

ISBN 974-8190-37-4

# มนุษยสัมพันธ์ ในการบริหาร อุตสาหกรรม

รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย แหวนเพชร

658.3145

7320

2548

แนวทางของมนุษยสัมพันธ์  
เพื่อประสิทธิภาพการบริหารงานอุตสาหกรรม  
การพัฒนาเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์  
เพื่อการบริหารงานอุตสาหกรรม

# สารบัญ

คำนำ	หน้า
สารบัญ	ก
บัญชีรูป	1
บัญชีตาราง	9
	10

## ตอนที่ 1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

<b>บทที่ 1</b>	<b>หลักการมนุษยสัมพันธ์กับการบริหารอุตสาหกรรม</b>	<b>13</b>
	บทนำ	15
	ความหมายของมนุษยสัมพันธ์	15
	ศาสตร์และศิลป์ กับมนุษยสัมพันธ์	16
	ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์	17
	หลักการมนุษยสัมพันธ์	19
	องค์ประกอบในการสร้างมนุษยสัมพันธ์	21
	มนุษยสัมพันธ์กับการบริหารอุตสาหกรรม	22
	บทสรุป วิเคราะห์วิจารณ์และข้อเสนอแนะ	24
	คำถามท้ายบท	26
<b>บทที่ 2</b>	<b>ความต้องการของมนุษย์ รากฐานของมนุษยสัมพันธ์เพื่อการบริหารงาน</b>	<b>27</b>
	บทนำ	29
	ความต้องการของมนุษย์ รากฐานของมนุษยสัมพันธ์ในการบริหาร	29
	พฤติกรรมและความต้องการของมนุษย์	30
	ยุคเริ่มหรือยุคดั้งเดิม	30
	ยุคการพัฒนาพฤติกรรมของมนุษย์	30
	ยุคพิจารณาความต้องการของมนุษย์	31
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์	32
	ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์	32

	ทฤษฎีของ เอิร์ทเบิร์ต	34
	ทฤษฎีเอ็กและวายของ แมคเกรเกอร์	38
	ทฤษฎีของเมอร์เรย์	42
	ทฤษฎีของแมคเคลนแลนด์	43
	ทฤษฎีของวิลเลียมอชชี	44
	ความต้องการของนายจ้าง ผู้บังคับบัญชา และพนักงาน	46
	บทสรุป วิเคราะห์วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ	47
	คำถามท้ายบท	50
<b>บทที่ 3</b>	<b>มนุษย์สัมพันธ์เพื่อการบริหารงานอุตสาหกรรม</b>	<b>51</b>
	บทนำ	53
	ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารงานอุตสาหกรรม	54
	แนวคิดของมนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารงาน	54
	การบริหารเชิงมนุษย์สัมพันธ์	55
	เคล็ดลับในการบริหารงานอุตสาหกรรม	56
	หลักปฏิบัติ 20 ประการเพื่อความสำเร็จของนักบริหารอุตสาหกรรม	57
	นักบริหารอุตสาหกรรมที่ดี	59
	บทสรุป วิเคราะห์วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ	60
	คำถามท้ายบท	62
<b>บทที่ 4</b>	<b>กลุ่มสัมพันธ์กับการบริหารงานอุตสาหกรรม</b>	<b>63</b>
	บทนำ	65
	ความหมายของกลุ่ม	65
	ธรรมชาติของกลุ่ม	66
	บทบาทสำคัญของการปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม	67
	ทฤษฎีเกี่ยวกับกลุ่ม	68
	ทฤษฎีของกลุ่ม ยอร์ช โฮแมน	68
	ทฤษฎีกลุ่มตามโครงสร้างและหน้าที่	68
	ประเภทของกลุ่มในการปฏิบัติงาน	69
	กลุ่มโครงการ	69
	กลุ่มตามหน้าที่	69
	กลุ่มมิตรสัมพันธ์	69
	การวินิจฉัยสั่งการโดยกลุ่ม	69
	พฤติกรรมในการบริหารงานและกลุ่มที่มีคุณภาพ	70

บทสรุป วิเคราะห์วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ	71
คำถามท้ายบท	73

