

คำนำ

การบริหารงานภายใต้สภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้บุคคลในองค์กรต้องเพิ่มพูนความรู้และทักษะใหม่ๆ แล้ว บุคคลยังต้องปรับตนเองและพฤติกรรมให้เข้ากับบุคคลอื่นด้วย บางครั้งจึงเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ปัญหาความประพฤติ ปัญหาการร้องทุกข์ ปัญหาความขัดแย้ง และปัญหาอื่นๆ อันเป็นสาเหตุที่ทำให้องค์กรต้องสูญเสียกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถไป ดังนั้น ผู้บริหารจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการรักษาคนดีมีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรนานๆ โดยการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ ก่อนที่จะลุกลามใหญ่โตต่อไป จึงทำให้การให้คำปรึกษาและแนะนำเข้ามามีบทบาทที่สำคัญ อย่างกว้างขวางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน

การที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะทำหน้าที่และบทบาทของผู้ให้คำปรึกษากับผู้ใต้บังคับบัญชา จึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ กระบวนการและเทคนิคการให้คำปรึกษา และแนะนำอย่างถูกต้อง ตำราเล่มนี้เป็นตำราที่เรียนได้ด้วยตนเอง ดังนั้นจึงมีแบบประเมินก่อนการเรียนและแบบประเมินหลังการเรียน เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกเขียนคำตอบและเปรียบเทียบความรู้เดิมและความรู้ที่ได้รับเมื่อศึกษาตำราเล่มนี้จบแล้ว เนื้อหาของตำราแบ่งออกเป็น 11 บท แต่ละบทจะมีกิจกรรมและคำถามท้ายบทให้ฝึกปฏิบัติและตอบคำถาม ส่วนแรกจะเป็นความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คนเป็นทรัพยากรที่มีค่า ต้องดูแลรักษาให้สุขทั้งกายและใจ โดยชี้ให้เห็นว่าการให้คำปรึกษาและแนะนำ เป็นบทบาทที่สำคัญประการหนึ่งของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนั้นยังได้นำความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติของคน หลักและวิธีการทางจิตวิทยาที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาและแนะนำ ลำดับต่อไปเป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการ กระบวนการของการให้คำปรึกษา ในส่วนท้ายเป็นเรื่องของวินัย การร้องทุกข์ การอุทธรณ์ การบริหารและจัดการความขัดแย้ง ซึ่งแต่ละหัวข้อจะมีรายละเอียดของกระบวนการ เทคนิควิธีการที่สำคัญๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ตำราเล่มนี้ผู้เขียนได้ศึกษาและค้นคว้าจากตำรา เอกสาร งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำแนะนำจากคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งผู้เขียนใคร่ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ เพื่อให้ตำราวิชาการให้คำปรึกษาและแนะนำ (Counseling and Advising) เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาและ

ผู้สนใจ อนึ่งคำแนะนำใดอันเป็นประโยชน์ โปรดแจ้งผู้เขียนเพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงตำราให้
ดียิ่งขึ้นต่อไป

อาจารย์แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์
ภาควิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง