

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรทุกแห่งทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต่างก็มุ่งหวังในความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งเอาไว้ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร มีหลาย ๆ ประการด้วยกัน เช่น เงินลงทุน เครื่องจักร ระบบการบริหารงาน การแข่งขันทางการตลาด แต่สิ่งที่สำคัญ และมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างมหาศาลก็คือ คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กรนั่นเอง ดังนั้นถ้าคนมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ก็จะสามารถนำพาให้องค์กรบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ (คมเพชร ฉัตรสุกกุล, 2541)

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงาน และการปฏิบัติงานต่ำลง คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลางาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานก็ยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ดังนั้น ถ้าหากองค์กรใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ให้เกิดกับคน ในองค์กรของตน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการทำงาน และตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548)

การที่บริษัทจะดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุดคือ คน ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน จากการที่บริษัทกำลังเข้าสู่การสร้างมาตรฐานสากลในการผลิตสินค้า คือ ISO-9002 และมาตรฐาน ISO – 14001 สิ่งหนึ่งที่จะทำให้บริษัทบรรลุเป้าหมายในการผลิตได้คือ นโยบายการผลิต เพื่อเป็นการกำหนดทิศทางขององค์กร และให้พนักงานได้ยึดถือปฏิบัติ แต่นโยบายไม่ว่าจะดีเลิศเพียงใด ย่อมไม่เกิดผลใด ๆ หากปราศจากพนักงานซึ่งเปรียบเสมือนกลไกเชื่อมโยงนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงไปสู่การปฏิบัติ ให้เกิดผลตามแผนที่วางไว้ และอะไรเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทুমุ่พแรงกายแรงใจทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร

พัฒนาองค์กร ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้คือพลัง ที่จะทำให้บริษัทได้รับความน่าเชื่อถือจากลูกค้าได้รับความไว้วางใจจากบริษัทแม่ (จำแลง ฤทธิเรือง, 2546)

หากจะมองสภาพของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและผู้บริหารระดับสูงแล้ว จะมีความแตกต่างกัน เพราะผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนดนโยบายและวางแผน ส่วนพนักงานเป็นผู้ต้องน่านโยบายและแผนงานไปปฏิบัติให้ได้ผลตามที่บริษัทกำหนดไว้ ดังนั้นแรงกดดันโดยทั่วไปจึงเกิดกับพนักงาน ปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานบางอย่างถูกสะสมไว้และอาจส่งผลก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อสิ่งอื่น ๆ ตามมาภายหลัง และอาจขยายวงไปสู่เพื่อนพนักงานด้วยกันหรือผู้บังคับบัญชาได้ เช่น การปฏิบัติงานจะมีลักษณะเป็นไปในทางที่ต่อต้านเสมอ การทำงานมักเกิดความผิดพลาดบ่อยครั้งขึ้น และต้องมีการแก้ไขอยู่เรื่อย ๆ

ดังนั้นการป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน นั้นเราจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กร

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงเห็นว่า นโยบายและแผนงานที่เกี่ยวข้องความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบมีผลต่อการทำงานของพนักงานทุกคน ดังนั้นการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถที่จะพัฒนาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ เนื่องจากกระบวนการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางนั้นมีมุมมองเชิงบวกต่อมนุษย์ และมีความเชื่อว่ามนุษย์สามารถที่จะพัฒนาตนเองได้ทั้งนี้เพราะการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับการช่วยเหลือให้รู้จักตนเอง และมีอิสระเต็มที่ในการสำรวจความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ทำให้ผู้รับคำปรึกษากระจ่างในปัญหาและเข้าใจตนเองและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้ โดยที่สมาชิกในกลุ่มจะช่วยเหลือกันและกัน ให้สมาชิก เรียนรู้ ยอมรับตนเอง ด้วยการให้กำลังใจ สนับสนุนการแสดงเอกลักษณ์และลักษณะของตนเอง การที่สมาชิกได้รับการยอมรับจากกลุ่มนั้น ส่งผลให้สมาชิกรู้จักและเข้าใจตนเองมากขึ้น สมาชิกก็จะเกิดความมั่นใจในตนเองและเห็นคุณค่าในตนเอง และยังช่วยกระตุ้นให้สมาชิกคนอื่นเกิดความมั่นใจในตนเองด้วยเช่นกัน และจากความผูกพันระหว่างสมาชิกกลุ่มนั้น ทำให้สมาชิกเรียนรู้ต่อการยอมรับผู้อื่น (Learning to Accept Others) สมาชิกกลุ่มก็จะให้การยอมรับและกล้าเปิดเผยตนเอง ส่งผลให้สมาชิกเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง จากการที่คนอื่นมองเห็นคุณค่าของเขา และมีความต้องการการยอมรับจากเขา ส่งผลให้สมาชิกมีความรู้สึกเป็นเจ้าของตนเอง (Recognizing Ownership) สมาชิกจะเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมตนเอง รู้ว่าตนเองมีส่วนร่วมในปัญหาของตน และ