## ตอนที่ 2 แนวทางของมนุษยสัมพันธ์เพื่อประสิทธิภาพการบริหารงานอุตสาหกรรม

<b>บทที่ 5</b>	<b>ความเป็นผู้นำกับมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม</b>	<b>77</b>
	บทนำ	79
	ความหมายของผู้นำและภาวะผู้นำ	79
	ธรรมชาติของความเป็นผู้นำ	80
	แบบของผู้นำ	81
	ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำ	82
	ทักษะของผู้นำ	87
	บทบาทหน้าที่ของผู้นำ	87
	ประสิทธิภาพของผู้นำ	88
	คุณสมบัติของผู้นำ	89
	มนุษยสัมพันธ์สำหรับผู้นำในการบริหารอุตสาหกรรม	91
	บทสรุป วิเคราะห์วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ	91
	คำถามท้ายบท	94
<b>บทที่ 6</b>	<b>การจูงใจกับมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม</b>	<b>95</b>
	บทนำ	97
	ความหมายของการจูงใจ	97
	องค์ประกอบของกระบวนการจูงใจ	98
	ทฤษฎีการจูงใจ	99
	ทฤษฎีความยุติธรรม	100
	ทฤษฎีความคาดหวัง	100
	ทฤษฎี ERG	101
	ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ	101
	ทฤษฎี X และทฤษฎี Y	103
	ทฤษฎีการจูงใจ - บำรุงรักษา	103
	เทคนิคการจูงใจให้คนทำงาน	104
	การสร้างพลังจูงใจคนงานญี่ปุ่น	107
	บทสรุป วิเคราะห์วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ	108
	คำถามท้ายบท	111

บทที่ 7	ขวัญในการทำานเพื่อมนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม	113
	บทนำ	115
	ความหมายของขวัญ	115
	ความสำคัญของขวัญต่อการบริหารงานอุตสาหกรรม	117
	ประโยชน์ของขวัญต่อการบริหารงานอุตสาหกรรม	117
	องค์ประกอบของขวัญ	118
	วัตถุประสงค์ในการเพิ่มขวัญหรือบำรุงขวัญ	122
	การเพิ่มพูนขวัญในการบริหารอุตสาหกรรม	122
	ลักษณะอาการของขวัญ	124
	ลักษณะอาการที่แสดงว่าขวัญดี	124
	ลักษณะอาการที่แสดงว่าขวัญไม่ดี	125
	สำรวจและประเมินขวัญของผู้ปฏิบัติงาน	126
	ขวัญกับมนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม	128
	บทสรุป วิเคราะห์วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ	129
	คำถามท้ายบท	132
บทที่ 8	ความพึงพอใจในการทำานอุตสาหกรรม	133
	บทนำ	135
	ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน	135
	ความสำคัญของความพึงพอใจในงานกับมนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารงานอุตสาหกรรม	136
	ทฤษฎีความพึงพอใจ	137
	ทฤษฎีของ เฮิร์ท เบิร์ท	137
	ทฤษฎีของ สก็อต ไมเออร์	138
	ทฤษฎีความพึงพอใจ นำไปสู่การทำงาน	139
	ทฤษฎีของการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ	139
	ทฤษฎีความแตกต่าง	140
	ทฤษฎีความยุติธรรม	140
	องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	141
	งานวิจัยกับความพึงพอใจในการทำงาน	143
	การวัดและประเมินความพึงพอใจในการทำงาน	144
	Thurstone Scale	144
	Likert Scale	145
	Job Description Index	145

051	Minnesota Satisfaction Questionnaire	147
061	Face Scale	148
161	บทสรุป วิเคราะห์วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ	148
	คำถามท้ายบท	152
<b>บทที่ 9</b>	<b>การสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์ในองค์การอุตสาหกรรม</b>	<b>163</b>
161	บทนำ	165
161	ความหมายของการติดต่อสื่อสาร	165
161	ความสำคัญของการสื่อสารในงานอุตสาหกรรม	166
161	กระบวนการสื่อสาร	167
161	ประเภทของการสื่อสารที่ใช้ในองค์การ	168
161	รูปแบบการสื่อสารในองค์การ	168
161	ลักษณะการสื่อสารในองค์การ	168
161	จุดมุ่งหมายของการสื่อสารในองค์การ	169
161	เทคนิคการสื่อสารในองค์การอุตสาหกรรม	169
161	รูปแบบของเครือข่ายการสื่อสาร	160
161	อุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร	162
161	มนุษย์สัมพันธ์กับการสื่อสารในองค์การที่มีประสิทธิภาพ	164
	หลักสำคัญในการติดต่อสื่อสารที่ดี	165
	บัญญัติ 10 ประการในการติดต่อสื่อสาร	165
	บทสรุป วิเคราะห์วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ	166
	คำถามท้ายบท	169
<b>บทที่ 10</b>	<b>หลักมนุษย์สัมพันธ์ด้านพุทธศาสนาเพื่อการบริหารงานอุตสาหกรรม</b>	<b>171</b>
171	บทนำ	173
171	หลักธรรมพุทธศาสนาสำหรับบุคคล	173
171	หัวใจคำสอนของพุทธศาสนา	174
171	ธรรมะพื้นฐาน	174
171	สัปปริยธรรม 7	175
171	มรรคาธรรม 4	176
171	ธรรมพุทธศาสนาเพื่อมนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารงานอุตสาหกรรม	177
171	พรหมวิหาร 4	177
171	อิทธิบาท 4	177
171	สังคหัตถ์ 4	178
171	กุศลมูล 3	179

