

มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม

ความหมาย

มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม (Human Relation in Industrial Management) หมายถึง การสร้างและส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงาน ในบริบทของการทำงานด้านอุตสาหกรรม ซึ่งมีโครงสร้างการทำงานแตกต่างไปจากสายอาชีพอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงาน

ความเป็นมา

การบริหารอุตสาหกรรม มีวิวัฒนาการมาช้านาน เริ่มจากการผลิตในครัวเรือน เพื่อใช้ในครอบครัว ซึ่งปริมาณการผลิตไม่มาก เครื่องมือที่ใช้เป็นเครื่องมือธรรมดา บุคคลที่ผลิตก็ช่วยกันภายในครอบครัว หรือมีญาติมิตรเป็นบุคคลภายนอกบ้างไม่มากนัก การบริหารจัดการจึงอาศัยความสัมพันธ์กันในครอบครัว ต่อมาเมื่อการผลิตกันมากขึ้นในสถานประกอบการหรือในโรงงานอุตสาหกรรม มีการใช้เครื่องจักร มีผู้ร่วมงานมากขึ้น มีการนำออกจำหน่ายภายนอก การบริหารจัดการจึงเกี่ยวข้องกับคนมากขึ้น

ดังนั้นในการบริหารอุตสาหกรรม จึงต้องบริหารทั้งงานและคน การบริหารคนจำเป็นจะต้องใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ เพราะมนุษยสัมพันธ์มีบทบาทและมีส่วนสำคัญเกี่ยวกับการประสานงานเป็นอย่างมาก คือต้องมีการติดต่อกันภายในสถานประกอบการ และมีการติดต่อกันกับภายนอก เช่น มีการสร้างความเข้าใจอันดีในสถานประกอบการ การลดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้แรงงานกับฝ่ายบริหาร การสร้างเสริมประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงานและแบ่งงานกันทำแล้วนำมา

ประกอบกัน การประสานงานกับทุก ๆ ฝ่ายทั้งภายในสถานประกอบการและภายนอก ดังนั้นการบริหารอุตสาหกรรมจึงต้องอาศัยหลักมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างมาก

หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมศึกษา

ในหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปรับปรุง พ.ศ. 2544 ได้กำหนดโครงสร้างหลักสูตรไว้ดังนี้

1. หมวดวิชาพื้นฐานทางการศึกษา
2. หมวดวิชาเอก ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1 วิชาเอกบังคับ
 - 2.2 วิชาเอกเลือก
3. หมวดวิชาเลือกเสรี
4. ปริญญาานิพนธ์ หรือ สารนิพนธ์

สำหรับรายวิชาในวิชาเอกบังคับ กำหนดให้เรียน **การจัดการอุตสาหกรรม, โครงการงานอุตสาหกรรม, การจัดการอุตสาหกรรมศึกษา และสัมมนาการวิจัยทางอุตสาหกรรม**

ส่วนรายวิชาใน วิชาเอกเลือก กำหนดให้เลือกเรียนวิชาต่างๆ คือ **มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม, การวิเคราะห์ระบบงานอุตสาหกรรม, การวิเคราะห์การลงทุนในงานอุตสาหกรรม, การจัดการความปลอดภัย, การควบคุมคุณภาพในงานอุตสาหกรรม, การวางแผนและการจัดการโรงฝึกงาน** ฯลฯ

สำหรับวิชา **มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม** เป็นวิชาหนึ่งที่เป็นวิชาเอกเลือก ได้กำหนด จุดมุ่งหมาย ไว้ดังนี้

1. เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ หลักของแนวความคิดเกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร

2. เพื่อเสนอรูปแบบของมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม โดยให้สอดคล้องกับระดับของผู้เรียน

3. เพื่อนำเสนอความรู้ความสามารถไปใช้ในชีวิตประจำวัน และในการเรียนการสอนอุตสาหกรรมศึกษา

ในหลักสูตรได้กำหนด **คำอธิบายรายวิชา** ของวิชา **มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม** ไว้ดังนี้

ศึกษาวิเคราะห์เทคนิคและปัจจัยในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ รวมทั้งองค์ประกอบต่างๆ ในงานอุตสาหกรรมที่มีผลต่อมนุษยสัมพันธ์ และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยศึกษาทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีความล้มเหลว ทฤษฎีความสัมพันธ์ เป็นต้น มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาในการบริหารงานอุตสาหกรรม พร้อมทั้งศึกษาและวิเคราะห์กรณีศึกษา

ความจำเป็นทางการศึกษาที่มีวิชามนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม

