

THE EFFECTS OF GROUP COUNSELING PROGRAM BASED ON COGNITIVE BEHAVIORAL THERAPY TO ENHANCE EMOTION REGULATION OF AIRLINE GROUND STAFF

Thanawat SRISUWAN^{1*}, Sinaporn WITHAYAVANITCHAI¹ and Amaraporn SURAKARN¹

1 Graduate School, Srinakharinwirot University, Thailand; Thanawat.srisu@gmail.com

(Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 10 April 2026

Revised: 24 April 2026

Published: 16 May 2026

ABSTRACT

This study aimed to evaluate the effectiveness of a group counseling program based on Cognitive Behavioral Therapy (CBT) in improving emotion regulation among airline ground staff, who often work under high levels of pressure and stress. Given the limited research on the application of CBT in this workplace context, the study examined both the theoretical suitability and the practical application of the program in a real-world setting. The study employed a quasi-experimental design with pre- and post-test measurements. Eighteen participants took part in the study and were divided into two groups: ten in the experimental group and eight in the control group, and the control group did not receive the intervention. The intervention consisted of 10 structured group sessions designed to help participants understand the connection between thoughts, emotions, behaviors, and bodily reactions. Participants learned skills such as self-regulation, cognitive restructuring, positive actions, relaxation techniques, and relapse prevention. Emotion regulation was assessed using the Cognitive Emotion Regulation Questionnaire (CERQ). Data were analyzed using paired-samples t-tests and independent-samples t-tests. The results showed that the experimental group had significantly higher emotion regulation scores post-intervention compared to pre-intervention ($p < .05$), with a large effect size. The experimental group also had significantly higher post-test scores than the control group ($p < .05$), with a large effect size. The findings indicate that the program is effective for enhancing emotion regulation in high-pressure work contexts.

Keywords: Cognitive Behavioral Therapy, Group Counseling, Emotion Regulation, Airline Ground Staff

CITATION INFORMATION: Srisuwan, T., Withayavanitchai, S., & Surakarn, A. (2026). The Effects of Group Counseling Program Based on Cognitive Behavioral Therapy to Enhance Emotion Regulation of Airline Ground Staff. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 4(5), 35

ผลของโปรแกรมการฝึกฝนแบบกลุ่มตามแนวการบำบัดความคิดและพฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน

ธนวัฒน์ ศรีสุวรรณ^{1*}, สيناพร วิทยานิษฐ์¹ และ อมราพร สุรการ¹

¹ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; Thanawat.srisu@gmail.com (ผู้ประพันธ์บทความ)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลของโปรแกรมการฝึกฝนแบบกลุ่มตามแนวการบำบัดความคิดและพฤติกรรม เพื่อพัฒนาความสามารถในการกำกับอารมณ์ของพนักงานภาคพื้นสายการบิน ซึ่งต้องเผชิญกับความกดดันจากการทำงานอย่างสูง เนื่องจากยังมีงานวิจัยในบริบทดังกล่าวอย่างจำกัด การศึกษานี้จึงมุ่งตรวจสอบทั้งความเหมาะสมเชิงทฤษฎีและการนำไปใช้จริงในสถานการณ์การทำงาน โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบกึ่งทดลอง ที่มีการวัดผลก่อนและหลังการทดลอง มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน แบ่งเป็น กลุ่มทดลอง 10 คน และกลุ่มควบคุม 8 คน โปรแกรมประกอบด้วย การฝึกฝนแบบกลุ่ม 10 ครั้ง ที่มุ่งเน้นให้ผู้เข้าร่วมเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และอาการทางกาย พร้อมทั้งฝึกทักษะตามแนวการบำบัดความคิดและพฤติกรรม โดยใช้แบบประเมิน Cognitive Emotion Regulation Questionnaire (CERQ) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ paired samples t-test และ independent samples t-test ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนการกำกับอารมณ์หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีขนาดอิทธิพลอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม พบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนหลังการทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีขนาดอิทธิพลในระดับสูง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าโปรแกรมดังกล่าวมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมบุคลากรในงานที่มีความกดดันทางอารมณ์สูงได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: การบำบัดทางความคิดและพฤติกรรม, การฝึกฝนแบบกลุ่ม, การกำกับอารมณ์, พนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน

ข้อมูลอ้างอิง: ธนวัฒน์ ศรีสุวรรณ, สيناพร วิทยานิษฐ์ และ อมราพร สุรการ. (2569). ผลของโปรแกรมการฝึกฝนแบบกลุ่มตามแนวการบำบัดความคิดและพฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 4(5), 35

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่ให้ความสำคัญต่อภาคธุรกิจด้านงานบริการ โดยมีมูลค่าผลผลิตภาคบริการที่มีขนาดสูงกว่าภาคอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญ (คณพศ ภูวรินทร์, 2564) และธุรกิจขนส่งทางอากาศนับเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ประกอบกับการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นในอุตสาหกรรมการบิน ทำให้องค์กรต้องพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารภายใต้มาตรฐานด้านความปลอดภัยและความถูกต้องแม่นยำ

พนักงานบริการภาคพื้นของสายการบินเป็นบุคลากรสำคัญในการสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการ เนื่องจากเป็นผู้สร้างความประทับใจแรกและความพึงพอใจสุดท้ายให้แก่ผู้โดยสาร ซึ่งมีผลต่อความเชื่อมั่นและความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างไรก็ตาม ด้วยลักษณะงานที่ต้องอาศัยความถูกต้อง ความรวดเร็วและการควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม ส่งผลให้พนักงานต้องเผชิญกับความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ รวมถึงความจำเป็นในการปกปิดอารมณ์เชิงลบเพื่อรักษาภาพลักษณ์การบริการ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกและอัตราการลาออกของพนักงานกลุ่มนี้อยู่ในระดับสูง (ชนิกกานต์ ภาณุจันท์, 2566; ปฐมวดี หินธาร, 2561)

การกำกับอารมณ์เป็นกระบวนการสำคัญในการปรับเปลี่ยนและจัดการอารมณ์ของบุคคล เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม (Thompson, 1994) โดยเฉพาะการกำกับอารมณ์ด้วยกระบวนการทางความคิด ซึ่งมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนการตีความสถานการณ์ก่อนเกิดการตอบสนองทางอารมณ์ (Gross & John, 2003; Garnefski & Kraaij, 2007) ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนความคิด (cognitive reappraisal) ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการกดทับอารมณ์ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อสุขภาพจิต (Aldao et al., 2010)

แม้ว่าจะมีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาเกี่ยวกับการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ในกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ และมีการประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตบำบัดหลากหลายรูปแบบ แต่ยังไม่พบข้อจำกัดในบริบทของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน โดยเฉพาะการนำโปรแกรมการฝึกฝนแบบกลุ่มตามแนวการบำบัดความคิดและพฤติกรรม (Cognitive Behavioral Therapy: CBT) มาใช้ในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ในกลุ่มดังกล่าว

ดังนั้น การศึกษานี้จึงมุ่งเน้นการใช้แนวทางการบำบัดความคิดและพฤติกรรมมาประยุกต์ในรูปแบบการฝึกฝนแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการกำกับอารมณ์ของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน อันจะเป็นแนวทางสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพจิตของบุคลากร ลดปัญหาความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และสนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในบริบทของอุตสาหกรรมการบิน

การทบทวนวรรณกรรม

พนักงานบริการภาคพื้นสายการบินเป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการให้บริการผู้โดยสาร โดยมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ การตรวจสอบเอกสาร การให้ข้อมูลและการอำนวยความสะดวกในกระบวนการเดินทาง ซึ่งปฏิบัติงานร่วมกับหลายหน่วยงานเพื่อให้การดำเนินงานของเที่ยวบินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Wandelt, 2024; สถาบันการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2564) โดยพนักงานจำเป็นต้องมีทั้งความสามารถด้านวิชาชีพและคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม โดยเฉพาะความสามารถในการควบคุมอารมณ์ซึ่งมีความสำคัญต่อการให้บริการผู้โดยสารที่มีความหลากหลาย (สิวลี มุ่งสูงเนิน, 2562; พิธฐาภญา กลิ่นสุวรรณ และ เสกสรรค์ สุทธิสงค์, 2558)

การกำกับอารมณ์ (Emotion Regulation) เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ในการปรับเปลี่ยนการตอบสนองทางอารมณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ (Gross, 1998; Thompson, 1994) โดยแนวคิดของ Gross (2007) อธิบายกลยุทธ์การกำกับอารมณ์ออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ กลยุทธ์ก่อนเกิดอารมณ์และกลยุทธ์หลังเกิดอารมณ์ ขณะที่ Gross and John (2003) ชี้ให้เห็นว่า การประเมินความคิดใหม่ (Cognitive Reappraisal) เป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการสกัดกั้นการแสดงออกทางอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการกำกับอารมณ์ด้วยวิธีการทางความคิด (Garnefski & Kraaij, 2007) ที่ได้เสนอองค์ประกอบของการกำกับอารมณ์ด้วยวิธีการทางความคิด (Cognitive Emotion Regulation) ที่แบ่งออกเป็น

2 กลุ่มความคิด ได้แก่ กลุ่มความคิดที่เอื้อประโยชน์และกลุ่มความคิดที่ไม่เอื้อประโยชน์ ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ได้แก่ การยอมรับ (Acceptance) การมุ่งเน้นต่อความคิดเชิงบวก (Positive Refocusing) การมุ่งเน้นเพื่อปรับแผนการ (Refocus on Planning) การปรับเปลี่ยนความคิดเชิงบวก (Positive Reappraisal) การทบทวนมุมมอง (Putting into Perspective) การตำหนิตนเอง (Self-blame) การหมกมุ่นครุ่นคิด (Rumination) การคาดการณ์เลวร้ายเกินจริง (Catastrophizing) และการตำหนิผู้อื่นหรือสถานการณ์ภายนอก (Other-blame)

การบำบัดความคิดและพฤติกรรม (Cognitive Behavioral Therapy: CBT) เป็นแนวทางการบำบัดที่มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนความคิดที่บิดเบือนและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม โดยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และอาการทางกาย (Beck, 1979; Beck, 2021) ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการกำกับอารมณ์ โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนความคิดอัตโนมัติและอคติทางความคิดที่มีผลต่อการตอบสนองทางอารมณ์

การปรึกษาแบบกลุ่มเป็นกระบวนการที่อาศัยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายใต้บรรยากาศของความไว้วางใจและการสนับสนุน (Corey, 2008) ซึ่งเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการเรียนรู้ร่วมกัน อันเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงด้านความคิดและอารมณ์

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า โปรแกรมตามแนวคิด CBT สามารถเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย เช่น กลุ่มผู้กระทำผิดทางกฎหมาย (Dumornay & Finegold, 2022) ผู้ป่วยจิตเภท (Nobakht et al., 2023) และกลุ่มวัยรุ่นที่มีพฤติกรรมเสี่ยง (ภิญโญ อิศรพงศ์ และคณะ, 2564) โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าร่วมโปรแกรมมีระดับการกำกับอารมณ์และพฤติกรรมที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ยังไม่พบการศึกษาที่นำแนวคิด CBT มาพัฒนาโปรแกรมเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ในกลุ่มพนักงานบริการภาคพื้นสายการบินโดยเฉพาะ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจพัฒนาโปรแกรมตามแนวคิดการบำบัดความคิดและพฤติกรรมในรูปแบบการปรึกษากลุ่ม เพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ในกลุ่มพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน อันจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินต่อไป

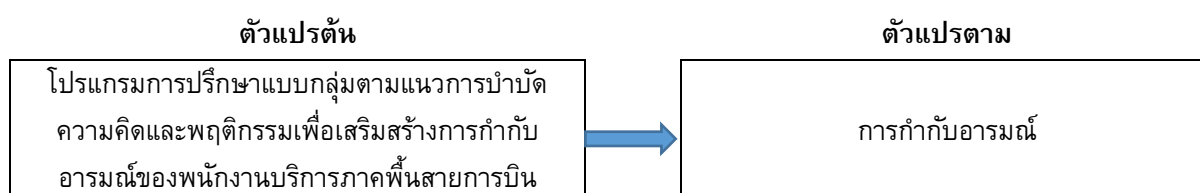
วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงของคะแนนการกำกับอารมณ์ของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน ในช่วงก่อนและหลังเข้ารับโปรแกรมการปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวการบำบัดความคิดและพฤติกรรม
- 2) เพื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของคะแนนการกำกับอารมณ์ของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบินระหว่างกลุ่มทดลองที่ได้รับโปรแกรมการปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวการบำบัดความคิดและพฤติกรรมและกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับโปรแกรม

สมมติฐานการวิจัย

- 1) พนักงานบริการภาคพื้นสายการบินที่ได้รับโปรแกรมการปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวการบำบัดความคิดและพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงของคะแนนการกำกับอารมณ์ด้วยวิธีการทางด้านความคิดสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 2) พนักงานบริการภาคพื้นสายการบินกลุ่มทดลองที่ได้รับโปรแกรมการปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวการบำบัดความคิดและพฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงของคะแนนการกำกับอารมณ์ด้วยวิธีการทางด้านความคิดสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยกึ่งทดลอง (quasi-experimental design) โดยมีการวัดผลก่อนการทดลอง (pre-test) และหลังการทดลอง (post-test) เพื่อประเมินประสิทธิผลของโปรแกรมการฝึกสมาธิแบบกลุ่มตามแนวคิดการบำบัดความคิดและพฤติกรรม (CBT) ที่มีต่อการทำกับอารมณ์ของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานบริการภาคพื้นสายการบินจำนวน 18 คน ซึ่งสมัครเข้าร่วมโปรแกรมโดยการคัดเลือกแบบสมัครใจ (Voluntary Sampling) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมมีแรงจูงใจและความพร้อมในการพัฒนาทักษะการทำกับอารมณ์ ผู้เข้าร่วมถูกจัดแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน (matched groups) โดยใช้เกณฑ์การจับคู่จากคะแนนการกำกับอารมณ์ก่อนการทดลอง เพื่อให้แต่ละกลุ่มมีระดับคะแนนเริ่มต้นที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ยังพิจารณาการกระจายลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความสมดุลระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมากที่สุด ทั้งนี้ ในขั้นตอนการออกแบบการวิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มละ 10 คน เพื่อรองรับการสูญเสียตัวอย่างระหว่างการทดลอง (attrition) ภายหลังการดำเนินการจึงพบว่าผู้เข้าร่วมบางส่วนถอนตัวจากการวิจัย ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างสุดท้ายประกอบด้วย กลุ่มทดลองจำนวน 10 คน ที่ได้รับโปรแกรมในการทดลอง และกลุ่มควบคุมจำนวน 8 คน ที่ไม่ได้รับโปรแกรมการทดลอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย โปรแกรมการทดลอง ได้แก่ โปรแกรมการฝึกสมาธิแบบกลุ่มตามแนวคิดการบำบัดความคิดและพฤติกรรม (CBT) ในรูปแบบออนไลน์ ประกอบด้วย จำนวน 10 ครั้ง ครั้งละประมาณ 120 นาที ดำเนินการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆ ของการทำกับอารมณ์ผ่านการฝึกทักษะตามแนวคิดการบำบัดความคิดและพฤติกรรม (Cognitive Behavioral Therapy: CBT) ดังนี้

ครั้งที่ 1: ตัวเดินทางสู่โลกแห่งอารมณ์ มุ่งพัฒนาองค์ประกอบด้านการยอมรับและการมุ่งเน้นเพื่อปรับแผนการ ผ่านเทคนิคการสำรวจตนเอง (Self-monitoring) และการเรียนรู้ความเชื่อมโยงระหว่างอารมณ์ ความคิด พฤติกรรม และอาการทางกาย ตามกรอบแนวคิด CBT (5-part model)

ครั้งที่ 2: เป้าหมายมหัศจรรย์แห่งการเดินทาง มุ่งพัฒนาองค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นต่อความคิดเชิงบวกและการปรับเปลี่ยนความคิดเชิงบวก ผ่านเทคนิคการตั้งเป้าหมายแบบ SMART goals

ครั้งที่ 3: เทียวบินแห่งความคิดแวบ มุ่งพัฒนาองค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นเพื่อปรับแผนการ การปรับเปลี่ยนความคิดเชิงบวกและการทบทวนมุมมอง ผ่านเทคนิคการระบุความคิดอัตโนมัติ (Identifying Automatic Thoughts)

ครั้งที่ 4: บินท้าทายหลุมอากาศ มุ่งพัฒนาองค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นเพื่อปรับแผนการและการทบทวนมุมมอง ผ่านเทคนิคการตั้งคำถามแบบ Socratic Questioning และการพิสูจน์ความเชื่อในรูปแบบการใช้ชีวิต (Behavioral experiments)

ครั้งที่ 5: หลุมอากาศทางความคิด (1) มุ่งพัฒนาองค์ประกอบด้านการทำหิตตนเอง การคาดการณ์ที่เลวร้ายเกินจริง การหมกมุ่นครุ่นคิดและการตำหนิผู้อื่น ผ่านเทคนิคการระบุรูปแบบความคิดที่บิดเบือน (Identifying Cognitive Distortions)

ครั้งที่ 6: หลุมอากาศทางความคิด (2) มุ่งพัฒนาองค์ประกอบด้านการทำหิตตนเอง การคาดการณ์ที่เลวร้ายเกินจริง การหมกมุ่นครุ่นคิดและการตำหนิผู้อื่นหรือสถานการณ์ภายนอก ผ่านเทคนิคการระบุรูปแบบความคิดที่บิดเบือน (Identifying Cognitive Distortions)

ครั้งที่ 7: บินสบาย ใจสงบ มุ่งพัฒนาองค์ประกอบด้านการยอมรับ การมุ่งเน้นต่อความคิดเชิงบวกและการมุ่งเน้นเพื่อปรับแผนการ ผ่านเทคนิคการผ่อนคลายด้วยการหายใจ (Breathing exercise) และการตั้งสติกลับมาอยู่กับปัจจุบัน (Grounding techniques)

ครั้งที่ 8: แผนที่ความสุข มุ่งพัฒนาองค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นเพื่อปรับแผนการและการมุ่งเน้นต่อความคิดเชิงบวก ผ่านเทคนิคการวางแผนพฤติกรรม (Behavioral Activation)

ครั้งที่ 9: ตัวฉันในวันฟ้าใส มุ่งพัฒนาองค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นต่อความคิดเชิงบวก การมุ่งเน้นเพื่อปรับเปลี่ยนแผนการ การปรับเปลี่ยนความคิดเชิงบวก และการทบทวนมุมมอง ผ่านเทคนิคการป้องกันการกลับมาของปัญหา (Relapse Prevention)

ครั้งที่ 10: เปิดรับวันฟ้าใหม่ ด้วยหัวใจดีใจเกราะ มุ่งพัฒนาองค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นต่อความคิดเชิงบวก การปรับเปลี่ยนความคิดเชิงบวกและการทบทวนมุมมอง ผ่านเทคนิคการเสริมแรงเชิงบวก (Positive reinforcement)

โดยโปรแกรมดังกล่าวได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

ในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามการกำกับอารมณ์ด้วยวิธีการทางความคิด (Cognitive Emotion Regulation Questionnaire: CERQ) (Garnefski, Kraaij, & Spinhoven, 2001) ซึ่งได้รับการปรับปรุงด้านภาษาให้เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้ประเมินกลยุทธ์การกำกับอารมณ์ทางความคิดของผู้เข้าร่วมการวิจัย มีการแบ่งกลุ่มข้อคำถามของแบบสอบถามออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มความคิดที่เอื้อประโยชน์ ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การยอมรับ การมุ่งเน้นต่อความคิดเชิงบวก การมุ่งเน้นเพื่อปรับเปลี่ยนแผนการ การปรับเปลี่ยนความคิดเชิงบวกและการทบทวนมุมมอง และกลุ่มความคิดที่ไม่เอื้อประโยชน์ ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การตำหนิตนเอง การหมกมุ่นครุ่นคิด การคาดการณ์ที่เลวร้ายเกินจริงและการตำหนิผู้อื่นหรือสถานการณ์ภายนอก ทั้งนี้แบบสอบถามฉบับดังกล่าวมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับ (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .909

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) และวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบวัดด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test โดยใช้ Paired samples t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างภายในกลุ่ม และ Independent samples t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน (กลุ่มทดลอง 10 คน และกลุ่มควบคุม 8 คน) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและร้อยละ ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 13 คน (ร้อยละ 72.22) ขณะที่เพศชายมีจำนวน 5 คน (ร้อยละ 27.78) ในด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 24-29 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 55.56) รองลงมา อยู่ในช่วง 30-36 ปี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 44.44) สำหรับระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 100) และในด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 1-3 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 55.56) รองลงมาคือ มากกว่า 7 ปี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 27.78) และ 4-6 ปี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 16.67)

ก่อนดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติ โดยทดสอบการกระจายตัวแบบปกติของข้อมูลด้วยสถิติ Shapiro-Wilk เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีขนาดน้อยกว่า 50 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อมูลมีการกระจายตัวไม่แตกต่างจากการแจกแจงแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$; CBT group = .438 และ Control group = .283) จึงสามารถใช้สถิติพารามетริกในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า พนักงานบริการภาคพื้นสายการบินที่ได้รับโปรแกรมการปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวการบำบัดความคิดและพฤติกรรมมีคะแนนการกำกับอารมณ์ภายหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง โดยผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Paired samples t-test พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t(9) = 3.15, p = .012$) และมีขนาดอิทธิพลอยู่ในระดับสูง (Cohen's $d = 0.99$) โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบคะแนนการกำกับอารมณ์ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง

ตัวแปร	ก่อนการทดลอง (Mean $\pm$ SD)	หลังการทดลอง (Mean $\pm$ SD)	t	df	Cohen's d
การกำกับอารมณ์	3.43 $\pm$ 0.43	3.80 $\pm$ 0.45	3.15*	9	0.99

* p < .05

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มทดลองแยกตามลักษณะของกลุ่มความคิด พบว่ากลุ่มความคิดที่เอื้อประโยชน์มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ขณะที่กลุ่มความคิดที่ไม่เอื้อประโยชน์มีคะแนนเฉลี่ยลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

และเมื่อพิจารณาในระดับรายองค์ประกอบพบว่าองค์ประกอบด้านการยอมรับ การมุ่งเน้นต่อความคิดเชิงบวก และการปรับเปลี่ยนความคิดเชิงบวก มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ขณะที่องค์ประกอบด้านการตำหนิตนเอง มีคะแนนเฉลี่ยลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนองค์ประกอบอื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนการกำกับอารมณ์ทางความคิดก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมของกลุ่มทดลอง จำแนกตามกลุ่มความคิดและองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ก่อนการทดลอง (Mean $\pm$ SD)	ก่อนการทดลอง (Mean $\pm$ SD)	t	df
กลุ่มความคิดโดยรวม				
- กลุ่มความคิดที่เอื้อประโยชน์	3.61 $\pm$ 0.37	4.03 $\pm$ 0.38	3.52**	9
- กลุ่มความคิดที่ไม่เอื้อประโยชน์	2.79 $\pm$ 0.62	2.48 $\pm$ 0.63	-2.40*	9
องค์ประกอบของการกำกับอารมณ์ทางความคิด				
- การยอมรับ	3.93 $\pm$ 0.53	4.40 $\pm$ 0.40	2.59*	9
- การมุ่งเน้นต่อความคิดเชิงบวก	3.02 $\pm$ 0.54	3.62 $\pm$ 0.58	2.98*	9
- การมุ่งเน้นเพื่อปรับแผนการ	3.92 $\pm$ 0.48	4.12 $\pm$ 0.42	0.98	9
- การปรับเปลี่ยนความคิดเชิงบวก	3.87 $\pm$ 0.62	4.42 $\pm$ 0.40	3.97**	9
- การทบทวนมุมมอง	3.32 $\pm$ 0.45	3.57 $\pm$ 0.61	1.15	9
- การตำหนิตนเอง	3.20 $\pm$ 0.95	2.67 $\pm$ 0.58	-2.33*	9
- การหมกมุ่นครุ่นคิด	3.40 $\pm$ 1.01	2.70 $\pm$ 0.87	-2.08	9
- การคาดการณ์ที่เลวร้ายเกินจริง	2.30 $\pm$ 0.46	2.17 $\pm$ 0.72	-0.86	9
- การตำหนิผู้อื่น/สถานการณ์ภายนอก	2.27 $\pm$ 0.62	2.37 $\pm$ 0.85	0.89	9

