



การเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม  
ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

ENHANCEMENT OF EMOTION REGULATION OF FLIGHT ATTENDANTS THROUGH  
RATIONAL EMOTIVE BEHAVIOR GROUP COUNSELING

นิพนิตา ชำนาญกุล

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การเสริมสร้างการกำกับอาวมณัของพนักงนต่อนรับบนเครื่งบินโดยการให้คำปรึกษา  
แบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อาวมณั และพฤติกรรม



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2561  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ENHANCEMENT OF EMOTION REGULATION OF FLIGHT ATTENDANTS  
THROUGH RATIONAL EMOTIVE BEHAVIOR GROUP COUNSELING



A Thesis Submitted in partial Fulfillment of Requirements  
for MASTER OF EDUCATION (Research & Development on Human Potentials)

Faculty of Education Srinakharinwirot University

2018

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การเสริมสร้างการกำกับอารรมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม  
ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารรมณ์ และพฤติกรรม

ของ

นิพิธิดา ชำนาญกุล

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์)

(รองศาสตราจารย์ ดร.นิธิพัฒน์ เมฆขจร)

ที่ปรึกษาร่วม

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี)

(รองศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง)

|                  |                                                                                                                                   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อเรื่อง       | การเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน<br>โดยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์<br>และพฤติกรรม |
| ผู้วิจัย         | นิพิธิดา ชำนาญกุล                                                                                                                 |
| ปริญญา           | การศึกษามหาบัณฑิต                                                                                                                 |
| ปีการศึกษา       | 2561                                                                                                                              |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พัทธราภรณ์ ศรีสวัสดิ์                                                                                      |

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) เปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม และ 3) เปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 361 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบิน จำนวน 16 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ที่มีคะแนนการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา และสมัครใจในการเข้าร่วมทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีค่าอำนาจจำแนกเท่ากับ 0.20-0.60 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81 และโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ซึ่งผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับมาก 2) หลังเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองมีการกำกับอารมณ์โดยรวมเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมมีการกำกับอารมณ์สูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม, การกำกับอารมณ์, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

|                |                                                                                                           |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Title          | ENHANCEMENT OF EMOTION REGULATION OF FLIGHT ATTENDANTS THROUGH RATIONAL EMOTIVE BEHAVIOR GROUP COUNSELING |
| Author         | NIPITHIDA CHUMNANKUL                                                                                      |
| Degree         | MASTER OF EDUCATION                                                                                       |
| Academic Year  | 2018                                                                                                      |
| Thesis Advisor | Assistant Professor Dr. Patcharaporn Srisawat                                                             |

The purposes of this research were as follows: 1) to study emotion regulation of flight attendants; 2) to compare emotion regulation of flight attendants in the experimental group before and after receiving rational emotional behavior group counseling; and 3) to compare emotion regulation of flight attendants in the experimental group after receiving rational emotion behavior group counseling, as well as the control group. The samples in this study were three hundred sixty one flight attendants. The experimental group and the control group were sixteen flight attendants selected by purposive sampling with emotion regulation mean at the twenty-fifth percentile and lower as they volunteered to participate in the experiment. The research instruments used in this study were emotion regulation of flight attendants scale, with a reliability coefficient of 0.81, and the program of emotion regulation among flight attendants through rational emotion behavior group counseling. The statistical analyses included mean, standard deviation and a t-test. The research results were as follows: 1) The emotion regulation of flight attendants as a whole and in each aspect of emotion regulation were at a high level. 2) After receiving rational emotion behavior group counseling of emotion regulation of flight attendants in the experimental group was increased by a statistical significance at a level of .01. And 3) Flight attendants in the experimental group who received rational emotion behavior group counseling had emotion regulation higher than the control group were significantly increased by a statistical significance at a level of .01.

Keyword : Emotion Regulation, Flight attendants, Rational emotive behavior group counseling

## กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รศ.ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร ประธานกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์ ผศ.ดร.พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์ และ รศ.ดร.สกล วรเจริญศรี อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ที่กรุณาเมตตาให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทาง ตรวจสอบแก้ไข เพื่อให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ไม่เพียงแต่ความรู้ทางด้านวิชาการที่ท่านมอบให้ หากยังเปี่ยมไปด้วยความห่วงใยเอาใจใส่ต่อผู้วิจัยอย่างหาที่เปรียบมิได้ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความเมตตากรุณาเป็นอย่างมาก จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้เชี่ยวชาญทั้งสามท่านได้แก่ รศ.ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง อ.ดร.สาธิต ใจตรง และ อ.ดร.ภูริเดช พายุฤทธิ์ ที่เสียสละเวลา กรุณาตรวจสอบเครื่องมือและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์สำหรับการวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาการวิจัยและพัฒนา ศักยภาพมนุษย์ (จิตวิทยาพัฒนามนุษย์และการให้คำปรึกษา) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันมีค่าแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินที่ผู้วิจัยได้ร่วมทำวิจัยในครั้งนี้ ในความร่วมมืออย่างเต็มกำลังในทุกกระบวนการวิจัย รวมถึงการเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาราธอนเป็นเวลาต่อเนื่องสองวัน หากขาดบุคคลใดบุคคลหนึ่งไป งานวิจัยจะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงได้เลย

ขอกราบขอบพระคุณเพื่อนภาควิชาการวิจัยและพัฒนา ศักยภาพมนุษย์ (จิตวิทยาพัฒนามนุษย์และการให้คำปรึกษา) สำหรับความเป็นกัลยาณมิตรที่ดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำการวิจัย รวมถึงความช่วยเหลือมากมายที่เกิดขึ้น เกิดมิตรภาพที่ยากจะหาได้จากที่อื่น

ขอกราบขอบพระคุณผู้มีพระคุณที่สุดในชีวิตคือ คุณพ่อและคุณแม่ ที่เปรียบเสมือนพลังใจที่สำคัญที่สุดในทุกช่วงชีวิตของผู้วิจัย รวมถึงน้องชายสมาชิกในครอบครัวคนสำคัญ ด้วยความรักความห่วงใยจากทุกคน ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้จึงเกิดขึ้นมา ขอขอบพระคุณสามี ผู้ที่คอยให้กำลังใจ อยู่เคียงข้างกันในทุกสถานการณ์ และ ขอขอบพระคุณลูกน้อยที่เปรียบเสมือนของขวัญอันล้ำค่า มาพร้อมกับความสำเร็จของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ถือเป็นเรื่องน่ายินดียิ่งสองเรื่องในคราวเดียวกัน

ท้ายสุดนี้ คุณความดีและประโยชน์อันเกิดจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมนุชาคุณบิดามารดา คณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสอนสั่ง จนกระทั่งประสบความสำเร็จดังทุกวันนี้



## สารบัญ

|                                                        | หน้า |
|--------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....                                  | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                                | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                   | ฉ    |
| สารบัญ .....                                           | ช    |
| สารบัญตาราง.....                                       | ฐ    |
| สารบัญภาพประกอบ.....                                   | ฅ    |
| บทที่ 1 บทนำ.....                                      | 1    |
| ความสำคัญของปัญหา.....                                 | 1    |
| คำถามการวิจัย .....                                    | 6    |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                           | 7    |
| ความสำคัญของการวิจัย.....                              | 7    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                 | 8    |
| ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....                           | 8    |
| กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....                     | 8    |
| ตัวแปรที่ศึกษา .....                                   | 9    |
| นิยามศัพท์ปฏิบัติการ .....                             | 9    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                              | 10   |
| สมมติฐานการวิจัย .....                                 | 11   |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....            | 12   |
| เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำกับอารรมณ์ ..... | 13   |
| 1. ความหมายของอารรมณ์.....                             | 13   |

|                                                                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.ประเภทของอารมณ์.....                                                                                                      | 14 |
| 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอารมณ์ .....                                                                                      | 16 |
| 4. อิทธิพลของอารมณ์.....                                                                                                    | 18 |
| 5. การกำกับอารมณ์ (Emotion Regulation) .....                                                                                | 19 |
| 6. แนวทางในการกำกับอารมณ์ .....                                                                                             | 22 |
| 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำกับอารมณ์ .....                                                                             | 23 |
| แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม .....                                                                    | 25 |
| 1. ความหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม .....                                                                                  | 25 |
| 2. เป้าหมายของการให้คำปรึกษากลุ่ม .....                                                                                     | 26 |
| 3. หลักการของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม.....                                                                                    | 28 |
| 4. ลักษณะของผู้นำกลุ่ม .....                                                                                                | 30 |
| 5. ทักษะการให้คำปรึกษากลุ่ม .....                                                                                           | 34 |
| 6. กระบวนการให้คำปรึกษากลุ่ม.....                                                                                           | 37 |
| 7. ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม<br>(Rational Emotive Behavior Counseling Theory) ..... | 40 |
| 8. เทคนิคที่ใช้ในการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม .....                                         | 43 |
| 9. บทบาทของผู้นำกลุ่มการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และ<br>พฤติกรรม .....                                 | 45 |
| 10. เป้าหมายของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และ<br>พฤติกรรม .....                                       | 47 |
| 11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และ<br>พฤติกรรม .....                          | 47 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....                                                                                            | 50 |
| การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....                                                                            | 50 |

|                                                                                                                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                                                                                                                                 | 51 |
| 1. การสร้างแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน .....                                                                                                       | 51 |
| 2. การสร้างโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และ<br>พฤติกรรม เพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน .....                      | 54 |
| การดำเนินการวิจัย .....                                                                                                                                                  | 58 |
| 1. การศึกษาการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน .....                                                                                                             | 58 |
| 2. การใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงาน<br>ต้อนรับบนเครื่องบิน .....                                                                  | 58 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                                                                                                                                                 | 59 |
| บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....                                                                                                                                         | 61 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....                                                                                                                                | 61 |
| การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                                                                                                                                      | 61 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                                                                                                                                               | 61 |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม .....                                                                                                               | 61 |
| ตอนที่ 2 การศึกษาระดับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน .....                                                                                                  | 63 |
| ตอนที่ 3 การศึกษาการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองก่อน<br>และหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์<br>และพฤติกรรม ..... | 63 |
| ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลอง<br>และกลุ่มควบคุม .....                                                                     | 67 |
| ตอนที่ 5 ผลการสังเกตการใช้โปรแกรมให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์<br>ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน .....                                                    | 68 |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....                                                                                                                             | 73 |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย .....                                                                                                                                            | 73 |

|                                                                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| สมมติฐานการวิจัย .....                                                                                                                                                  | 73 |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                                                                                                                                  | 73 |
| ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....                                                                                                                                            | 73 |
| กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....                                                                                                                                      | 73 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                                                                                                                         | 74 |
| การดำเนินการวิจัย .....                                                                                                                                                 | 74 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                                                                                                                                                | 75 |
| สรุปผลการวิจัย .....                                                                                                                                                    | 76 |
| อภิปรายผลการวิจัย.....                                                                                                                                                  | 76 |
| 1.การศึกษาระดับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน .....                                                                                                        | 76 |
| 2. การเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองก่อน<br>และหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์<br>และพฤติกรรม..... | 78 |
| 3. การเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองและ<br>กลุ่มควบคุม.....                                                                           | 85 |
| ข้อเสนอแนะ .....                                                                                                                                                        | 86 |
| 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ .....                                                                                                                               | 86 |
| 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป .....                                                                                                                                 | 87 |
| บรรณานุกรม .....                                                                                                                                                        | 88 |
| ภาคผนวก.....                                                                                                                                                            | 93 |
| ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                                                                                        | 94 |
| ภาคผนวก ข เอกสารขอจริยธรรมสำหรับการวิจัยในมนุษย์.....                                                                                                                   | 96 |
| ภาคผนวก ค การตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดการกำกับอารมณ์ ของพนักงานต้อนรับบน<br>เครื่องบิน.....                                                                                | 98 |

|                                                                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ภาคผนวก ง แบบวัดการกำกับอารรมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน .....                                                                                 | 104 |
| ภาคผนวก จ โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และ<br>พฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารรมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ..... | 110 |
| ประวัติผู้เขียน.....                                                                                                                               | 134 |



## สารบัญตาราง

### หน้า

|                                                                                                                                                                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตาราง 1 ตัวอย่างแบบวัดการกำกับอารรถณัของพนักรงานดื้อนรับบนครื่องบิน.....                                                                                                                                      | 53  |
| ตาราง 2 เกณฑัการให้คะแนนแบบวัดการกำกับอารรถณัของพนักรงานดื้อนรับบนครื่องบิน.....                                                                                                                              | 54  |
| ตาราง 3 สรุปรเทคนิครที่ไ้ในโปรแกรมการให้คำปริกรษากรุ่มเพือเสริมสร้งการกำกับอารรถณัของ<br>พนักรงานดื้อนรับบนครื่องบิน.....                                                                                     | 56  |
| ตาราง 4 แบบแผนการทดลองที่ไ้เป็นแบบสองกรุ่ม มีกรุ่มควบคุมวัดก่อนและหลังการทดลอง....                                                                                                                            | 58  |
| ตาราง 5 จ้านวนและร้อยละของกรุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n=361).....                                                                                                                                           | 62  |
| ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการกำกับอารรถณัของพนักรงานดื้อนรับบน<br>ครื่องบิน (n=361).....                                                                                                  | 63  |
| ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการกำกับอารรถณัของพนักรงานดื้อนรับบน<br>ครื่องบินกรุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้คำปริกรษาแบบกรุ่มตามแนวคิดปริจากรณา<br>เหตุผล อารรถณั และพฤติกรรม (n=8)..... | 64  |
| ตาราง 8 การเปรียบเทียบการกำกับอารรถณัของพนักรงานดื้อนรับบนครื่องบินกรุ่มทดลองก่อนและ<br>หลังการเข้าร่วมการให้คำปริกรษาแบบกรุ่มตามแนวคิดปริจากรณาเหตุผล อารรถณั และพฤติกรรม<br>(n=8).....                      | 66  |
| ตาราง 9 การเปรียบเทียบการกำกับอารรถณัของพนักรงานดื้อนรับบนครื่องบินกรุ่มทดลองและกรุ่ม<br>ควบคุม ระยะก่อนการทดลอง (n=16) .....                                                                                 | 67  |
| ตาราง 10 การเปรียบเทียบการกำกับอารรถณัของพนักรงานดื้อนรับบนครื่องบินกรุ่มทดลองและ<br>กรุ่มควบคุม ระยะหลังการทดลอง (n=16).....                                                                                 | 68  |
| ตาราง 11 แสดงค่าดัชนี IOC ของแบบวัดการกำกับอารรถณัของพนักรงานดื้อนรับบนครื่องบิน ..                                                                                                                           | 99  |
| ตาราง 12 ค่าอำนาจจำแนกของการกำกับอารรถณัโดยรวม (n=30) .....                                                                                                                                                   | 101 |
| ตาราง 13 ค่าอำนาจจำแนกของด้านกรเลือกและปริบสธารณกรณั (n=30).....                                                                                                                                              | 102 |
| ตาราง 14 ค่าอำนาจจำแนกของด้านกรปริบความสนใจ (n=30).....                                                                                                                                                       | 102 |

|                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| ตาราง 15 ค่าอำนาจจำแนกของด้านการประเมินความคิด (n=30) .....          | 102 |
| ตาราง 16 ค่าอำนาจจำแนกของด้านการตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย (n=30) ..... | 103 |



## สารบัญภาพประกอบ

หน้า

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย ..... | 10 |
|----------------------------------------|----|



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

การประกอบอาชีพมีผลต่อความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิตในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป จากอดีตอย่างชัดเจน กล่าวคือในอดีตสังคมไทยเป็นสังคมเกษตรกรรม ที่ไม่มีความซับซ้อน สามารถเข้าถึงและประกอบอาชีพโดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติรอบตัวที่หาได้ง่ายมาทำให้เกิดมูลค่า แต่ต่อมาเมื่อเข้าสู่ยุคปัจจุบันที่เกิดความเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ทำให้ความเป็นอยู่ของมนุษย์นั้นเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ก่อให้เกิดอาชีพใหม่ที่หลากหลายตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นอาชีพด้านสื่อสารมวลชน อาชีพด้านการบริการ อาชีพนักธุรกิจ อาชีพอิสระ ซึ่งในทุกอาชีพจะมีลักษณะงานที่แตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามอาจกล่าวได้ว่าการประกอบอาชีพเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทุกคน ซึ่งนักมานุษยวิทยา (Anthropologists) และนักประวัติศาสตร์ (Historian) แสดงทัศนะว่า การประกอบอาชีพเป็นเครื่องมือที่สร้างให้สังคมหรือโลกมีอารยธรรมและความเจริญก้าวหน้า (Civilizations) และทำให้มนุษย์มีความอยู่รอดและมีการพัฒนาคุณภาพชีวิต (Quality of life) (สกล วรเจริญศรี, 2559: 231-232)

อย่างไรก็ตามผลของการประกอบอาชีพในปัจจุบัน ท่ามกลางสภาพสังคมที่เต็มไปด้วยการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น ย่อมส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลากรซึ่งเปรียบเสมือนฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้น ที่จำนวนบุคลากรยังคงเท่าเดิมแต่ปริมาณภาระงานที่ได้รับมอบหมายกลับเพิ่มขึ้น อีกทั้งแรงกดดันต่างๆ เพื่อหวังการขยายผลที่รวดเร็วเพื่อไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ในเวลาอันสั้นตามนโยบายขององค์กร ซึ่งประเด็นดังกล่าวสร้างผลกระทบต่อสภาพจิตใจของบุคลากรที่ประกอบอาชีพเหล่านั้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

การทำงานที่ต้องเผชิญกับแรงกดดันดังกล่าว มีแนวโน้มที่ก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์และสุขภาพจิต ดังผลสำรวจสวนดุสิตโพล (หนังสือพิมพ์คมชัดลึก 2554: ออนไลน์) ที่ทำการสรุปผลสำรวจเกี่ยวกับ 10 อาชีพที่ก่อให้เกิดความเครียดและอารมณ์เหวี่ยง จากกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 587 คน ผลการสำรวจพบว่า อาชีพที่ทำให้ผู้หญิงวัยทำงานเกิดความเครียดมากที่สุดคือ 1) พนักงานออฟฟิศ 2) ผู้บริหารนักธุรกิจ 3) พนักงานคอลเซ็นเตอร์ 4) พนักงานบัญชี-การเงิน 5) อาจารย์ 6) แม่บ้าน 7) แพทย์พยาบาล 8) ดารานักแสดง 9) แอร์โฮสเตสหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ 10) ครีเอทีฟ ซึ่งจากผล

สำรวจดังกล่าว พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นหนึ่งใน 10 อาชีพที่เผชิญกับสภาวะทางอารมณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดและเกิดอารมณ์แปรปรวนสูงอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงาน

ริสโพลิ (Holloway, 2002: 115-117, อ้างอิงจาก Rispoli, 1996) กล่าวว่า คุณสมบัติการบริการของสายการบินนั้นประกอบด้วย การให้บริการหรือการปฏิบัติต่อผู้โดยสารด้วยความเท่าเทียมกันอย่างมีคุณภาพ มีความสามารถในการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้เปรียบเสมือนพนักงานส่วนหน้า (Front Line Employee) เกิดปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารโดยตรง เกิดสภาวะการปรับตัวในการทำงาน และเผชิญกับสภาวะทางอารมณ์ที่มีความกดดันก่อให้เกิดความเครียดอยู่ตลอดเวลา ทำให้ตัวบุคคลรู้สึกอ่อนล้า มีแนวโน้มจะแสดงออกทางอารมณ์ในลักษณะที่เกรี้ยวกราดขึ้น อีกทั้ง หากถึงขั้นหมดความอดทนอดกลั้น สถานการณ์มีแต่จะยิ่งเลวร้ายมากกว่าเดิม (Lieberman, 2555: 36) อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีเหตุการณ์ทางอารมณ์ (Affective Events Theory, AET) ของโฮเวิร์ด วิสส์ และ รุทเชลล์ โครแพนซาโน (Howard, W. & R. C., 1996, จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์, 2557: 169) ที่มีฐานความเชื่อว่า อารมณ์พนักงานจะขึ้นลงหรือแกว่งไปแกว่งมาตลอดเวลา ซึ่งอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลานี้ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอก โดยปัจจัยภายใน คือ ความคิด ความเชื่อ แรงจูงใจ ความคาดหวัง พื้นฐานของวงจรอารมณ์ส่วนตัว ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ส่วนปัจจัยภายนอก คือ สภาพแวดล้อมการทำงานหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเงื่อนไขทางกายภาพ บรรยากาศสัมพันธภาพ ภาระงาน ความรับผิดชอบ ความมีอิสระในการตัดสินใจ อำนาจในการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเกิดปฏิกิริยาทางอารมณ์ของพนักงานในรูปแบบอารมณ์ทางบวก เช่น ดีใจ สุขใจ และอารมณ์ทางลบ เช่น หงุดหงิด โกรธ เศร้า อารมณ์ที่เกิดขึ้นจะกระตุ้นระดับความเข้มข้นของการแสดงออกหรือผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นจะเห็นว่าชีวิตการทำงานจึงเป็นฉากชีวิตที่มีโครงสร้าง กล่าวคือ ทัศนคติและผลการปฏิบัติงานจะผันแปรไปตามสภาวะอารมณ์ และสภาวะอารมณ์จะผันแปรไปตามเหตุการณ์

นอกจากนี้ยังพบว่าลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นล้วนเผชิญกับความเครียดทางอารมณ์และแรงกดดันมากมายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้อยู่ตลอดเวลา ดังที่ผลงานวิจัยของชางและชิว (Chang & Chiu, 2009: 305-311) ที่กล่าวถึงการแสดงความรู้สึกขณะทำงานและความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ที่เกิดกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินได้หวั่น ดังนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นบุคลากรหลักในธุรกิจการให้บริการของสายการบินเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรในแผนกอื่น ด้วยเหตุผลที่มีการ

ปฏิสัมพันธ์ติดต่อกับผู้โดยสารจำนวนมากและใช้ระยะเวลาร่วมกันยาวนานที่สุด เป็นผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีการควบคุมอารมณ์ที่เกิดขึ้น ณ เวลานั้นและควบคุมอารมณ์ส่วนตัวที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้าที่เพื่อรักษาการแสดงออกทางบวกต่อเพื่อนร่วมงานและผู้โดยสาร อีกทั้ง ระยะเวลาในการทำงานบนเครื่องบิน หากใช้ระยะเวลามาก ย่อมส่งผลกระทบต่อการแสดงความรู้สึกขณะทำงานและความอ่อนล้าทางอารมณ์ ที่เกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีระดับมากขึ้นตามไปด้วย เป็นผลมาจากองค์ประกอบหลายอย่าง อาทิ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำงานในเขตเวลา (Time Zone) ที่แตกต่างกัน ระยะเวลาของการปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินซึ่งรวมถึงการให้บริการผู้โดยสารตลอดเที่ยวบินด้วย

จากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินแห่งหนึ่งทั้งชายและหญิง (สัมภาษณ์, 6 ธันวาคม 2561) ได้ประเด็นดังต่อไปนี้

ประเด็นแรก คือ การไม่ปฏิบัติตามกฎทางด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารระหว่างเที่ยวบิน เช่น การใช้โทรศัพท์มือถือเมื่อประตูเครื่องบินปิดแล้ว การวางสัมภาระส่วนตัวบริเวณทางออกฉุกเฉิน การนำบุหรี่ไฟฟ้ามาแอบสูบในห้องน้ำบนเครื่องบิน ประเด็นที่สอง คือ ความไม่เข้าใจในลักษณะงานความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ดีต่อกันตั้งแต่แรกพบ เช่น ข้อกำหนดเกี่ยวกับสัมภาระไม่เกิน 7 กิโลกรัม ที่ผู้โดยสารสามารถถือขึ้นเครื่องได้ หากนำขึ้นเครื่องและไม่สามารถยกขึ้นเก็บในช่องสัมภาระได้เอง หรือ มีขนาดใหญ่และน้ำหนักมากเกินไป พนักงานภาคพื้นดินสามารถนำกระเป๋าที่เกิดปัญหาโหลดลงใต้เครื่องได้ ประเด็นต่อมา คือ การทำงานบริการที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับคน เริ่มจากภายในเที่ยวบินนั่นเองที่มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำงานร่วมกันเป็นทีมซึ่งแน่นอนว่าแต่ละบุคคลนั้นมีความต่างกัน อีกทั้งการบริการผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบินที่มีความต่างกัน ไม่ว่าจะเป็น ภูมิหลังทางสังคม วัฒนธรรมทางอารมณ์ เชื้อชาติ ศาสนา นั้น ย่อมก่อให้เกิดสภาวะกดดันทางอารมณ์ที่ได้รับจากการเผชิญหน้ากับความคาดหวังและความต้องการที่หลากหลาย รวมไปถึงการแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตรงหน้าในแต่ละกรณีย่อมแตกต่างกันไปอีกด้วย และประเด็นสุดท้าย คือ การให้บริการผู้โดยสารจำนวนมากเป็นระยะเวลาดูต่อเนื่องยาวนาน บางครั้งจำนวนลูกเรือไม่สมดุลและไม่เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสาร ด้วยความรับผิดชอบในการบริการที่เพิ่มขึ้นเป็นอีกเท่าตัวในเวลาจำกัดในการให้บริการ ก่อให้เกิดความเครียดสูง เป็นต้น

จากประเด็นข้างต้นผ่านการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน แสดงให้เห็นถึงตัวอย่างจากประสบการณ์จริงในรูปแบบที่หลากหลาย หากแต่ในทุกประเด็นนั้นล้วนแสดงให้เห็นถึงปัญหา ข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน วิธีการสื่อสารกับผู้โดยสาร รวมถึงการแก้ไขปัญหา

เฉพาะหน้าเพื่อรักษาบรรยากาศที่ดีให้คงอยู่ตลอดเที่ยวบิน เหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานนั่นก็คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเอง ที่นอกจากจะต้องรักษากฎข้อบังคับด้านความปลอดภัยที่เคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินแล้ว ยังต้องเผชิญกับการปฏิสัมพันธ์สื่อสาร การอธิบายให้ผู้โดยสารเข้าใจระเบียบ ข้อจำกัดที่พึงปฏิบัติต่างๆ รวมถึงการบริการบนเครื่องบิน ที่บ่อยครั้งมักตามมาด้วยความไม่เข้าใจของผู้โดยสาร เกิดการแสดงออกทางอารมณ์ในระดับความรุนแรงแตกต่างกัน จนก่อให้เกิดสภาวะทางอารมณ์ที่กดดัน เกิดความเครียด อันส่งผลต่อสุขภาพร่างกาย เกิดความไม่พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มศักยภาพร่วมด้วย อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติหน้าที่แต่ละครั้งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินย่อมคาดหวังให้แต่ละเที่ยวบินราบรื่น สงบเรียบร้อย ไม่มีอุปสรรคในการทำงาน คาดหวังว่าการบริการอย่างเต็มที่ของตนจะต้องได้รับคำชมเชยหรือผลตอบรับที่ดีจากผู้โดยสารทุกคน หากสภาพการณ์จริงที่เกิดขึ้นไม่เป็นตามที่คาดหวังหรือตรงตามความคิด พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเกิดสภาวะความกดดัน เกิดความเครียดตามมา ส่งผลให้การรักษาระดับอารมณ์ไม่คงที่ บ้างกระทบถึงการปฏิบัติงานที่ไม่ราบรื่นอันเป็นผลจากความเชื่อความคิดเหล่านั้น

จากสภาวะความกดดันทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดังกล่าว พบว่าอารมณ์ (Emotion) เป็นพลังงานที่ขับเคลื่อนให้ภารกิจต่างๆ บรรลุเป้าหมาย เป็นสื่อให้บุคคลเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกัน มีอิทธิพลต่อการปรับตัวทางสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้อารมณ์ยังมีความทุกข์ความสุขและการปรับตัวในชีวิตประจำวัน จะเห็นว่าบุคคลที่มีอารมณ์ดีอยู่เสมอมักจะมองโลกในแง่ดี มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ สามารถวางตัวในสังคมได้อย่างเหมาะสม มีสมาธิ ทำให้เกิดพลังกระตือรือร้น สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำกิจกรรม มีการตัดสินใจที่ดี เป็นผลให้มีสุขภาพจิตที่ดีตามมา ในทางกลับกัน หากบุคคลใดมีอารมณ์วิตกกังวล ก้าว หรือ โกรธเป็นประจำ มักเป็นคนมองโลกในแง่ร้าย มักขาดสมาธิ ขาดการยับยั้งชั่งใจ มีการตัดสินใจที่ผิดพลาดได้ง่าย เกิดความรู้สึกท้อถอย หหมดกำลังใจง่าย เหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการปรับตัวในชีวิตประจำวัน เมื่อพบปัญหามักจะปรับตัวไม่ทันและไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ส่งผลทำลายสุขภาพจิต อาจรุนแรงถึงขั้นมีอาการทางจิตและประสาทตามมา (จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์, 2557: 174-175)

การกำกับอารมณ์ (Emotion Regulation) จึงมีบทบาทสำคัญมาก ก่อให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อที่จะสามารถนำการกำกับอารมณ์ที่เหมาะสมกับตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กรได้ การกำกับอารมณ์ (Emotion Regulation หรือ ER) กรอส (Gross,

2015: 6) อธิบายว่า เป็นการทำให้อารมณ์เป็นรูปเป็นร่างมากขึ้น โดยพิจารณาจากประสบการณ์ และการแสดงออกทางอารมณ์ต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยแต่ละบุคคลมีวิธีการกำกับอารมณ์ที่แตกต่างกัน เช่น นักเปียโนบนเวทีจินตนาการภาพของผู้ชมที่เปลือยเปล่าเพื่อกลบอาการตื่นเวที, การไปสังสรรค์กับเพื่อนฝูงสุดสัปดาห์เพื่อเติมพลังหลังการทำงานที่เหน็ดเหนื่อยมาทั้งอาทิตย์ หรือ การไปออกกำลังกายหลังมีการทะเลาะกับเพื่อน เป็นต้น โดยกรอส (Gross, 2007: 11-15) ได้กล่าวถึงกระบวนการการกำกับอารมณ์ไว้ 4 องค์ประกอบหลัก ดังนี้ 1. การเลือกและปรับสถานการณ์ (Situation Selection and Situation Modification) 2. การปรับความสนใจ (Attentional Deployment) 3. การประเมินความคิด (Cognitive Change) และ 4. การตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย (Response Modulation)

จากแนวคิดการกำกับอารมณ์ของกรอสข้างต้น ผู้วิจัยจะนำทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Counseling Theory) โดยใช้เทคนิคทั้ง 3 ด้าน คือ เทคนิคด้านการรู้คิด เทคนิคทางด้านอารมณ์ และเทคนิคทางพฤติกรรม (Corey, 2008: 382-389) มาใช้ประกอบด้วย ซึ่งแนวคิดสำคัญของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มีข้อสันนิษฐานที่สำคัญว่า ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กันและมีอิทธิพลต่อกัน โดยการถูกรบกวนทางอารมณ์นั้นีผลมาจากสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว สมาชิกมีแนวโน้มสร้างความเชื่อที่ไร้เหตุผลขึ้นมา หากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ดีขึ้นซึ่งความเชื่อที่ไร้เหตุผลสามารถนำไปสู่ปัญหาทางบุคลิกภาพได้ (Corey, 2008: 377-378)

การพัฒนาการควบคุมอารมณ์สามารถฝึกปฏิบัติได้หลากหลายแนวทาง ไม่ว่าจะเป็น การจัดฝึกอบรม และการให้คำปรึกษา ซึ่งการให้คำปรึกษานับได้ว่าเป็นหนึ่งในวิธีการในการพัฒนาการควบคุมอารมณ์ที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากจุดมุ่งหมายของการให้บริการปรึกษามีประโยชน์ คือ 1) เพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่แนวทางที่พึงปรารถนา 2) เพื่อส่งเสริมความสามารถของผู้รับบริการในการตัดสินใจและวางแผนอนาคต 3) เพื่อส่งเสริมทักษะของผู้รับบริการในการแก้ปัญหาและวางแผนโครงการอนาคต ยอร์ชและคริสเตียนี (วัชรวิ ทรัพย์มี, 2556: 6-7, อ้างอิงจาก George & Cristiani, 1990) นอกจากนี้ยังเชื่อให้เกิดการตระหนักรู้ เกิดการสร้างพฤติกรรมที่สม่ำเสมอ สามารถควบคุมตนเองได้ สามารถที่จะดำเนินการกับปัญหาได้อย่างมีเหตุผล และมีความมุ่งมั่นในการกระทำ จนสำเร็จลุล่วง

จะเห็นว่า การให้คำปรึกษาก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองในเชิงลึก ทำให้ผู้ที่เข้าร่วมได้ตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเองมากกว่าที่เคยเป็น เรียนรู้ที่จะหาคำตอบเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์

ความคิด อันส่งผลต่อพฤติกรรมกระทำของตน การให้คำปรึกษากลุ่มแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Counseling Theory หรือ REBT) จะช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในการจัดการกับความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลและพฤติกรรมทางลบได้โดยใช้แนวคิดการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมและช่วยให้เกิดการคิดอย่างมีเหตุผลที่ชัดเจน มีความรู้สึกที่เหมาะสม สร้างพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในความสำเร็จตามเป้าหมายของการมีชีวิตที่เป็นสุขมากขึ้น ช่วยให้ผู้เรียนรู้การจัดการที่มีประสิทธิภาพต่อความรู้สึกทางลบไม่ว่าจะเป็นความเศร้า ความเสียใจคับข้องใจ ความวิตกกังวลและความรู้สึกไร้ค่า (พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์, 2561: 172) นอกจากนี้การให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมนี้จะช่วยให้บุคคลเกิดความตระหนักรู้ทางความคิดของตนเอง มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ไม่กล่าวโทษหรือมองโลกในมุมเดียว เกิดการเล็งเห็นคุณค่าในตนเองมากยิ่งขึ้น เปลี่ยนมุมมองที่มีต่อสิ่งรอบตัวรวมถึงต่อตนเองทางลบ (อันเกิดจากความเชื่อที่ผิดปกติกติและคิดซ้ำไปซ้ำมาแบบนั้น) ไปสู่มุมมองใหม่ที่เปิดกว้างให้ตนได้รู้จักศักยภาพที่มีอยู่ภายใน มีความสามารถที่จะปรับเปลี่ยน ตามที่เอลลิสและแมคลาเรน (Ellis & MacLaren, 2001: 15) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ไว้ อันจะส่งผลไปถึงการเปลี่ยนแปลงที่นำไปสู่การปรับใช้การกำกับอารมณ์ในการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อันจะนำมาซึ่งการสร้างบุคลากรที่มีศักยภาพจากภายในสู่ภายนอกด้วยการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้เกิดความแข็งแกร่ง สร้างรากฐานที่มั่นคงในการขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางที่เจริญงอกงามมากขึ้นต่อไป

### คำถามการวิจัย

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับใด
2. โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมสามารถเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้หรือไม่

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม
3. เพื่อเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการจัดกระทำใดๆ

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะทำให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกิดการเรียนรู้กระบวนการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม ซึ่งจะสามารถช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถกำกับอารมณ์ตนเองระหว่างการปฏิบัติงานในแต่ละเที่ยวบินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เกิดความเข้าใจ ทั้งยังได้ทราบถึงบทบาทและความสำคัญของการกำกับอารมณ์ที่เหมาะสมกับตนเองอีกด้วย นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรสายการบินได้จริง เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถนำไปประกอบการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มนี้ไปใช้ในอนาคตเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อไปได้ ยิ่งไปกว่านั้น องค์กรและหน่วยงานอื่นที่ต้องการพัฒนาการกำกับอารมณ์ของบุคลากรภายในองค์กร ยังสามารถนำองค์ความรู้ใหม่ประกอบกับโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มนี้ไปพัฒนาต่อยอดเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง เกิดความเข้าใจและเรียนรู้การกำกับอารมณ์ที่เหมาะสมกับตนเอง ส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อองค์กรและต่อบุคลากรที่เป็นกลไกสำคัญที่สร้างพลังขับเคลื่อนที่มีประสิทธิภาพต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งหนึ่ง จำนวน 5,955 คน

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาระดับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยการให้คำปรึกษากลุ่ม มีรายละเอียดการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาระดับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาระดับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 361 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเคชีและมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด, 2554: 43 อ้างอิงจาก Krejcie & Morgan, n.d.) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Counseling Theory)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีช่วงอายุระหว่าง 25-40 ปี ที่มีคะแนนการกำกับอารมณ์ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา และสมัครใจเข้าร่วมการให้คำปรึกษา หลังจากนั้นทำการสุ่มเข้ากลุ่ม (Random Assignment) ด้วยการจับสลาก เพื่อสุ่มเข้ากลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 8 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 8 คน โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดจำนวนสมาชิกสำหรับการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดของ คอเรีย (พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์, 2561: 68 อ้างอิงจาก Corey, 2012) ที่กำหนดจำนวนสมาชิกที่เหมาะสม สำหรับการให้คำปรึกษากลุ่มผู้ใหญ่ไว้ว่าควรมีสมาชิกประมาณ 8 คน เพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้รับประโยชน์จากการให้คำปรึกษากลุ่มสูงสุด

## ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น คือ โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม
2. ตัวแปรตาม คือ การกำกับอารมณ์

## นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้มีการกำหนดนิยามศัพท์ปฏิบัติการไว้ ดังต่อไปนี้

1. การกำกับอารมณ์ (Emotion Regulation) หมายถึง ความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการควบคุมอารมณ์ให้อยู่ในสภาพปกติ มีการปรับและเลือกใช้สถานการณ์ให้เหมาะสมกับสภาวะอารมณ์ตนเอง เกิดการทบทวนความรู้สึก ปรับความสนใจ เกิดการประเมินความคิด มีมุมมองใหม่ต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดการตอบสนองและแสดงออกเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1.1 การเลือกและปรับสถานการณ์ (Situation Selection and Situation Modification) หมายถึง ความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เลือกการกระทำที่ก่อให้เกิดการกระตุ้นอารมณ์ทางลบของตนน้อยลง มุ่งให้เกิดความรู้สึกทางอารมณ์ในทางบวกมากขึ้น แม้ว่าเหตุการณ์นั้นจะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบมาก่อน

1.2 การปรับความสนใจ (Attentional Deployment) หมายถึง ความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปรับอารมณ์เปลี่ยนความสนใจไปที่เรื่องอื่น และทบทวนความรู้สึกตนเองเกี่ยวกับเรื่องที่เกิดขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดอารมณ์ต่อสถานการณ์ตรงหน้า

1.3 การประเมินความคิด (Cognitive Change) หมายถึง การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปรับเปลี่ยนความคิดของตนเอง โดยมองมุมใหม่พร้อมทั้งให้ความหมายใหม่ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

1.4 การตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย (Response Modulation) หมายถึง การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปรับมุมมองความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและประสบการณ์ทางอารมณ์ให้เป็นเรื่องปกติ ส่งผลให้สามารถทำงานและดำเนินชีวิตตามปกติต่อไปได้

2. โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม หมายถึง วิธีการให้คำปรึกษาที่มุ่งใช้สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในกลุ่มภายใต้บรรยากาศที่ให้ความไว้วางใจ รู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยระหว่างสมาชิกด้วยกันในการที่จะแบ่งปันความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ กระบวนการนี้เอื้อให้เกิดความเข้าใจในตนเอง ยอมรับข้อเท็จจริง

ในสถานการณ์ของแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้น เกิดการตระหนักรู้ทางความคิด ความรู้สึก พฤติกรรม ซึ่งใช้แนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 ขั้นเริ่มต้น คือ ขั้นการปฐมนิเทศเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม อันประกอบด้วย การอธิบายจุดมุ่งหมายของการทำกลุ่ม ซึ่งแจ่มประเด็นในการให้คำปรึกษา กำหนดกฎระเบียบภายในกลุ่ม และสร้างบรรยากาศความไว้วางใจ เพื่อให้เกิดความรู้สึกสบายใจที่จะแลกเปลี่ยนความรู้สึกระหว่างกัน

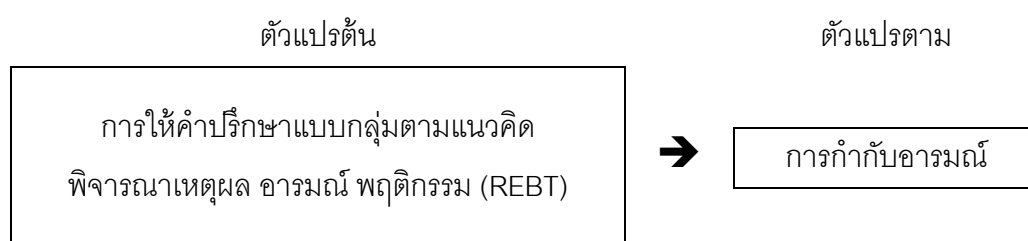
2.2 ขั้นดำเนินการ เป็นขั้นตอนที่ผู้นำกลุ่มเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้แบ่งปันประสบการณ์ร่วมกัน ในขั้นตอนนี้จะเกิดการแลกเปลี่ยนความคิด มุมมองที่ต่างไปจากเดิมผ่านการช่วยเหลือจากกระบวนการกลุ่ม ด้วยทฤษฎีและเทคนิคที่ใช้ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

2.3 ขั้นการยุติการให้คำปรึกษา เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการให้คำปรึกษา เป็นขั้นสุดท้ายที่ สมาชิกจะได้แลกเปลี่ยนและวางแผนแนวทางอนาคตของตนเองต่อปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยอาศัยสิ่งที่เรีนรู้อมาทั้งหมด

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แนวคิดการกำกับอารมณ์ของกรอส (Gross, 2007: 11-15) ในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม โดยเป็นการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมารารอน ที่พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ.1964 โดย บาซ (Bach) และ สตรอลเลอร์ (Stroller) (ศิริบุรณ์ สายโกสุ่ม, 2555: 10)

ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มีการกำกับอารมณ์เพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนการเข้ารับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองที่ได้รับโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มีการกำกับอารมณ์สูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการจัดกระทำใดๆ



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้  
การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำกับอารมณ์

1. ความหมายของอารมณ์
2. ประเภทของอารมณ์
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับอารมณ์
4. อิทธิพลของอารมณ์
5. การกำกับอารมณ์
6. แนวทางในการกำกับอารมณ์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำกับอารมณ์

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

1. ความหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
2. จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
3. หลักการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
4. ลักษณะผู้นำกลุ่ม
5. ทักษะการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
6. กระบวนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
7. ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และ

พฤติกรรม

8. เทคนิคที่ใช้ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์

และพฤติกรรม

9. บทบาทของผู้นำกลุ่มการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล

อารมณ์ และ พฤติกรรม

10. เป้าหมายของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์

และ พฤติกรรม

11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล

อารมณ์ และพฤติกรรม

## เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำกับอารมณ์

ผู้วิจัยสนใจความสำคัญของอารมณ์ที่มีบทบาทต่อมนุษย์ เนื่องจากพฤติกรรม การแสดงออกของมนุษย์ล้วนเกิดจากสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกแตกต่างกันไป สามารถเกิดจากสภาวะภายในจิตใจของตนเองและเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกไปด้วย จึงเป็นที่มาของการศึกษาเกี่ยวกับอารมณ์ ดังนี้

### 1. ความหมายของอารมณ์

เจ ซี และ แมคเบอร์นี (McBurney, 2003: 121-142) กล่าวว่า อารมณ์ หมายถึง ประสบการณ์เกี่ยวกับความรู้สำนึกและอัตวิสัยที่ถูกกำหนดลักษณะเฉพาะโดยการแสดงออกเชิงอารมณ์ สภาพจิตใจอารมณ์มักเกี่ยวข้องและมีอิทธิพลกับพื้นอารมณ์แต่กำเนิดนิสัย บุคลิกภาพ และแรงจูงใจ เหมือนที่ได้รับอิทธิพลจากฮอร์โมนและสารสื่อประสาท เช่น โดพามีน นอราดรีนาลีน อารมณ์ยังเป็นพลังผลักดันเบื้องหลังของพฤติกรรมทั้งเชิงบวกหรือเชิงลบ อารมณ์มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการกระตุ้นของระบบประสาท โดยแสดงออกมาทางร่างกาย เช่น หายใจเร็ว เหงื่อท่วมตัว กล้ามเนื้อหดเกร็ง ชีพจรเต้นเร็ว

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์ (2556: 163-164) ได้อธิบายความหมายของ อารมณ์ (Emotion) ว่ามาจากภาษาละตินว่า Emovere โดย E แปลว่า Out ส่วน Movere แปลว่า เคลื่อน ดังนั้นความหมายในภาษาไทยของคำว่า Emotion จึงหมายถึง เคลื่อนออก ตื่นเต้น หรือปั่นป่วน โดยได้อธิบายเพิ่มเติมว่าสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดอารมณ์นั้นแบ่งเป็น 2 ชนิด คือ 1. สิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus) ได้แก่ สิ่งที่อยู่นอกตัวเรา สามารถรับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 เช่น การชมเชย การสูญเสีย 2. สิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) ได้แก่ ความปรารถนาความต้องการ ความสนใจ ประสบการณ์ ความทรงจำ

คณินุช สิงห์นนท์ (2555: 8) กล่าวว่า อารมณ์ หมายถึงสภาวะจิตใจที่มีสิ่งเร้ามากระตุ้น เป็นปัจจัยให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่เกิดจากการรับรู้ตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีระดับความรุนแรงแตกต่างกัน

พรณทิพย์ ศิริวรรณบุญ (2551: 75) กล่าวว่า อารมณ์ คือ สภาพความเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและอินทรีย์ เกิดการโต้ตอบต่อสิ่งนั้นไปตามสถานการณ์ โดยผลที่มาจากการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมนั้นก่อให้เกิดกระบวนการรับรู้ส่งผ่านระบบประสาทรับสัมผัสซึ่งอาจมีเรื่องของฮอร์โมนเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย โดยสัมผัสรับรู้นี้มักผ่านกระบวนการรู้คิดซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมที่เกิดตามมา

จากความหมายของอารมณ์ข้างต้นสรุปได้ว่า อารมณ์ หมายถึง สภาวะทางจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์ความรู้สึกส่วนบุคคล ก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสิ่งเร้าและกับ

อินทรีย์ส่งผลให้เกิดการโต้ตอบต่อความรู้สึกที่หัวนั้นออกมาในรูปแบบพฤติกรรมที่มีความเข้มข้นแตกต่างกันไป

## 2. ประเภทของอารมณ์

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์ (2556: 175-179) อธิบายเกี่ยวกับประเภทของอารมณ์ไว้ดังนี้

2.1 ความกลัว (Fear) เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความปลอดภัยหรือชีวิตกำลังถูกคุกคาม อาจเกิดจากเคยมีประสบการณ์ที่ไม่ดีมาก่อน ความกลัวจะเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมหลีกเลี่ยง ไม่กล้าเผชิญสิ่งนั้น หากเป็นความกลัวที่เกิดขึ้นมากเกินไปเกินกว่าเหตุหรือไม่สมเหตุผลผล จะเรียกว่า Phobia เช่น กลัวเชื้อโรค กลัวความสูง

2.2 ความวิตกกังวล (Anxiety) เป็นอารมณ์ไม่สบายใจ กระวนกระวายใจ เฟรเดอริก เอส เพิร์ล (Frederick S. Perls) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันกล่าวว่า ความวิตกกังวลเป็นเพียงช่องว่างระหว่างเวลา เมื่อใดที่เราไม่สนใจปัจจุบัน ครุ่นคิดถึงแต่อนาคต เมื่อนั้นจะรู้สึกวิตกกังวล อารมณ์ประเภทนี้พบได้น้อยในทารกและเด็กเล็ก

ความวิตกกังวลเชิงจิตวิทยาแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.2.1 ความวิตกกังวลที่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ (State Anxiety or Situational Anxiety) จะเกิดกับบุคคลในบางสถานการณ์เท่านั้น หากบุคคลสามารถเรียนรู้ รู้จักวิธีหลีกเลี่ยงสถานการณ์นั้น ก็จะพ้นจากภาวะอารมณ์นี้ได้

2.2.2 ความวิตกกังวลที่เป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของบุคคล (Trait Anxiety or General Anxiety) จะเกิดกับบุคคลในสถานการณ์ทั่วไปทุกสถานการณ์ ระดับความเข้มมักจะต่ำ แต่จะเกิดขึ้นต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานจนกลายเป็นลักษณะประจำตัวของบุคคล จัดเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ

2.3 ความรัก (Affection) เป็นอารมณ์ที่มีคุณค่ามากที่สุด ก่อให้เกิดการปรับตัวที่ดีในทุกด้าน ทำให้เกิดความสุขใจ ชื่นใจ เป็นมิตรต่อกัน เชื้อให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อสิ่งเร้านั้น

2.4 ความร่าเริงสนุกสนาน (Joy) เป็นอารมณ์ที่บ่งบอกถึงการมีสุขภาพจิตดี อารมณ์นี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ มักแสดงออกในรูปแบบการหัวเราะ กระโดดโลดเต้น กอด เชื้อให้บุคคลมองโลกในแง่ดีและเกิดกำลังใจในการทำสิ่งต่างๆ

2.5 ความอิจฉา (Jealousy) เกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกน้อย ทำให้เกิดการครุ่นคิดแต่เรื่องเดิม ทำให้ไม่มีความสุข โดยธรรมชาติแล้วเด็กวัย 18 เดือน ถึง 42 เดือน จะเกิดความอิจฉา ระหว่างพี่น้อง เป็นวัยที่ต้องการความรัก ความเอาใจใส่จากพ่อแม่ ขณะเดียวกันวัยผู้ใหญ่ที่มี

อารมณ์อีกอย่างที่พบว่าเป็นคนที่มีอารมณ์เหมือนครั้งวัยเด็ก มีพัฒนาการทางอารมณ์ช้ากว่าปกติ หรือ ไม่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Immature) คนประเภทนี้มักขาดความภูมิใจในตนเอง ขาดความมั่นใจและรู้สึกด้อยกว่าผู้อื่น

2.6 ความเศร้า (Depression) เป็นอารมณ์เกิดจากความล้มเหลว ผิดหวังหรือสูญเสียในชีวิต มักแสดงออกโดยการไม่ยินดียินร้ายต่อสิ่งรอบตัว ไม่ยอมพูด แสดงออกทางร่างกาย เช่น คลื่นไส้ อาเจียน ปวดศีรษะ มีอาการปวดท้อง

2.7 ความโกรธ (Anger) คนที่มีอารมณ์โกรธมักแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวที่ปราศจากเหตุผลออกมา สถานการณ์ “คับข้องใจ” (Frustration) ทำให้คนเกิดอารมณ์โกรธ ซึ่งความคับข้องใจนี้เกิดเมื่อพฤติกรรมที่แสดงออกของเราเพื่อบรรลุจุดหมายที่วางไว้ถูกขัดขวางหรือถูกทำให้ช้าลง เช่น ถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ปรารถนา ซัลลิแวน (Sullivan) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันให้ความเห็นว่า พฤติกรรมก้าวร้าวมีผลจากความวิตกกังวลที่สะสมจนระเบิดอารมณ์โกรธออกมา แต่ละคนมีวิธีแสดงออกที่ต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเรียนรู้ในอดีต วัย สถานการณ์ขณะนั้น และวัฒนธรรม จะเห็นว่าเด็กในวัยเรียนจะแสดงอารมณ์โกรธออกมาในรูปของการร้องไห้ หน้าตาบูดบึ้ง ทำลายสิ่งของ กลุ่มวัยรุ่นและผู้ใหญ่จะแสดงพฤติกรรมทางอารมณ์ที่ซับซ้อนขึ้น มีการใช้คำพูดรวมด้วย เช่น พูดจาเลียดสี นินทา ตะคอก พร้อมกับมีอาการกล้ามเนื้อเกร็ง เลือดสูบฉีดแรง มีการกลั่นกรองการแสดงออกมากกว่าวัยเด็ก สังคมสอนให้รู้จักการระงับการปฏิบัติที่เป็นไปตามธรรมชาติ และแสดงออกมาในรูปแบบที่สังคมยอมรับ

2.8 ความขัดแย้ง (Conflict) เมื่อบุคคลตกอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจเลือกเพียงอย่างเดียวเท่านั้น เป็นความรู้สึกไม่สบายใจ

จากประเภทของอารมณ์ข้างต้นสรุปได้ว่า ประเภทของอารมณ์ สามารถแบ่งออกเป็น 8 ประเภท โดยสามารถแบ่งออกเป็นสองด้านหลักๆคือ ประเภทของอารมณ์ที่สร้างความสุข ได้แก่ ความรัก ความร่าเริงสนุกสนาน และ ประเภทของอารมณ์ที่ส่งผลทางลบต่อสภาพจิตใจ ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความอิจฉา ความเศร้า ความโกรธ และความขัดแย้ง หากสามารถพิจารณาประเภทของอารมณ์ได้ดังนี้แล้ว การจัดการอารมณ์ของแต่ละบุคคลจะเกิดการพัฒนามากขึ้นเพราะเกิดความเข้าใจต่ออารมณ์ตนเอง

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอารมณ์

ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความหมายของการเกิดอารมณ์ ที่มาของการเกิดอารมณ์ อันส่งผลต่อการแสดงออกทางสรีระร่างกายที่ต่างกันไป อันมีแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอารมณ์ดังต่อไปนี้

#### 3.1 ทฤษฎีของชาลส์ ดาร์วิน (Charles Darwin)

พรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ (2553: 79) อ้างถึงทฤษฎีของดาร์วินว่า พฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลของวิวัฒนาการที่สืบต่อกันมายาวนาน เขาได้ทดลองและพิสูจน์ทฤษฎีวิวัฒนาการด้านอารมณ์โดยศึกษาการแสดงออกของคนและสัตว์ ได้เสนอกฎการเกิดอารมณ์ไว้ 3 ข้อ คือ 1. กฎนิสัยสัมพันธ์ การแยกเขี้ยวแสดงออกถึงอารมณ์โกรธ ริมฝีปากจะยื่นเมื่อถ่มสิ่งที่น่ารังเกียจออกจากปาก ดังนั้นการทำปากยื่นย่อมแสดงอารมณ์ขยะแขยง 2. กฎแห่งการขัดกัน การงอตัวเป็นท่าเตรียมสู้ ส่วนการนอนเหยียดแขนขาเป็นการแสดงความเป็นมิตร ขณะเดียวกัน คนจะยื่นมือออกไปสัมผัสเพื่อแสดงความยินดี และมีท่าอแขนเป็นการเตรียมส่งหมัด 3. กฎแห่งระบบประสาท อาการงอโก่งหรือบิดเบี้ยวเป็นเพราะความเจ็บปวดเป็นปฏิกิริยาโดยตรงของประสาทเครียดที่แผ่ไปทั่วร่างกายเมื่อเกิดอารมณ์ขึ้น

#### 3.2 ทฤษฎีของเจมส์-แลง (James - Lange)

พรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ (2553: 79) อธิบายว่า นักจิตวิทยาสองคนสมัยต้นศตวรรษที่ 19 ที่ศึกษาการเกิดอารมณ์ของมนุษย์ ได้แก่ วิลเลียม เจมส์ (William James) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน และ คาร์ล แลง (Charles Lange) นักสรีรวิทยาชาวเดนมาร์ก มีแนวคิดที่ว่าอารมณ์เป็นผลต่อเนื่องของการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย แต่อารมณ์ไม่ได้เป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลง หมายความว่า เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระก่อน แล้วจึงค่อยเกิดอารมณ์ตามมา สอดคล้องกับ จูตามาศ แหนจน (2561: 9) กล่าวถึงทฤษฎีนี้ว่า อารมณ์เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสรีระและพฤติกรรมของอินทรีย์ที่ได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า และจิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์ (2556: 164) ยังได้อธิบายว่า ทฤษฎีนี้เชื่อว่าประสบการณ์ทางอารมณ์ส่วนใหญ่เป็นผลจากประสบการณ์การเปลี่ยนแปลงของร่างกาย

#### 3.3 ทฤษฎีของแคนนอน-บาร์ด (Cannon - Bard)

จูตามาศ แหนจน (2561: 10) กล่าวว่า บาร์ดนักสรีรวิทยาชาวอเมริกันผู้ศึกษาเกี่ยวกับสมองส่วนทาลามัสมีแนวคิดสอดคล้องกับแคนนอนที่ว่า สมองมีศูนย์กลางเฉพาะทำหน้าที่เกี่ยวกับกระบวนการทางอารมณ์อยู่ที่ทาลามัสซึ่งทำให้เกิดการตอบสนองทางร่างกายแบบอารมณ์ในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน กล่าวคือเมื่ออินทรีย์รับรู้ต่อสิ่งเร้า กระแสประสาทจะถูกส่งตรงไปยังทาลามัส อีกส่วนหนึ่งจะแยกไปสู่กล้ามเนื้อและอวัยวะภายในร่างกายซึ่งก่อให้เกิด

การเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆพร้อมกัน อีกทั้ง จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์ (2556: 165) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ดีกว่า ค.ศ.1972 วอลเตอร์ แคนนอน (Walter Cannon) และฟิลลิป บาร์ด (Philip Bard) มีแนวคิดที่ว่า มนุษย์เกิดอารมณ์ก่อนจึงแสดงปฏิกิริยาทางร่างกาย เช่น การเต้นของหัวใจ การไหลของเหงื่อ ดังนั้นอารมณ์จึงเป็นผลของการรับรู้การเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีศูนย์ประสาท (Central Neural Theory) กล่าวคือ เมื่อร่างกายได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า กระแสประสาทรับสัมผัสจะถูกส่งไปยังศูนย์ประสาททาลามัส (Thalamus) ก่อนถูกส่งไปยังสมองส่วนผิว (Cerebral Cortex) เพื่อแปลความหมายของอาการสัมผัสให้เป็นการรับรู้ทางอารมณ์ต่างๆ ขณะเดียวกันกระแสประสาทจากศูนย์ประสาททาลามัสจะถูกส่งไปยังระบบประสาทอัตโนมัติ ซึ่งควบคุมการทำงานของกล้ามเนื้อเรียบของอวัยวะภายในและต่อมต่างๆทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระขึ้น

### 3.4 ทฤษฎีของลาซารัส (Lazarus)

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์ (2556: 165-166) อธิบายว่า ค.ศ. 1960 ริชาร์ด ลาซารัส (Richard Lazarus) ได้ตั้งทฤษฎีความเกี่ยวพันระหว่างการรู้คิดและแรงจูงใจของอารมณ์ โดยมีพื้นฐานความเชื่อว่า อารมณ์เป็นผลจากการประเมินทางการรู้คิด (Cognitive Appraisal) อารมณ์เกิดจากความตั้งใจ ดังนั้น การรู้คิด การตัดสินใจ การประเมิน จึงมีความสำคัญต่อการเกิดอารมณ์ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ 1. การประเมินการรู้คิด (Cognitive Appraisal) บุคคลจะใช้ระบบการรู้คิดมาประเมินสถานการณ์ เช่น ประเมินว่าเป็นสัตว์อันตราย 2. การเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (Physiological Changes) ความเลวร้ายของสถานการณ์จะกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระร่างกาย เช่น หัวใจเต้นเร็วและแรง 3. การกระทำ (Action) การเลือกแสดงออกตามอารมณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การวิ่งหนีพร้อมการกรีดร้อง

### 3.5 ทฤษฎีของแซคเตอร์ - ซิงเกอร์ (Schachter - Singer)

จุฑามาศ แหนจน (2561: 12 -13) อธิบายว่าถึงทฤษฎีนี้ว่า อารมณ์ขึ้นอยู่กับการแปลความหมายจากการกระตุ้นของสิ่งเร้าที่ต่างกันของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นสิ่งเร้าเดียวกันแต่ต่างช่วงเวลากันก็อาจแปลความหมายต่างไปจากเดิมก็ได้ อารมณ์ของบุคคลประกอบด้วยสองปัจจัย คือ 1. การตื่นตัวทางสรีระ เช่น หายใจเร็วและถี่ ม่านตาขยาย หัวใจเต้นเร็ว 2. การรู้คิดในการแปลความหมาย โดยอารมณ์ที่แท้จริงจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลมีการตื่นตัวทางสรีระและสามารถบอกเหตุผลของการตื่นตัวนั้นได้ ขณะเดียวกัน จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์ (2556: 166-167) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึงทฤษฎีนี้ว่า องค์ประกอบทางความรู้คิดเป็นปัจจัยหลักสำหรับการตัดสินใจประสพการณ์ทางอารมณ์

### 3.6 ทฤษฎีของพลูทซิกค์ (Plutchik)

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์ (2556: 166-167) อธิบายถึงทฤษฎีนี้ว่า นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน (Robert Plutchik) ได้สร้างแบบจำลองวงกลมแห่งอารมณ์ (Circumplex Model) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ต่างๆ โดยสิ่งเร้าประเภทเดียวกันอาจส่งผลให้แต่ละคนเกิดอารมณ์ที่ต่างกันและระดับความเข้มข้นของการเกิดอารมณ์ก็ไม่เหมือนกัน คนที่มีความอ่อนไหวทางอารมณ์มีแนวโน้มจะเกิดอารมณ์ที่รุนแรงกว่าคนที่มีความหนักแน่นทางอารมณ์ โดยแบ่งอารมณ์ออกเป็น 8 ประเภท หรือ 4 คู่อารมณ์ที่มีลักษณะตรงข้ามกัน เช่น ดีใจหรือเสียใจ ยอมรับหรือรังเกียจ ตื่นเต้นหรือสงบหนักแน่น พลูทซิกค์ยังกล่าวด้วยว่า มนุษย์ทุกคนล้วนเคยมีประสบการณ์อารมณ์พื้นฐานต่างๆ เพราะเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เป็นอารมณ์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมกรปรับตัว

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอารมณ์ข้างต้นสรุปได้ว่า อารมณ์ที่เกิดขึ้นมีความสัมพันธ์กับการแสดงออกทางสรีระร่างกาย โดยมีกระบวนการทางความคิดเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย การแสดงออกทางอารมณ์ต่าง ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับการแปลความหมายต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น หากเกิดการกระตุ้นในระดับที่เข้มข้น การแสดงออกทางร่างกายจะเข้มข้นตามไปด้วย เช่น หายใจถี่แรง หัวใจเต้นเร็ว เป็นต้น

### 4. อิทธิพลของอารมณ์

อารมณ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและกระบวนการรู้คิด ดังนี้

#### 4.1 อิทธิพลของอารมณ์ต่อพฤติกรรม รบกวรณรันเลขใหม่ตามนี้ค่า

จุฑามาศ แหนจอน (2561: 26-28, อ้างอิงจาก Prinz, 2012) อธิบายว่า อารมณ์ส่งผลต่อพฤติกรรมหลายอย่าง เช่น อารมณ์โกรธเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมก้าวร้าว อารมณ์รังเกียจเกี่ยวข้องกับการปฏิเสธ โดยแบ่งประเภทของพฤติกรรมออกเป็น 2 ชนิด คือ อารมณ์ทางบวกและอารมณ์ทางลบ โดยอารมณ์ทางลบจะส่งผลต่อพฤติกรรมยับยั้ง และอารมณ์ทางบวกจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมต่อเนื่อง

#### พฤติกรรมยับยั้ง

อารมณ์ทางลบ เช่น ความกลัว ความโกรธ ความเศร้า ความรู้สึกผิด และความอาย ล้วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมยับยั้งต่างๆ

การถอน (Withdraw) หมายถึง การเคลื่อนไหวกเพื่อเพิ่มระยะห่างระหว่างอินทรีย์และสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้นทางอารมณ์ เช่น กลัวหนู เมื่อพบหนู จึงไม่กล้าเดินผ่าน หรือ อาจบอกให้คนอื่นช่วยจับหนูออกไปจากบริเวณนั้น

การหลีกเลี่ยง (Avoidance) หมายถึง การหลีกเลี่ยงการเผชิญกับสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดอารมณ์ทางลบ

### พฤติกรรมต่อเนื่อง

อารมณ์ทางลบเกี่ยวข้องกับสารในสมองที่ทำให้เกิดพลังงานและเพิ่มความถี่ให้มากขึ้นเป็นผลให้บุคคลทำพฤติกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับการเสริมแรงทางบวก ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อเนื่อง คงเส้นคงวา

## 4.2 อิทธิพลของอารมณ์ต่อกระบวนการรู้คิด

มี 2 ประการ คือ อารมณ์ได้รับอิทธิพลจากการรู้คิดและอารมณ์มีอิทธิพลต่อการรู้คิด

4.2.1 อารมณ์ได้รับอิทธิพลจากการรู้คิด คือ การรู้คิดส่งผลต่ออารมณ์บุคคล เช่น บุคคลที่มีอาการซึมเศร้าอาจมีสาเหตุจากการประเมินตนเองต่ำกว่าความเป็นจริง

4.2.2 อารมณ์มีอิทธิพลต่อการรู้คิด คือ อารมณ์ส่งผลต่อการประมวลผลของบุคคลในทุกระยะ เช่น การจำ การตั้งใจ การแก้ปัญหา การรับรู้ และการลืม ยกตัวอย่างเช่น อารมณ์ทางลบต่อการคิดแก้ปัญหา บุคคลที่มีความสุขจะเชื่อมั่นในความสามารถตนเองในการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์

จากอิทธิพลของอารมณ์ข้างต้นสรุปได้ว่า อารมณ์มีอิทธิพลสำคัญก่อให้เกิดพฤติกรรมยับยั้ง จำพวกอารมณ์ทางลบ เช่น ความกลัว การหลีกเลี่ยง และพฤติกรรมต่อเนื่องซึ่งเป็นอารมณ์ทางลบ ทั้งยังส่งผลต่อกระบวนการรู้คิดทั้งในด้านลบและบวกอีกด้วย ดังนั้น หากเข้าใจอิทธิพลของอารมณ์ที่สามารถส่งผลต่อตนเองได้ ย่อมทำให้เกิดการจัดการอารมณ์ที่ดีขึ้น

## 5. การกำกับอารมณ์ (Emotion Regulation)

ผู้วิจัยศึกษาความหมายของการกำกับอารมณ์ ดังนี้

### 5.1 ความหมายของการกำกับอารมณ์

กรอส (Gross, 2015: 6) กล่าวถึงการกำกับอารมณ์ไว้ว่า เป็นการทำให้อารมณ์เป็นรูปเป็นร่างมากขึ้น โดยพิจารณาจากประสบการณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยแต่ละบุคคลมีวิธีการกำกับอารมณ์ที่แตกต่างกัน เช่น นักเปียโนบนเวทีจินตนาการภาพของผู้ชมที่เปลือยเปล่าเพื่อกลบอาการตื่นเวที, การไปสังสรรค์กับเพื่อนฝูงสุดสัปดาห์เพื่อเติมพลังหลังการทำงานที่เหน็ดเหนื่อยมาทั้งอาทิตย์ หรือ การไปออกกำลังกายหลังมีการทะเลาะกับเพื่อน เป็นต้น

โดยกรอส (Gross, 2007: 11-15) ได้กล่าวถึงกระบวนการการกำกับอารมณ์ไว้ 4 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

**1. การเลือกและปรับสถานการณ์ (Situation Selection and Situation Modification)** หมายถึง การเลือกการกระทำที่ส่งผลให้เกิดอารมณ์ทางบวก หรือลบที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงเมื่อเหตุการณ์นั้นจบลง เช่น คุณพ่อตัดสินใจเลือกร้านตัดผมเด็กร้านนี้ให้ลูก ด้วยเห็นว่าลูกจะยอมให้ช่างตัดผมให้แต่โดยดี หรือ เลือกเลี้ยงที่จะไม่ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่อารมณ์ไม่ให้อย่างง่ายดาย เป็นต้น

**2. การปรับความสนใจ (Attentional Deployment)** หมายถึง การปรับอารมณ์เปลี่ยนความสนใจไปที่เรื่องอื่น เช่น พ่อแม่เข้าไปช่วยลูกต่อจิ๊กซอว์ที่มีจำนวนหลายพันชิ้น หรือ ช่วยจัดงานเลี้ยงน้ำชาเล็กๆ ให้ลูกสาวมีกิจกรรมร่วมกับเพื่อน เป็นต้น

**3. การประเมินความคิด (Cognitive Change)** หมายถึง การเปลี่ยนวิธีการประเมินสถานการณ์ที่เราเลือกจะปรับเปลี่ยนอารมณ์ตนเอง รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิดที่มีต่อเหตุการณ์และต่อความสามารถของตนในการจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้น โดยทั่วไปที่มักใช้ในการเปลี่ยนแปลงการรับรู้คือ การประเมินสถานการณ์ใหม่ โดยการให้ความหมายของเรื่องราวที่เกิดขึ้นในมุมมองใหม่ที่ต่างไปจากเดิม อาจเปรียบเทียบเรื่องราวของตนเองกับเหตุการณ์ของบุคคลอื่นที่อาจมีผลกระทบแรงลบมากกว่า จะทำให้มุมมองความคิดด้านลบที่เราถืออยู่นั้นลดลง

**4. การตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย (Response Modulation)** หมายถึง ความพยายามที่จะกำกับมุมมองทางด้านกายภาพและประสบการณ์ทางอารมณ์ให้เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นทั่วไป ไม่มีความรุนแรงหรือผิดปกติ การออกกำลังกายและการทำกิจกรรมผ่อนคลายสบายๆ ก็สามารถช่วยลดสภาวะทางอารมณ์ด้านลบที่มีผลต่อกายภาพและประสบการณ์มุมมองทางอารมณ์ที่ผ่านมาได้ นอกจากนี้ พบว่าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ บุหรี่ ยาชนิดต่างๆ รวมถึง การบริโภคอาหาร ยังสามารถช่วยลดการตอบสนองที่แสดงออกมาทางกายภาพและทางอารมณ์ได้อีกด้วย

ไอเซนเบิร์ก, มอริส และสปินราด (Eisenberg, Morris, & Spinrad, 2005: 424) กล่าวว่า การกำกับอารมณ์ หมายถึง ความรู้สึกที่อยู่ในสภาวะมีสติของแต่ละบุคคล นั่นก็คือ การริเริ่ม, การหลีกเลี่ยง, การยับยั้งชั่งใจ, การรักษาไว้ให้คงอยู่หรือการปรับเปลี่ยนสิ่งที่เกิดขึ้นให้ลดน้อยลง, การสร้างแบบขึ้นในใจ, ความรู้สึกที่เข้มข้นรุนแรงหรือระยะเวลาสภาพของความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ, ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับสรีระทางร่างกาย, กระบวนการให้ความสนใจ และสภาพอารมณ์ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานี้เป็นผลให้แต่ละบุคคลประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้

ลังลัวร์ (Langlois, 2004: 315-316) อธิบายว่า การกำกับอารมณ์เป็นรากฐานของการพัฒนามนุษย์ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 2001: 33-34) ให้ความหมายของการกำกับอารมณ์ไว้ว่า เป็นตัวหลักที่ก่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นภายในบุคคล การกำกับอารมณ์เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางอารมณ์ โดยเริ่มตั้งแต่ การผลิตสารเคมีในสมองส่งต่อไปยังสรีระทางร่างกายและจากสรีระทางร่างกายส่งต่อไปยังการแสดงออกที่กว้างขึ้นในระดับการอยู่ร่วมกันในสังคม เริ่มตั้งแต่วัยทารกที่เรียนรู้การอมนิ้วมือเพื่อบรรเทาความหิวโหยของตน เด็กเล็กเรียนรู้ที่จะปลอบใจตัวเองจากความกลัวการอยู่ในที่มีดด้วยการผิวปากเบาๆ คนทั่วไปเรียนรู้ที่จะระงับความโกรธด้วยการนับ 1-10 หรือแม้แต่การเลือกที่จะแสดงออกภายนอกอย่างเหมาะสมหากเกิดอาการดีใจสุดขีดในสถานการณ์บางอย่าง เป็นต้น กรีนเบิร์ก ยังกล่าวด้วยว่า มนุษย์จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้จักบริหารสิ่งที่จะแสดงออกมาหรือจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสามารถระงับควบคุมอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน โดยในขั้นแรกของการกำกับอารมณ์นั้นจะเกี่ยวข้องกับความสามารถที่จะแสดงออกถึงการตระหนักรู้ของร่างกายเมื่อเกิดความรู้สึกนั้นขึ้นและแสดงการกระทำออกมาตามความรู้สึกที่ซับซ้อนเหล่านั้น เช่น พ่อแม่ควรสอนให้ลูกเรียนรู้ที่จะพูดว่า “ตอนนี้กำลังโกรธนะ” แทนที่จะปล่อยให้เด็กแสดงอาการก้าวร้าว หรือ เมื่อต้องไปอยู่ต่างเมืองไกลครั้งแรกในชีวิต เราควรจะเรียนรู้ที่จะบอกคนอื่นว่ารู้สึกเศร้าเพียงใด แทนที่จะเอาแต่ร้องไห้ออกมา เป็นต้น

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 2001: 34) ได้สรุปแนวคิดในการกำกับอารมณ์ไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดการกับสถานการณ์แบบเดิมที่เคยสร้างแรงกระตุ้นทางอารมณ์ให้กับตนเอง (Managing the situations exposing themselves)
2. การเปลี่ยนวิธีการตอบสนองโดยเรียนรู้จากบทเรียนที่เกิดขึ้นในอดีต (Transforming the response by reviewing the situation)
3. การลงมือทำด้วยการแสดงออกโดยการยับยั้งหรือทำให้เพิ่มขึ้น (Suppressing or intensifying the responses)

ทอมสัน (Thompson, 1994: 28-29) มีแนวคิดว่าการกำกับอารมณ์เป็นการรักษาอารมณ์ที่อยู่ในสภาวะปกติให้คงอยู่ต่อไป เมื่อเกิดอารมณ์ทางลบขึ้นให้ปรับเปลี่ยนอารมณ์เป็นทางบวก รวมทั้งเป็นการยับยั้งให้อารมณ์ทางลบเบาลง นอกจากนี้ การจัดการอารมณ์ไม่ใช่เรื่องเฉพาะบุคคล แต่ได้รับอิทธิพลจากบุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

เฟลมมิง, บวม และ ซิงเกอร์ (Flemming, Baum & Singer, 1984: 940) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับการกำกับอารมณ์ (Emotion regulation) ไว้ว่า เป็นกระบวนการที่เกิดการตอบสนองแบบพลวัต ในส่วนของโฟล์คแมน และ ลาซารัส (Folkman & Lazarus, 1988: 312) นั้นกล่าวว่า การกำกับอารมณ์เป็นการแสดงความพยายามของบุคคลในการควบคุมความต้องการหรือสิ่งกระตุ้นอารมณ์ เพื่อที่จะประสบความสำเร็จในการติดต่อกันระหว่างบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ คาลคินส์ (Calkins, 1994: 53)

จากความหมายของการกำกับอารมณ์ข้างต้นสรุปได้ว่า การกำกับอารมณ์หมายถึง กระบวนการการควบคุมอารมณ์และความรู้สึก ให้สามารถสะกดกลั้นอารมณ์ให้อยู่ในสภาพปกติและคงที่ได้ เกิดความรู้สึกยับยั้งชั่งใจต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้นและสามารถยอมรับผลของการแสดงออกทางอารมณ์นั้นของตนเองได้ มีความสามารถในการปรับอารมณ์ให้เข้ากับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ได้อย่างเหมาะสม

## 6. แนวทางในการกำกับอารมณ์

การกำกับอารมณ์มีแนวทางการปฏิบัติที่เอื้อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่พึงประสงค์ดังนี้

จุฑามาศ แหนจอน (2561: 101 อ้างอิงจาก Lazarus, 2004) กล่าวถึงรูปแบบการกำกับอารมณ์ไว้ 2 รูปแบบ ได้แก่

1.การกระทำโดยตรง (Direct action) เช่น การแก้ปัญหาเพื่อจัดการกับความเครียด

2.การบรรเทาหรือผ่อนคลาย (Palliative coping) เป็นวิธีการปรับการรู้คิดโดยการกำกับอารมณ์ของตนเอง เมื่อเผชิญกับความเครียดบุคคลจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือการรู้คิด เช่น เพิ่มการตระหนักรู้ต่อตนเองและสถานการณ์ เชื่อมั่นในความสามารถตนเองว่าสามารถจัดการกับปัญหาได้ด้วยการใช้เหตุผล ความคิดสร้างสรรค์ มองโลกในแง่บวก นอกจากนี้บุคคลอาจใช้เทคนิคการผ่อนคลายความเครียดต่างๆ เช่น การหายใจอย่างถูกวิธี การทำสมาธิ

กนกพร พุทธิพิลันธน์ (2551: 15) กล่าวถึงเทคนิคการกำกับอารมณ์ตนเอง ดังนี้

1. ทบทวนถึงสิ่งที่ได้กระทำลงไปเพื่อตอบสนองอารมณ์ของเรา โดยให้ตามดูผลที่เกิดขึ้นตามมาว่าเป็นเช่นไร

2. เตรียมพร้อมในการแสดงอารมณ์ในครั้งต่อไป ผึกสั่งตัวเองว่าจะทำอะไร จะไม่ทำอะไร

3. ฝึกการรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นแล้วในด้านที่ดี ให้มองและรับฟังสิ่งที่ดี เพื่อสร้างความสบายใจ ทำให้อารมณ์แจ่มใส

4. ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางความคิดและการกระทำที่ดี

5. ฝึกการเปลี่ยนมุมมองให้มองเห็นด้านดีในมุมที่เกิดปัญหา จะเห็นว่าในทุกเหตุการณ์ล้วนมีทางเลือกอยู่ จงเลือกทางที่เกิดประโยชน์สูงสุดหรือเกิดโทษน้อยที่สุด

6. ฝึกการผ่อนคลายความเครียด หากเครียดมากเกินไปจะมีพลังไม่พอที่จะดึงตนเองออกจากการครอบงำทางอารมณ์ โดยเลือกหาวิธีที่เหมาะสมกับตนเอง

จิตสุภาณัฐ ประยงค์วิรัตน์ (2548: 43-44) กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาการกำกับอารมณ์ตนเอง ดังนี้ คือ

1. ให้เวลาตนเองในการทบทวนว่าอารมณ์ของตนเป็นอย่างไร รวมถึงการแสดงออกทางอารมณ์ของตนและผลหลังจากการแสดงอารมณ์นั้นออกไปว่าเป็นอย่างไร มีความเหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์ไหม โดยปราศจากการเข้าข้างตนเอง

2. ฝึกการมีสติรู้ตัวอยู่เสมอ ว่าขณะนี้เรากำลังรู้สึกอย่างไรกับตัวเองและสิ่งรอบตัว มีความไม่สบายใจเกิดขึ้นไหม คิดอย่างไรกับความรูสึกนั้น รวมถึงมันส่งผลต่อการแสดงออกของตนไหม

จากความหมายของแนวทางในการกำกับอารมณ์ข้างต้นสรุปได้ว่า แนวทางในการกำกับอารมณ์นั้นมีหลากหลายรูปแบบ ซึ่งทุกรูปแบบนี้มีจุดประสงค์เดียวกันคือเพื่อให้บุคคลนั้นเกิดการทบทวน ได้ไตร่ตรองถึงอารมณ์ความรู้สึกและพฤติกรรมที่ได้กระทำลงไปแล้ว ได้เห็นผลที่เกิดตามมาจากการกระทำนั้น อันนำไปสู่การเรียนรู้ สามารถค้นพบวิธีการกำกับอารมณ์ที่เหมาะสมกับตนเองและนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อให้เกิดประโยชน์ได้

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำกับอารมณ์

ฐานิดาวัลคุ วันทนียกุล และ เพ็ญภา กุลนาคดล (2558: 18) ได้วิจัยเกี่ยวกับผลการให้คำปรึกษารายบุคคลทฤษฎีการปรึกษาเน้นทางออกระยะสั้นต่อการกำกับอารมณ์ของมารดาวัยรุ่น ให้เข้ารับบริการการวางแผนครอบครัว แผนกวางแผนครอบครัว โรงพยาบาลพุทธโสธร จังหวัด พบว่ามารดาวัยรุ่นที่ได้รับการให้คำปรึกษาทฤษฎีเน้นทาง ออกระยะสั้นมีคะแนนการกำกับอารมณ์ในระยะหลังการทดลอง และในระยะติดตามผลการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

ปริณดา เลิศศรีมงคล (2555: 1042) ได้วิจัยเกี่ยวกับโปรแกรมฝึกการกำกับอารมณ์ที่มีต่อทักษะการทำงานเป็นทีมของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนภาษานุสรณ์บางแค พบว่าหลังจากได้รับการฝึกด้วยโปรแกรมการกำกับอารมณ์ค่าเฉลี่ย ของคะแนนทักษะการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองสูงกว่านักเรียนในกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และหลังจากได้รับการฝึกด้วยโปรแกรมการกำกับอารมณ์ค่าเฉลี่ยของคะแนนทักษะการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลอง หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ (2553) ได้วิจัยเรื่องความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์โกรธภายในตนเองของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ วิจัยถึงสาเหตุของการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ และวิจัยเกี่ยวกับวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ โดยสอบถามพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลในเบื้องต้นของหน่วยงานภาครัฐ (พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านระบบโทรศัพท์, พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านเว็บไซต์ และ พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐ ที่ให้บริการสอบถามโดยตรง) รวม 57 คน พบว่า ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐพบว่าส่วนใหญ่ให้ความหมายของความโกรธว่าหมายถึง ความขุ่นเคืองใจ ความคับข้องใจ ความไม่พอใจ ความไม่ถูกใจ ความรุ่มร้อนภายในใจ ความไม่ได้ตั้งใจ นอกจากนี้ บางกลุ่มยังให้ความหมายว่า อารมณ์โกรธเป็นอารมณ์ประเภทหนึ่งซึ่งเป็นอารมณ์ในแง่ ยิงไปกว่านั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ มาจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก และ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน พบว่าปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกโดยรวมเป็นปัจจัยที่มีผลน้อย เมื่อแยกรายปัจจัยพบว่า แรงปะทะจากผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกที่มีผลมากที่สุด รองลงมาคือความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และช่วงเวลาในการทำงาน สำหรับปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในโดยรวมเป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง เมื่อแยกรายปัจจัยพบว่า ความต้องการการตอบสนองจากองค์การเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในที่มีผลมากที่สุด รองลงมาคือสุขภาพกาย และสุขภาพจิต อย่างไรก็ตามจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ และสุดท้ายนี้ วิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐพบว่า จะมีวิธีการจัดการความโกรธแบบชอบโทษคนอื่น รองลงมาจะมีวิธีการจัดการความโกรธแบบนักแสดง

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

ในการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษากลุ่ม ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เป้าหมาย ลักษณะผู้นำกลุ่ม ขั้นตอนและหลักการในการให้คำปรึกษากลุ่ม รวมถึงทฤษฎีที่นำมาใช้ในการสร้างโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม โดยนำเสนอต่อไปนี้

### 1. ความหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีลักษณะแตกต่างจากการให้คำปรึกษารายบุคคล ซึ่งเป้าหมายหลักของการให้คำปรึกษายังคงเหมือนกัน แต่จะมีความแตกต่างในรายละเอียดของกระบวนการให้คำปรึกษาที่มีการนำสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมาใช้ในการบวนการให้คำปรึกษาด้วย ซึ่งความหมายของการให้คำปรึกษากลุ่มได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

คอเรย์ (Corey, 2008: 5) ได้ให้ความหมายการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ว่า เป็นกระบวนการระหว่างบุคคลที่เน้นความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรม ด้วยการค้นหาศักยภาพภายในตัวสมาชิกกลุ่ม โดยมุ่งสร้างบรรยากาศความไว้วางใจด้วยความเข้าใจและให้การสนับสนุน มุ่งก่อให้เกิดทักษะในการจัดการปัญหาชีวิตที่มีความคล้ายคลึงกันในอนาคตต่อไปได้

แกรดดิง (Gladding, 1998) ได้ให้ความหมายการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ว่า เป็นการรวมกันของสมาชิกที่ประสบปัญหาคล้ายคลึงกัน เพื่อช่วยกันหาทางแก้ไขสิ่งที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์นั้น

จอร์จ และคริสเตียนี (George, & Cristiani, 1990) ได้ให้ความหมายการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ว่า เป็นการรวมกันของสมาชิกตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป และเกิดการยอมรับกับตนเองว่า กลุ่มมีส่วนช่วยให้ตนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรม มีความเข้าใจในตนเองมากขึ้น

กัสตา (กาญจนา ไชยพันธุ์, 2549: 1, อ้างอิงจาก Gazda, 1989) ได้สรุปการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ว่า เป็นกระบวนการก่อให้เกิดความรู้สึกนึกคิดยอมรับความจริง เนื่องจากเกิดปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกภายในกลุ่ม เช่น เกิดความไว้วางใจ มีการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน เกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อการกระทำของตน เป็นต้น

แฮนเซนและคณะ (กาญจนา ไชยพันธุ์, 2549: 1, อ้างอิงจาก Hansen and Others, 1980) ได้สรุปการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ว่า เป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจตนเอง เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่อยากจะปรับทัศนคติและพฤติกรรมของตนเอง

วัชรวิ ทรัพย์มี (2550: 103-104) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มหมายถึง กระบวนการที่เกิดจากการรวมกลุ่มของผู้ที่มีความต้องการจะแก้ปัญหาร่วมกัน มีความต้องการเหมือนกันที่จะปรับปรุงตนเอง โดยมีผู้ให้คำปรึกษาร่วมด้วย เพิ่มโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้สำรวจตนเอง ฝึกการยอมรับตนเองอันจะนำไปสู่การกล้าเผชิญหน้ากับปัญหา โดยมีสมาชิกกลุ่มร่วมแบ่งปันประสบการณ์ เกิดการรับฟังความรู้สึกและความคิดเห็นจากผู้อื่น อันจะก่อให้เกิดความรู้สึกไม่อ้างว้างในการเผชิญปัญหาเพียงลำพัง

กาญจนา ไชยพันธุ์ (2549: 2) ได้ให้ความหมายการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ว่า คือ การให้คำปรึกษาแก่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป และจำนวนสมาชิกไม่เกิน 12 คน โดยสมาชิกทุกคนมีเป้าหมายเดียวกันเพื่อปรับปรุงตนเองจากปัญหาที่คล้ายคลึงกัน

จากความหมายของการให้คำปรึกษากลุ่มข้างต้นสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษากลุ่มหมายถึง กระบวนการให้คำปรึกษาที่มุ่งใช้สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในกลุ่มภายใต้บรรยากาศที่เกิดความไว้วางใจ รู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยระหว่างสมาชิกด้วยกันในการที่จะแบ่งปันความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ กระบวนการนี้ก่อให้เกิดความเข้าใจในตนเอง ยอมรับข้อเท็จจริงในสถานการณ์ของแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้น เกิดการตระหนักรู้ทางความคิด ความรู้สึก พฤติกรรม อันจะทำให้ผู้เข้ารับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มได้มองเห็นถึงศักยภาพของตนเองในการที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรม อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ไปในทางที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

## 2. เป้าหมายของการให้คำปรึกษากลุ่ม

ในการให้คำปรึกษากลุ่มจะมีเป้าหมายเพิ่มเติมจากการให้คำปรึกษารายบุคคล ถึงแม้จะมีการนำสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเข้ามาช่วยในการให้คำปรึกษากลุ่ม แต่เป้าหมายหลักของการให้คำปรึกษายังคงอยู่ ซึ่งคอเรย์ (พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์, 2561: 68 – 70, อ้างอิงจาก Corey, 2012) ได้กำหนดเป้าหมายการให้คำปรึกษากลุ่มไว้ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มการตระหนักรู้ การรู้จักตนเองและค้นหาเอกลักษณ์แห่งตน
2. เพื่อให้สมาชิกรู้ว่าความต้องการหรือปัญหาของสมาชิกเป็นเรื่องทั่วไปและพัฒนาความรู้สึกของการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น
3. เพื่อให้สมาชิกเรียนรู้การสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและมีความหมาย
4. เพื่อพัฒนาความใส่ใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น
5. เพื่อให้สมาชิกเปิดเผยแหล่งข้อมูลจากภายในที่มาจากครอบครัวและชุมชนในวิถีทางที่สมาชิกได้ให้ความสำคัญ

6. เพื่อเพิ่มการยอมรับตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง อันนำไปสู่การมีทหรชนะใหม่ต่อตนเอง

7. เพื่อให้เรียนรู้การแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม

8. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาแนวทางการจัดการและมองหาวิธีการแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งของตนเอง

9. เพื่อเพิ่มความสามารถในการนำตนเอง พึ่งตนเองและรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น

10. เพื่อให้บุคคลมีความตระหนักต่อทางเลือกของตนเองโดยเกิดการเลือกอย่างฉลาด

11. เพื่อกำหนดแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ต้องการและรับผิดชอบต่อที่จะปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

12. เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทักษะทางสังคมที่มีประสิทธิภาพ

13. เพื่อเรียนรู้วิธีการโต้แย้งหรือเผชิญหน้ากับผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมาด้วยท่าทีที่จริงใจ ห่วงใย เอื้ออาทร

14. เพื่อช่วยให้ค่านิยมที่ตนมีอยู่ชัดเจนขึ้น เรียนรู้ที่จะปรับพฤติกรรมตนเองไปตามครรลองของค่านิยมนั้น

ทรอทเชอร์ (พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์, 2561: 68 – 69, อ้างอิงจาก Trotzer, 2006) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ทั่วไปของการให้คำปรึกษากลุ่ม ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาสัมพันธภาพที่จะช่วยให้สมาชิกได้ค้นพบความต้องการทางด้านจิตใจและพัฒนาการของตนเอง

2. เพื่อให้สมาชิกค้นหาเอกลักษณ์ของตนเอง

3. เพื่อให้สมาชิกเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของตนเอง

4. เพื่อช่วยให้สมาชิกได้พัฒนาทักษะทางสังคม สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพทางสังคม

5. เพื่อช่วยให้สมาชิกเพิ่มการยอมรับการเข้าใจตนเองและผู้อื่น

6. เพื่อช่วยให้สมาชิกร่วมกันจัดการกับปัญหาที่มีลักษณะเดียวกันและเกิดขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่ม

7. เพื่อช่วยให้สมาชิกมีการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองและการรับผิดชอบต่อตนเองที่จะเป็นทิศทางในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น

8. เพื่อช่วยให้สมาชิกตรวจสอบความรู้สึก ทศนคติ ค่านิยม ความคิดเกี่ยวกับตนเองและประสบการณ์ของตนและโลกภายนอก

9. เพื่อช่วยให้สมาชิกได้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่และมีพฤติกรรมการปรับตัวที่พึงประสงค์

10. เพื่อช่วยให้สมาชิกร่วมกันจัดการปัญหาและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจในเรื่องการศึกษาและอาชีพ

สุขอรุณ วงษ์ทิม (2554: 37) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มว่า เพื่อให้เกิดการสำรวจ รู้จักตนเอง เกิดการยอมรับตนเอง โดยมีการแสดงออกทางอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมที่เหมาะสม รวมทั้งสามารถยอมรับข้อเสนอแนะ ประสบการณ์ของผู้อื่นจากการแลกเปลี่ยนและช่วยเหลือกันและกัน นำไปสู่ความสามารถในการเผชิญหน้ากับปัญหาและพบวิธีการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพในที่สุด

จากเป้าหมายของการให้คำปรึกษากลุ่มข้างต้นสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์การให้คำปรึกษากลุ่มคือ ก่อให้เกิดการตระหนักรู้ ยอมรับ เข้าใจในอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของตนเอง โดยมีสมาชิกกลุ่มร่วมแบ่งปันสิ่งทำให้เกิดความขัดแย้งในใจร่วมกัน อันจะก่อให้เกิดความเข้าใจในชีวิตและค้นพบแนวทางก้าวผ่านปัญหาในมุมมองใหม่ที่ต่างออกไป

### 3. หลักการของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

คอเรย์ (พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์, 2561: 66, อ้างอิงจาก Corey, 2012) กล่าวถึงหลักการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มว่า

1. กลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิกกลุ่มที่มีคุณลักษณะที่คล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกัน (Homogeneity versus heterogeneity)

สมาชิกกลุ่มควรมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันหรือมีลักษณะที่หลากหลายภายในกลุ่ม เช่น ระดับอายุเดียวกัน คือ กลุ่มเด็ก กลุ่มผู้ใหญ่ อาจเป็นกลุ่มที่มีความสนใจหรือปัญหาคคล้ายคลึงกัน ซึ่งกลุ่มที่มีลักษณะสมาชิกคล้ายคลึงกันนี้จะมีความเหมาะสมในการกำหนดกลุ่มประชากรที่แน่นอนและเป็นกลุ่มระยะสั้น ส่วนกลุ่มที่มีลักษณะแตกต่างกันของสมาชิกจะมีข้อดีสำหรับความเจริญงอกงามส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นกลุ่มระยะสั้นหรือยาวก็ตาม เปรียบเสมือนโครงสร้างสังคมขนาดเล็กที่อยู่ในโลกภายนอกและสมาชิกมีโอกาสได้ทดลองพฤติกรรมใหม่เพื่อพัฒนาทักษะทางสังคมและการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากสมาชิกที่หลากหลาย

## 2.ระดับอายุและวุฒิภาวะ (Age and maturity)

โดยทั่วไปมักจัดกลุ่มที่มีสมาชิกในระดับอายุใกล้เคียงกันเพื่อให้สมาชิกสบายใจในการสร้างความสัมพันธ์

## 3.เพศ (Sex)

การจัดตั้งกลุ่มที่มีสมาชิกเพศเดียวกัน ควรเป็นกลุ่มที่มีอายุก่อนถึงวัยรุ่น ส่วนกลุ่มที่มีทั้งเพศชายและหญิงนั้นควรจะเป็นกลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มผู้ใหญ่ ซึ่งการมีทั้งสองเพศในกลุ่มเดียวกันมีข้อดีคือเป็นการจัดสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติมากกว่า สมาชิกกลุ่มได้มีโอกาสเรียนรู้การมีปฏิสัมพันธ์กับเพศตรงข้ามเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

## 4.ความสมัครใจของสมาชิกกลุ่ม (Voluntary participation)

ทรอทเซอร์ (พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์, 2561: 67, อ้างอิงจาก Trotzer, 2006) กล่าวว่า การตัดสินใจของผู้นำกลุ่มในการเลือกสมาชิกนั้นมีแนวทางพื้นฐาน 2 ประการ คือ 1) สมาชิกสมัครใจ 2) สมาชิกรู้สึกว่าการะบวนการกลุ่มสามารถช่วยเหลือเขาได้

## 5.ขนาดของกลุ่ม (Group size)

ทรอทเซอร์ (พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์, 2561: 67, อ้างอิงจาก Trotzer, 2006) กล่าวว่าไม่มีตัวเลขชัดเจนเกี่ยวกับจำนวนสมาชิกกลุ่ม ในขณะที่คอเรย์ (พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์, 2561: 67, อ้างอิงจาก Corey, 2012) กล่าวว่า ขนาดของกลุ่มขึ้นอยู่กับสมาชิกกลุ่ม ประเภทกลุ่ม ประสบการณ์ของผู้นำกลุ่มและประเภทของปัญหาที่จะสำรวจในกระบวนการกลุ่ม หากเป็นผู้ใหญ่ควรมีสมาชิกประมาณ 8 คน และเด็กควรมีสมาชิกประมาณ 3 – 4 คน

## 6.ระยะเวลาและความถี่ในการพบกลุ่ม (Time and frequency of meeting)

คอเรย์ (พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์, 2561: 68, อ้างอิงจาก Corey, 2012) กล่าวว่า โดยทั่วไป การจัดกลุ่มสำหรับผู้ใหญ่ควรพบกันสัปดาห์ละ 2 ครั้งครั้งละประมาณ 1 ชั่วโมงครึ่งถึง 2 ชั่วโมง เพื่อให้มีเวลาเพียงพอ หากมากกว่านี้อาจเกิดความเบื่อหน่าย ในกลุ่มเด็กและวัยรุ่นควรจัดกลุ่มมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์และใช้เวลาในแต่ละครั้งสั้นลงกว่าเดิม เด็กเล็กมีช่วงความสนใจสั้นจึงไม่ควรใช้เวลาเกิน 30 นาทีในแต่ละครั้ง แต่ควรจัดให้ถี่ขึ้น หากเป็นวัยรุ่นอาจใช้เวลาครั้งละประมาณ 1 ชั่วโมง

ผู้วิจัยนำการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมาราธอนมาใช้กับโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม ซึ่งการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมาราธอนนี้เชื่อให้เกิดการเปิดเผยตนเองง่ายขึ้นตามลำดับ เป็นผลให้เกิดพลังการบำบัดภายในกลุ่มที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มทั่วไป ซึ่งตรงกับแนวคิดกลุ่มมาราธอน

(Marathon Groups) ที่พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1964 โดยบาช (Bach) และ สตรอลเลอร์ (Stroller) ที่กล่าวว่า กลุ่มมาราธอนช่วยให้บุคคลมีความเป็นตัวของตัวเองอย่างแท้จริงเพิ่มมากขึ้น เปลี่ยนจุดยืนที่มักสร้างสภาพและแสดงบทบาทให้ตนเองดูดี เมื่อสมาชิกกลุ่มอยู่ด้วยกันเป็นระยะเวลา ยาวนาน จะเกิดความอ่อนเพลียเหนื่อยล้า ทำให้การสร้างเกราะปกป้องตนเองคลายลง ในขณะเดียวกัน กลุ่มมาราธอนได้ก่อให้เกิดความเจริญงอกงามในแต่ละบุคคลในการเปิดเผยตัวตนที่แท้จริงออกมาจนหมด อ้างถึงโดยศิริบุรณ์ สายโกสุม (2555: 10)

อัครา เอิบสุขศิริ (2556 : 259-260) ยังได้กล่าวถึงหลักการให้คำปรึกษากลุ่ม ว่ามีดังนี้

1. สมาชิกกลุ่มมีความสมัครใจเข้าร่วมกลุ่ม ไม่เกิดการบังคับฝืนใจขึ้น
2. ผู้ให้คำปรึกษาเป็นเพียงผู้ช่วยเหลือ โดยไม่มีส่วนในการร่วมตัดสินใจ ปล่อยให้ เป็นหน้าที่สมาชิกกลุ่มที่ต้องรับผิดชอบและตระหนักรู้ถึงปัญหาของตนเอง
3. คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล
4. ช่วงเวลาในการให้คำปรึกษา ควรเป็นเวลาที่สมาชิกกลุ่มสะดวก
5. ควรเลือกสถานที่ให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน ส่วนตัว เหมาะแก่การพูดคุยใน กลุ่ม
6. กรณีที่ต้องติดตามผลของสมาชิกในกลุ่ม จะมีการส่งต่อให้พูดคุยกับ ผู้เชี่ยวชาญ (Refer) ซึ่งโดยปกติจะมีการวิเคราะห์ปัญหาของสมาชิกกลุ่มในการทำกลุ่มอยู่แล้ว

จากหลักการของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มข้างต้นสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบ กลุ่มมีปัจจัยที่ต้องให้ความสำคัญในรายละเอียดหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ ช่วงเวลาในการ จัดกลุ่มที่ต้องมีความเหมาะสม อีกทั้งการคัดกรองสมาชิกกลุ่มที่มีปัญหาล้ำคลั่งหรือไปในทาง เดียวกัน การคำนึงถึงบทบาทและหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาที่ทำหน้าที่คอยช่วยเหลือภายในกลุ่ม โยงให้สมาชิกกลุ่มเกิดความเข้าใจกัน ตระหนักรู้ถึงการตัดสินใจ ค้นพบทางเลือกของตนเองในการ แก้ปัญหา สิ่งสำคัญที่สุดคือ การเก็บรักษาความลับภายในสมาชิกกลุ่มด้วยกันที่จะสร้าง บรรยากาศการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่ปลอดภัย อบอุ่น เพื่อให้สมาชิกกลุ่มเปิดเผยตัวตนออกมา ได้อย่างเต็มที่

#### 4. ลักษณะของผู้นำกลุ่ม

ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษามีส่วนสำคัญที่จะช่วยสร้าง แรงเสริม สร้างพลังกระตุ้นให้สมาชิกกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ส่งผลให้เกิดการแสดงออกภายใน กลุ่มซึ่ง คอเรย์ (Corey, 2014: 28-36) ได้อธิบายลักษณะของผู้นำกลุ่มที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

4.1 มีความกล้า (Courage) ผู้นำกลุ่มต้องกล้าที่จะเผชิญกับความอ่อนแอในบางครั้ง สามารถรองรับอารมณ์ ยอมรับข้อผิดพลาดและความไม่สมบูรณ์แบบที่เกิดขึ้นได้ ในขณะเดียวกัน ผู้นำกลุ่มต้องสามารถช่วยเหลือสมาชิกกลุ่มในการจัดการกับปัญหา เสริมสร้างความกล้าที่จะทำตามความเชื่อของตนเอง ให้กล้าที่จะแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา เอาใจใส่ ซื่อสัตย์ และเคารพสมาชิกในกลุ่มคนอื่น

4.2 มีความเต็มใจที่จะเป็นแบบอย่าง (Willingness to Model) วิธีที่ดีที่สุดในการสอนพฤติกรรม หรือเจตคติ ให้กับสมาชิกกลุ่มคือการเป็นต้นแบบ ผู้นำกลุ่มสามารถสร้างบรรทัดฐานให้กับสมาชิกกลุ่มได้ โดยการเป็นตัวอย่างที่ดีภายในการดำเนินกลุ่ม เช่น การเปิดใจยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล การมีเป้าหมายชัดเจนของตนเอง

4.3 การอยู่กับปัจจุบัน (Presence) ความสามารถในการอยู่กับปัจจุบันของสมาชิกกลุ่มเป็นสิ่งที่สำคัญมาก สมาชิกอาจมีความเจ็บปวดทางจิตใจ ณ ช่วงเวลานั้น ผู้นำกลุ่มจะต้องปล่อยให้ตนเองเรียนรู้อารมณ์นั้นเพื่อนำไปสู่ความเห็นอกเห็นใจสมาชิก โดยสมาชิกบางคนอาจมีการตอบสนองต่อสถานการณ์มากเกินไปจนความเป็นจริงหรือไม่สมเหตุสมผล ดังนั้นผู้นำกลุ่มจึงควรกำหนดขอบเขตในการรับรู้อารมณ์ของสมาชิกเพื่อไม่ให้คล้อยตามอารมณ์ที่มากเกินไปจนจริง

4.4 มีความปรารถนาดี จริงใจ และเอาใจใส่ (Goodwill, Genuineness, and Caring) สมาชิกบางคนอาจทำให้ผู้นำกลุ่มรู้สึกอึดอัดและลำบากใจในการคอยดูแล แต่โดยพื้นฐานแล้ว สมาชิกทุกคนย่อมหวังที่จะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้นำกลุ่ม การเอาใจใส่ผู้อื่นจะทำให้ผู้นำกลุ่มทราบว่าคนประเภทใดที่ควรช่วยเหลือ คนประเภทใดที่ควรเสริมแรงกระตุ้น วิธีการแสดงออกถึงความเอาใจใส่สามารถทำได้โดยการให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หรือใช้การเผชิญหน้ากับความไม่สอดคล้องกันระหว่างคำพูดและพฤติกรรมของสมาชิกโดยไม่ให้สมาชิกรู้สึกว่ากำลังถูกต่อต้าน อีกทั้งผู้นำกลุ่มยังสามารถให้ความอบอุ่น แสดงความเป็นห่วง และให้กำลังใจสมาชิกกลุ่มได้อีกด้วย

4.5 มีความเชื่อในกระบวนการกลุ่ม (Belief in Group Process) ผู้นำกลุ่มจะต้องเชื่อในสิ่งที่ตนเองกำลังทำและไว้วางใจในกระบวนการรักษา ผู้นำกลุ่มมักจะเจอช่วงเวลาที่ยากลำบากที่สุดเมื่อเกิดความรู้สึกไม่ไว้วางใจในกระบวนการและไม่เชื่อมั่นในความสามารถการนำกลุ่มของตนเอง ผลของการเชื่อมั่นในกระบวนการกลุ่มจะช่วยให้สมาชิกเกิดความสนิทสนมกันและเข้าใจตนเองได้ดีขึ้น

4.6 การเปิดเผย (Openness) การเปิดเผยนี้หมายถึงการที่ผู้นำกลุ่มเปิดเผยว่าตนเองเป็นใครเพื่อให้สมาชิกรู้จักมากขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องเปิดเผยเรื่องราวส่วนตัวทุกแง่มุมของ

ชีวิต การเปิดเผยของผู้นำกลุ่มจะช่วยส่งเสริมให้สมาชิกกล้าเปิดเผยความรู้สึกหรือความเชื่อของตนเองมากขึ้น ทั้งยังช่วยให้กระบวนการกลุ่มเป็นไปอย่างราบรื่นมากขึ้น

4.7 ไม่ปกป้องตนเองจากคำวิจารณ์ (Non Defensiveness in Coping With Criticism) ผู้นำกลุ่มบางครั้งต้องพบการท้าทายจากสมาชิกกลุ่มด้านความรู้ หรือบางครั้งอาจถูกสมาชิกตำหนิในเรื่องต่าง ๆ เช่น การดูแลที่ไม่ทั่วถึง การเลือกปฏิบัติ การมีระยะเวลาให้คำปรึกษาที่มากเกินไป การไม่คิดทางออกให้สมาชิกโดยตรง ซึ่งคำวิจารณ์บางอย่างอาจสมเหตุสมผล แต่บางครั้งก็เกิดขึ้นเพราะต้องการทดสอบอะไรบางอย่างในตัวผู้นำกลุ่มหรือมีการโยนความผิด สิ่งที่ผู้นำกลุ่มต้องทำคือไม่ปกป้องตนเอง แต่พยายามสำรวจความรู้สึกจริงๆ ของสมาชิกกลุ่มที่อยู่เบื้องหลังคำวิจารณ์นั้น

4.8 ตระหนักถึงความอ่อนไหวในเรื่องวัฒนธรรม (Becoming Aware of Subtle Culture Issues) การที่เปิดใจและไม่ตัดสินผู้อื่นเป็นวิธีที่สามารถใช้เพื่อไม่ให้เกิดการคุกคามในเรื่องวัฒนธรรมได้ แต่สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นได้ยากในสังคมที่เต็มไปด้วยการแบ่งแยก หรือการมีอคติกับคนที่ต่างจากเรา ทำให้บางครั้งเกิดการคุกคามทางวัฒนธรรมโดยไม่รู้ตัวหรือไม่ได้เจตนา ดังนั้นการสร้างวัฒนธรรมที่ตระหนักในประเด็นวัฒนธรรมควรสร้างให้หยั่งลึกลงไปในระดับภาวะจิตไร้สำนึกเพื่อไม่ให้คุกคามผู้อื่นโดยที่ไม่รู้ตัว

4.9 สามารถระบุความเจ็บปวดของผู้รับคำปรึกษาได้ (Being Able to Identify With a Client's Pain) โดยทั่วไปแล้วแต่ละคนจะมีประสบการณ์การเจ็บปวดทางจิตใจ มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่คล้ายกัน เป็นไปไม่ได้ที่จะคาดหวังให้แต่ละคนมีประสบการณ์เหมือนกัน ด้วยสาเหตุของการเจ็บปวดอาจแตกต่างกัน ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องแสดงความเห็นอกเห็นใจโดยการให้ผู้รับคำปรึกษาได้ระบายถึงที่มาของความเจ็บปวด การที่ผู้ให้คำปรึกษาเต็มใจช่วยผู้รับคำปรึกษาในการสะท้อนภาพลักษณ์ของตนเอง จะทำให้ผู้รับคำปรึกษามีแรงบันดาลใจในการสำรวจความกังวลของตนเองมากขึ้น

4.10 มีพลังส่วนบุคคล (Personal Power) พลังส่วนบุคคลนี้คือลักษณะของผู้นำกลุ่มที่รู้ว่าตนเองคือใครและต้องการอะไร ซึ่งจะเกี่ยวข้องไปถึงการมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองที่จะเปลี่ยนจากคนธรรมดาให้กลายเป็นมืออาชีพ การที่ผู้นำกลุ่มรู้สึกมีพลังเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างพลังให้กับสมาชิกกลุ่มด้วย

4.11 มีร่างกายแข็งแรง (Stamina) ผู้นำกลุ่มจะต้องมีร่างกายแข็งแรงและความสามารถในการต้านทานแรงกดดันในชีวิตในระหว่างการให้คำปรึกษา ถ้าหากหมดกำลังควรหาวิธีที่จะฟื้นฟูตนเองด้วยวิธีอื่นมากกว่าการคาดหวังกำลังใจจากการทำให้กลุ่มประสบ

ความสำเร็จ เพราะบางกลุ่มจะมีระดับความยากแตกต่างกันไป ผู้นำกลุ่มจะเสี่ยงต่อการหมดแรง เมื่อต้องเจอกลุ่มที่ท้าทาย นอกจากนี้หากผู้นำกลุ่มคาดหวังสูง เช่น ต้องการเห็นการเปลี่ยนแปลง ภายในกลุ่มอย่างรวดเร็ว ก็อาจทำให้ผิดหวังได้ ซึ่งสิ่งนี้จะส่งผลต่อแรงกายแรงใจอย่างมาก

4.12 มุ่งมั่นที่จะดูแลตนเอง (Commitment to Self-Care) สืบเนื่องจากความต้องการแรงกายแรงใจในการให้คำปรึกษากลุ่ม ถ้าหากผู้นำกลุ่มต้องการรักษาสถานะนี้ไว้ก็จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการดูแลตนเอง ผู้ให้คำปรึกษามักจะถูกขัดเกลาให้นึกถึงความคิดของผู้อื่น จึงเป็นเรื่องยากในการนึกถึงสิ่งที่ตนเองต้องการ รวมไปถึงการดูแลตนเอง

4.13 การตระหนักในตนเอง (Self-Awareness) ลักษณะที่สำคัญของผู้ให้คำปรึกษาคือ การตระหนักในตนเอง รวมไปถึงเอกลักษณ์ของตนเอง มุมมองทางวัฒนธรรม อำนาจและสิทธิ เป้าหมาย แรงจูงใจ ความต้องการ ข้อจำกัด ความแข็งแรง ค่านิยม ความรู้สึก และปัญหา ถ้าหากผู้ให้คำปรึกษามีข้อจำกัดในการเข้าใจตนเอง จะส่งผลต่อการเอื้ออำนวยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการตระหนักรู้ด้วย วิธีที่จะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถตระหนักในตนเองได้วิธีหนึ่งคือการเปิดรับประสบการณ์ชีวิตใหม่ รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา โดยการจดจำศักยภาพของตนเองและเรียนรู้วิธีที่จะจัดการกับมัน

4.14 มีอารมณ์ขัน (Sense of Humor) ในกระบวนการให้คำปรึกษา คำพูดของผู้ในกลุ่มจะมีอำนาจต่อผู้รับคำปรึกษาไม่ทางบวกก็ทางลบ การใช้อารมณ์ขันกับผู้รับคำปรึกษาบางคนอาจส่งผลให้มีการตอบสนองทางบวก แต่สำหรับบางคนก็อาจทำให้สถานการณ์แย่ลง ผู้ให้คำปรึกษาไม่จำเป็นต้องหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ขัน เพียงแต่ต้องใช้การสังเกตคำพูดและท่าทางของผู้รับคำปรึกษาก่อนที่จะเลือกใช้อารมณ์ขัน

4.15 มีความคิดสร้างสรรค์ (Inventiveness) การใช้ความคิดใหม่ ในการเข้าหาแต่ละกลุ่มเป็นลักษณะที่สำคัญของผู้ให้คำปรึกษา การค้นพบวิธีใหม่ในการเข้าหากกลุ่มโดยใช้ปฏิกิริยาในปัจจุบันของกลุ่มในการสร้างการทดลองใหม่ เป็นสิ่งสำคัญเพราะจะช่วยให้การให้คำปรึกษาแต่ละครั้งตรงตามบริบทของเป้าหมายมากขึ้น นอกจากนี้การทำงานร่วมกับผู้อื่นก็จะช่วยให้ได้รับแนวคิดใหม่ในการสร้างสรรค์วิธีการต่าง ๆ มากขึ้น

4.16 มีความทุ่มเทและมุ่งมั่น (Personal Dedication and Commitment) ความมุ่งมั่นที่จะเป็นมืออาชีพของผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยให้สามารถจัดการกับปัญหาที่ยากที่เกิดขึ้นในกลุ่มได้ดีขึ้น สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการนำกลุ่มให้เกิดพลังในสมาชิกแต่ละคน นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาเปิดใจกับผลย้อนกลับและเปิดใจกับแนวคิดหลากหลาย มีการเรียนรู้ตลอดเวลา รวมไปถึงมีความเต็มใจที่จะสำรวจตนเองด้วย

จากลักษณะของผู้นำกลุ่มข้างต้นสรุปได้ว่า ผู้นำกลุ่มที่มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นที่จะต้องมีความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้ประกอบอยู่ด้วย คือ มีความกล้าในการเผชิญหน้ากับเรื่องราวอารมณ์ที่หลากหลายของสมาชิกกลุ่มที่เกิดขึ้นจริง ณ เวลานั้น เอาใจใส่ ช่างสังเกต สามารถรับรู้อารมณ์ที่สะท้อนจากสมาชิกกลุ่มได้ โดยมีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักดัดแปลงปรับเปลี่ยนลักษณะการนำกลุ่มให้เป็นไปตามกลุ่มนั้นๆ ให้เหมาะสม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มแต่ละคนย่อมมีความต่าง ผู้นำกลุ่มต้องทำความเข้าใจและเคารพความแตกต่างตรงนี้ด้วย ควรจะต้องมีอารมณ์ขัน มีความจริงใจ กล้าที่จะเปิดเผยตนเอง เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับสมาชิกกลุ่ม นอกจากนี้ยังต้องมีความมุ่งมั่น มีพลังใจที่จะนำสมาชิกกลุ่มไปสู่จุดที่พวกเขาชอบรับตนเองและตระหนักรู้ในความรู้สึก ความคิดที่จะรับผิดชอบการกระทำของตนเอง จะเห็นได้ว่าผู้นำกลุ่มมีบทบาทที่สำคัญมาก สามารถนำกลุ่มไปในแนวทางที่ประสบความสำเร็จหรือพาไปสู่จุดที่ล้มเหลวได้

## 5. ทักษะการให้คำปรึกษากลุ่ม

ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีทักษะในการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเป็นผู้นำกลุ่มที่มีประสิทธิภาพ คอเรีย (Corey.2008: 23-29) ได้กล่าวถึงทักษะที่จำเป็นและสำคัญของผู้ให้คำปรึกษา ว่ามีดังนี้

5.1 การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) เป็นการสังเกตสมาชิกกลุ่มจากน้ำเสียง ท่าทางที่แสดงออก รวมไปถึงท่าทีที่แฝงมากับคำพูด บางครั้งอาจไม่ได้บอกชัดเจน แต่ผู้ให้คำปรึกษาสามารถจับความรู้สึกและรับรู้ได้จากการเอาใจใส่ต่อทุกพฤติกรรมที่สมาชิกแสดงออกมา

5.2 การทวนซ้ำ (Restating) เป็นการพูดทวนคำพูดของสมาชิกกลุ่มอีกครั้ง โดยปราศจากการเพิ่มเติมความหมายใหม่เข้าไป เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจในสิ่งที่สมาชิกกลุ่มสื่อ อีกทั้งเป็นการย้ำให้ผู้พูดได้ฟังความคิดและรู้สึกตนเองที่สื่อออกมา

5.3 การทำให้กระจ่าง (Clarifying) เป็นการเน้นข้อความหรือประเด็นที่สมาชิกอาจพูดคลุมเครือ เพื่อช่วยให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น

5.4 การสรุปความ (Summarizing) เป็นการรวมประเด็นต่างๆ เมื่ออยู่ติดการสนทนา โดยผู้ให้คำปรึกษาอาจสรุปเองหรือให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคนสรุปก็ได้

5.5 การตั้งคำถาม (Questioning) เป็นการใช้คำถามแบบเปิดเพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้เกิดการสำรวจตนเองและเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้สึกความคิดระหว่างกันภายในกลุ่ม โดยตั้งคำถามนำหน้าว่า “ทำไม”

5.6 การตีความ (Interpreting) เป็นทักษะที่ช่วยให้สมาชิกกลุ่มได้พิจารณาตนเองในมุมมองใหม่ที่ต่างไปจากเดิม เกิดการตัดสินใจเลือกแนวทางใหม่ให้ตนเอง

5.7 การเผชิญหน้า (Confronting) เป็นทักษะที่ทำให้สมาชิกได้ข้อสัจยต่อตนเอง กล่าวเผชิญหน้ากับความจริงที่เกิดซึ่งอาจขัดแย้งกับความรู้สึก ความคิดที่เกิดขึ้นข้างใน

5.8 การสะท้อนความรู้สึก (Reflecting Feelings) เป็นการสื่อให้สมาชิกกลุ่มเห็นว่าผู้ให้คำปรึกษามีความเข้าใจ สนใจและเอาใจใส่ โดยสะท้อนความรู้สึก ความคิดของสมาชิกกลุ่มออกมา อีกทั้งทำให้สมาชิกได้ตระหนักรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกตนเองได้ดียิ่งขึ้นด้วย

5.9 การสนับสนุน (Supporting) เป็นทักษะการเสริมแรงให้กับสมาชิกกลุ่มเมื่อสมาชิกได้สำรวจตนเองและกล้าที่จะเปิดเผยเรื่องราวส่วนตัว ให้สมาชิกกลุ่มได้รับฟัง

5.10 ความเห็นอกเห็นใจ (Empathizing) การที่ผู้ให้คำปรึกษามีความเอาใจใส่ รับรู้ไต่ต่อความรู้สึกของสมาชิกกลุ่ม ถือเป็นทักษะสำคัญที่สามารถสร้างความแข็งแกร่งให้กับกลุ่ม พร้อมทั้งจะขับเคลื่อนกลุ่มไปได้และประสบความสำเร็จในที่สุด

5.11 การเอื้ออำนวย (Facilitating) เป็นการช่วยให้เกิดสัมพันธภาพขึ้นภายในกลุ่ม มีการแลกเปลี่ยนความคิดความรู้สึกของกันและกัน สร้างบรรยากาศที่ทำให้สมาชิกกลุ่มรู้สึกปลอดภัย เกิดความไว้วางใจ และพร้อมที่จะเปิดเผยตนเองออกมาด้วยความสมัครใจ

5.12 การริเริ่ม (Initiating) เป็นการเลือกใช้ทิศทางในการดำเนินกลุ่ม รวมไปถึงบรรยากาศการสร้างปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม การนำทักษะต่างๆมาใช้เพื่อให้เกิดการดำเนินกลุ่มที่ประสบความสำเร็จและราบรื่น

5.13 การกำหนดเป้าหมาย (Setting Goal) สมาชิกกลุ่มจะเป็นผู้ร่วมกันเลือก และกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนเฉพาะของแต่ละบุคคลเอง ซึ่งจะทำให้การตั้งเป้าหมายตั้งแต่ขั้นแรกเริ่มทำกลุ่ม โดยมีผู้ให้คำปรึกษาคอยเสริมแรงให้กำลังใจสมาชิกกลุ่มเพื่อเพิ่มพลังใจในการมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งใจไว้

5.14 การประเมิน (Evaluating) ผู้ให้คำปรึกษาจะประเมินภาพรวมภายในกลุ่ม และประเมินสมาชิกกลุ่มเป็นรายบุคคลด้วย เพื่อนำมาปรับปรุงเพิ่มเติมในการดำเนินกลุ่มครั้งต่อไป

5.15 การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Giving Feedback) เป็นทักษะที่ผู้ให้คำปรึกษาจะให้ข้อมูลย้อนกลับไปสู่สมาชิกกลุ่มอย่างตรงไปตรงมาและเจาะจง โดยสังเกตจากพฤติกรรมภายในกลุ่ม อีกทั้งเสริมให้สมาชิกกลุ่มมีการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้สมาชิกกลุ่มได้ทราบถึงมุมมองความคิดที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง

5.16 การให้คำแนะนำ (Suggesting) ผู้ให้คำปรึกษาช่วยแนะนำสมาชิกกลุ่ม เพื่อให้เกิดการพัฒนาแนวทางการตัดสินใจต่อไป เช่น กำหนดงานให้ทำ การให้ข้อมูล ซึ่งสมาชิกกลุ่มก็สามารถแบ่งปันข้อเสนอแนะภายในกลุ่มระหว่างกันได้

5.17 การปกป้อง (Protecting) ระหว่างการดำเนินกลุ่มอาจเกิดความขัดแย้งกันภายในกลุ่ม เช่น เกิดการวิพากษ์วิจารณ์หรือมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ผู้ให้คำปรึกษาต้องรู้จักการดำเนินกลุ่มต่อไปที่ไม่เสริมให้เกิดความรู้สึกขัดแย้งมากขึ้นและไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกรุนแรงต่อสมาชิกกลุ่ม

5.18 การเปิดเผยตนเอง (Disclosing Oneself) ผู้ให้คำปรึกษาต้องเลือกที่จะเปิดเผยตนเองด้วยเรื่องที่มีความเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป ก่อนด้วยความจริงใจเพื่อให้สมาชิกกลุ่มเกิดความรู้สึกอยากที่จะเล่าเรื่องราวของตนบ้าง โดยสิ่งที่นำมาเปิดเผยในกลุ่มนั้น

5.19 การเป็นต้นแบบ (Modeling) ผู้ให้คำปรึกษาควรมีพฤติกรรมที่เหมาะสมเพื่อสมาชิกกลุ่มจะได้สังเกตและเรียนรู้จากผู้ให้คำปรึกษา

5.20 การเชื่อมโยง (Linking) ผู้นำกลุ่มจะต้องให้สมาชิกที่มีประสบการณ์คล้ายกันมาร่วมกันสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ พูดคุยถึงความกังวลที่มีร่วมกันและเชิญชวนให้สมาชิกคนอื่นแสดงความรู้สึก จะช่วยให้สมาชิกรู้สึกมีส่วนร่วมในกลุ่ม รับรู้ และเข้าใจปัญหาของสมาชิกแต่ละคนได้มากขึ้น

5.21 การปิดกั้น (Blocking) ผู้นำกลุ่มจะต้องขัดขวางพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มที่บางอย่างที่ส่งผลเสียต่อกลุ่ม เช่น การตั้งคำถามแก่งัดกัน การนิินทา การคุกคามความเป็นส่วนตัว เป็นต้น ดังนั้นการสร้างข้อตกลงร่วมกันของกลุ่มในช่วงเริ่มการให้คำปรึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญ

5.22 การยุติ (Terminating) ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรู้ว่าเมื่อใดควรยุติการให้คำปรึกษา การยุติการให้คำปรึกษาจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสมาชิกมีความพร้อมที่จะออกจากกลุ่มหรือเมื่อกลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์ นอกจากนี้จะต้องให้ข้อมูลหรือสร้างทักษะที่จำเป็นแก่สมาชิก เช่น การให้คำแนะนำ เตรียมความพร้อมให้สมาชิกสามารถปรับตัวทางจิตใจได้เมื่อต้องออกจากกลุ่ม ให้ข้อมูลเรื่องสถานที่และช่วงเวลาในการรับคำปรึกษาเพิ่มเติม อีกทั้งอาจมีการให้คำปรึกษารายบุคคลต่อเนื่องเมื่อสิ้นสุดการให้คำปรึกษา และอาจมีการติดตามผลต่อไป

จากความหมายของทักษะการให้คำปรึกษากลุ่มข้างต้นสรุปได้ว่า ผู้ให้คำปรึกษากลุ่มหรือผู้นำกลุ่ม จะต้องนำทักษะในการให้คำปรึกษากลุ่มไม่ว่าจะเป็นการตั้งคำถาม การตีความ การให้ข้อมูลย้อนกลับ การปิดกั้น การยุติ เป็นต้น มาใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และปัญหาที่

เกิดขึ้นภายในกลุ่มนั้น โดยในการดำเนินการให้คำปรึกษากลุ่มในแต่ละครั้งย่อมไม่มีข้อบังคับที่ตายตัว ผู้ให้คำปรึกษาจึงจำเป็นต้องประเมินตนเองจากการนำกลุ่มในแต่ละครั้ง เพื่อปรับให้เข้ากับสมาชิกกลุ่มอันจะนำไปสู่การตระหนักรู้ ก่อให้เกิดความเข้าใจในตนเองมากยิ่งขึ้น นำไปสู่แนวทางในการแก้ปัญหาของสมาชิกกลุ่มได้เองในที่สุด

## 6. กระบวนการให้คำปรึกษากลุ่ม

จาคอบส์และคณะ (Jacobs, et al., 2009: 29-31) กล่าวว่า การให้คำปรึกษากลุ่มมีทั้งหมด 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นเริ่มต้น (The Beginning Stage) ขั้นดำเนินการ (The Working Stage) และขั้นยุติ (The Ending or Closing Stage) ดังนี้

1. ขั้นเริ่มต้น (The Beginning Stage) เป็นขั้นตอนของการแนะนำตัว อธิบายจุดมุ่งหมายของการทำกลุ่ม ชี้แจงประเด็นในการให้คำปรึกษา กำหนดกฎระเบียบภายในกลุ่ม อาจใช้เวลามากกว่า 2 ครั้งในการทำความรู้จักและสร้างบรรยากาศความไว้วางใจ เพื่อให้เกิดความรู้สึกสบายใจที่จะแลกเปลี่ยนความรู้สึกระหว่างกัน

2. ขั้นดำเนินการ (The Working Stage) ขั้นนี้จะต่อเนื่องมาจากขั้นตอนแรกนั่นก็คือขั้นเริ่มต้น ซึ่งสมาชิกกลุ่มมีความไว้วางใจกันมากขึ้น เริ่มมีส่วนร่วมโดยแบ่งปันเรื่องราวความรู้สึก ความคิดตนเองให้สมาชิกภายในกลุ่มได้รับรู้ โดยขั้นนี้สมาชิกกลุ่มจะได้เรียนรู้มุมมองใหม่ ได้รับประโยชน์จากการเข้ากลุ่ม

3. ขั้นยุติ (The Ending or Closing Stage) เป็นขั้นสุดท้ายที่สมาชิกจะได้แลกเปลี่ยนและวางแผนแนวทางอนาคตของตนเองต่อปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยอาศัยสิ่งที่เรียนรู้มาทั้งหมด

โดยในส่วนของ คอเรีย (Corey, 2004: 79-104) นั้น ได้แบ่งกระบวนการให้คำปรึกษากลุ่มออกเป็น 2 ระยะ คือระยะแรก (Early Stage) และระยะหลัง (Later Stage) โดยระยะแรกประกอบด้วยขั้นตอนย่อย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 หรือ ขั้นตอนการสร้างกลุ่ม ขั้นที่ 2 หรือ ขั้นเริ่มต้น และขั้นที่ 3 หรือ ขั้นเปลี่ยนผ่าน ส่วนระยะหลังนั้น ประกอบด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอนย่อยเช่นกัน ได้แก่ ขั้นที่ 4 หรือ ขั้นปฏิบัติการ ขั้นที่ 5 หรือ ขั้นสิ้นสุด และขั้นที่ 6 หรือ ขั้นการประเมินและติดตามผล ซึ่งรายละเอียดทั้งหมด มีดังต่อไปนี้

### 6.1 การให้คำปรึกษากลุ่มระยะแรก (Early Stages) มี 3 ขั้นตอนย่อย ดังนี้

1. ขั้นการสร้างกลุ่ม (Formation stage) การให้คำปรึกษากลุ่มจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการร่างเค้าโครงที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นหลักการและ

วัตถุประสงค์การตั้งกลุ่ม คุณสมบัติสมาชิกกลุ่ม เช่น ขนาดและระยะเวลาการทำงาน การเตรียมความพร้อมให้สมาชิกกลุ่ม รวมถึงการประเมินและติดตามผล ดังนี้

1.1 การประกาศรับสมัครสมาชิกกลุ่ม บางครั้งการติดประกาศรับสมัครสมาชิกกลุ่มอาจก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนไปจากกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจริง ดังนั้น ในส่วนของโรงเรียน จึงควรติดต่อกกลุ่มเป้าหมายโดยตรง เช่น ผู้ให้คำปรึกษาควรเข้าพบนักเรียนในห้องเรียนด้วยตนเองเพื่อแนะนำและชี้แจงรายละเอียดการทำงานให้เกิดความเข้าใจตรงกัน อีกทั้งยังสามารถรับสมัครได้โดยตรงอีกด้วย

1.2 การคัดเลือกสมาชิกกลุ่ม สมาชิกกลุ่มต้องสมัครใจเข้าร่วมเอง โดยมีเป้าหมายชัดเจนและเข้าใจถึงประโยชน์ของการเข้าร่วมกลุ่ม

1.3 ประเด็นในการสร้างกลุ่ม ผู้นำกลุ่มควรคำนึงถึงประเด็นที่ไม่ควรมองข้าม เช่น เมื่อมีสมาชิกใหม่ สมาชิกกลุ่มทุกคนยินยอมให้เข้าร่วมได้หรือไม่ ขนาดของกลุ่มควรมีกี่คน ควรมีการนัดให้คำปรึกษากลุ่มที่มากน้อยเพียงใดรวมถึงเรื่องของเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง

1.4 หน้าที่ของสมาชิกกลุ่ม สมาชิกควรเตรียมพร้อมในการเข้าร่วมกลุ่ม โดยควรทำความเข้าใจธรรมชาติของกลุ่ม พยายามแลกเปลี่ยนประเด็นที่ตนต้องการกล่าวถึงในกลุ่ม

1.5 หน้าที่ของผู้นำกลุ่ม ควรมีการระบุจุดมุ่งหมายเฉพาะเจาะจงในการทำกลุ่ม มีการเขียนโครงการที่ชัดเจน มีการคัดเลือกสมาชิกกลุ่มอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีความเตรียมพร้อมการเริ่มทำความคุ้นเคยเบื้องต้น เสนอกติกาการเข้าร่วมกลุ่ม

2. ขั้นเริ่มต้น (Initial Stage) คือ ขั้นปฐมนิเทศ (Orientation) และการสำรวจ (Exploration)

2.1 สมาชิกกลุ่มเริ่มตรวจสอบบรรยากาศ ให้เรียนรู้การแสดงออกถึงพฤติกรรมที่สังคมยอมรับ เริ่มต้นสำรวจภายในกลุ่ม สร้างความคุ้นเคย เกิดความไว้วางใจกัน เป็นช่วงเวลาที่สมาชิกกลุ่มจะเรียนรู้ที่จะตัดสินใจเปิดเผยตนเองมากน้อยเพียงใด

2.2 หน้าที่ของสมาชิกกลุ่ม คือ เรียนรู้ที่จะเปิดเผยความรู้สึก เพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้นภายในกลุ่ม

2.3 ผู้นำกลุ่มควรเป็นต้นแบบพฤติกรรมภายในกลุ่ม สร้างความชัดเจนในการรับผิดชอบตนเอง สื่อให้สมาชิกเห็นทักษะที่ดี เช่น การฟังอย่างตั้งใจ เป็นต้น

3. ขั้นเปลี่ยนผ่าน (Transition stage) เป็นขั้นตอนที่จัดการกับการต่อต้าน (Resistance) เพื่อให้สมาชิกสามารถจัดการกับความไม่สอดคล้อง ความวิตกกังวลในการเข้าร่วมกลุ่ม ดังนี้

3.1 เป็นขั้นตอนที่สมาชิกกลุ่มเผชิญกับความรู้สึกหลากหลาย อาจพบอุปสรรค มีความรู้สึกลังเลในการเข้าร่วมกลุ่ม รวมไปถึงเรียนรู้ที่จะเปิดเผยตนเองเพื่อให้ผู้อื่นรับฟัง

3.2 หน้าที่ของสมาชิกกลุ่มในขั้นนี้ ควรมีการยอมรับอุปสรรคและพร้อมที่จะสำรวจสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเอง มีความเต็มใจที่จะเผชิญหน้ากับความจริง ไม่หลีกหนี

3.3 หน้าที่ของผู้นำกลุ่ม ควรชี้ให้สมาชิกกลุ่มเห็นถึงคุณค่าของการยอมรับ และเปิดเผยกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับสมาชิกกลุ่ม

6.2 การให้คำปรึกษากลุ่มระยะหลัง (Later stages) มี 3 ขั้นตอนย่อย ดังนี้

1. ขั้นดำเนินการ (Working Stage) เป็นขั้นความเป็นหนึ่งเดียว (Cohesion) และการสร้างผลลัพธ์ (Productivity) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ลักษณะของขั้นดำเนินการ ควรมีการสื่อสารกันภายในกลุ่มอย่างตรงไปตรงมา เปิดเผย หลีกเลี่ยงการตัดสินผู้อื่น

1.2 หน้าที่ของสมาชิกกลุ่ม ควรนำประเด็นที่เต็มใจแบ่งปันมาเล่าในกลุ่ม ควรเต็มใจรับฟังข้อมูลย้อนกลับและให้ข้อมูลย้อนกลับแก่สมาชิกผู้อื่นด้วยในทางกลับกัน ประเมินความพึงพอใจของตนเองร่วมกับกลุ่ม

1.3 หน้าที่ของผู้นำกลุ่ม ควรให้การเสริมแรงแก่พฤติกรรมกลุ่มที่เหมาะสม

2. ขั้นสิ้นสุด (Final stage) เป็นขั้นยุติการให้คำปรึกษา (Termination) ซึ่งเป็นขั้นที่สมาชิกสามารถนำสิ่งที่เรียนรู้มาประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้ (Consolidation)

2.1 สมาชิกกลุ่มจะตัดสินใจในสิ่งที่ตนจะนำไปปฏิบัติ มีการแลกเปลี่ยนความรู้สึก ความคิดที่ผ่านมามาตลอดการทำกลุ่ม ให้ความสนใจและตั้งความหวังร่วมกัน อาจมีการนัดแนะเพื่อติดตามผลในครั้งต่อไป

2.2 สมาชิกกลุ่มควรมีการระบุวิธีการเสริมแรงที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น รู้จักการจัดการกับความรู้สึก ความคิดเกี่ยวกับการออกจากสิ่งที่ค้างคาในใจ รวมถึงการประเมินผลหลังการทำกลุ่ม

2.3 ผู้นำกลุ่ม มีบทบาทในการเสริมสร้างให้สมาชิกกลุ่มตระหนักและเข้าใจถึงศักยภาพของตนที่จะสามารถนำสิ่งที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มไปประยุกต์ใช้และปฏิบัติต่อเป็นข้อสัญญาที่ต้องรับผิดชอบต่อตนเองในอนาคต

3. ขั้นการประเมินและติดตามผล (Evaluation and follow-up) ผู้นำกลุ่มมีหน้าที่หลังจากการให้คำปรึกษากลุ่มยุติลง ดังนี้

3.1 การประเมินกระบวนการและผลจากการให้คำปรึกษากลุ่ม (Evaluating the process and outcomes of a group) ผู้นำกลุ่มใช้เครื่องมือวัดตามเกณฑ์มาตรฐานเพื่อประเมินความเปลี่ยนแปลงด้านเจตคติและค่านิยมของสมาชิกกลุ่ม โดยสมาชิกกลุ่มสามารถประเมินร่วมกันได้ โดยการเขียนรายงานส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสิ่งที่ตนคาดหวังหรือผลที่เกิดขึ้นกับตนเองหลังการทำกลุ่ม เป็นต้น อีกทั้งยังมีแบบประเมินหลังการทำกลุ่มของผู้ให้คำปรึกษาที่ให้สมาชิกกลุ่มได้แสดงความเห็นและเสนอแนะ รวมทั้งแจ้งรายละเอียดผลตอบรับที่เข้าร่วมการทำกลุ่มอีกด้วย

3.2 ช่วงการติดตามผลทั้งกลุ่ม (The follow-up group session) ผู้นำกลุ่มอาจนัดแนะสมาชิกกลุ่มเพิ่มเติม เพื่อติดตามผลหลังจากแต่ละคนได้เรียนรู้ภายในกลุ่มและนำสิ่งที่ตนตัดสินใจกลับไปปฏิบัติในชีวิตจริง ช่วงติดตามผลนี้ จะเกิดการแลกเปลี่ยนความสำเร็จรวมถึงประสบการณ์ร่วมกัน การให้ข้อมูลย้อนกลับยังคงเป็นประโยชน์อย่างมากในระยะติดตามผลนี้ นอกจากนี้ผู้นำกลุ่มยังสามารถใช้ช่วงเวลานี้เตือนความจำของสมาชิกกลุ่มเกี่ยวกับข้อสัญญาที่ให้ไว้กับตนเอง ความรับผิดชอบต่อความรู้สึก ความคิดและพฤติกรรมของตนเอง อันจะนำไปสู่ความเจริญงอกงามเพิ่มขึ้นต่อไป

3.3 ช่วงการติดตามผลเป็นรายบุคคล (Individual follow-up sessions) เป็นการประเมินผลเป็นรายบุคคลเพื่อติดตามความเปลี่ยนแปลงทางความคิด พฤติกรรม รวมถึงสมาชิกได้มีโอกาสเล่าเพิ่มเติมถึงเรื่องที่เขาจะไม่ได้พูดถึงภายในกลุ่ม ผู้นำกลุ่มสามารถแนะนำแหล่งให้คำปรึกษาเพิ่มเติมให้สมาชิกแต่ละคนได้อีกด้วย

จากกระบวนการให้คำปรึกษากลุ่มข้างต้นสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษากลุ่มประกอบไปด้วยกระบวนการ 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการให้คำปรึกษา ขั้นตอนการให้คำปรึกษา และขั้นตอนการให้คำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาหรือผู้นำกลุ่มนั้นควรนำทักษะในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมาใช้ให้เหมาะสมกับสมาชิกภายในกลุ่ม

## 7. ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Counseling Theory)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการให้คำปรึกษาตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมมาใช้เพื่อให้เหมาะสมกับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2561: 168) อธิบายว่า อัลเบิร์ต เอลลิส (Albert Ellis) เป็นผู้คิดค้นทฤษฎีพิจารณาเหตุผล (Rational Therapy : RT) ขึ้นมาในช่วงทศวรรษที่ 1950s และในต้นปี ค.ศ. 1960 ได้เปลี่ยนชื่อเป็นทฤษฎีพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ (Rational Emotive Therapy :

RET) ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (REBT) โดยทฤษฎีนี้เน้นความสัมพันธ์ระหว่างความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม ดังนั้นการให้คำปรึกษาแก่บุคคลเหล่านี้ จึงต้องช่วยให้เขาเรียนรู้และปรับเปลี่ยนจากการเป็นผู้ที่มีความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล มาเป็นผู้ที่มีความคิดความเชื่อที่มีเหตุผลมากขึ้น

### **แนวคิดสำคัญของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม**

เอลลิส (พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์, 2561: 168-169, อ้างอิงจาก Ellis, 2001) มีแนวคิดดังนี้

#### **1. สมมติฐานและข้อสันนิษฐาน**

1.1 ความคิดและอารมณ์มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ซึ่งมักเกิดขึ้นพร้อมๆกัน ในลักษณะเชิงวงกลมที่เป็นเหตุเป็นผลต่อกันอย่างแน่นนอน ทั้งสองอย่างนี้เกิดจากการเฝ้าบอกตัวเอง (Self-talk) นอกจากนี้การคิดและอารมณ์ยังมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม เพราะบุคคลแสดงพฤติกรรมบนพื้นฐานของการคิดและอารมณ์ การแสดงพฤติกรรมของเขามีอิทธิพลต่อการคิดและอารมณ์ ดังนั้นทั้งสามสิ่งนี้ จึงยากที่จะแยกจากกันอย่างแท้จริง

1.2 มนุษย์เกิดมาพร้อมกับศักยภาพในการคิด 2 ด้าน คือ การคิดที่สมเหตุสมผล (Rational thinking) และ การคิดที่ไม่สมเหตุสมผล (Irrational thinking)

1.3 มนุษย์เป็นผู้รับผิดชอบในการเกิดอารมณ์ของตนเอง การคิดที่ไม่สมเหตุสมผล ความเชื่อ ค่านิยมและเจตคติเป็นสาเหตุทำให้เกิดอารมณ์และพฤติกรรมที่ปรับตัวไม่ได้โดยตรง ความคิดที่ไม่สมเหตุสมผลเป็นการคิดที่อันตรายและทำลายตัวเอง

1.4 พฤติกรรมคนเราเกิดจากความเชื่อที่ยึดถือเกี่ยวกับตนเอง คนอื่นและโลก พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เกิดจากความเชื่อที่มีเหตุผล ส่วนพฤติกรรมที่ไม่เป็นประโยชน์เกิดจากความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผล โดยทั่วไป พฤติกรรมคนเรามักมีเป้าหมาย อาจลงมือกระทำเพื่อเปลี่ยนแปลงความรู้สึกไม่สบายใจที่กำลังได้รับ

1.5 มนุษย์มีความโน้มเอียงที่จะสร้างเหตุผลเพื่อปกป้องตนเอง สร้างความสุข และคนเรามีแนวโน้มในการทำลายตนเอง หลีกเลียงที่จะคิด การผัดวันประกันพรุ่ง ขาดความอดทน ต้องการความสมบูรณ์แบบ ในขณะที่เดียวกันก็สามารถเรียนรู้ทักษะเพื่อให้อยู่ได้อย่างสงบ คนเราสามารถพูดกับตัวเอง (Self-talk) ประเมินตนเอง (Self-evaluation) และอยู่ได้ด้วยตนเอง (Self-sustaining) เราจะเกิดความรู้สึกว่ายุงยากเกิดขึ้นทางอารมณ์และพฤติกรรมเมื่อมีความชอบเข้ามา เช่น ต้องการการยอมรับ เมื่อไม่ได้รับสิ่งดังกล่าวมักคิดว่าเป็นเรื่องที่เลวร้าย

1.6 คนเรามีแนวโน้มในการพัฒนาเติบโตและเป็นตัวของตัวเองโดยกำเนิด หากถูกรบกวนด้วยการคิดอ้อมค้อมไม่สมเหตุผลผลและถูกรบกวนด้วยแบบแผนการยอมจำนนต่อตนเองตามที่ได้เรียนรู้มา

1.7 การดำรงชีวิตที่มีเหตุผลของมนุษย์ประกอบด้วยการคิด การรู้สึก และพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เป็นความพยายามต่อสู้ที่พอดีระหว่างความสุขระยะสั้นกับความสุขระยะยาวที่เกิดจากความมีวินัยในปัจจุบัน ส่วนการดำรงชีวิตที่ไม่มีเหตุผลประกอบด้วยการคิด การรู้สึก และพฤติกรรมในแนวทางที่ขัดขวางหรือรบกวนเป้าหมาย

1.8 การทำงานของมนุษย์เป็นลักษณะองค์รวม (Holistic functioning) ทั้งด้านการรับรู้และการกระทำ

2. การเกิดความผิดปกติทางด้านอารมณ์ เอลลิส (พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์, 2561: 170, อ้างอิงจาก Ellis & Dryden, 2007) กล่าวว่า ความเชื่อของบุคคลมีรากฐานมาจากความคิดที่ไม่สมเหตุผลซึ่งรับมาโดยไม่ได้คิดพิจารณาตั้งแต่ช่วงวัยเด็กตอนต้น ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อที่ตำหนิตนเอง คำพูดด้านลบ คำพูดสั่งการ ความไม่รู้ไม่เข้าใจ การปกป้องตนเอง การมองโลกในแง่ดีเกินไป ซึ่งได้แบ่งความเชื่อผิดๆออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1 ฉันต้องทำได้อย่างสมบูรณ์แบบและต้องได้รับการยอมรับจากบุคคลสำคัญในชีวิตของฉัน ไม่เช่นนั้น ฉันจะกลายเป็นคนไร้ความสามารถและไร้ค่า

2.2 คุณต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของฉันตลอดเวลา ต้องปฏิบัติกับฉันด้วยความใส่ใจ เมตตากรุณา ด้วยความรักและยุติธรรม ไม่เช่นนั้น คุณคือคนที่ไม่ดีและเลวร้าย

2.3 เงื่อนไขของฉันคือ ฉันต้องได้รับความสะดวกสบายและได้รับสิ่งที่ฉันต้องการโดยไม่ต้องพยายามมากเกินไป ไม่เช่นนั้น ฉันจะไม่สามารถยืนอยู่ได้และมีชีวิตได้

### 3. ทฤษฎีบุคลิกภาพ ABC of REBT

ทฤษฎีนี้เป็นหัวใจสำคัญของทฤษฎีและการปฏิบัติแบบ REBT เอลลิส เสนอรูปแบบที่เข้าใจง่ายไว้ ดังนี้

A (Activating event or antecedent) คือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อน

B (Belief system) คือ ระบบความเชื่อ ได้แก่ การรับรู้หรือการประเมินตนเองเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น

C (Consequence or response) คือ ผลที่ตามมาหรือการตอบสนอง ได้แก่ ปฏิกริยาทางอารมณ์ของบุคคล

กล่าวคือ A ไม่ได้เป็นสาเหตุของ C แต่ B ต่างหากที่เป็น เช่น การตกงาน A ไม่ได้เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดการซึมเศร้า C แต่เป็นเพราะความเชื่อ B ที่ไม่สมเหตุสมผล รวมถึงการพูดกับตัวเอง เช่น “ฉันต้องเป็นคนที่ไร้ค่าเมื่อตกงาน”

#### 4. การประเมินตนเองและการเรียนรู้ที่จะยอมรับตนเอง

เอลลิสกล่าวถึงการประเมินตนเองว่า บุคคลมีแนวโน้มอย่างมากที่ไม่เพียงจะประเมินตนเองในทางปฏิบัติและพฤติกรรมว่าตน ดี เลว มีคุณค่า หรือ ไม่มีคุณค่า หากยังประเมินตนเองในฐานะที่เป็นบุคคลจากพื้นฐานของการกระทำด้วย นอกจากนี้บุคคลยังสามารถยอมรับตนเองหรือพิจารณาคุณค่าตนเองได้ไม่ยาก เพราะบุคคลต้องมีชีวิตอยู่ต่อไปและไม่มี ความจำเป็นที่จะต้องพิสูจน์คุณค่าในการกระทำของตนเองด้วยการได้รับความรักและการยอมรับจากผู้อื่น

จากทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ช้างตันสรุปได้ว่า ทฤษฎีนี้สามารถช่วยให้สมาชิกกลุ่มเรียนรู้และปรับเปลี่ยนความคิดความเชื่อจากความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล มาเป็นผู้ที่มีความคิดความเชื่อที่มีเหตุผลมากขึ้น

### 8. เทคนิคที่ใช้ในการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

การให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม นำเทคนิคต่างๆเข้ามาช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิด อารมณ์ และ พฤติกรรม ดังต่อไปนี้

เอลลิส (Corey, 2008: 382-389) ได้เสนอเทคนิคที่ใช้ในการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ดังนี้

#### เทคนิคด้านการรู้คิด ประกอบด้วย 5 เทคนิค คือ

1. การสอน A - B - Cs ให้สมาชิกกลุ่มเริ่มละทิ้งความเชื่อที่ทำหน้าที่บกพร่องเหล่านี้และนำไปประยุกต์ใช้จัดการกับเหตุการณ์ที่เผชิญในชีวิตประจำวันได้

2. การโต้เถียงต่อความเชื่อที่ผิด (Disputation of faulty beliefs) ผู้นำกลุ่มจะสาธิตให้เห็นถึงความคิดบางประการที่เป็นเหตุของการรบกวนโดยไม่จำเป็น พร้อมชักชวนให้สมาชิกกลุ่มละทิ้งพฤติกรรมที่ทำหน้าที่บกพร่องและเปลี่ยนแปลงไปสู่การทำลายความคิดที่ไม่ถูกต้องของตนเองอย่างหนักแน่นอีกด้วย

3. สอนการแก้ปัญหาด้วยการสร้างคำพูดของตนเอง (Teaching coping self-statement) เป็นการสร้างคำพูดที่มีเหตุผลขึ้นมาแทนที่คำพูดที่ทำลายตนเองโดยไร้เหตุผล สมาชิกกลุ่มจะควบคุมวิธีการพูดด้วยการเขียนและวิเคราะห์คำพูดตนเอง เช่น แม้ว่าฉันต้องการทำ

ทุกอย่างให้ดีที่สุด แต่เมื่อไม่สำเร็จ ฉันไม่จำเป็นต้องผลักดันตนเองด้วยการกระทำที่เกินความสามารถเกินไป เป็นต้น

4. แนะนำให้ผู้รับคำปรึกษาศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือมากกว่าการนั่งฟังบรรยาย โดยแนะนำ หนังสือคู่มือพัฒนาตนเอง (Self-help book) จะทำให้คลายความกังวล และเกิดความผ่อนคลายมากขึ้น

5. ให้การบ้านด้านการรู้คิด (Cognitive homework) ผ่านแบบฟอร์มการช่วยเหลือตนเอง โดยใช้แนวทฤษฎี A - B - C

**เทคนิคด้านอารมณ์** พัทธราภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2561: 176) กล่าวว่าในการบำบัด REBT ถือว่าการส่งเสริมกำลังใจสมาชิกกลุ่มโดยเข้าถึงอารมณ์ของพวกเขา จะช่วยให้มองเห็นพลังที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้มากขึ้น เทคนิคด้านอารมณ์ มีดังนี้

1. การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (Unconditional acceptance) ผู้นำกลุ่มจะยอมรับสมาชิกกลุ่มอย่างแท้จริงโดยไม่มีเงื่อนไขต่อการกระทำอย่างไม่ถูกต้องทั้งภายในและภายนอกกลุ่ม การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขนี้จะช่วยสร้างบรรยากาศให้เกิดการยอมรับภายในกลุ่มให้เกิดการยอมรับในความเป็นบุคคล

2. การจินตนาการเชิงเหตุผลและอารมณ์ (Rational-emotive imagery) เป็นเทคนิคที่สมาชิกกลุ่มจะได้นึกถึงสิ่งที่คิดว่าแย่ที่สุดและฝึกที่จะพัฒนาการใช้อารมณ์ตนเองอย่างเหมาะสมในสถานการณ์นั้น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามมา

3. การใช้อารมณ์ขัน (Use of humor) เทคนิคนี้มีข้อควรระวังคือ ต้องพิจารณาเลือกนำมาใช้ในจังหวะที่เหมาะสม ไม่เร็วหรือช้าเกินไป อารมณ์ขันมีประโยชน์ต่อการใช้ความคิดอย่างมีเหตุผลและการใช้อารมณ์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

4. การฝึกเผชิญกับความอาย (Shame-attacking exercise) สมาชิกกลุ่มจะได้รับการเสริมให้ทำพฤติกรรมที่น่าอายบางอย่างในที่สาธารณะเพื่อให้ฝึกการยอมรับตนเองเพื่อให้รู้สึกมีพลังมากขึ้นและลดปัญหาทางอารมณ์ เป้าหมายการฝึกนี้เพื่อแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมไม่ได้เป็นสาเหตุให้เกิดความรู้สึกเขินอาย แต่เป็นที่ความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลของสมาชิกกลุ่มที่ยึดถือ

**เทคนิคทางพฤติกรรม** พัทธราภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2561: 177) มีดังนี้

1. การมอบหมายงานให้ทำ (Homework assignment) ฝึกการลดความกังวลอย่างเป็นระบบ ฝึกทักษะการกล้าแสดงออก ผู้รับคำปรึกษาจะได้รับมอบหมายงานให้นำไป

ปฏิบัติในกลุ่มหรือนอกกลุ่มก็ได้ โดยขั้นเริ่มต้นผู้ให้คำปรึกษาจะให้ผู้รับคำปรึกษาอ่านงานที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติและอภิปรายร่วมกัน

2. การเสริมแรงและการลงโทษ เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลง เช่น ผู้รับคำปรึกษาจะได้ดูภาพยนตร์ที่ชื่นชอบ ต่อเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้นแล้วเท่านั้น ส่วนการลงโทษ เมื่อผู้รับคำปรึกษาไม่สามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ ต้องให้เงินกับคนอื่น

3. การฝึกทักษะ (Skills training) เพื่อให้เรียนรู้ทักษะที่หายไป เป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นในตนเองให้มากขึ้น จากหลักการข้างต้น การนำ REBT มาใช้ในการให้คำปรึกษากลุ่ม จะช่วยให้สมาชิกเกิดการพัฒนาก้าวหน้าทางอารมณ์ รู้ทันความรู้สึกที่ไม่เป็นเหตุเป็นผล เรียนรู้ที่จะใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล อันจะนำไปสู่การสร้างพฤติกรรมใหม่ที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้

4. การแสดงบทบาทสมมติ (Role playing) เป็นเทคนิคทั้งทางอารมณ์และพฤติกรรมอยู่ในตัว ประกอบด้วย การใช้ความคิดประเมินความรู้สึกและความเชื่อที่ได้ประสบมา ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้สมาชิกมีประสบการณ์และเผชิญกับความรู้สึกกลัว โดยการขอให้พวกเขาได้แสดงบทบาทนั้น

จากทฤษฎีเทคนิคด้านการรู้คิด ด้านอารมณ์ และด้านพฤติกรรมที่ใช้ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมข้างต้นสรุปได้ว่า การนำเทคนิคหลากหลายที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน จะช่วยเอื้อให้สมาชิกกลุ่มเกิดการเรียนรู้ เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปสู่แนวทางที่สมเหตุสมผลมากขึ้น

## 9. บทบาทของผู้นำกลุ่มการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

บทบาทของผู้นำกลุ่มการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มีดังนี้

พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2561: 173-174) กล่าวว่า

1. แสดงให้สมาชิกกลุ่มเห็นว่า สมาชิกกลุ่มสร้างความเจ็บปวดให้ตนเองอย่างไร โดยทำให้เกิดความกระจ่างในความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาทางอารมณ์หรือพฤติกรรม ค่านิยม ความเชื่อ และเจตคติต่างๆ

2. เผชิญหน้ากับสมาชิกกลุ่มด้วยการโน้มน้าวให้ยอมรับตั้งแต่ต้นโดยปราศจากข้อสงสัยว่าสมาชิกกลุ่มปลุกฝังหรือรับเอาความเชื่อเหล่านั้นมาไว้ในตัวเองตลอดเวลา โดยไม่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริง

3. ชักจูงสมาชิกกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อต่อต้านความคิดความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลของตน โดยพยายามปรับแก้ความคิดนั้นด้วยการท้าทายและหยุดกระบวนการประเมินและกล่าวโทษตนเอง

4. สอนสมาชิกกลุ่มให้หลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อของความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลในอนาคต และประยุกต์ใช้ความคิดที่มีเหตุผลเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาในอนาคต

5. ใช้เทคนิคหลากหลาย เช่น การตั้งคำถาม การท้าทาย การให้ฝึกคิดที่ก่อให้เกิดความรู้สึกรู้สึกและการกระทำรูปแบบใหม่

6. สร้างสัมพันธภาพด้วยการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข เพื่อช่วยให้สมาชิกเปิดเผยตนเองจนสามารถเข้าใจในปัญหาของตนเองได้

7. ใช้หลักการที่เกิดประสิทธิภาพต่อการให้คำปรึกษาโดยลดหรือหลีกเลี่ยงไม่ใช้การระบายความรู้สึกอย่างอิสระ (Free-association) การวิเคราะห์ความฝัน (Dream analysis) การเล่าเรื่องในอดีต (Past history) และวิธีการที่ใช้เวลานานในการให้คำปรึกษา เว้นรายที่ผิดปกติอาจใช้วิธีเหล่านี้ได้

8. มีความกระตือรือร้นในการสอนรูปแบบทฤษฎี การให้ข้อเสนอแนะในการเผชิญปัญหา และการสอนกลยุทธ์ในการตรวจสอบแนวความคิดและวิธีการแก้ปัญหาแก่สมาชิกกลุ่ม