สุภาสิต ธรรมะเพื่อการบริหารงาน	179
บทสรุป วิเคราะห์วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ	180
คำถามท้ายบท	183
<b>บทที่ 11 ความขัดแย้งกับการบริหารงานอุตสาหกรรม</b>	<b>185</b>
บทนำ	187
ความหมาย	187
แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง	188
บทวิเคราะห์แนวคิดของความขัดแย้ง	190
กระบวนการขัดแย้ง	190
ลักษณะของความขัดแย้ง	193
ประเภทของความขัดแย้ง	193
สาเหตุของความขัดแย้ง	194
ผลกระทบของการขัดแย้งต่อการบริหารอุตสาหกรรม	196
การแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์การ	196
บทบาทของผู้บริหารต่อสถานการณ์ขัดแย้ง	198
บทสรุป วิเคราะห์วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ	198
คำถามท้ายบท	201

### ตอนที่ 3 การพัฒนาและเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์เพื่อการบริหารอุตสาหกรรม

<b>บทที่ 12 การเข้าใจและพัฒนาตนเอง เพื่อมนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม</b>	<b>205</b>
บทนำ	207
การเข้าใจตนเอง	208
รูปแบบของตนเอง	208
ปัจจัยที่ช่วยในการศึกษา เพื่อเข้าใจตนเอง	210
ความเข้าใจตนเองเป็นวิถีทางของชีวิตเพื่อพัฒนา	212
การสร้างความเข้าใจตนเองและผู้อื่น	213
การใช้หน้าต่างหัวใจ	213
ใช้การวิเคราะห์จากบุคลิกภาพแบบ UNO	214
แบบสำรวจการรู้จักตนเอง	216
การปรับปรุงพัฒนาตนเอง	219

ขั้นตอนในการพัฒนาตนเอง	220
กลยุทธ์ในการพัฒนาตนเอง	222
บทสรุป วิเคราะห์วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ	226
คำถามท้ายบท	229
<b>บทที่ 13 เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์สำหรับการบริหารอุตสาหกรรม</b>	<b>231</b>
บทนำ	233
บทบาทของมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานอุตสาหกรรม	233
องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์	234
เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บริหาร	235
ลักษณะของเจ้านายแบบต่าง	236
เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับลูกน้อง	237
การใช้ผู้ได้บังคับบัญชาให้ได้ผล	239
เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	240
หลักปฏิบัติเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ตามแนวพระพุทธศาสนา	241
กลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์	245
บทสรุป วิเคราะห์วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ	246
คำถามท้ายบท	249
<b>บทที่ 14 มนุษยสัมพันธ์กับแนวคิดการบริหารอุตสาหกรรมไทยที่สัมฤทธิ์ผล</b>	<b>251</b>
บทนำ	253
ปัจจัยที่เกื้อหนุนในการบริหารงานในสัมฤทธิ์ผล	253
คุณลักษณะการบริหารงานที่สัมฤทธิ์ผล	255
คุณลักษณะเด่น 8 ประการ	255
แนวคิดการบริหารงานอุตสาหกรรมของนักบริหารไทย	257
กลยุทธ์ในการบริหารงานอุตสาหกรรมเพื่อความสำเร็จ	260
บทสรุป วิเคราะห์วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ	261
คำถามท้ายบท	264
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>265</b>