ต้องรับผิดชอบต่อการแก้ไขปัญหาซึ่งตนเป็นเจ้าของอยู่ การได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดยิบบุคคลเป็นศูนย์กลางจะนำไปสู่ความเข้าใจตนเองสร้างแรงจูงใจและสร้างความพึงพอใจสิ่งรอบข้างได้ด้วยตนเองมีความสุขกับชีวิต อันจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและนำพาองค์กรให้ดำเนินกิจการได้จนบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ในที่สุด

อย่างไรก็ตามการที่พัฒนาระดับความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรนั้น ผู้วิจัยได้เลือกที่จะนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) มาทำการศึกษาวิเคราะห์ในงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก นั้น ได้แยกความพึงพอใจในการทำงานและความไม่พึงพอใจในการทำงานออกเป็นสองมิติ โดยที่ความพึงพอใจในการทำงานนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ส่วนความไม่พึงพอใจในงานนั้นจะมีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) นอกจากนี้ก่อนที่จะนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ไปใช้ในการสร้างแรงจูงใจ นั้น จะต้องมีการทำงานแบ่งเป็นสองขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกผู้บริหารจะต้องสำรวจหาสาเหตุของการเกิดความไม่พึงพอใจให้ได้ และทำการแก้ไขหรือลดความไม่พึงพอใจนั้นเสียก่อน หลังจากนั้นแล้วจึงจะดำเนินการในขั้นตอนที่สองได้นั่นก็คือการสร้างเสริมความพึงพอใจในการทำงานนั่นเอง (Moorhead & Griffin, 1998)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงออกแบบการทดลองในครั้งนี้ และกำหนดคุณสมบัติของพนักงานที่จะเข้าร่วมการทดลอง โดยกำหนดให้พนักงานที่จะเข้าร่วมงานวิจัยครั้งนี้จะต้องเข้าทำการทดสอบเพื่อวัดระดับความไม่พึงพอใจในการทำงานและต้องมีความไม่พึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง จนถึงมีความไม่พึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด และนำพนักงานกลุ่มที่มีคุณสมบัติตรงตามนี้มาทำการทดลอง โดยการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดยิบบุคคลเป็นศูนย์กลางต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบผลของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดยิบบุคคลเป็นศูนย์กลางที่มีต่อการพัฒนาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานในระยะ ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม
2. เพื่อเปรียบเทียบผลของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดยิบบุคคลเป็นศูนย์กลางที่มีต่อการพัฒนาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานในระยะ ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล

สมมติฐานการวิจัย

1. มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างระยะเวลาการทดลองกับวิธีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดหยุ่นคลเป็นศูนย์กลาง
2. ความพึงพอใจในงานของพนักงานของกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดหยุ่นคลเป็นศูนย์กลางและกลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลองแตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจในงานของพนักงานของกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดหยุ่นคลเป็นศูนย์กลางและกลุ่มควบคุมในระยะติดตามผลแตกต่างกัน
4. ความพึงพอใจในงานของพนักงานของกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดหยุ่นคลเป็นศูนย์กลางระยะหลังการทดลองและระยะก่อนการทดลองแตกต่างกัน
5. ความพึงพอใจในงานของพนักงานของกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดหยุ่นคลเป็นศูนย์กลางระยะติดตามผลและระยะก่อนการทดลองแตกต่างกัน
6. ความไม่พึงพอใจในงานของพนักงานของกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดหยุ่นคลเป็นศูนย์กลางและกลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลองแตกต่างกัน
7. ความไม่พึงพอใจในงานของพนักงานของกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดหยุ่นคลเป็นศูนย์กลางและกลุ่มควบคุมในระยะติดตามผลแตกต่างกัน
8. ความไม่พึงพอใจในงานของพนักงานของกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดหยุ่นคลเป็นศูนย์กลางระยะหลังการทดลองและระยะก่อนการทดลองแตกต่างกัน
9. ความไม่พึงพอใจในงานของพนักงานของกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดหยุ่นคลเป็นศูนย์กลางระยะติดตามผลและระยะก่อนการทดลองแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึง ผลของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดหยุ่นคลเป็นศูนย์กลางที่มีต่อระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทแอร์ลิควิด (ประเทศไทย) จำกัด และเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกันได้มีทางเลือกเพิ่มขึ้นในการนำวิธีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดหยุ่นคลเป็นศูนย์กลางไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน รวมทั้งลดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากประชากรทั้งหมด 35 คนซึ่งเป็นพนักงานประจำสังกัดฝ่ายปฏิบัติการของบริษัท แอร์ ลีควิด (ประเทศไทย) จำกัด นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง โดยที่พนักงานที่ศึกษานั้นไม่ได้มีตำแหน่งทางการบริหารและเป็นพนักงานประจำฝ่ายปฏิบัติการโดยที่พนักงานที่เข้าร่วมงานวิจัยครั้งนี้สมัครใจเข้าร่วมงานวิจัย

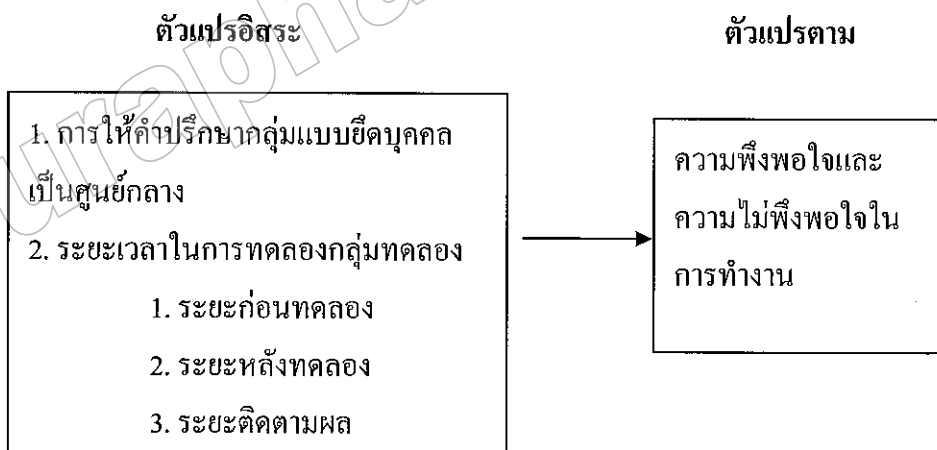
ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1.1 การให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง
- 1.2 ระยะเวลาทดลองแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ
 - 1.2.1 ระยะก่อนการทดลอง
 - 1.2.2 ระยะหลังการทดลอง
 - 1.2.3 ระยะติดตามผลการทดลอง