9. จัดเตรียมกลุ่มให้เหมาะสมในแต่ละครั้งของการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้สมาชิกมั่นใจว่าไม่มีคนใดมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ที่ก่อให้เกิดความแตกแยกและการต่อต้านภายในกลุ่ม

10. ใช้บทบาทแบบนำทางในการให้สมาชิกได้ให้คำมั่นสัญญากับตนเอง ในการนำสิ่งที่เรียนรู้ภายในกลุ่มไปใช้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวัน ให้ตระหนักถึงความพยายามอย่างมากในการให้คำปรึกษา

11. จัดเตรียมเครื่องมือให้สมาชิกเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้ที่จะไว้วางใจตนเองยอมรับตนเองอย่างไม่มีเงื่อนไขในขณะที่ต้องเผชิญกับปัญหาใหม่ในการดำเนินชีวิตประจำวัน

จากบทบาทของผู้นำกลุ่มการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ช่างต้นสรุปได้ว่า ผู้นำกลุ่มจำเป็นต้องผ่านการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญในการทำกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีลักษณะเฉพาะ จึงแตกต่างจากการให้คำปรึกษากลุ่มทั่วไป หากผู้นำกลุ่มสามารถดำเนินกลุ่มได้ดี สมาชิกกลุ่มจะได้รับประโยชน์จากการร่วมกลุ่มมากขึ้นตามไปด้วย

## 10. เป้าหมายของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

แบ่งเป็น 2 ประการหลักดังนี้ พัทธภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2561: 172)

10.1 เป้าหมายทั่วไป คือ ช่วยเหลือสมาชิกในการลดปัญหาทางอารมณ์ ลดการทำลายตัวเอง ประสบความสำเร็จในตนเอง (Self-actualized)

10.2 เป้าหมายย่อยที่สำคัญ คือ ช่วยสมาชิกในการคิดอย่างชัดเจน มีเหตุผล มีความรู้สึกที่เหมาะสม และมีพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในความสำเร็จตามเป้าหมายของการมีชีวิตที่เป็นสุขมากขึ้น ช่วยให้สมาชิกเรียนรู้การจัดการที่มีประสิทธิภาพกับความรู้สึกทางลบ เช่น ความเศร้า เสียใจ ซึมเศร้า รู้สึกไร้ค่า โดยใช้ปรัชญาแบบ REBT ที่มีประสิทธิภาพ

จากเป้าหมายของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมข้างต้นสรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงทางความคิดที่มีความสมเหตุสมผลมากขึ้นของสมาชิกเป็นตัวบ่งชี้ถึงการบรรลุเป้าหมายหลักของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม อันจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เหมาะสมมากขึ้นตามมา

## 11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

ผ่องศรี คุณารักษ์ และคณะ (2560: 91) ศึกษาผลการให้คำปรึกษารายบุคคลตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมต่อคุณค่าในตนเองของผู้หญิงที่ผิดหวังในความรัก โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ นิสิตปริญญาตรีหญิงที่ผิดหวังในความรัก จำนวน 12 คน ที่มีความสมัครใจเข้าร่วมโปรแกรมการปรึกษา และมีประสบการณ์ความผิดหวังในความรักแบบเพศตรงกันข้าม ในระยะเวลาไม่เกิน 2 เดือนก่อนเข้าร่วมโปรแกรมการปรึกษา และมีคะแนนแบบวัดคุณค่าในตนเองตั้งแต่ 5 คะแนน สุ่มตัวอย่างแบบ Random Assignment เพื่อจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลองและ กลุ่มควบคุม กลุ่มละ 6 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบวัดคุณค่าในตนเองและโปรแกรมการปรึกษารายบุคคลตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม แบบวัดคุณค่าในตนเอง ผู้วิจัยแปลจาก แบบวัดของ Sorensen Self-Esteem Test (Sorensen, 2006) และหาคุณภาพของแบบวัดซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .85 การวิจัยวัด 3 ระยะ คือ ก่อนทดลอง หลังทดลอง และติดตามผล สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำประเภทหนึ่ง ตัวแปรระหว่างกลุ่มและหนึ่งตัวแปรภายในกลุ่ม ผลการวิจัย พบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการปรึกษากับระยะเวลาการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้หญิงที่ผิดหวังในความรักที่ได้รับโปรแกรมการปรึกษามีคะแนนคุณค่าในตนเองสูงกว่ากลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้หญิงที่ผิดหวังในความรักที่ได้รับโปรแกรมการปรึกษามีคะแนนคุณค่าในตนเองในระยะหลังการทดลองแตกต่างกัน ในระยะก่อนการทดลอง และระยะติดตามผล แตกต่างกับในระยะก่อนการทดลอง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

วิลาสินี ถาวรนิติ (2557: 1) ได้ศึกษาผลของการให้การคำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดการพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม (REBT- Counseling) ต่อการควบคุมความอยากใช้ยาเสพติดซ้ำของผู้ป่วยเฮโรอีนในโรงพยาบาลธัญญารักษ์ พบว่า ผู้ป่วยเฮโรอีนที่เข้ารับโปรแกรมให้การปรึกษาตามทฤษฎีการพิจารณา เหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม มีความอยากใช้ยาเสพติดซ้ำต่ำกว่าก่อนได้รับโปรแกรมให้การปรึกษา เมื่อทดสอบระดับนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อเปรียบเทียบความอยากใช้ยาเสพติดซ้ำของผู้ป่วยเฮโรอีนระหว่างกลุ่มที่ได้รับโปรแกรมให้การปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีการพิจารณา เหตุผล อารมณ์และพฤติกรรมและกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิด กาย จิต สังคมบำบัด พบว่า ผู้ป่วยเฮโรอีนที่ได้เข้ารับโปรแกรมให้การปรึกษาตามทฤษฎีการพิจารณา เหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม มีความอยากใช้ยาเสพติดซ้ำ ต่ำกว่ากลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดกาย จิตสังคมบำบัด และเมื่อทดสอบระดับนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ฉันทนา แรงสิงห์ (2556: 29) ศึกษาผลของโปรแกรมกลุ่มให้คำปรึกษาตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมต่อระดับภาวะซึมเศร้าของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดเชียงรายจำนวน 60 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 30 คน และกลุ่มควบคุม 30 คน เครื่องมือวิจัยคือ โปรแกรมกลุ่มให้คำปรึกษาตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม และเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบประเมินภาวะซึมเศร้า แบบประเมินการรับรู้คุณค่าในตนเอง แบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหา และแบบประเมินพฤติกรรม的自我ใจใส่ต่อการเรียน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.82, 0.87, 0.94 และ 0.85 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา สถิติการวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียวและสองทางแบบวัดซ้ำ ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มทดลองมีคะแนนการเผชิญการรับรู้คุณค่าในตนเอง ความสามารถในการเผชิญปัญหา และพฤติกรรม的自我ใจใส่ต่อการเรียนสูงกว่ากลุ่มควบคุม ซึ่งคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวก่อนเข้าโปรแกรมแตกต่างกันระยะหลังและระยะติดตามผล 1 เดือน ( $p = .05$ ) 2) กลุ่มทดลองมี

คะแนนเฉลี่ยภาวะซึมเศร้าต่ำกว่ากลุ่มควบคุม และคะแนนเฉลี่ยภาวะซึมเศร้าในระยะก่อนเข้าโปรแกรมแตกต่างกับระยะหลังโปรแกรมและระยะติดตามผล ( $p = .001$ )



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การเสริมสร้างการกำกับอาารมณของพนังงานด้อนรับบนเครื่องบินโดยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ และพฤติกรรม” เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-experimental research) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งหนึ่ง จำนวน 5,955 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาระดับการกำกับอาารมณของพนังงานด้อนรับบนเครื่องบิน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเสริมสร้างการกำกับอาารมณของพนังงานด้อนรับบนเครื่องบินโดยการให้คำปรึกษากลุ่ม มีรายละเอียดการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาระดับการกำกับอาารมณของพนังงานด้อนรับบนเครื่องบิน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาระดับการกำกับอาารมณของพนังงานด้อนรับบนเครื่องบิน เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 361 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเคซีและมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด, 2554: 43 อ้างอิงจาก Krejcie & Morgan. n.d.) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยการให้คำปรึกษากลุ่ม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีช่วงอายุระหว่าง 25-40 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยการกำกับอารมณ์ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา และสมัครใจเข้าร่วมการให้คำปรึกษา หลังจากนั้นทำการสุ่มเข้ากลุ่ม (Random Assignment) ด้วยการจับสลาก เพื่อสุ่มเข้ากลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 8 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 8 คน โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดจำนวนสมาชิกสำหรับการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดของ คอเรีย (พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์, 2561: 68 อ้างอิงจาก Corey, 2012) ที่กำหนดจำนวนสมาชิกที่เหมาะสม สำหรับการให้คำปรึกษากลุ่มผู้ใหญ่ไว้ว่าควรมีสมาชิกประมาณ 8 คน เพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้รับประโยชน์จากการให้คำปรึกษากลุ่มสูงสุด

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย

1. แบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และ

พฤติกรรม

เพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือทั้ง ชุด ตามลำดับดังต่อไปนี้ 2

#### 1. การสร้างแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำกับอารมณ์ เพื่อให้ทราบถึงแนวความคิด ทฤษฎี องค์ประกอบ รวมถึงนิยามของการกำกับอารมณ์ในมุมมองต่างๆ

1.2 ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์ปฏิบัติการที่เหมาะสมกับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยอ้างอิงจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำกับอารมณ์

1.3 ผู้วิจัยนำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาเพื่อสร้างข้อคำถามเพื่อวัดการกำกับอารมณ์ โดยข้อคำถามแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การเลือกและปรับสถานการณ์ (Situation Selection and Situation Modification) การปรับความสนใจ (Attentional Deployment) การประเมินความคิด (Cognitive Change) และการตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย (Response

Modulation) จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 40 ข้อ ซึ่งแบบวัดเป็นลักษณะการประเมินตนเอง โดยให้มาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert)

1.4 ผู้วิจัยได้นำข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา จากนั้นนำแบบวัดการกำกับอารมณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง อาจารย์ ดร.สาธิต ใจตรง และ อาจารย์ ดร.ภูริเดช พาหุยุทธ์ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของนิยามศัพท์และข้อคำถามเป็นรายข้อ หลังจากนั้นจะนำคะแนนที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและนิยามศัพท์ โดยข้อคำถามที่ผู้วิจัยเลือกนำมาใช้มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00

1.5 ผู้วิจัยนำข้อคำถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีช่วงอายุระหว่าง ปี 40-25จำนวน คน ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียง 30 กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

1.6 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation) ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.20 - 0.60 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีเท่ากับ 0.81 จากนั้นได้นำแบบวัดการกำกับอารมณ์ มาปรับปรุง และนำไปใช้ในการศึกษาจริงต่อไป

แบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทั้งหมด 28 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การเลือกและปรับสถานการณ์ 6 ข้อ การปรับความสนใจ 4 ข้อ การประเมินความคิด 10 ข้อ และการตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย 8 ข้อ เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) คือ จริงที่สุด ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง และไม่จริงเลย ดังนี้

|                 |         |                                                                                       |
|-----------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| จริงที่สุด      | หมายถึง | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึก คิด<br>หรือมีการกระทำตรงตามข้อความดังกล่าวมากที่สุด  |
| ค่อนข้างจริง    | หมายถึง | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึก คิด<br>หรือมีการกระทำตรงตามข้อความดังกล่าวมาก        |
| ค่อนข้างไม่จริง | หมายถึง | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึก คิด<br>หรือมีการกระทำตรงตามข้อความดังกล่าวน้อย       |
| ไม่จริงเลย      | หมายถึง | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึก คิด<br>หรือมีการกระทำตรงตามข้อความดังกล่าวน้อยที่สุด |

### ตัวอย่างแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่ตรงกับความรู้สึกและการกระทำอย่างตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

ตาราง 1 ตัวอย่างแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

| ข้อ                                   | ข้อความ                                                                                                                                | จริงที่สุด | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|-----------------|------------|
| <b>ด้านการเลือกและปรับสถานการณ์</b>   |                                                                                                                                        |            |              |                 |            |
| 1                                     | ฉันไม่ชอบห้องน้ำที่สกปรกมาก แต่ฉันก็ยังเข้าไปดูแลทำความสะอาดเพื่อให้ผู้โดยสารได้ใช้บริการอย่างเต็มที่                                  |            |              |                 |            |
| 2                                     | ถ้าผู้โดยสารกดเรียกบ่อยครั้ง ฉันก็ไม่ออกไปให้บริการอีกแล้ว (-)                                                                         |            |              |                 |            |
| <b>ด้านการปรับความสนใจ</b>            |                                                                                                                                        |            |              |                 |            |
| 1                                     | ฉันหันไปยิ้มทักทายกับผู้โดยสารท่านอื่นตามปกติ แม้ว่าจะมีผู้โดยสารบางท่านแสดงสีหน้าไม่พอใจฉัน                                           |            |              |                 |            |
| 2                                     | ฉันเคยปากขอตรวจสอบบัตรที่นั่งของผู้โดยสารท่านถัดไปตามกฎความปลอดภัยการบิน เมื่อผู้โดยสารตรงหน้าไม่ให้ความร่วมมือและเริ่มว้าวุ่นเสียงดัง |            |              |                 |            |
| <b>ด้านการประเมินความคิด</b>          |                                                                                                                                        |            |              |                 |            |
| 1                                     | แม้การทำงานทำให้ท้อใจในบางครั้ง แต่ฉันก็คิดว่ามีอาชีพอื่นที่ลำบากกว่านี้อีกมาก                                                         |            |              |                 |            |
| 2                                     | เมื่อผู้โดยสารหงุดหงิดใส่ ฉันพยายามไม่ได้ตอบเพราะอาจเป็นวันที่ไม่ดีของผู้โดยสารก็ได้                                                   |            |              |                 |            |
| <b>ด้านการตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย</b> |                                                                                                                                        |            |              |                 |            |
| 1                                     | ฉันนอนหลับยาวในวันหยุดเพื่อพักผ่อนเพิ่มพลังให้กับตัวเอง                                                                                |            |              |                 |            |
| 2                                     | เมื่อฉันรู้สึกแย่จากการทำงาน ฉันมักหวนนึกถึงวันแรกที่เริ่มงานซึ่งมีความสุขและตื่นเต้น                                                  |            |              |                 |            |

## เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตาราง 2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

| ระดับความถี่    | ข้อความทางบวก | ข้อความทางลบ |
|-----------------|---------------|--------------|
| จริงที่สุด      | 4             | 1            |
| ค่อนข้างจริง    | 3             | 2            |
| ค่อนข้างไม่จริง | 2             | 3            |
| ไม่จริงเลย      | 1             | 4            |

### เกณฑ์การแปล

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยรวมและรายด้าน พิจารณาจากคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean) บุญชม ศรีสะอาด (2538: 66) ดังนี้

|             |         |                                                                 |
|-------------|---------|-----------------------------------------------------------------|
| 3.28 – 4.00 | หมายถึง | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมากที่สุด  |
| 2.52 – 3.27 | หมายถึง | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมาก        |
| 1.76 – 2.51 | หมายถึง | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับน้อย       |
| 1.00 - 1.75 | หมายถึง | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับน้อยที่สุด |

## 2. การสร้างโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม เพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

โปรแกรมให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีการให้คำปรึกษาตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มาใช้ในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม รวมถึงทฤษฎีการให้คำปรึกษาตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม เพื่อให้เข้าใจพื้นฐานการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม รวมถึงหลักการและเทคนิคของทฤษฎีการให้คำปรึกษาตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.2 เลือกเทคนิคต่าง ๆ มาประยุกต์ให้เหมาะสมกับการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ตนเองในแต่ละด้าน และกำหนดกิจกรรมพร้อมเทคนิคที่นำมาใช้ในการให้คำปรึกษาแต่ละครั้ง

2.3 ผู้วิจัยได้นำเค้าโครงของโปรแกรมให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม เพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา จากนั้นนำโปรแกรมมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท จึงนำเค้าโครงที่ได้รับการปรับปรุง มาพัฒนาโปรแกรมให้คำปรึกษาเป็นจำนวนทั้งสิ้น 8 ครั้ง และนำโปรแกรมการให้คำปรึกษา 8 ครั้งนี้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

2.4 ผู้วิจัยนำโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม เพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง อาจารย์ ดร.สาธิต ใจตรง และอาจารย์ ดร.ภูริเดช พาหุยุทธ์ ตรวจสอบความสอดคล้องของนิยามศัพท์ วัตถุประสงค์ ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้คำปรึกษา เทคนิค กิจกรรม และระยะเวลาที่ใช้ในการให้คำปรึกษา

2.5 หลังจากได้รับข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ผู้วิจัยได้นำโปรแกรมให้คำปรึกษากลุ่มมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 8 คน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของขั้นตอนการให้คำปรึกษา เทคนิค กิจกรรม สื่ออุปกรณ์ และภาษาที่ใช้ในการให้คำปรึกษา จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไปปรับปรุงโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มก่อนนำไปใช้จริง

ตาราง 3 สรุปเทคนิคที่ใช้ในโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

| ครั้งที่ | เรื่อง                                                                      | วัตถุประสงค์                                                                                                                                                                                                                     | เทคนิคการให้คำปรึกษา                                                                            |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | การสร้างสัมพันธภาพและ การกำกับอารมณ์ด้านการเลือกและปรับสถานการณ์ ครั้งที่ 1 | 1. เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้วิจัยและสมาชิกกลุ่มและระหว่างสมาชิกกลุ่ม<br>2. เพื่อชี้แจงบทบาทหน้าที่ จุดมุ่งหมายในการทำกลุ่ม กติกาข้อกำหนดร่วมกัน ระยะเวลา สถานที่ รวมถึงประโยชน์ที่จะได้รับการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม | เทคนิคการสอน - ABC                                                                              |
| 2        | การกำกับอารมณ์ด้านการเลือก และ ปรับสถานการณ์ ครั้งที่ 2                     | 1. เพื่อให้สมาชิกสามารถเลือกการกระทำที่ก่อให้เกิดการกระตุ้นอารมณ์ทางลบของตนน้อยลง<br>2. เพื่อให้สมาชิกเลือกการกระทำที่มุ่งให้เกิดความรู้สึกทางอารมณ์ในทางบวกมากขึ้น แม้ว่าเหตุการณ์นั้นจะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบมาก่อน          | - เทคนิคการสอน<br>ABC                                                                           |
| 3        | การกำกับอารมณ์ด้านการปรับความสนใจ ครั้งที่ 1                                | 1. เพื่อให้สมาชิกสามารถปรับอารมณ์เปลี่ยนความสนใจไปยังเรื่องอื่น<br>2. เพื่อให้สมาชิกได้ทบทวนความรู้สึกตนเองเกี่ยวกับเรื่องที่เกิดขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดอารมณ์ต่อสถานการณ์ตรงหน้า                                                   | - เทคนิคการสอน<br>ABC<br>- เทคนิคการจินตภาพ (Imagery)<br>- เทคนิค 100 คน (100 person technique) |
| 4        | การกำกับอารมณ์ด้านการปรับความสนใจ ครั้งที่ 2                                | 1. เพื่อฝึกสมาชิกให้นำเทคนิค ABC มาใช้ในการประสบการณ์จริง<br>2. เพื่อกระตุ้นให้เกิดกระบวนการทางความคิดที่มีระบบมากขึ้น                                                                                                           | - เทคนิคการตั้งคำถาม<br>ปลายเปิด (Open- Ended Question)                                         |

ตาราง 3 (ต่อ)

| ครั้งที่ | เรื่อง                                                                                                | วัตถุประสงค์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เทคนิคการให้คำปรึกษา                                                                                                   |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5        | การกำกับอารมณ์ด้าน<br>การประเมินความคิด<br>ครั้งที่ 1                                                 | 1. เพื่อให้สมาชิกสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนเอง<br>2. เพื่อให้สมาชิกสามารถมองมุมใหม่พร้อมทั้งให้ความหมายใหม่ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้                                                                                                                                                                                                                                               | -เทคนิคการสอน<br>(Teaching Skill)                                                                                      |
| 6        | การกำกับอารมณ์<br>ด้านการประเมิน<br>ความคิด ครั้งที่ 2                                                | 1. เพื่อให้สมาชิกตระหนักถึงพลังความคิดที่ก่อให้เกิดพลังบวกและลบต่อตนเอง<br>2. เพื่อให้สมาชิกเรียนรู้ที่จะใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มความสามารถในการพัฒนาการกำกับอารมณ์                                                                                                                                                                                                                    | -เทคนิคการตั้งคำถามปลายเปิด<br>(Open-Ended Question) และ<br>เทคนิคการตั้งคำถาม<br>สมเหตุสมผล<br>(The Logical Question) |
| 7        | การกำกับอารมณ์ด้าน<br>การตอบสนองด้วย<br>ความผ่อนคลาย<br>ครั้งที่ 1                                    | 1. เพื่อให้สมาชิกสามารถปรับมุมมองความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและประสบการณ์ทางอารมณ์ให้เป็นเรื่องปกติ<br>2. เพื่อให้สมาชิกสามารถทำงานและดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างปกติ                                                                                                                                                                                                        | -เทคนิคบัตรเชิญ<br>ของ<br>ดรายเดน<br>(Dryden's Invitation)                                                             |
| 8        | การกำกับอารมณ์ ด้าน<br>การตอบสนองด้วย<br>ความผ่อนคลาย<br>ครั้งที่ 2 และการยุติการ<br>ให้คำปรึกษากลุ่ม | 1. เพื่อให้สมาชิกรู้จักวิธีการตอบสนองด้วยความผ่อนคลายที่เหมาะสมกับตนเอง<br>2. เพื่อให้สมาชิกเกิดความมั่นใจและสร้างความพร้อมให้สมาชิกในการนำสิ่งที่เรียนรู้จากการกำกับอารมณ์ไปใช้ในชีวิตจริง<br>3. เพื่อสรุปพัฒนาการของสมาชิกแต่ละคนว่าเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรตั้งแต่ครั้งแรกจนถึงครั้งยุติกลุ่มครั้งนี้<br>4. เพื่อกล่าวยุติการทำกลุ่ม และขอบคุณสมาชิกในความร่วมมือในการทำกลุ่มทั้ง 2 วัน | - เทคนิคการ<br>เสริมแรง                                                                                                |

## การดำเนินการวิจัย

การเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

### 1. การศึกษาการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.1 ผู้วิจัยนำแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 28 ข้อ ไปเก็บข้อมูลกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 361 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาระดับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.2 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยการกำกับอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างมาใช้ในการทดลอง

### 2. การใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

#### 2.1 แบบแผนการทดลอง

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) โดยใช้สองกลุ่มในการทดลอง การทดลองครั้งนี้เป็นการวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อนและหลังการให้คำปรึกษากลุ่ม (Pretest-Posttest) ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ดังแบบแผนการทดลองในตาราง 4 (ชูศรี วงศ์รัตน์ และองอาจ นัยพัฒน์, 2551: 114)

ตาราง 4 แบบแผนการทดลองที่เป็นแบบสองกลุ่ม มีกลุ่มควบคุมวัดก่อนและหลังการทดลอง

| กลุ่ม | วัดก่อน | ทดลอง | วัดหลัง |
|-------|---------|-------|---------|
| E     | $O_1$   | X     | $O_2$   |
| C     | $O_1$   | -     | $O_2$   |

#### ความหมายของสัญลักษณ์

|       |         |                                                         |
|-------|---------|---------------------------------------------------------|
| E     | หมายถึง | กลุ่มทดลอง (Experimental group)                         |
| C     | หมายถึง | กลุ่มควบคุม (Control group)                             |
| $O_1$ | หมายถึง | การวัดก่อนที่จะทำการทดลอง (Pretest)                     |
| X     | หมายถึง | การจัดกระทำ (Treatment) โดยใช้การให้คำปรึกษากลุ่ม       |
| $O_2$ | หมายถึง | การวัดหลังจากทำการทดลอง (Posttest)                      |
| --    | หมายถึง | ไม่ได้รับการจัดกระทำ (Treatment) โดยการใช้คำปรึกษากลุ่ม |

## 2.2 วิธีดำเนินการทดลอง

ในการทดลองผู้วิจัยได้แบ่งการทดลองเป็น 3 ระยะ ดังต่อไปนี้

### 2.2.1 ขั้นก่อนการทดลอง

ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการหาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีค่าเฉลี่ยการกำกับอารมณ์ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 25 ลงมา จากนั้นสุ่มอย่างง่ายเพื่อคัดเลือกสมาชิกรายมาตามความสมัครใจในการเข้าร่วมการทดลอง โดยมีสมาชิกที่สนใจจำนวนทั้งสิ้น 16 คน จากนั้นผู้วิจัยแบ่งสมาชิกออกเป็นกลุ่มทดลอง 8 คน และกลุ่มควบคุม 8 คน โดยกลุ่มทดลองจะได้รับการให้คำปรึกษากลุ่ม และกลุ่มควบคุมจะไม่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่ม หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา เป้าหมายร่วมกันในการเป็นสมาชิกกลุ่ม ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ รวมถึงนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการให้คำปรึกษา

### 2.2.2 ขั้นการทดลอง

ในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มีสมาชิกกลุ่มทั้งหมด 8 คน โดยเป็นการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมาราธอน ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการให้คำปรึกษาทั้งหมด 8 ครั้ง รวม 2 วัน จำนวน 16 ชั่วโมง

### 2.2.3 ขั้นหลังการทดลอง

หลังจากที่ให้คำปรึกษาครบ 8 ครั้งแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบวัดการกำกับอารมณ์ให้กลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมทำเพื่อประเมินการกำกับอารมณ์หลังการทดลอง (Posttest)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน หาความเชื่อมั่นของแบบวัดการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อนการทดลอง และหลังการทดลอง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้สูตรคำนวณหาดัชนีความสอดคล้อง (The Index of Item-Objective Congruence : IOC) ระหว่างข้อความคำถามกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการจากคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของ

แบบวัด โดยการใช้การหาสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของแบบวัด (Item-Total Correlation) และ วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการกำกับอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างก่อนการทดลอง และหลังการทดลองโดยใช้สถิติการทดสอบค่าทีแบบไม่เป็นอิสระจากกัน (t-test dependent) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรทั้งสองแบบไม่เป็นอิสระจากกัน และการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการกำกับอารมณ์ของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมก่อนการทดลองและหลังการทดลองโดยใช้สถิติการทดสอบค่าทีแบบเป็นอิสระจากกัน (t-test independent) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรทั้งสองแบบเป็นอิสระจากกัน



## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

|      |     |                                           |
|------|-----|-------------------------------------------|
| $n$  | แทน | จำนวนตัวอย่าง                             |
| $M$  | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |
| $SD$ | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| $MD$ | แทน | ผลต่างของค่าเฉลี่ย (Mean Difference)      |
| $t$  | แทน | ค่าสถิติที (t-value)                      |
| $p$  | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p-value)           |

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

ตอนที่ 5 ผลการสังเกตพฤติกรรมในการเข้าร่วมกลุ่มโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มของสมาชิกทั้ง 2 วัน รวมทั้งสิ้น 8 ครั้ง และการสรุปทฤษฎีและเทคนิคที่ใช้ในการให้คำปรึกษา กลุ่มเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ดัง

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n=361)

| ข้อมูลทั่วไป              | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|---------------------------|------------|---------------|
| <b>1. เพศ</b>             |            |               |
| ชาย                       | 72         | 19.94         |
| หญิง                      | 289        | 80.06         |
| <b>รวม</b>                | <b>361</b> | <b>100.00</b> |
| <b>2. อายุ</b>            |            |               |
| 25-30 ปี                  | 152        | 42.11         |
| 31-35 ปี                  | 119        | 32.96         |
| 36-40 ปี                  | 90         | 24.93         |
| <b>รวม</b>                | <b>361</b> | <b>100.00</b> |
| <b>3. ระดับการศึกษา</b>   |            |               |
| ปริญญาตรี                 | 294        | 81.44         |
| ปริญญาโท                  | 63         | 17.45         |
| ปริญญาเอก                 | 4          | 1.11          |
| <b>รวม</b>                | <b>361</b> | <b>100.00</b> |
| <b>4. ประสบการณ์ทำงาน</b> |            |               |
| ต่ำกว่า 5 ปี              | 127        | 35.18         |
| 5-10 ปี                   | 150        | 41.55         |
| 11-15 ปี                  | 62         | 17.17         |
| 16 ปีขึ้นไป               | 22         | 6.09          |
| <b>รวม</b>                | <b>361</b> | <b>100.00</b> |

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.06 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 19.94 โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่อายุ 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมาคือ อายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.96 และอายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.93 ซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.44 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 17.45 และปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 1.11 และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.55 รองลงมาคือ ประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.18 ประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.17 และประสบการณ์ 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.09 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 การศึกษาระดับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การศึกษาระดับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีการใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (n=361)

| การกำกับอารมณ์             | M    | SD   | ระดับ     |
|----------------------------|------|------|-----------|
| การเลือกและปรับสถานการณ์   | 22.3 | 36.0 | มาก       |
| การปรับความสนใจ            | 36.3 | 45.0 | มากที่สุด |
| การประเมินความคิด          | 17.3 | 40.0 | มาก       |
| การตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย | 24.3 | 38.0 | มาก       |
| การกำกับอารมณ์โดยรวม       | 25.3 | 29.0 | มาก       |

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีค่าเฉลี่ยการกำกับอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.25$ ,  $SD = 0.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับความสนใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $M = 3.36$ ,  $SD = 0.45$ ) รองลงมาคือ การตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย ( $M = 3.24$ ,  $SD = 0.38$ ) การเลือกและปรับสถานการณ์ ( $M = 3.22$ ,  $SD = 0.36$ ) ส่วนการประเมินความคิด มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $M = 3.17$ ,  $SD = 0.40$ )

**ตอนที่ 3 การศึกษาการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม**

**3.1 การศึกษาการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม**

การศึกษาศึกษาการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ผู้วิจัยมีการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นด้วยการวิเคราะห์การแจกแจงเป็นโค้งปกติ (Normality Test) ด้วยสถิติ Shapiro-Wilk มีค่า  $p$  อยู่ระหว่าง .06-.79 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยของการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มีการแจกแจงเป็นโค้ง

ปกติ จึงสามารถวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในกลุ่มที่ไม่เป็นอิสระจากกัน (t-test for dependent samples) และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบไม่มีอิสระจากกัน (t-test for independent samples) ดังตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (n=8)

| การกำกับอารมณ์             | กลุ่ม       | ก่อนเข้าร่วมโปรแกรม |      |       | หลังเข้าร่วมโปรแกรม |      |           |
|----------------------------|-------------|---------------------|------|-------|---------------------|------|-----------|
|                            |             | M                   | SD   | ระดับ | M                   | SD   | ระดับ     |
| การเลือกและปรับสถานการณ์   | กลุ่มทดลอง  | 08.3                | 29.0 | มาก   | 27.3                | 23.0 | มากที่สุด |
|                            | กลุ่มควบคุม | 04.3                | 62.0 | มาก   | 62.2                | 80.0 | น้อย      |
| การปรับความสนใจ            | กลุ่มทดลอง  | 03.3                | 61.0 | มาก   | 59.3                | 35.0 | มากที่สุด |
|                            | กลุ่มควบคุม | 81.2                | 77.0 | มาก   | 06.3                | 84.0 | มาก       |
| การประเมินความคิด          | กลุ่มทดลอง  | 15.3                | 28.0 | มาก   | 41.3                | 40.0 | มากที่สุด |
|                            | กลุ่มควบคุม | 73.2                | 54.0 | มาก   | 33.2                | 51.0 | มาก       |
| การตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย | กลุ่มทดลอง  | 97.2                | 46.0 | มาก   | 18.3                | 49.0 | มาก       |
|                            | กลุ่มควบคุม | 73.2                | 88.0 | มาก   | 56.2                | 86.0 | มาก       |
| การกำกับอารมณ์โดยรวม       | กลุ่มทดลอง  | 06.3                | 22.0 | มาก   | 36.3                | 26.0 | มากที่สุด |
|                            | กลุ่มควบคุม | 83.2                | 51.0 | มาก   | 64.2                | 70.0 | น้อย      |