เนื่องจากในหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมศึกษา ประกอบด้วยรายวิชาสองส่วน คือวิชาเทคนิคและวิชาการจัดการ สำหรับวิชาการจัดการเป็นวิชาที่เกี่ยวกับมนุษย์ ต้องเข้าใจเพื่อนมนุษย์และตัวเอง ต้องศึกษาตัวเขาตัวเรา หรือรู้เขารู้เรา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารอุตสาหกรรม ผู้บริหารอุตสาหกรรมจะต้องเรียนรู้เพื่อนร่วมงาน ต้องเข้าใจความต้องการของเพื่อนร่วมงาน นั่นคือผู้บริหารจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จึงเป็นที่มาหรือความจำเป็นทางการศึกษาที่มีวิชามนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม ในหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมศึกษา

ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม

1. มนุษยสัมพันธ์ช่วยในการจูงใจให้บุคคลในองค์กรทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2. มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญเพิ่มขึ้น เพราะเป็นหัวใจของการเพิ่มผลผลิต

3. มนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหาร จะเป็นการลดช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับพนักงานหรือสหภาพแรงงาน

4. มนุษยสัมพันธ์ช่วยให้บุคลากรในการปฏิบัติงานสื่อสารกันมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. การเปลี่ยนแปลงเจตคติของลูกจ้าง ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหาร ดังนั้นมนุษยสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยได้

6. เมื่อมีมนุษย์มากขึ้น ปัญหาระหว่างมนุษย์ก็มากขึ้นเป็นเงาตามตัว ความเข้าใจกันและการประสานงานกันย่อมช่วยลดปัญหาได้

7. ยิ่งค่าแรงเพิ่มขึ้น ค่าครองชีพเพิ่มขึ้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลโดยตรงต่อผู้บริหารและพนักงาน สิ่งสำคัญคือจะสร้างความเข้าใจให้พนักงานทำงานได้คุ้มกับค่าแรงได้อย่างไร และผู้บริหารจะให้ความสนใจเรื่องสวัสดิการของพนักงานอย่างไร มนุษยสัมพันธ์หรือสัมพันธภาพจึงควรเกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

8. มนุษยสัมพันธ์ช่วยให้ทุกคนมีความเข้าใจการกระทำของกันและกัน และช่วยให้ทุกคนได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างเพื่อนมนุษย์ที่พึ่งพิงกัน

9. มนุษยสัมพันธ์ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจถึงองค์ประกอบต่างๆ เกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ เช่น ความแตกต่างของแต่ละบุคคล ลักษณะงาน การปฏิบัติสัมพันธ์ของบุคคล รวมทั้งสภาพแวดล้อมของการทำงานและสังคมของคนงาน

เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม

ผู้บริหารมีวิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานได้หลากหลาย ดังนี้

1. จูงใจให้ผู้ร่วมงานทำงานด้วยความขยันขันแข็ง จริงจังและจริงจัง
2. เข้าใจตนเอง ไม่หลงตนเอง ไม่ยกย่องตนเองมากเกินไป หากมีอะไรบกพร่องก็ต้องยอมรับและปรับปรุงพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
3. เข้าใจผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่นเนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกัน มีธรรมชาติของความต้องการแตกต่างกัน มีประวัติและประสบการณ์แตกต่างกัน แล้วพิจารณาดูว่าตนเองจะปรับตัวให้มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลนั้น ๆ ได้อย่างไร
4. เข้าใจสภาพแวดล้อม คือการเรียนรู้ธรรมชาติของสภาพแวดล้อม และสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวเองหรือบุคคลอื่น เช่น สังคม วัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม ซึ่งสิ่งแวดล้อมเหล่านี้มีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวัน และมีส่วนที่จะช่วยเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ได้ หากเรามีความรู้ความเข้าใจสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ
5. สร้างความรู้สึกและสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานให้เกิดขึ้น เช่น ความเป็นกันเอง ความสะอาดสบายและอื่น ๆ
6. ลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงาน ด้วยการเข้าใจเขาเข้าใจเรา หรือเอาใจเขามาใส่ใจเรานั้นเอง
7. เสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อการทำงานของผู้ร่วมงาน
8. รู้จักพูดจา ทักทายผู้ร่วมงาน โดยใช้คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน

9. ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยความจริงใจกับผู้ร่วมงาน เพราะการยิ้มเป็นเครื่องแสดงไมตรี และในขณะที่เรายิ้มนั้น เราใช้กล้ามเนื้อเพียง 17 ชิ้น แต่เวลาเราทำหน้าบึ้งตัวขมวดเราต้องใช้กล้ามเนื้อถึง 43 ชิ้น ดังนั้นจึงควรยิ้มเข้าไว้