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก ทศนคติที่คนมีต่องานที่ทำอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นอารมณ์ ความสนใจ ความชอบ ทำให้มีความรับผิดชอบ และสนุกกับงาน ความพึงพอใจในงานมีส่วนสัมพันธ์กับทฤษฎี สองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) โดยที่ความพึงพอใจในการทำงานนี้เกิดจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) คือปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะให้ได้ผลงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานโดยตรง พนักงานจะพูดถึง เมื่อเกิดความรู้สึกดีกับงานและเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีความรู้และศักยภาพในการทำงานมากขึ้น ได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น
2. ด้านลักษณะงานที่ทำ หมายถึง การปฏิบัติงานในภารกิจต่าง ๆ ที่ตรงกับความรู้ความสามารถ มีความน่าสนใจ มีความยืดหยุ่น ทำให้อยากทำงาน และเป็นลักษณะที่อิสระ ทำทลายความสามารถ
3. ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง การได้มีโอกาสทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนเห็นผลสำเร็จของงาน และสามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมายของงาน รวมทั้งงานนั้น เปิดโอกาสให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น
4. ด้านความรับผิดชอบ หมายถึงงานที่มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา
5. ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปแบบของการยกย่องชมเชยให้คำตั้งใจหรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก ทศนคติที่คนมีต่องานที่ทำอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นอารมณ์ ความสนใจ ความชอบ ความไม่พึงพอใจในการทำงานมีส่วนสัมพันธ์กับทฤษฎี สองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งความไม่พึงพอใจในงานจะมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) คือปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ ซึ่งเป็นปัจจัยที่พนักงานมักกล่าวอ้างถึงเสมอเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่

1. ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึงความมีประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการบริหารงาน นโยบายและกระบวนการบริหารต้องชัดเจน มีโครงสร้างการบังคับบัญชาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความเหมาะสม

2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีความรู้รวมทั้งความสามารถในการปกครอง ไม่มีอคติ มีความยุติธรรม มีคุณสมบัติการเป็นผู้นำที่ดี

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสนิทสนม ดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน

4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสามัคคีที่มีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน มิตรภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีการส่งเสริม สนับสนุนซึ่งกันและกัน

5. ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง ความเหมาะสมต่าง ๆ ของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความปลอดภัยในการทำงาน

6. ด้านเงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนในการทำงานเหมาะสม เป็นธรรมและ สอดคล้องกับโรงงานที่มีลักษณะกิจการที่ใกล้เคียงกันและอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมเดียวกัน

7. ด้านตำแหน่งหน้าที่และความมั่นคง หมายถึง ความมั่นใจ ความเชื่อมั่นที่พนักงานมีต่อหน่วยงาน องค์กร ว่าจะมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมีความมั่นคงทางด้านรายได้

พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม หมายถึง พนักงานประจำ สังกัดฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท แอร์ ลิควิด (ประเทศไทย) จำกัด นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ที่ไม่ได้มีตำแหน่งทางการบริหาร

การให้คำปรึกษากลุ่ม หมายถึง กระบวนการของกลุ่มที่ผู้ให้คำปรึกษาจัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มผู้รับคำปรึกษาที่มีจำนวนสมาชิกกลุ่มตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มีความต้องการพัฒนาระดับความพึงพอใจในงานของตนเอง โดยผู้ให้คำปรึกษาจะคอยเอื้ออำนวยให้ผู้รับคำปรึกษามีโอกาสแสดงความรู้สึก ความคิดเห็น ถกเถียงปัญหา รับฟังความรู้สึกและความคิดเห็นของบุคคลอื่น ภายใต้บรรยากาศแห่งความอบอุ่น การยอมรับ ความไว้วางใจ อันเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง

การให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง หมายถึง การช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเห็นความสำคัญของอารมณ์ ความรู้สึก และสภาวะปัจจุบันของตนเอง รวมทั้งมีทัศนคติเกี่ยวกับมนุษย์ในทางที่ดีงาม และช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ สามารถพบกับความสุขความสำเร็จในชีวิตได้ตามศักยภาพ โดยมีเงื่อนไขและใช้เทคนิคการเอาใจใส่ การสื่อสาร เทคนิคการเจียบ การสะท้อนความรู้สึกและทำให้กระจ่าง

กลุ่มทดลอง หมายถึง พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ กลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง

กลุ่มควบคุม หมายถึง พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ กลุ่มที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบ
ยี่สิบบุคคลเป็นศูนย์กลางแต่ให้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวันตามปกติ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University