จากตาราง 7 พบว่า ก่อนเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองมีการกำกับอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.06$ ,  $SD = 0.22$ ) หลังเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีการกำกับอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 3.36$ ,  $SD = 0.26$ ) ส่วนก่อนเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มควบคุมมีการกำกับอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 2.83$ ,  $SD = 0.51$ ) หลังเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีการกำกับอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ( $M = 2.64$ ,  $SD = 0.70$ ) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

การเลือกและปรับสถานการณ์ ก่อนเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองมีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมาก ( $M = 3.08$ ,  $SD = 0.29$ ) หลังเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 3.27$ ,

SD = 0.23) ส่วนกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มควบคุมมีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมาก (M = 3.04, SD = 0.62) หลังเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับน้อย (M = 2.62, SD = 0.80)

การปรับความสนใจ ก่อนเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองมีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมาก (M = 3.03, SD = 0.6) หลังเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมากที่สุด (M = 3.59, SD = 0.35) ส่วนก่อนเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มควบคุมมีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมาก (M = 2.81, SD = 0.77) หลังเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมาก (M = 3.06, SD = 0.84)

การประเมินความคิด ก่อนเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองมีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมาก (M = 3.15, SD = 0.28) หลังเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมากที่สุด (M = 3.41, SD = 0.40) ส่วนก่อนเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มควบคุมมีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมาก (M = 2.73, SD = 0.54) หลังเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมาก (M = 2.33, SD = 0.51)

การตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย ก่อนเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองมีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมาก (M = 2.97, SD = 0.46) หลังเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมาก (M = 3.18, SD = 0.49) ส่วนก่อนเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มควบคุมมีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมาก (M = 2.73, SD = 0.88) หลังเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมาก (M = 2.56, SD = 0.86)

### 3.2 การเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผลอารมณ์ และพฤติกรรม

ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผลอารมณ์ และพฤติกรรม ดังตาราง 8

ตาราง 8 การเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (n=8)

| การกำกับอารมณ์              | ก่อนเข้าร่วมโปรแกรม |             | หลังเข้าร่วมโปรแกรม |             | MD          | t             | p          |
|-----------------------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|-------------|---------------|------------|
|                             | M                   | SD          | M                   | SD          |             |               |            |
| การเลือกและปรับสถานการณ์    | 3.08                | 0.29        | 3.27                | 0.23        | 0.19        | 2.53**        | .01        |
| การปรับความสนใจ             | 3.03                | 0.61        | 3.59                | 0.35        | 0.56        | 2.67**        | .01        |
| การประเมินความคิด           | 3.15                | 0.28        | 3.41                | 0.40        | 0.26        | 2.31**        | .01        |
| การตอบสนองด้วยความอ่อนคลาย  | 2.97                | 0.46        | 3.18                | 0.49        | 0.21        | 3.10**        | .01        |
| <b>การกำกับอารมณ์โดยรวม</b> | <b>3.06</b>         | <b>0.22</b> | <b>3.36</b>         | <b>0.26</b> | <b>0.30</b> | <b>5.29**</b> | <b>.01</b> |

\*\*p<.01

จากตาราง 8 พบว่า หลังการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผลอารมณ์ และพฤติกรรม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองมีการกำกับอารมณ์โดยรวมและรายด้าน ประกอบด้วย การเลือกและปรับสถานการณ์ การปรับความสนใจ การประเมินความคิด และการตอบสนองด้วยความอ่อนคลายเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน  
กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม**

**4.1 การเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่ม  
ทดลองและกลุ่มควบคุม ระยะก่อนการทดลอง**

ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน  
กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ระยะก่อนการทดลอง เพื่อเปรียบเทียบระดับการกำกับอารมณ์  
โดยรวม ดังตาราง 9

ตาราง 9 การเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองและกลุ่ม  
ควบคุม ระยะก่อนการทดลอง (n=16)

| การกำกับอารมณ์              | กลุ่มทดลอง  |             | กลุ่มควบคุม |             | MD          | t           | p          |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|
|                             | M           | SD          | M           | SD          |             |             |            |
| การเลือกและปรับสถานการณ์    | 3.08        | 0.29        | 3.04        | 0.62        | 0.04        | 0.17        | .86        |
| การปรับความสนใจ             | 3.03        | 0.61        | 2.81        | 0.77        | 0.22        | 0.62        | .54        |
| การประเมินความคิด           | 3.15        | 0.28        | 2.73        | 0.54        | 0.42        | 1.89        | .07        |
| การตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย  | 2.97        | 0.46        | 2.73        | 0.88        | 0.24        | 0.70        | .49        |
| <b>การกำกับอารมณ์โดยรวม</b> | <b>3.06</b> | <b>0.22</b> | <b>2.83</b> | <b>0.51</b> | <b>0.23</b> | <b>1.15</b> | <b>.26</b> |

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยการ  
กำกับอารมณ์โดยรวมและรายด้าน สูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มควบคุมอย่างไม่มี  
นัยสำคัญทางสถิติ จึงนำมาสู่การเปรียบเทียบในตารางถัดไป

**4.2 การเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่ม  
ทดลองและกลุ่มควบคุม ระยะหลังการทดลอง**

ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน  
กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ระยะหลังการทดลอง ดังตาราง 10

ตาราง 10 การเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ระยะหลังการทดลอง (n=16)

| การกำกับอารมณ์              | กลุ่มทดลอง  |             | กลุ่มควบคุม |             | MD          | t             | p          |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|------------|
|                             | M           | SD          | M           | SD          |             |               |            |
| การเลือกและปรับสถานการณ์    | 3.27        | 0.23        | 2.62        | 0.80        | 0.65        | 2.17*         | .02        |
| การปรับความสนใจ             | 3.59        | 0.35        | 3.06        | 0.84        | 0.53        | 1.84*         | .03        |
| การประเมินความคิด           | 3.41        | 0.40        | 2.33        | 0.51        | 1.08        | 4.63**        | .00        |
| การตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย  | 3.18        | 0.49        | 2.56        | 0.86        | 0.62        | 1.76*         | .04        |
| <b>การกำกับอารมณ์โดยรวม</b> | <b>3.36</b> | <b>0.26</b> | <b>2.64</b> | <b>0.70</b> | <b>0.72</b> | <b>2.69**</b> | <b>.01</b> |

\*p<.05

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยการกำกับอารมณ์โดยรวมและด้านการประเมินความคิดสูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยด้านการเลือกและปรับสถานการณ์ การปรับความสนใจ และการตอบสนองด้วยความผ่อนคลายสูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ตอนที่ 5 ผลการสังเกตการใช้โปรแกรมให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

##### 1. ขั้นเริ่มต้น

ผู้วิจัยสร้างสัมพันธภาพกับสมาชิกกลุ่มในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งที่ 1 โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษากลุ่มตลอดจนบทบาทหน้าที่ของทุกคนภายในกลุ่ม รวมทั้งร่วมกันสร้างกติกาการระเบียบในการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม

ในช่วงสร้างสัมพันธภาพนี้ ผู้วิจัยใช้ใบงาน“รู้จักฉัน รู้จักเธอ” เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนตัวเพื่อทำความรู้จักกัน พบว่า สมาชิกกลุ่มมีสีหน้าแววตากระตือรือร้น ใครเรียนรู้สิ่งที่คุณวิจัยจะทำต่อไป สามารถยิ้มพูดคุยทักทายกันอย่างไม่เคอะเขิน อาจด้วยพื้นฐานอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการพบปะพูดคุยกันอยู่ตลอดเวลา ทำให้สมาชิกกลุ่มส่วนใหญ่สามารถปรับตัวได้เร็ว บรรยากาศภายในกลุ่มเป็นไปอย่างราบรื่น มีเพียง 2 ท่าน (สมาชิกคนที่ 4 และ 8) ที่อุปนิสัยและบุคลิกส่วนตัวอาจไม่ชอบพูดคุยมากนัก จึงยังมีท่าทีที่สงบเรียบร้อย ไม่ค่อยพูด แต่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินกลุ่ม ทุกคนให้ความร่วมมือทุกขั้นตอนเป็นอย่างดี จากนั้นผู้วิจัยได้สอบถามสมาชิกถึงความเข้าใจเกี่ยวกับคำว่าการกำกับอารมณ์ตาม

มุมมองแต่ละคนเพื่อดูทิศทางและกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ พบว่า สมาชิกกลุ่มส่วนใหญ่มีมุมมองการกำกับอารมณ์ที่คล้ายคลึงกัน คือ การรู้จักตนเอง การเข้าใจอารมณ์ตนเองที่เกิดขึ้นขณะนั้น และแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม ไม่สร้างผลกระทบต่อนักเรียน

## 2. ขั้นตอนการดำเนินการ

ในขั้นตอนการ สมาชิกแต่ละคนมีการเปลี่ยนแปลงการกำกับอารมณ์ในแต่ละด้าน ดังนี้

### 2.1 การเลือกและปรับสถานการณ์

สำหรับการกำกับอารมณ์ด้านการเลือกและปรับสถานการณ์ ในช่วงแรกของการทำกลุ่ม ผู้วิจัยได้นำแบบบันทึก “อารมณ์ส่วนตัว” และ ใบงาน “สำรวจอารมณ์” มาใช้ ผลจากการทำกลุ่มช่วงแรกพบว่า สมาชิกกลุ่มทุกคนมีความตั้งใจสำรวจอารมณ์ตนเองตามแบบบันทึกและใบงานที่ได้รับ กล่าวซักถามเพิ่มเติมเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำถาม บรรยายกายภายในกลุ่มเป็นไปอย่างกระตือรือร้น การได้สำรวจอารมณ์ตนเองอย่างละเอียดถี่ถ้วนและใช้เวลาเต็มที่กับความรู้สึก อารมณ์ตนเอง ทำให้สมาชิกเกิดความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของอารมณ์ที่เกิดขึ้นต่อเหตุการณ์นั้น สืบเนื่องจากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากแบบบันทึกและใบงานของสมาชิกแต่ละคน พบว่า เมื่อสมาชิกได้ออกมาเล่าผลการสำรวจอารมณ์ตนเองพร้อมประสบการณ์การทำงานบนเครื่องบินที่กระตุ้นให้เกิดอารมณ์ ความรู้สึก พฤติกรรมการแสดงออกนั้น เกิดพลังภายในกลุ่มขึ้น สมาชิกที่เหลือต่างรับฟังอย่างตั้งใจ มีการแสดงสีหน้าตอบรับ พยักหน้าแสดงความเข้าใจและเห็นด้วย หรือ แสดงสีหน้าตกใจต่อประสบการณ์ของสมาชิกที่กำลังเล่า อีกทั้งมีการแลกเปลี่ยนวิธีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์เดียวกันด้วยมุมมองที่ต่างออกไป ทำให้ผู้วิจัยดำเนินกลุ่มไปได้อย่างราบรื่น เมื่อกิจกรรมจบลง ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสอน ABC พบว่า ช่วงแรกนั้นสมาชิกเกิดความสงสัย ยังไม่เข้าใจถึงเทคนิค ABC ว่าจะสามารถนำมาปรับใช้ได้จริงมากนักน้อยเพียงใด ต่อมาเมื่อผู้วิจัยให้นำมาเชื่อมโยงประสบการณ์การทำงานบนเครื่องบินในอดีตที่ผ่านมาจากการทำใบงานของสมาชิกกลุ่มแล้ว ผู้วิจัยสังเกตเห็นความเปลี่ยนแปลงคือ สมาชิกมีความเข้าใจมากขึ้น ตระหนักถึงเหตุการณ์ที่ผ่านมาอย่างมีระบบทางความคิดมากขึ้น เกิดการฝึกมองสถานการณ์เดิมด้วยมุมมองที่ใช้เทคนิค ABC เข้ามาช่วย คือ ผลที่ได้รับทางอารมณ์ที่ผ่านมาไม่ได้เกิดจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่เป็นความคิดความเชื่อสมาชิกในการมองเหตุการณ์นั้นต่างหาก เช่น สมาชิกคนที่ 8 “เรื่องที่ผู้โดยสารสาธิตน้ำใส่ชุดไทย คิดว่าผู้โดยสารทำไม่ถูกต้องเลยถึงจะไม่พอใจ หงุดหงิดก็เถอะ แต่พอมีเทคนิค ABC เข้ามา ก็รู้สึกเพราะเราคิดไปแบบนั้นอย่าง

เดียว อารมณ์เราเลยพลอยแย่มากตามไปด้วย ถ้าเราไม่เอาตัวเองไปผูกติดกับสิ่งที่เกิด ไม่สนใจมัน เราก็ไม่ต้องไปรู้สึกอะไร ก็จริงนะ”

## 2.2 การปรับความสนใจ

ในการเปลี่ยนแปลงการกำกับอารมณ์ด้านการปรับความสนใจ ผู้วิจัยใช้เทคนิค ABC เป็นเทคนิคหลักในการเปลี่ยนแปลงการกำกับอารมณ์ อีกทั้งได้นำเทคนิคการจินตภาพ (Imagery Technique) ให้สมาชิกอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึกตนเอง ให้นึกถึงภาพการทำงานบนเครื่องบิน เมื่อเกิดสภาวะที่ไม่พึงปรารถนาขึ้น ที่ผ่านมา สมาชิกจัดการกับความรูสึกนั้นอย่างไร มีวิธีการปรับความสนใจตนเองไปสู่จุดอื่นใหม่ อย่างไร และผลที่เกิดตามมาเป็นอย่างไร ใช้เพื่อให้เห็นภาพความทรงจำนั้นได้ชัดเจนขึ้น ใช้เทคนิค 100 คน (100 Person Technique) และเทคนิคการตั้งคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question Technique) ผู้วิจัยสังเกตเห็นความอ่อนล้าของสมาชิก อาจเป็นเพราะการดำเนินกลุ่มอย่างต่อเนื่องเข้าสู่ชั่วโมงที่ 6 ของวัน การจินตภาพที่นำมาใช้จึงเชื่อมกับช่วงเวลาในการทำกลุ่มอย่างมาก เป็นการให้โอกาสสมาชิกได้หลับตานิ่ง พักสายตาและอยู่กับอารมณ์ตัวเอง เหมือนเป็นช่วงเวลาสร้างสติ สมาธิให้ทุกคนได้กลับมาพร้อมทำกลุ่มอีกครั้ง บรรยากาศภายในกลุ่มยังคงราบรื่นและได้รับความร่วมมืออย่างดี เพียงแต่การได้ตอบพุดคุยภายในกลุ่มอาจดำเนินช้าลงไปบ้าง เพื่อปรับให้เข้ากับสภาวะที่เหนื่อยล้าของสมาชิกและผู้วิจัย ส่วนของ เทคนิค 100 คน นั้น พบว่า สมาชิกมีท่าทีนิ่งๆ คิด ลงเอยด้วยการพยักหน้า บางคนถึงกับอุทานออกมาว่า “อืม จริงด้วย” อย่างเห็นได้ชัด ผู้วิจัยสังเกตเห็นสีหน้าและแววตาที่ยอมรับฟังเทคนิคนี้อย่างไม่มีเงื่อนไขของสมาชิกกลุ่ม พฤติกรรมการแสดงออกภายในกลุ่มเปลี่ยนไปในทางที่อ่อนโยนมากขึ้น เมื่อกระตุ้นให้สมาชิกสำรวจปัญหาและรู้สึกกับผัสชอบต่อสิ่งที่เกิดจากความคิดความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลต่อสถานการณ์นั้นร่วมกัน โดยตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดภายในกลุ่ม ในครั้งที่ผ่านมาเมื่อมีการแลกเปลี่ยนความรู้สึก อารมณ์ ความคิดภายในกลุ่ม ย่อมมีความเห็นที่ต่างกันเกิดขึ้น การแสดงออกต่อสมาชิกท่านอื่นอาจจะมีบ้างที่มีสีหน้าไม่พอใจที่ไม่คิดตรงกัน แต่ครั้งนี้ สีหน้าท่าทางสมาชิกภายในกลุ่มเป็นไปอย่างราบเรียบ สงบ เกิดการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขขึ้น อย่างชัดเจน แสดงถึงความเปลี่ยนแปลงการกำกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นของสมาชิกกลุ่ม

## 2.3 การประเมินความคิด

สำหรับการเปลี่ยนแปลงการกำกับอารมณ์ด้านการประเมินความคิด ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสอน (Teaching Technique) เพื่อให้สมาชิกเล็งเห็นความสำคัญของพลังความคิด บรรยากาศภายในกลุ่มมีความเป็นกันเอง เกิดความรู้สึกสนิทสนมกันมากขึ้นทั้งผู้วิจัยและสมาชิก

กลุ่ม สมาชิกตั้งใจฟังและรับฟังผู้อื่นอย่างไม่มีเงื่อนไข สังเกตเห็นความพร้อมในการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีต่อทุกกิจกรรมที่ผู้วิจัยมอบให้ เมื่อสงสัยก็ยกมือถามทันที ไม่มีอาการเคอะเขิน พลังภายในกลุ่มดีขึ้นเรื่อยๆตามลำดับทุกครั้งที่มีการให้คำปรึกษากลุ่ม ผลการทำกลุ่มพบว่า พลังความคิดมีอิทธิพลมากต่อสมาชิกกลุ่ม ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในรูปแบบที่ต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม เป็นผลมาจากความคิดที่ไม่สมเหตุสมผลของสมาชิกกลุ่มเอง เช่น สมาชิกคนที่ 4 “สมัยเริ่มทำงานแรกๆ มีทัศนคติที่ไม่ดีเกี่ยวกับการทำงานบนเครื่อง อยากจะเอาชนะผู้โดยสาร อาจเพราะไม่มีวุฒิภาวะมากพอ ยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ ใช้อารมณ์ตัวเองเป็นใหญ่และพยายามที่จะเอาชนะมากกว่าทำงานตรงนี้ให้ดีที่สุด พอคิดแล้วก็ทำให้ทุกข์ เพราะมีอคติกับผู้โดยสาร” นอกจากนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question Technique) และเทคนิคการตั้งคำถามสมเหตุสมผล (The Logical Question Technique) เพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้สำรวจผลที่เกิดขึ้นกับตนเองทั้งด้านความรู้สึก อารมณ์ พฤติกรรม พบว่า สมาชิกเกิดการตระหนักรู้ทางความคิดอย่างมีระบบและเห็นภาพชัดเจนขึ้น สามารถสำรวจและมองความคิดตนเองที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งบอกได้ว่าความคิดเหล่านั้นมีความสมเหตุสมผลหรือไม่ อย่างไร

#### 2.4 การตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย

สำหรับการเปลี่ยนแปลงการกำกับอารมณ์ด้านการตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย ผู้วิจัยให้สมาชิกทำใบงาน “สงบใจ” หลังจากนอนทำสมาธิในอิริยาบถผ่อนคลาย ให้เล็งเห็นความสำคัญของความสงบทางจิตใจที่ส่งผลต่อความอารมณ์ ความคิดและพฤติกรรมของสมาชิก หลังจากนั้นผู้วิจัยใช้เทคนิคบัตรเชิญของดรายเดน (Dryden's Invitation Technique) เพื่อให้สมาชิกติดตาม ผลคือสมาชิกกลุ่มเกิดความเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึก ความคิด ไปในทางบวกมากขึ้น เมื่อร่างกายรู้สึกผ่อนคลายและเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีทางเลือกเสมอในการตัดสินใจที่จะรับหรือไม่รับเอาความรู้สึกภายนอกที่ก่อให้เกิดอารมณ์ทางลบ ดังสมาชิกคนที่ 2 “ในเมื่อเราเลือกมองบวกได้ จะมองลบทำไม รู้สึกสบายใจ ไม่หมกมุ่นกับสิ่งที่เกิดขึ้น และอยู่กับปัจจุบัน” และสมาชิกคนที่ 3 “รู้สึกสบาย ผ่อนคลาย ความคิดที่ผ่านมาค่อยๆน้อยลง”

#### 3. ขั้นยุติ

ในขั้นยุติจะเป็นการสรุปการเปลี่ยนแปลงทั้งหมด และเตรียมความพร้อมให้สมาชิกเมื่อออกจากกลุ่ม โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question Technique) เพื่อกระตุ้นให้สมาชิกเกิดพลังภายในกลุ่มที่เข้มข้นมากขึ้น มีการเสริมแรงเพื่อส่งเสริมให้กำลังใจสมาชิกที่ตระหนักรู้ถึงศักยภาพตนเองจากความคิดเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการให้คำปรึกษากลุ่มมาราธอนทั้ง 8 ครั้ง ผลคือ สมาชิกกลุ่มทุกคนมีความเปลี่ยนแปลงทางความคิด

อารมณ์ และพฤติกรรม สังเกตจากการร่วมแสดงความคิดเห็น และการทำแบบวัดหลังการให้คำปรึกษากลุ่มทั้ง 8 ครั้งสิ้นสุดลง สิ่งสำคัญในชั้นยุคคือการเสริมแรงผู้วิจัยนำกระดาษแข็งตัดเป็นรูปหัวใจให้สมาชิกแต่ละคน เพื่อให้เพื่อนสมาชิกเขียนให้กำลังใจและเก็บไว้อ่านได้ในภายหลังเป็นพลังใจที่ดี หลังออกจากกลุ่มต่อไป ดังนี้ สมาชิกคนที่ 3 “ปกติก็จะออกกำลังกาย และไปเที่ยว สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปหลังจากได้รับคำปรึกษา 8 ครั้ง ทำให้มองโลกในแง่ดีขึ้น บางทีสิ่งที่เคยเป็นปัญหาที่เราเจอ ก็เป็นเรื่องธรรมดาเหมือนคนทั่วไป คนอื่นก็เจอเช่นกัน ไม่ใช่เราคนเดียว กลับไปทำงานคิดว่าตัวเองจะทำงานแบบมีความสุขมากขึ้น ใส่ใจรายละเอียดในการทำงานมากขึ้น ตั้งสติก่อนไปบินเตรียมตัวให้พร้อม พยายามเรียงลำดับขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบ รู้สึกได้ร่วมแชร์ประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงานหลากหลายวัย ทำให้มีความผ่อนคลายมากขึ้น” และสมาชิกคนที่ 8 “วิธีผ่อนคลายตัวเองคือปล่อยวาง พยายามนึกถึงเรื่องที่ทำละสนุก พอได้ฟังเรื่องราวของคนอื่นแล้วได้รู้ปัญหาและวิธีตอบสนองของแต่ละคน บางทีเราก็ได้คิดว่า เออ พี่เค้าใจเย็นกว่าเราอีก พี่เค้ามองมุมนี้ แต่เราลืมนองตรงนี้ เราก็มองโลกกว้างขึ้น มุมมองกว้างมากขึ้น เห็นการควบคุมอารมณ์มีหลายวิธีมากขึ้น บางเรื่องที่เราหงุดหงิดนิดๆบางคนอาจจะยังไม่หงุดหงิดเลย คิดว่าแค่เรื่องเล็กๆและยังทำงานได้ปกติ เราก็ต้องทำแบบนั้นได้บ้าง จะยิ้มให้มากขึ้น ปล่อยวาง เรื่องเล็กๆปล่อยผ่านไปบ้าง มองโลกแง่บวกมากขึ้น ถ้าโกรธก็แค่นิ่งๆ เฉยๆไป คิดว่าได้รู้แนวทางการควบคุมอารมณ์ การตอบสนองกับอารมณ์นั้นมากขึ้น”

ดังนั้น จากการวิเคราะห์การเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มทั้งหมด 8 ครั้งของสมาชิกกลุ่มผ่านการทำกิจกรรมไปงาน แบบบันทึก รวมไปถึงการแสดงความรู้สึกแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในกลุ่ม พบว่า เกิดการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกกลุ่มทุกคนทางความคิด ความรู้สึก รวมถึงการย้อนมองเรื่องราวในมุมใหม่จากประสบการณ์จริงที่ผ่านมาด้วยความคิดที่สมเหตุสมผลมากขึ้น โดยมีเทคนิค ABC เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น ส่งผลต่อการเลือกแสดงออกทางพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่เหมาะสมตามมา

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม
3. เพื่อเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

#### สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มีการกำกับอารมณ์เพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม
2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มีการกำกับอารมณ์สูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มควบคุม

#### ขอบเขตของการวิจัย

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งหนึ่ง จำนวน 5,955 คน

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

- 1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาระดับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 361 คน
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยการให้คำปรึกษากลุ่ม ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีช่วงอายุระหว่าง 25-40 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยการกำกับอารมณ์ตั้งแต่

เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา และสมัครใจเข้าร่วมการให้คำปรึกษา จำนวน 16 คน จำนวน 8 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 8 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

#### 1. แบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

แบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ได้แก่ การเลือกและปรับสถานการณ์ 6 ข้อ การปรับความสนใจ 4 ข้อ การประเมินความคิด 10 ข้อ และการตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย 8 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 28 ข้อ โดยผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และนิยามศัพท์ปฏิบัติการเท่ากับ 1.00 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.20-0.60 และ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81

2. โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผู้วิจัยนำเทคนิคและทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มาใช้ในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หลังจากรวบรวมข้อมูลและสร้างโปรแกรมการให้คำปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมโปรแกรมการให้คำปรึกษาและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนำไปทดลองใช้ (Try out) ต่อไป

### การดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยนำแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 28 ข้อ เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีช่วงอายุระหว่าง 25-40 ปี ของสายการบินแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 361 คน ทั้งนี้มีแบบวัดที่สมบูรณ์จำนวน 361 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลที่ได้จากแบบวัดดังกล่าวเป็นคะแนนสำหรับการทดสอบก่อน (Pretest) ในกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมด้วย

2. ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้จากแบบวัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคะแนนการกำกับอารมณ์ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา ถามความสมัครใจเพื่อคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเข้าร่วมการทดลอง โดยใช้การสัมภาษณ์เพื่อชี้แจงรายละเอียดข้อมูลการเข้ากลุ่มการให้คำปรึกษามารวบรวมประกอบการศึกษาความสมัครใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินร่วม

ด้วย โดยได้กลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมการทดลองครั้งนี้จำนวน 16 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 8 คน และกลุ่มควบคุม 8 คน

3 . ผู้วิจัยนำโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มาทำการทดลองตามวันและเวลาที่กำหนดไว้ โดยเป็นการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมาราธอนต่อเนื่องเป็นเวลาทั้งหมด 2 วัน วันละ 8 ชั่วโมง ในแต่ละวัน ผู้วิจัยแบ่งการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมาราธอนออกเป็น 4 ช่วง ใช้เวลาช่วงละ 2 ชั่วโมง เมื่อสิ้นสุดการทำโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ (Posttest) กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมอีกครั้งโดยการทำแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และนำข้อมูลที่ได้ทั้งก่อนและหลังการทดลองมาวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติดังต่อไปนี้

#### 1. ค่าสถิติพื้นฐาน

##### 1.1 ค่าเฉลี่ย (Mean)

##### 1.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้สูตรดัชนีความสอดคล้อง (The Index of Item-Objective Congruence)

2.2 ค่าอำนาจจำแนก โดยใช้สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation Coefficient)

2.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

#### 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อนและหลังการทดลอง ภายในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้สูตรการทดสอบค่าเฉลี่ยสองกลุ่มแบบไม่เป็นอิสระจากกัน (t-test for Dependent Samples)

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อนและหลังการทดลอง ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้สูตรการทดสอบค่าเฉลี่ยสองกลุ่มแบบเป็นอิสระจากกัน (t-test for Independent Samples)

## สรุปผลการวิจัย

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการกำกับอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.25$ ,  $SD = 0.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับความสนใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $M = 3.36$ ,  $SD = 0.45$ ) รองลงมาคือ การตอบสนองด้วยความผ่อนคลายอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.24$ ,  $SD = 0.38$ ) การเลือกและปรับสถานการณ์อยู่ในระดับมาก ( $M = 3.22$ ,  $SD = 0.36$ ) ส่วนการประเมินความคิดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $M = 3.17$ ,  $SD = 0.40$ ) ตามลำดับ

2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองหลังได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มีการกำกับอารมณ์โดยรวมและรายด้านสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยการกำกับอารมณ์โดยรวมและองค์ประกอบการประเมินความคิดสูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยองค์ประกอบการเลือกและปรับสถานการณ์ การปรับความสนใจ และการตอบสนองด้วยความผ่อนคลายสูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผลการวิจัย

### 1. การศึกษาระดับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากการศึกษาพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะวัยผู้ใหญ่ตอนต้น (Adulthood) ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่อายุ 20-40 ปี กล่าวได้ว่าเป็นวัยที่มีพัฒนาการทางร่างกายเจริญเติบโตเต็มที่ พร้อมทั้งจะปรับตัวและรับผิดชอบต่อสถานการณ์ทางสังคมที่ตนได้รับ มีความมั่นคงทางอารมณ์ รู้สึกมั่นใจและภูมิใจในตนเอง ตามที่จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์ (2557: 61) อธิบายไว้ นอกจากนี้

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์ (2557: 183) กล่าวเพิ่มเติมอีกว่าเนื่องจากประสบการณ์ในวัยต่างๆที่ผ่านมาจะสอนให้ผู้ใหญ่ไม่ค่อยจะอ่อนไหวหรือเกิดอารมณ์กับสิ่งไร้จายเหมือนวัยเด็กหรือวัยรุ่น ผู้ใหญ่มักจะควบคุมอารมณ์หรือสามารถใช้เหตุผลมาช่วยในการยับยั้งอารมณ์ได้ดีกว่าประสบการณ์ในอดีตจะสอนให้รู้ว่าควรจะต้องควบคุมอารมณ์อย่างไรและจะแสดงออกอย่างไรเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบตามมาทีหลังหรือไม่ถูกสังคมประณาม โดยทั่วไปผู้ใหญ่มักจะรอจังหวะเหมาะสมแล้วจึงแสดงปฏิกิริยาได้ตอบออกมา ซึ่งตรงกับช่วงอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 25-40 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของแมคโคนาธาและคณะ (1997 : 499) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการ

ควบคุมอารมณ์ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น พบว่า การควบคุมอารมณ์จะมีระดับเพิ่มมากขึ้นไปตามอายุ กล่าวคือ ยิ่งอายุมากเท่าไร การควบคุมอารมณ์จะเกิดประสิทธิภาพมากเท่านั้น จึงสรุปได้ว่าช่วงวัย มีอิทธิพลต่อระดับการกำกับอารมณ์ ซึ่งในวิจัยนี้กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่ง อยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้นจึงมีการกำกับอารมณ์อยู่ในระดับมาก