10. พูดจาสุภาพ เหมาะสมกับเรื่อง บุคคล เวลา และสถานที่

11. รู้จักทั้งการเป็นผู้ให้และผู้รับ และมีใช้ให้รางวัลสิ่งของเงินทองเท่านั้น จะรวมทั้งให้ความเป็นกันเอง ให้ความสนใจ ให้ความเมตตากรุณา และอื่น ๆ

12. รู้จักยกย่องชมเชยผู้ร่วมงาน

13. เป็นผู้ฟังที่ดีและรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานอย่างมีเหตุผล นำเอาความคิดเห็นของผู้ร่วมงานมาประกอบการพิจารณาดำเนินงานต่อไป

14. เห็นอกเห็นใจผู้ร่วมงาน

15. ยอมรับความสามารถของผู้ร่วมงาน

16. จำชื่อผู้ร่วมงานและเรียกชื่อหรือทักทายให้ถูกต้อง เขาจะเกิดความภูมิใจและพอใจ

17. แสดงความเป็นกันเองและให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ในสิ่งที่เป็นประโยชน์กับผู้ร่วมงานทุกคน

18. พูดและปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความจริงใจทั้งสีหน้าและท่าทางโดยมิได้แสวงทำ

19. ให้ความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่พยายามยกย่องมากกว่าที่จะติผู้ร่วมงาน ระวังระมัดระวังในการวิพากษ์วิจารณ์ผู้ร่วมงาน มิได้มีตรีจิตและช่วยเหลือผู้ร่วมงาน

20. พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ มีใจรอให้ผู้ร่วมงานมาบริการ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ในสิ่งที่เป็นประโยชน์กับทุกคน

สรุป

การบริหารอุตสาหกรรม เริ่มจากการผลิต ในครัวเรือน ซึ่งอาศัยความสัมพันธ์กันในครอบครัว ต่อมาเมื่อสถานประกอบการหรือโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งต้องมีผู้ร่วมงานมากขึ้น การบริหารจัดการจึงเกี่ยวข้องกับคนมากขึ้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เพื่อให้ผู้ร่วมงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและผู้บริหารมีวิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานได้หลากหลาย เช่น ตัวผู้บริหารไม่ยกย่องตัวเองมากเกินไป ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักพูดจาทักทาย และยกย่องชมเชยผู้ร่วมงาน รวมทั้งให้ความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ

สำหรับเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ในการบริหารอุตสาหกรรมนี้ นอกจากผู้บริหารอุตสาหกรรมจะนำใช้กับผู้ร่วมงานแล้ว ผู้บริหารสถานศึกษาจะนำไปใช้กับผู้ร่วมงาน เช่น ครู อาจารย์ นักเรียน นิสิต นักศึกษา และบุคลากรในสถานศึกษาได้ รวมทั้งครู อาจารย์จะนำไปใช้กับผู้บริหารสถานศึกษา ใช้กับนักเรียน นิสิต นักศึกษาและบุคลากรในสถานศึกษาได้เช่นกัน

อาจกล่าวได้ว่ามนุษยทุกคนจะนำเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์นี้ไปใช้กับเพื่อนมนุษย์ด้วยกันก็ได้เพราะเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์นี้เป็นเทคนิคที่เป็นสากลนั่นเอง

หวน พันธุ์พันธ์

บรรณานุกรม

- กิติพันธุ์ รุจิรกุล. **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2529.
- ชลอ ธรรมศิริ. **มนุษยสัมพันธ์ในโรงงาน**. เอกสารประกอบคำบรรยายกองฝึกอบรมไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2529. (อัดสำเนา).
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. **หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมศึกษา** 2544. (อัดสำเนา).
- พูลสุข สังข์รุ่ง. **ปัจจัยการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร** งานวิจัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2544. ใน <http://www.thaiedresearch.org/>
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน และ วิทยาลัยครูพระนคร. **แนวการสอนรายวิชา ตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมศึกษา**, 2532. (อัดสำเนา).
- เมธี ทิพย์รักษ์. **เปรียบเทียบการใช้กลุ่มสัมพันธ์ และการใช้ข้อเสนอแนะในการพัฒนามนุษยสัมพันธ์**. ปริญญาานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542. ใน <http://www.thaiedresearch.org/>
- วิชัย แหวนเพชร. **มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงานอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมกมล, 2543.
- วิมล เหมือนคิด. **มนุษยสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ, 2535.