*p < .05, **p < .01

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า พนักงานบริการภาคพื้นสายการบินที่ได้รับโปรแกรมการฝึกแบบกลุ่มตามแนวการบำบัดความคิดและพฤติกรรมมีการเปลี่ยนแปลงของคะแนนการกำกับอารมณ์แตกต่างจากกลุ่มควบคุม โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent samples t-test และการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนด้วย Levene's test พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($F = 2.99$, $p = .103$) จึงใช้ผลในกรณี Equal variances assumed

ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงของคะแนนการกำกับอารมณ์สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ($t(16) = 3.91, p = .001$) และมีขนาดอิทธิพลอยู่ในระดับสูงมาก (Cohen's $d = 1.85$) โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของคะแนนการกำกับอารมณ์ระหว่างกลุ่ม

กลุ่ม	ค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลง (Mean $\pm$ SD)	t	df	Cohen's d
กลุ่มทดลอง	0.37 $\pm$ 0.38			
กลุ่มควบคุม	-0.21 $\pm$ 0.21	3.91*	16	1.85

* $p < .05$

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการเสริมสร้างทักษะการกำกับอารมณ์ตามแนวคิดการบำบัดทางความคิดและพฤติกรรม (CBT) มีความเหมาะสมกับบริบทการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน ซึ่งต้องเผชิญกับความเครียดและแรงกดดันจากการให้บริการผู้โดยสารอย่างต่อเนื่อง โดยพบว่าสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 ได้รับการสนับสนุน กล่าวคือ กลุ่มทดลองมีคะแนนการกำกับอารมณ์ภายหลังการทดลองสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญและมีการเปลี่ยนแปลงแตกต่างจากกลุ่มควบคุมอย่างชัดเจน สะท้อนถึงประสิทธิผลของโปรแกรมในการพัฒนาทักษะดังกล่าว เมื่อพิจารณาในระดับรายองค์ประกอบ พบว่า ด้านการยอมรับ การมุ่งเน้นต่อความคิดเชิงบวกและการปรับเปลี่ยนความคิดเชิงบวกมีการเปลี่ยนแปลงของคะแนนเฉลี่ยในกลุ่มทดลองที่เพิ่มขึ้น ขณะที่องค์ประกอบด้านการกำหนดตนเองมีการเปลี่ยนแปลงของคะแนนเฉลี่ยในกลุ่มทดลองที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ผลลัพธ์ลักษณะนี้สามารถอธิบายได้ผ่านกลไกของ CBT ที่มุ่งปรับเปลี่ยนความคิดอัตโนมัติและลดความคิดบิดเบือน โดยใช้เทคนิค เช่น การท้าทายความคิด (Cognitive restructuring) และการพิสูจน์ความเชื่อ (Behavioral experiments) ซึ่งช่วยให้ผู้เข้าร่วมสามารถมองสถานการณ์ที่กดดันในมุมที่สมเหตุสมผลมากขึ้น ลดการตีความเชิงลบต่อตนเองและเพิ่มทางเลือกในการตอบสนองต่อสถานการณ์

ในบริบทของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบินที่ต้องเผชิญกับการร้องเรียนและข้อจำกัดด้านเวลาอยู่เสมอ การลดการกำหนดตนเองร่วมกับการเพิ่มความสามารถในการมองสถานการณ์ในเชิงบวก จึงอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถควบคุมอารมณ์และรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gross ที่อธิบายว่า การประเมินสถานการณ์ใหม่ (Cognitive reappraisal) เป็นกลยุทธ์สำคัญในการลดผลกระทบทางอารมณ์เชิงลบ ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยในหลากหลายบริบทที่ยืนยันประสิทธิผลของ CBT ในการปรับเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรม ทั้งในกลุ่มผู้กระทำผิดทางกฎหมาย (Dumornay & Finegold, 2022) ผู้ป่วยจิตเภท (Nobakht et al., 2023) และกลุ่มวัยรุ่นที่มีพฤติกรรมเสี่ยงในบริบทไทย (ภิญโญ อิศรพงศ์ และคณะ, 2564) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความยืดหยุ่นของแนวทาง CBT ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในกลุ่มประชากรที่หลากหลายรวมถึงกลุ่มพนักงานในองค์กร อีกประเด็นที่น่าสนใจ คือ ในช่วงระหว่างการทดลองซึ่งเป็นฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season) อันเป็นช่วงที่มีแรงกดดันสูงตามธรรมชาติ พบว่ากลุ่มทดลองยังคงรักษาระดับการกำกับอารมณ์ไว้ได้ ในขณะที่กลุ่มควบคุมมีแนวโน้มลดลง ผลลัพธ์นี้สะท้อนว่าโปรแกรมอาจไม่ได้มีประสิทธิภาพเฉพาะในสภาวะปกติเท่านั้น แต่ยังอาจทำหน้าที่เป็นกลไกเชิงป้องกันที่ช่วยประคับประคองระดับอารมณ์ในช่วงที่มีความกดดันสูงได้ ซึ่งเชื่อมโยงกับแนวคิดเรื่องความยืดหยุ่นทางจิตใจ (Psychological resilience)

อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์ดังกล่าวควรพิจารณาพร้อมกับปัจจัยแทรกซ้อน เช่น ระดับความเครียดจากฤดูกาลท่องเที่ยว ลักษณะงานในแต่ละเวรและประสบการณ์การทำงานของผู้เข้าร่วม ซึ่งแม้จะมีการควบคุมปัจจัยพื้นฐานบางประการแล้ว แต่ยังคงเป็นข้อจำกัดที่ควรนำไปพิจารณาในการตีความผลลัพธ์ ทั้งนี้แม้จะมีข้อจำกัดดังกล่าว ผลการวิจัยครั้งนี้ยัง

ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาทักษะการกำกับอารมณ์ตามแนว CBT เป็นแนวทางที่มีศักยภาพในการนำไปใช้ในบริบทองค์กร โดยเฉพาะในงานบริการที่ต้องเผชิญแรงกดดันสูงและอาจมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมทั้งคุณภาพการทำงานและสุขภาพทางจิตใจของพนักงานในระยะยาว

ข้อจำกัดของการวิจัย

แม้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของโปรแกรมการฝึกฝนแบบกลุ่มตามแนวคิดการบำบัดความคิดและพฤติกรรมในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน แต่ยังมีข้อจำกัดบางประการที่ควรพิจารณาในการตีความผลลัพธ์ ประการแรก ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) มีจำนวนจำกัด ($n = 18$) ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากข้อจำกัดด้านตารางปฏิบัติงานที่ทับซ้อนกันของพนักงาน อาจส่งผลต่ออำนาจในการทดสอบทางสถิติ (Statistical Power) และการอ้างอิงผลไปยังประชากรในวงกว้าง ประการที่สอง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics) ของกลุ่มตัวอย่างมีการกระจุกตัว โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและอยู่ในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่งอาจมีลักษณะการรับรู้ การเรียนรู้และการกำกับอารมณ์ที่เฉพาะเจาะจง ส่งผลต่อความสามารถในการอ้างอิงผล (Generalizability) ไปยังกลุ่มพนักงานที่มีเพศ อายุ หรือประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน และประการสุดท้าย การวิจัยครั้งนี้มุ่งวัดผลภายหลังสิ้นสุดโปรแกรมทันที (Post-test) โดยยังไม่ได้ติดตามผลในระยะยาว (Follow-up Period) จึงสะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในระยะสั้นภายหลังการเข้าร่วมโปรแกรมเท่านั้น

ข้อเสนอแนะที่ได้รับการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของโปรแกรมการฝึกฝนแบบกลุ่มตามแนวคิด CBT ในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในงานบริการ โดยเฉพาะพนักงานบริการภาคพื้นสายการบินซึ่งต้องปฏิบัติงานภายใต้สภาวะความกดดันทั้งด้านเวลา ความถูกต้อง และการจัดการอารมณ์อย่างต่อเนื่อง องค์กรหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถนำแนวทางของโปรแกรมไปพัฒนาเป็นกิจกรรมฝึกอบรม เช่น การเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มปฏิบัติงาน (Initial Training) หรือการอบรมทบทวนรายปี (Recurrent Training) โดยเฉพาะในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งต้องอาศัยความสามารถในการกำกับอารมณ์ควบคู่กับประสิทธิภาพในการให้บริการ อย่างไรก็ตามการดำเนินโปรแกรมดังกล่าวควรอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้เชี่ยวชาญทางจิตวิทยา เช่น นักจิตวิทยาการศึกษา นักจิตวิทยาคลินิก หรือผู้เชี่ยวชาญด้านการบำบัดความคิดและพฤติกรรม เพื่อให้กระบวนการดำเนินไปอย่างเป็นระบบ มีความเหมาะสมตามหลักวิชาการและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการนำเทคนิคไปใช้โดยขาดความเข้าใจที่ถูกต้อง อันจะช่วยให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อทั้งตัวพนักงานและองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านการกำกับอารมณ์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินให้มีความลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น การวิจัยในอนาคตควรพิจารณาขยายขนาดและความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลไปยังประชากรในวงกว้าง รวมถึงการศึกษาในกลุ่มบุคลากรสายงานอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เช่น ลูกเรือสายการบินหรือพนักงานในสายการบินอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลในบริบทที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน เพื่อทำความเข้าใจความแตกต่างในการตอบสนองต่อโปรแกรม CBT ตลอดจนการออกแบบการวิจัยที่มีการติดตามผลในระยะยาว (Longitudinal Study) เพื่อประเมินความคงอยู่ของทักษะการกำกับอารมณ์ภายหลังการเข้าร่วมโปรแกรม และอาจใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ร่วมกับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการนำเทคนิค CBT ไปใช้ในบริบทการปฏิบัติงานจริงซึ่งมีความซับซ้อนและเฉพาะตัวมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- คณพศ ภูวบริรักษ์. (2564). บทบาทของภาคบริการที่เพิ่มขึ้นในอุตสาหกรรมการผลิต (*Servicification of Manufacturing*). สืบค้นจาก <https://researchcafe.tsri.or.th/servicification-of-manufacturing/>.
- ชนนิกันต์ กาญจนพันธุ์ และ พิมพ์ชนก เครือสุคนธ์. (2566). อิทธิพลของการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน: บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความเครียดในงานและบทบาทการเป็นตัวแปรปรับของการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(3), 25.
- ปฐมวดี หินธาร. (2561). ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พริษฐากาญ กลิ่นสุวรรณ และ เสกสรรค์ สุทธิสงค์. (2558). คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
- ภิญโญ อิศรพงศ์, สุนิสา สุขตระกูล, ดารกา แสงสุกใส, พัทธ์ชนก เทียนนิหาร. (2564). ผลของโปรแกรมปรับเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรมต่อความสามารถด้านการกำกับอารมณ์ในวัยรุ่นที่มีพฤติกรรมเล่นเกมผิดปกติ. *วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย*, 30(1), 13-23.
- สิวลี มุ่งสูงเนิน. (2562). การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2567). สถิติการขนส่งทางอากาศข้อมูลจำนวนผู้โดยสารประจำวัน 10 กุมภาพันธ์ 2567. สืบค้นจาก <https://www.caat.or.th/th/archives/80804>.
- สถาบันการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2564). *Customer Service (Ground Attendant)*. สืบค้นจาก <https://www.catc.or.th/th/customer-service-ground-attendant/>.
- Aldao, A., Nolen-Hoeksema, S., & Schweizer, S. (2010). Emotion-regulation strategies across psychopathology: A meta-analytic review. *Clinical Psychology Review*, 30(2), 217-237.
- Beck, A. T. (1979). *Cognitive Therapy and the Emotional Disorders*. New York: Penguin.
- Beck, J. S. (2021). *Cognitive behavior therapy: basics and beyond*. Third edition. The Guilford Press.
- Corey, G. (2008). *Theory and practice of group counseling*. 7th ed. Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole.
- Dumornay, N. M., Finegold, K. E., Chablani, A., Elkins, L., Krouch, S., Baldwin, M., Youn, S. J., Marques, L., Ressler, K. J., & Moreland-Capua, A. (2022). Improved emotion regulation following a trauma-informed CBT-based intervention associates with reduced risk for recidivism in justice-involved emerging adults. *Frontiers in Psychiatry*, 13, 951429.
- Garnefski, N., & Kraaij, V. (2007). The cognitive emotion regulation questionnaire: Psychometric features and prospective relationships with depression and anxiety in adults. *European Journal of Psychological Assessment*, 23(3), 141-149.
- Garnefski, N., Kraaij, V., & Spinhoven, P. (2001). Negative life events and emotional regulation. *Personality and Individual Differences*, 30(8), 1311-1327.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Gross, J. J. (2007). *Handbook of emotion regulation*. New York: Guilford Press.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in emotion regulation: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348-362.

- Nobakht, H., Dasht Arjandi, M. M., & Karbalaeei Herafteh, F. S. (2023). The effectiveness of cognitive behavioral therapy on emotion self-regulation and its components in patients with schizophrenia: A semi-experimental study. *Jundishapur Journal of Chronic Disease Care*, 12(2), e135134.
- Thompson, R. A. (1994). Emotion regulation: A theme in search of definition. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59(2-3), 25-52, 250-283.
- Wandelt, S. (2024). Airport ground operations and staff roles. *Journal of Air Transport Management*, 105, 102345.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2026 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).