจากงานบ่อย หรืออาจจะเกิดปัญหาต่าง ๆ ดังนั้น ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญของแรงจูงใจที่จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กร

การที่องค์กรจะผลักดันและกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรทำงานกันอย่างขยันขันแข็งรวมถึงทุ่มเทแรงกาย แรงใจให้กับองค์กรอย่างเต็มที่เพื่อจะมีส่วนผลักดันให้องค์กรเจริญก้าวหน้าจะต้องทำให้พนักงานรู้สึกว่าเขาเป็นผู้มีคุณค่า และองค์กรจะต้องอาศัยการสร้างแรงจูงใจ (พวงเพชร วัชรอยู่, 2537 : 27) ได้กล่าวว่า “ถ้ายังมีแรงจูงใจมากเพียงใด คนก็ยังมีผลงานที่เกิดจากการกระทำที่มีแต่การสร้างสรรคสิ่งที่ดีงามให้เกิดขึ้นต่อตนเองและสังคม” ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ควรทำให้เกิดขึ้นองค์กร และจากการดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันกันมากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาด้านมนุษยธรรม เช่น ผลผลิตและคุณภาพของงานลดลง โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกทางด้านจิตใจตลอดจนการคิดหาวิธีการในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน เสถียรภาพหรือความเป็นปึกแผ่นของหน่วยงานจะเกิดขึ้นไม่ได้ ฉะนั้น องค์กรจึงต้องสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

ในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนั้น นอกจากมีขวัญและกำลังใจที่ดีแล้ว ยังต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งนั่นคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากแรงจูงใจที่บุคคลได้รับนั้นจะช่วยกระตุ้นเสริมแรงและสร้างกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อการพัฒนาไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ (มนูญ วงศ์นารี, 2524 : 67) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานนั้นเกิดจากปัจจัยหลายประการทั้งปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ ความมั่นคง ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายใน เช่น การมีงานที่ทำโดยตรงตามความถนัด ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น และการได้รับโอกาสให้แสดงออก ซึ่งจะเกิดความคิดที่สร้างสรรค์ต่อสาธารณชนหรือต่อผู้อื่น

ปัจจุบันมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานในองค์กร เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ให้ปฏิบัติงานในหน่วยงานได้เป็นเวลานาน ๆ ตลอดจนจะต้องประพฤติให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทกำลังกาย กำลังความคิด อุทิศเวลาให้กับองค์กรและนำพาองค์กรให้พัฒนาความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

แรงจูงใจ จึงเป็นสิ่งสำคัญมากอย่างหนึ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร (อุทัย หิรัญโต. 2543 : 181) ถ้าองค์กรใดบุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงเสมอ ก็จะมี ความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง มีความอดทน มีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานน้อยมาก และไม่คิดหนีงาน ดังนั้น การบริหารบุคลากรจะต้องพิจารณาและคำนึงถึงความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ความเสมอภาค เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคลากรในองค์กรตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยไม่รู้สีกว่าตนเองถูกบีบบังคับให้ทำงาน และพร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ จึงทำให้งานที่ออกมามีคุณภาพ และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และรวดเร็ว (ไพศาล มะระพะฤกษ์วรรณและคณะ. 2542 : 13)

การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประกอบด้วยบุคลากรส่วนต่าง ๆ จำนวน 654 คน ส่วนภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม คือ การสอน การวิจัย การให้บริการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่วนหน้าที่ที่สำคัญคือ หน้าที่ต้องสร้างคนไปเปลี่ยนแปลง หรือเพื่อพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นความคิด วิธีการ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสังคม มหาวิทยาลัย ฯ จึงต้องสอนคนให้คิด วิเคราะห์ มีความอยากรู้อยากเห็น และสร้างสรรค์พร้อมกันไป ดังนั้น ผู้ที่จบเป็นบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ จึงควรเป็นนักวิเคราะห์ นักพัฒนาควบคู่กันไป การที่ผลิตผลของสถาบันอุดมศึกษาจะมีลักษณะดังกล่าว จะมีกระบวนการจัดการเรียนการสอน หรือกระบวนการทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยใดจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ และคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถทราบได้จากบัณฑิตที่ผลิตออกไป โดยการประเมินของบุคคลในวงการต่าง ๆ ที่บอกให้ทราบถึงลักษณะและมาตรฐานของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ (รุ่งนภา สุขมาก. 2543 : 10)

การจัดการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญบุคลากรขององค์การ ซึ่งเป็นสายสนับสนุนการจัดการศึกษาก็นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญด้วย จึงควรจะมีการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จากการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) ของสำนักมาตรฐานการศึกษา (สมศ.) ที่ผ่านมานั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ระดับคะแนนการประเมินอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น (สรุปผลการประเมินคุณภาพภายนอก สถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2549 : 43) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ นำข้อมูลจากการ

ศึกษาวิจัยส่งมอบให้มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดแผนและนโยบายการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ตำแหน่ง และเงินเดือน

สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และเงินเดือนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตามกรอบทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two factor theory) ของเฮิร์ชเบิร์ก (Herberg, 1959 : 113-115) ซึ่งผู้วิจัยได้นำปัจจัยจูงใจเป็นขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ประกอบด้วย

- 1.1.1 ความสำเร็จของงาน
- 1.1.2 การยอมรับนับถือ
- 1.1.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
- 1.1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.1.5 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

1.2 ปัจจัยต้นทุน (Maintenance factor) ประกอบด้วย

- 1.2.1 นโยบายและการบริหาร
- 1.2.2 การปกครองบังคับบัญชา
- 1.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 1.2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 1.2.5 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2549 จำนวน 163 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

หน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษา คือ

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ คุณลักษณะของบุคลากรสายสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็น

- 4.1.1 ระดับการศึกษา
- 4.1.2 ตำแหน่ง
- 4.1.3 เงินเดือน

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งประกอบด้วย

4.2.1 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

- 1) ความสำเร็จของงาน
- 2) การยอมรับนับถือ
- 3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

4.2.2 ปัจจัยสำคัญ ประกอบด้วย

- 1) นโยบายและการบริหาร
- 2) การปกครองบังคับบัญชา
- 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 5) เงินเดือนและผลประโยชน์ผูกมัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระดับการศึกษา หมายถึง พื้นฐานทางการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ
 - 1.1 ระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า
 - 1.2 ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 - 1.3 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 - 1.4 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป
2. ตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แบ่งเป็น 2 ตำแหน่ง คือ
 - 2.1 ลูกจ้างประจำ
 - 2.2 ลูกจ้างชั่วคราว
3. เงินเดือน หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ
 - 3.1 4,800 – 7,800 บาท
 - 3.2 7,801 – 10,800 บาท
 - 3.3 10,801 - 13,800 บาท
 - 3.4 13,801 บาทขึ้นไป
4. บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวของมหาวิทยาลัย หรือผู้ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน ผู้บริหารระดับต้น ซึ่งมีหน้าที่ในการบริหารทางวิชาการและธุรการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2549 ประกอบด้วย

4.1 ข้าราชการ หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นสายงานเริ่มต้นด้วย ระดับ 1 ระดับ 2 และระดับ 3 ได้แก่ ตำแหน่งในสายงานต่าง ๆ คือ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่งานธุรการ เจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป นักวิชาการศึกษาและตำแหน่งในสายงานวิชาอื่นที่กฎหมายกำหนด

4.2 ลูกจ้างประจำ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการสอบบรรจุแต่งตั้งเป็นลูกจ้างประจำ ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการ งานการเงิน ในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ พนักงานพิมพ์ดีด เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

4.3 ลูกจ้างชั่วคราว หมายถึง บุคคลที่มหาวิทยาลัยจ้างไว้สำหรับปฏิบัติงานด้านบริการต่าง ๆ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือด้านธุรการและวิชาการ โดยจำแนกเป็นลูกจ้างชั่วคราวรายวันและลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

5. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง พลังผลักดันภายในของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่กระตุ้นความรู้สึกให้บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดหรือตอบสนองความต้องการ และมีความพอใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ค ซึ่งประกอบด้วย

5.1 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยนี้มักเกิดจากตัวงานเอง ได้แก่

1) **ความสำเร็จของงาน** หมายถึง การที่บุคลากรสามารถทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งงานที่ทำนั้น อาจจะเป็นงานที่ได้รับมอบหมาย หรือจะเป็นงานที่ไม่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาก็ตาม

2) **การยอมรับนับถือ** หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการยกย่องชมเชยให้กำลังใจ แสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งได้รับการยกย่องว่าเป็นคนสำคัญคนหนึ่งต่อความสำเร็จของงานในหน่วยงาน

3) **ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่** หมายถึง การที่บุคลากรได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรมชาติ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ตลอดจนมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของคน

4) ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ หรือ งานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน โดยปราศจากการควบคุมอย่างใกล้ชิด มีโอกาสหรืออิสระในการตัดสินใจในการดำเนินงานได้อย่างเต็มที่

5) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่บุคลากรปฏิบัติเป็นงานที่ ตรงกับความรู้ ความสามารถ เป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถให้อยากทำงาน ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ หรือได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน

5.2 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการ ทำงานที่ช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่

1) นโยบายและการบริหาร หมายถึง ข้อกำหนดและแนวทางในการ บริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม

2) การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถในการบังคับบัญชา มีความยุติธรรม และมีความเป็นผู้นำที่ดี

3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ภาพระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับบุคลากรและผู้ร่วมงาน มีความสามัคคี สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี และทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันทามิตร

4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมและเครื่อง อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงาน และอื่น ๆ มีความ สะดวกสบาย ตลอดจนมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้

5) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานรวมทั้งผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่ม แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามให้ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น