

แบบประเมินผลหลังการเรียนรู้

- ข้อ 1. จงอธิบายความหมายของคำ หรือ ข้อความต่อไปนี้
 - ก. การให้คำปรึกษาแบบนำทาง (Directive Counseling)
 - ข. การให้คำแนะนำ (Advising)
 - ค. เทคนิคการฟัง (Listening Technique)
 - ง. การประนีประนอม (Compromising)

- ข้อ 2. ท่านคิดว่า หลักและวิธีการทางจิตวิทยา มีประโยชน์ต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำอย่างไร

- ข้อ 3. ขอบข่ายของการให้คำปรึกษา มีอะไรบ้าง และให้ท่านกำหนดคุณสมบัติและบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา (Counselor) ที่เหมาะสม เพื่อให้การให้คำปรึกษาและแนะนำเกิดประสิทธิภาพ

- ข้อ 4. ทำไมหน่วยงานต่างๆ จึงต้องมีวินัย ถ้าท่านเป็นผู้บังคับบัญชา ท่านมีแนวทางการดำเนินการทางวินัยกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่กระทำผิดวินัยอย่างไร

- ข้อ 5. ถ้าท่านเป็นผู้บริหาร เมื่อพบว่าบริษัทของท่านมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในระดับสูง ท่านจะใช้การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) อย่างไร และจะใช้กลยุทธ์ใดในการลดหรือระงับความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่พอเหมาะจนเกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน

เจดยแบบประเมินผลก่อนการเรียน

- ข้อ 1. ก. การให้คำปรึกษา (Counseling) หมายถึง กระบวนการช่วยเหลือบุคคล ให้บุคคลนั้นรู้จักและเข้าใจตนเอง รวมทั้งสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น และทำให้เขาตัดสินใจแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ
- ข. การร้องทุกข์ (Grievance) หมายถึง การแสดงความไม่พอใจ อาจเป็นลายลักษณ์อักษรหรือการกระทำก็ได้ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบว่าไม่ได้รับความยุติธรรม เช่น ข้อปฏิบัติงานหรือ นโยบายขององค์กร เงินเดือน ค่าจ้าง เป็นต้น
- ค. วินัย (Discipline) หมายถึง ข้อกำหนด หรือ ข้อบังคับในการทำงาน หรือ ความประพฤติสำหรับกลุ่มคน หรือ บริษัท ถ้าฝ่าฝืนจะมีการลงโทษ เพื่อให้การบริหารงานขององค์กรไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
- ง. ความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง กิจกรรม หรือ การกระทำ หรือ ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ของบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เช่น คำนิยาม ความเชื่อ การแข่งขันทรัพยากรและอื่นๆ เป็นต้น ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่พยายามขัดขวางไม่ให้ฝ่ายตรงข้ามบรรลุเป้าหมาย หรือได้รับผลประโยชน์ที่ต้องการ
- ข้อ 2. หลักการให้คำปรึกษา
1. ผู้ขอคำปรึกษาเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มิใช่มาโดยบังคับ
 2. การให้คำปรึกษามีวัตถุประสงค์ให้ผู้ขอรับคำปรึกษารู้จักตนเอง ผู้อื่น และสิ่งแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น
 3. ผู้ให้คำปรึกษาต้องได้รับการฝึกฝนและอบรมทางด้าน การให้คำปรึกษาอย่างดี
 4. ผู้ขอคำปรึกษาเป็นผู้ตัดสินใจเอง ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรตัดสินใจแทน
 5. ผู้ขอคำปรึกษาแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ทั้งด้านความคิด ความสามารถ ความถนัดและอื่นๆ

ข้อ 3. หลักเกณฑ์การกำหนดวินัย มีดังนี้

1. กำหนดระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวกับงานและพฤติกรรม
2. ข้อกำหนดเกี่ยวกับวินัยควรมีความเป็นธรรม โดยเฉพาะมาตรฐานของงาน ไม่ควรสูงหรือต่ำเกินไป
3. วินัยควรเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
4. การสื่อสารข้อกำหนดเกี่ยวกับวินัยให้พนักงานทราบ หรือ ชี้แจงทำความเข้าใจ หรือ จัดทำเป็นคู่มือ
5. ข้อกำหนดเกี่ยวกับวินัยควรมีความยืดหยุ่น เปลี่ยนแปลง ได้เมื่อเวลาและสถานการณ์เปลี่ยนไป เพื่อความทันสมัย

ข้อ 4. การจัดการกับการร้องทุกข์ มีดังนี้

1. รับทราบและทำความเข้าใจกับปัญหาการร้องทุกข์
2. การค้นหาข้อเท็จจริงโดยการรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ เพื่อสอบสวนข้อเท็จจริง
3. การวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจว่าจะใช้วิธีการใดในการแก้ปัญหา
4. การให้คำตอบกับพนักงาน
5. การติดตามผล เพื่อดูว่าปัญหาจากการร้องทุกข์ได้หมดไปหรือไม่

ข้อ 5. สาเหตุของความขัดแย้ง มีดังนี้

- 1) โครงสร้างและการบริหาร
- 2) การจัดสรรทรัพยากร
- 3) การเปลี่ยนแปลงเทคนิคและวิธีการปฏิบัติงาน
- 4) ความแตกต่างในหน้าที่และลักษณะงาน
- 5) ความรู้ความความเห็น
- 6) ค่านิยมและความเชื่อ
- 7) ผลประโยชน์
- 8) ความมีอคติต่อกัน