อีกทั้ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งถือเป็นพนักงานที่รับผิดชอบงานในส่วนการ บริการส่วนหน้านั้น ย่อมมีการกำกับอารมณ์มากกว่าอาชีพอื่นในการปฏิบัติหน้าที่เป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ดังงานวิจัยของชวนชื่น อัคระวนิชชา (2560: 73) ที่ผลการวิจัยพบว่า ความก้าวร้าวของ ลูกค้าส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่อการรับมือของพนักงานบริการส่วนหน้า แบบมุ่งเน้นการจัดการ อารมณ์ ในรูปแบบของการแสวงหาแรงสนับสนุนทางด้านจิตใจ การควบคุมตนเอง การหลีกเลี่ยงมี ความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเครียด ทั้งยังสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (ระบบการเรียนการสอนออนไลน์ 2011: 146) ได้อธิบายเกี่ยวกับบุคคลและการจัดการด้าน ทรัพยากรบุคคลและลูกค้าในส่วนของอารมณ์พนักงานไว้ว่า เป็นการแสดงออกที่อยู่นอกเหนือไปจากการให้บริการแก่ลูกค้าโดยปกติทั่วไป การแสดงออกหมายถึง การแสดงออกทางสี หน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสสลับตากับลูกค้า แสดงความจริงใจไม่เสแสร้ง เป็นมิตรกับลูกค้าที่เป็นคน แปลกหน้าไม่เคยพบกันมาก่อน แทนการบริการของบริษัท ผู้บริหารบางองค์กรเข้าใจในปัญหานี้จึง มักจะตัดงบประมาณด้านพนักงานลง โดยเฉพาะในช่วงที่ลูกค้าติดต่อเข้ามามากเป็น Peak Hour ทำให้พนักงานเครียด ซึ่งอาจทำให้พนักงานแสดงออกทางน้ำเสียง สีหน้าท่าทางที่ไม่พอใจในการ ทำงานบริการให้ลูกค้าในขณะนั้น พนักงานที่ได้รับการอบรมมาดีจะแสดงกิริยาอาการได้ดี ไม่ให้ ลูกค้ารับรู้ได้ถึงความอารมณ์ของตนที่เกิดขึ้นจริง แม้ภายในใจอาจจะมีความอารมณ์ไม่ดีเกิดขึ้นขณะนั้น ก็ไม่ได้ จึงสามารถสรุปได้อีกว่าลักษณะการประกอบอาชีพ ในที่นี้ผู้วิจัยกล่าวถึงงานบริการนั้นมี อิทธิพลต่อการกำกับอารมณ์อย่างมาก จึงส่งผลให้การกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินที่เป็นพนักงานบริการส่วนหน้าอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้การที่สายการบินมีอบรมหลักสูตรเพื่อเรียนรู้สถานการณ์การทำงาน ภายใต้สภาวะการทำงานในข้อจำกัดจากสถานการณ์ที่ต่างกันไปบนเครื่องบินโดยมีประเด็น การอบรมที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์เป็นประจำทุกปีนั้น (Civil Aviation Authority 2016: ออนไลน์) มีผลทำให้การกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาการกำกับอารมณ์เป็นรายด้านพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการ กำกับอารมณ์ด้านการปรับความสนใจในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาดลินเยอร์

และ อีซาโควิช (2011: 75-102) ที่พบว่า การกำกับอารมณ์ด้านการปรับความสนใจเป็นกลยุทธ์หลักที่ใช้ในการกำกับอารมณ์ เนื่องจากเป็นวิธีที่เบี่ยงเบนความสนใจไปสู่เหตุการณ์อื่น กล่าวคือ แทนที่จะมุ่งให้ความสำคัญกับสิ่งกระตุ้นที่เร้าให้เกิดอารมณ์ทางลบส่งผลต่อจิตใจตนเองมากขึ้น เปลี่ยนไปเป็นการให้ความสนใจต่อสิ่งอื่นนอกเหนือจากสิ่งนั้นแทน การปรับความสนใจมีข้อโดดเด่นที่เอื้อให้เกิดการกำกับอารมณ์สูงที่สุด ไม่ว่าด้วยเป็นองค์ประกอบของการกำกับอารมณ์ในช่วงชั้นแรกที่มีบทบาทสำคัญ เปรียบเสมือนด่านแรกในการป้องกันตนเองจากสิ่งเร้าภายนอกที่มีผลต่ออารมณ์ทางลบทำให้เกิดอารมณ์ในระดับที่รุนแรงขึ้น อีกนัยหนึ่ง การปรับความสนใจเหมือนเป็นประตูสู่ทางออกชั้นแรกเริ่มในการกำกับอารมณ์จากการแปลผลของเหตุการณ์หรืออารมณ์ทางลบให้ขยายผลบานปลายไปสู่จุดจบที่ไม่เหมาะสม

## 2. การเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองหลังได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มีการกำกับอารมณ์โดยรวมและรายด้านสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เทคนิค และทฤษฎีที่นำมาใช้มีความสอดคล้องกับปัญหาการขาดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการเปลี่ยนแปลงการกำกับอารมณ์ทั้ง 4 ด้าน โดยเทคนิคที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์คือ เทคนิคทฤษฎีบุคลิกภาพ ABC อันเป็นหัวใจหลักของทฤษฎีการให้คำปรึกษาตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงความคิดของสมาชิก มีส่วนช่วยส่งเสริมให้สมาชิกในกลุ่ม เกิดการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ช่วงแรกของการให้คำปรึกษา ซึ่งสอดคล้องกับศิริบุรณ์ สายโกสุม (2554: 101-102) ได้อธิบายถึงหลักการของการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมไว้ว่า เป็นวิธีการบำบัดที่เน้นความคิด การวิเคราะห์ การตัดสินใจ รวมถึงการกระทำ โดยมีข้อตกลงพื้นฐานว่าปัญหาทางจิตใจรวมทั้งอาการที่เกิดจากปัญหาเป็นผลมาจากตัวบุคคลเอง โดยการแปลความหมายเหตุการณ์และสภาพการณ์ REBT มีพื้นฐานมาจากข้อเสนอว่า การรู้คิด อารมณ์และพฤติกรรม มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและเป็นผลแก่กันและกัน ดังคำสอนของนักปรัชญาเอพิคตีส Epictetus ที่ว่า “คนเราไม่ได้ถูกรบกวนจากสิ่งภายนอก แต่จากความคิดของเราเอง” นอกจากนี้กระบวนการ REBT มี

วัตถุประสงค์เพื่อสมาชิกเรียนรู้ทักษะที่ช่วยพิสูจน์และโต้แย้งความคิดที่ไร้เหตุผลที่เกิดจากการรับมาและสร้างขึ้นมาด้วยตนเอง สามารถเรียนรู้ที่จะทดแทนความคิดที่ไม่สมเหตุสมผลที่ไม่มีประสิทธิภาพนั้นด้วยความคิดที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและมีเหตุผล ซึ่งสอดคล้องกับพัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2561: 175) ที่อธิบายว่าทฤษฎี ABC นั้นสมาชิกกลุ่มจะได้รับการสอนว่า การเรียนรู้ อย่างไรก็ตามไม่มีเหตุผลของเขาด้วยความเชื่อว่า “น่าจะ” “ควรจะ” และ “ต้อง” นั้นเป็นสิ่งที่ไร้สาระ สร้างพลังให้สมาชิกเริ่มต้นใหม่เพื่อหยุดความเชื่อที่ไม่ปกติเหล่านี้ นอกจากเทคนิคทฤษฎีบุคคลิกภาพ ABC แล้ว ยังพบว่ายังมีเทคนิคอื่นอีกที่ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการการก้ากับอารมณ์อย่างเห็นได้ชัด ได้แก่ เทคนิคการใช้จินตภาพ ศิริบุรณ์ สายโกสุม (2554: 111-112) อธิบายว่า การใช้จินตนาการจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดภาพตัวเองที่ชัดเจนขึ้น ปลดปล่อยตัวเองรู้สึกกับอารมณ์นั้นชั่วคราว ช่วยให้สังเกตตัวเอง เกิดการเปลี่ยนแปลงทางระบบความคิดของเรา เกิดการเปลี่ยนความรู้สึก พัฒนาต่อไปจนเกิดการควบคุมความรู้สึกได้ สอดคล้องกับพัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2561: 176) ที่อธิบายว่าการจินตนาการเชิงเหตุผลและอารมณ์ (Rational-Emotive Imagery) เป็นเทคนิคที่ช่วยให้สมาชิกกลุ่มได้จินตนาการถึงเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและฝึกตนเองที่จะพัฒนาการใช้อารมณ์อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์นั้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามมา นอกจากนี้เทคนิคบัตรเชิญของดรายเดน (Dryden's Invitation Technique) ที่ Dryden (1995: 18-20) อธิบายไว้ เป็นอีกหนึ่งเทคนิคที่สำคัญและเห็นผลชัดเจนมากในการทำกลุ่ม กล่าวคือ เมื่อใช้เทคนิคบัตรเชิญของดรายเดน ระหว่างดำเนินกลุ่มในโปรแกรมการให้คำปรึกษา ครั้งที่ 7 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอาการตื่นตัวสังเกตเห็นได้อย่างเด่นชัดเหมือนกำลังครุ่นคิดพิจารณาคำถามที่ใช้เทคนิคดังกล่าว เกิดปฏิบัติการแสดงออกทางร่างกายที่แสดงถึงการประเมินความคิดแบบใหม่และยอมรับฟังอย่างไม่มีเงื่อนไข (Unconditional Acceptance) พร้อมนำไปปรับใช้กับตนเองในการก้ากับอารมณ์ต่อไป นอกจากนี้การก้ากับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปิติมา มาสินทพันธุ์ (2557: 60 - 61) ที่ศึกษาผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม เพื่อพัฒนาเจตคติต่อการรักษานวลสงวนตัวต่อนักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนนวมินทราชูทิศ ทักษิณ จังหวัดสงขลา พบว่าเจตคติต่อการรักษานวลสงวนตัวต่อนักเรียนหญิงหลังการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม สูงกว่าก่อนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเจตคติต่อการรักษานวลสงวนตัวต่อนักเรียนหญิงหลังการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีพิจารณา

เหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม สูงกว่านักเรียนหญิงที่เข้าร่วมกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสรุปได้ว่า โปรแกรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมที่ออกแบบโปรแกรมโดยยึดหลักการทฤษฎีบุคคลิกภาพ ABC ที่มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนความเชื่อที่ไร้ เหตุผล และผสมผสานเทคนิคการปรับความคิด อารมณ์และพฤติกรรม สามารถเพิ่มความแข็งแกร่งในชีวิตของนักศึกษาได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทร์ สุทธิชาติพิทย์และคณะ (2560: 91) ที่ศึกษาผลการให้คำปรึกษารายบุคคลตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมต่อคุณค่าในตนเองของผู้หญิงที่ผิดหวังในความรัก พบว่า ผู้หญิงที่ผิดหวังในความรักที่ได้รับโปรแกรมการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมมีคะแนนคุณค่าในตนเองสูงกว่ากลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้หญิงที่ผิดหวังในความรักที่ได้รับโปรแกรมการให้คำปรึกษามีคะแนนคุณค่าในตนเองในระยะหลังการทดลองแตกต่างกับระยะก่อนการทดลอง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ทั้งหมด 4 ด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

## 2.1 การกำกับอารมณ์ด้านการเลือกและปรับสถานการณ์

ผลการวิจัยพบว่าหลังการให้คำปรึกษากลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการกำกับอารมณ์ด้านการเลือกและปรับสถานการณ์เพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม และนำเทคนิค ABC สอนร่วมด้วยเพื่อให้สมาชิกได้พิจารณาสำรวจอารมณ์ตนเอง พิจารณาเหตุการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดอารมณ์รูปแบบที่หลากหลาย เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึก ต่ออารมณ์และการแก้ปัญหาต่อสถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนดให้ในที่นี้คือสถานการณ์การทำงานบนเครื่องบินของแต่ละคนซึ่งเป็นประสบการณ์ตรงที่เกิดขึ้นจริง ผลจากการทำกลุ่มช่วงแรกนี้ พบว่า สมาชิกกลุ่มทุกคนมีความตั้งใจสำรวจอารมณ์ตนเอง กล้าซักถามเพิ่มเติมเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำถาม ผู้วิจัยนำทักษะการฟัง (Listening Skill) มาใช้ในการดำเนินกลุ่มเพื่อช่วยให้สมาชิกมีความมั่นใจในการกล้าที่จะเปิดเผยเรื่องราวตนเอง มีความกล้าแสดงออกมากขึ้น ดัง วัชร ทรัพย์มี (2556: 67) อธิบายว่าการใช้ทักษะการฟังเป็นการแสดงความสนใจต่อสมาชิกให้ปรากฏว่า “เรากำลังตั้งใจฟังคุณพูดอยู่” ถือเป็นการกระตุ้นให้สมาชิกพูดต่อไป วัชร ทรัพย์มี ยังอธิบายเพิ่มเติมอีกว่า ทักษะการฟังแสดงให้เห็นว่าผู้วิจัยให้เกียรติสมาชิกและให้ความสำคัญต่อสิ่งที่สมาชิกกำลังพูดอยู่ รวมทั้งเป็นรูปแบบของพฤติกรรมที่ฟังปรารถนาแก่สมาชิก สร้างสัมพันธภาพให้เกิดภายในกลุ่มระหว่างผู้วิจัยและสมาชิกอีกด้วย เป็นผลให้บรรยากาศภายในกลุ่มเป็นไปอย่างกระตือรือร้น ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือ

อย่างดีแม้ว่าจะเป็น การพบกันครั้งแรกในการให้คำปรึกษากลุ่ม เกิดพลังภายในกลุ่มขึ้น สมาชิกที่ เหลือต่างรับฟังอย่างตั้งใจ มีการแสดงสีหน้าตอบรับ พยักหน้าแสดงความเข้าใจและเห็นด้วย หรือ แสดงสีหน้าตกใจต่อประสบการณ์ของสมาชิกที่กำลังเล่า ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสอน ABC พบว่า ช่วงแรกนั้นสมาชิกเกิดความสงสัย ยังไม่เข้าใจถึงเทคนิค ABC ว่าจะสามารถนำมาปรับใช้ได้ ต่อมาเมื่อผู้วิจัยให้นำมาเชื่อมโยงประสบการณ์การทำงานบนเครื่องบินในอดีตที่ผ่านมาจากการ ทำใบงานของสมาชิกกลุ่มแล้ว ผู้วิจัยสังเกตเห็นความเปลี่ยนแปลงคือ สมาชิกมีความเข้าใจมากขึ้น ตระหนักถึงเหตุการณ์ที่ผ่านมาอย่างมีระบบทางความคิดมากขึ้น เกิดการฝึกมองสถานการณ์ เดิมด้วยมุมมองที่ใช้เทคนิค ABC เข้ามาช่วย คือ ผลที่ได้รับทางอารมณ์ที่ผ่านมาไม่ได้เกิดจาก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่เป็นความคิดความเชื่อสมาชิกในการมองเหตุการณ์นั้นต่างหาก สอดคล้อง กับพัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2561: 172 อ้างอิงจาก Livneh & Wright 1995) ที่อธิบายขั้นตอนการให้ คำปรึกษากลุ่มแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมในขั้นที่4 ไว้ว่า การอธิบาย REBT กับ สมาชิกกลุ่ม ผู้นำกลุ่มอธิบายเกี่ยวกับสมมติฐานที่สำคัญตามรูปแบบ ABC อย่างย่อๆด้วยการเน้น เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับความชัดเจนที่เชื่อมโยงระหว่างความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลกับปัญหาทาง อารมณ์และพฤติกรรม ซึ่งตรงตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และ พฤติกรรมของเอลเลียต วัชรวิทย์ ทรัพย์มี (2556: 121) อธิบายว่า ความคิด อารมณ์ และการกระทำของ บุคคลมีความสัมพันธ์กัน และเป็นผลซึ่งกันและกัน มนุษย์เป็นผู้มีทั้งเหตุผลและไร้เหตุผล เมื่อ มนุษย์ใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล จะนำไปสู่การกระทำที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้นการให้คำปรึกษากลุ่มจึงสามารถช่วยเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ด้าน การเลือกและปรับสถานการณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ เนื่องจากแสดงให้เห็นว่า สมาชิกกล้าที่จะเปิดเผยเรื่องราวของตนเอง กล้าพูดผลจากการสำรวจอารมณ์ของแต่ละคนออกมา อย่างจริงใจ มีความเข้าใจต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองหลังจากเผชิญเหตุการณ์ต่างๆและมีความ เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างความคิด อารมณ์และพฤติกรรมที่แสดงออกของตนเองมากขึ้น

## 2.2 การกำกับอารมณ์ด้านการปรับความสนใจ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการกำกับอารมณ์ด้านการปรับความสนใจ สูงขึ้นหลังจากการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์จากการให้ คำปรึกษากลุ่มครั้งที่ 3 และ 4 ผู้วิจัยยังคงใช้เทคนิค ABC เป็นเทคนิคหลัก ดังที่ วัชรวิทย์ ทรัพย์มี (2556: 129) ได้อธิบายว่าหลักการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม คือ กลวิธีการให้คำปรึกษาที่มุ่งความเชื่อ (Belief = B) ของสมาชิกมากกว่าเหตุ (Antecedent = A) หรือผลที่ตามมา (Consequence = C) โดยมุ่งอภิปรายถึงความเชื่อที่ไร้เหตุผล มุ่งเปลี่ยนหรือให้

สมาชิกเลิกล้มความคิดเหลวไหลนั้นเสีย อีกทั้งได้นำเทคนิคการจินตภาพ (Imagery) ให้สมาชิกอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึกตนเอง ให้นึกถึงภาพการทำงานบนเครื่องบิน เมื่อเกิดสภาวะที่ไม่พึงปรารถนาขึ้น ที่ผ่านมา โดยผู้วิจัยนำทักษะการเงียบ (Silent Skill) มาใช้ร่วมด้วยเพื่อให้สมาชิกประเมินเรื่องราวและความรู้สึกได้ชัดเจนยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ วัชร ทรัพย์มี (2556: 77) อธิบายไว้ อีกทั้งผู้วิจัยใช้เทคนิค 100 คน (100 person technique) เพื่อให้สมาชิกตระหนักถึงความแตกต่างที่สามารถส่งผลต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลในสถานการณ์เดียวกันว่าสามารถเกิดผลลัพธ์การแสดงออกที่ต่างกัน ไม่จำเป็นที่ทุกคนจะมีความความรู้สึก อารมณ์ ความเชื่อ พฤติกรรมการแสดงออกเหมือนเรา สอดคล้องกับ พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2561: 173-174) ที่ได้อธิบายถึงบทบาทผู้นำกลุ่มการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมว่า มีหน้าที่ชักจูงสมาชิกกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อต่อต้านความคิดความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลของตน โดยพยายามปรับแก้ความคิดที่ไม่สมเหตุสมผลด้วยการท้าทายและหยุดวงจรกระบวนการประเมินตนเองและการกล่าวโทษตนเอง นอกจากนี้ ผู้วิจัยนำทักษะการตั้งคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) เข้ามาใช้ เพื่อให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากสมาชิกลึกซึ้งยิ่งขึ้น เปิดโอกาสให้สมาชิกได้สำรวจความรู้สึกและปัญหาตนเอง เป็นการกระตุ้นให้สมาชิกสนใจจดจ่อในประเด็นที่พูดอยู่ (วัชร ทรัพย์มี 2556: 72-73) ผู้วิจัยสังเกตเห็นสีหน้าและแววตาที่ยอมรับฟังอย่างไม่มีเงื่อนไขของสมาชิกกลุ่ม พฤติกรรมการแสดงออกภายในกลุ่มเปลี่ยนไปในทางที่อ่อนโยนมากขึ้น เมื่อกระตุ้นให้สมาชิกสำรวจปัญหาและรู้สึกกับผัสชอบต่อสิ่งที่เกิดจากความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลต่อสถานการณ์นั้นร่วมกัน โดยตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดภายในกลุ่ม ในครั้งที่ผ่านมามีการแลกเปลี่ยนความรู้สึก อารมณ์ ความคิดภายในกลุ่ม ย่อมมีความเห็นที่ต่างกันเกิดขึ้น การแสดงออกต่อสมาชิกท่านอื่นอาจจะมีบ้างที่มีสีหน้าไม่พอใจที่ไม่คิดตรงกัน แต่ครั้งนี้ สีหน้าท่าทางสมาชิกภายในกลุ่มเป็นไปอย่างราบเรียบ สงบ เกิดการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขขึ้น อย่างชัดเจน แสดงถึงความเปลี่ยนแปลงการกำกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นของสมาชิกกลุ่ม

### 2.3 การกำกับอารมณ์ด้านการประเมินความคิด

ผลการวิจัยพบว่าหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการกำกับอารมณ์ด้านการประเมินความคิดเพิ่มขึ้น จากการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งที่ 5 และ 6 วัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนเอง ให้สมาชิกสามารถมองมุมใหม่พร้อมทั้งให้ความหมายใหม่ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ผู้วิจัยใช้ทักษะการสอน (Teaching Skill) ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งที่ 5 เพื่อให้สมาชิกเล็งเห็นความสำคัญของพลังความคิด สอดคล้องกับ พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2561: 175 อ้างอิงจาก Corey 2000) ที่ได้อธิบายเทคนิคการ

ให้คำปรึกษากลุ่มแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ว่าเทคนิคการโต้แย้งกับความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผล (Disputing Irrational Belief) เป็นหนึ่งในเทคนิคด้านความคิดที่ผู้นำกลุ่มสอนให้สมาชิกเรียนรู้วิธีการที่จะตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขการให้คุณค่าและเจตคติต่อตนเองและผู้อื่น โดยผู้นำกลุ่มจะสาธิตให้สมาชิกเห็นถึงวิธีการที่จะตรวจสอบ “ความรู้สึกที่ไม่ดี” และความรู้สึกว่าตนเองต่ำต้อย มุ่งความสนใจไปที่การโต้แย้งต่อความไม่มีเหตุผล ความไม่สอดคล้องเชื่อมโยงกัน อย่างมีเหตุผล ความสมบูรณ์แบบ และจุดจบเหตุการณ์ความคิดของสมาชิก

บรรยากาศภายในกลุ่มมีความเป็นกันเอง เกิดความรู้สึกสนิทสนมกันมากขึ้น ทั้งผู้วิจัยและสมาชิกกลุ่ม สมาชิกตั้งใจฟังและรับฟังผู้อื่นอย่างไม่มีเงื่อนไข สังเกตเห็นความพร้อมในการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีต่อทุกกิจกรรมที่ผู้วิจัยมอบให้ เมื่อสงสัยก็ยกมือถามทันที ไม่มีอาการเคอะเขิน พลังภายในกลุ่มดีขึ้นมากเรื่อยๆตามลำดับทุกครั้งที่มีการให้คำปรึกษากลุ่ม ผลการทำกลุ่มพบว่า พลังความคิดมีอิทธิพลมากต่อสมาชิกกลุ่ม ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในรูปแบบที่ต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม เป็นผลมาจากความคิดที่ไม่สมเหตุสมผลของสมาชิกกลุ่มเอง นอกจากนี้ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งที่ 6 ผู้วิจัยใช้ทักษะคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) และทักษะการตั้งคำถามสมเหตุสมผล (The Logical Question) เพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้สำรวจผลที่เกิดขึ้นกับตนเองทั้งด้านความรู้สึก อารมณ์ พฤติกรรม พบว่าสมาชิกเกิดการตระหนักรู้ทางความคิดอย่างมีระบบและเห็นภาพชัดเจนขึ้น สามารถสำรวจและมองความคิดตนเองที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งบอกได้ว่าความคิดเหล่านั้นมีความสมเหตุสมผลหรือไม่อย่างไร ผู้วิจัยใช้ทักษะการทวนซ้ำ (Paraphrasing Skill) เพื่อตรวจสอบความเข้าใจและสรุปประเด็นข้อความสำคัญที่สมาชิกตั้งใจจะสื่อสาร ทั้งยังนำทักษะการสะท้อนความ (Reflecting Skill) มาใช้ เพื่อเป็นการสะท้อนความรู้สึก (Reflecting Feeling) และเป็นการสะท้อนเนื้อหา (Reflecting Content) ของสมาชิกให้ชัดเจน เพื่อให้สมาชิกตระหนักถึงเรื่องราวและความรู้สึกตนเองมากขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยใช้ทักษะการเสริมแรงหรือการให้กำลังใจร่วมด้วย (Reassuring Skill) เพื่อให้สมาชิกประเมินความสามารถของตนเองว่าสามารถปรับเปลี่ยนมุมมองใหม่และนำไปใช้กับการกำกับอารมณ์ในชีวิตการทำงานจริงได้มากน้อยเพียงใด มีอุปสรรคหรือไม่ หากมี ผู้วิจัยและสมาชิกกลุ่มท่านอื่นพร้อมช่วยกันหาทางออกที่เหมาะสมต่อไป เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้สมาชิกในการตัดสินใจหรือหาทางออกต่ออุปสรรคที่ยังมีอยู่ ซึ่งทักษะที่ผู้วิจัยนำมาใช้ครั้งนี้ ตรงกับ วัชร ทรัพย์มี (2556: 80,83,98) ได้อธิบายไว้

จะเห็นว่าโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมและเทคนิครวมทั้งทักษะที่นำมาใช้ข้างต้น ช่วยให้สมาชิกกลุ่มเกิดความ

มั่นใจและมีความมุ่งมั่นว่าการปฏิบัติตามแนวทางและขั้นตอนในการกำกับอารมณ์ด้านการประเมินความคิดทั้งหมดนี้ เป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถดำเนินไปสู่เป้าหมาย และตระหนักถึงศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงการกำกับอารมณ์ตนเองมากยิ่งขึ้น

#### 2.4 การกำกับอารมณ์ด้านการตอบสนองด้วยความอ่อนคลา

ผลการวิจัยพบว่าหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการกำกับอารมณ์ด้านการตอบสนองด้วยความอ่อนคลาเพิ่มขึ้น จากการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งที่ 7 และ 8 วัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกสามารถปรับมุมมองความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและประสบการณ์ทางอารมณ์ให้เป็นเรื่องปกติและเพื่อให้สมาชิกสามารถทำงานและดำเนินชีวิตตามปกติต่อไปได้ ผู้วิจัยให้สมาชิกนอนทำสมาธิในอิริยาบถอ่อนคลาเพื่อให้สมาชิกเล็งเห็นความสำคัญของความสงบทางจิตใจที่ส่งผลต่อความอารมณ์ ความคิดและพฤติกรรมของสมาชิก สอดคล้องกับ จุฑามาศ แหนจน (2561: 100-101 อ้างอิงจาก Lazarus 2004) กล่าวถึงรูปแบบการจัดการอารมณ์และความเครียดว่า บุคคลจัดการด้านการรู้คิดและพฤติกรรม (Cognitive and behavioral coping) โดยแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด 2 รูปแบบ ได้แก่ 1. การกระทำโดยตรง (Direct action) 2. การบรรเทาหรือการอ่อนคลา (Palliative coping) ในที่นี้ผู้วิจัยกล่าวถึงรูปแบบที่สองคือ การบรรเทาหรือการอ่อนคลา ที่สอดคล้องกับการวิจัยเท่านั้น รูปแบบนี้ตามแนวคิดลาซารัส เป็นวิธีการปรับการรู้คิดโดยการกำกับอารมณ์ของตนเอง เมื่อเผชิญกับความเครียดบุคคลจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือการรู้คิด ส่วนใหญ่เป็นกระบวนการภายใน เช่น การใส่ใจหรือเพิ่มการตระหนักรู้ต่อตนเอง สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าสามารถจัดการแก้ปัญหาได้โดยใช้เหตุผล อารมณ์ขัน ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความมั่นใจ การมองโลกแง่บวกและความศรัทธาในทางศาสนา นอกจากนี้บุคคลอาจใช้เทคนิคความอ่อนคลาความเครียดต่างๆ เช่น การทำสมาธิ การหายใจอย่างถูกวิธี เป็นต้น ทั้งยังสอดคล้องกับจิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์ (2557: 184) ที่อธิบายการลดระดับพฤติกรรมทางอารมณ์ไว้ว่า การระงับพฤติกรรมตามอารมณ์นั้น ปกติบุคคลที่เป็นผู้ใหญ่แล้วจะใช้วิธีนี้ เมื่อเกิดอารมณ์จะพยายามควบคุมพฤติกรรมโดยไม่แสดงออกทันที แต่จะหาทางออกในรูปแบบอื่นที่สังคมยอมรับ เช่น การอ่านหนังสือ การร้องเพลง การวาดภาพ การเล่นเกม การทำงานอดิเรก การออกกำลังกาย เพื่อปลดปล่อยอารมณ์ตึงเครียดออกมากับกิจกรรมที่กล่าวมานี้ จากนั้นผู้วิจัยใช้เทคนิคบัตรเชิญของดรายเดน (Dryden's Invitation) เพื่อให้สมาชิกคิดตาม ผลคือสมาชิกกลุ่มเกิดความเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึก ความคิด ไปในทางบวกมากขึ้น เมื่อร่างกายรู้สึกอ่อนคลาและเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีทางเลือกเสมอในการตัดสินใจที่จะรับหรือไม่รับเอา

ความรู้สึกภายนอกที่ก่อให้เกิดอารมณ์ทางลบ สอดคล้องกับพัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2561:172) ที่อธิบายเป้าหมายของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมว่า เป็นการช่วยเหลือสมาชิกในการลดปัญหาทางอารมณ์ ลดการทำลายตัวเอง ประสบความสำเร็จในตนเอง (Self-actualized) และ มีความสุขมากขึ้น

จากการให้คำปรึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสังเกตเห็นความเปลี่ยนแปลงของสมาชิกกลุ่มทุกคนที่มีความเปลี่ยนแปลงทางความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม โดยสังเกตจากการร่วมแสดงความคิดเห็น และการทำแบบวัดหลังการให้คำปรึกษากลุ่มทั้ง 8 ครั้งสิ้นสุดลง

### 3. การเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม พบว่า ในระยะหลังการทดลอง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่ม มีการกำกับอารมณ์สูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะการให้คำปรึกษากลุ่มสามารถช่วยส่งเสริมการกำกับอารมณ์ให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ จึงทำให้การกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มสูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ไม่ได้รับคำปรึกษากลุ่ม เมื่อพิจารณาที่กระบวนการให้คำปรึกษากลุ่ม จะเห็นได้ว่ากระบวนการกลุ่มสามารถส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ช่วยเหลือกัน มีแนวทางในการพัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับศิริบุรณ์ สายโกสม (2555: 32-35) ที่ได้อธิบายถึงประโยชน์ที่ได้จากพลังการบำบัดในรูปแบบของกลุ่มการให้คำปรึกษาของยาลอม (Yalom's Curative Factors) ไว้ดังนี้ คือสมาชิกเกิดการมองว่ากลุ่มเป็นวิธีการที่ทำให้เกิดความหวัง คาดหวังในความสำเร็จ ให้โอกาสสมาชิกที่มีประสบการณ์ได้แลกเปลี่ยนกันกับสมาชิกภายในกลุ่ม เกิดการให้กำลังใจ เกิดการเสริมแรงขึ้น มีความรู้สึกกล้าเปิดเผยตนเอง ตระหนักได้ว่าตนไม่ได้เผชิญกับเรื่องที่ยากเพียงลำพัง เกิดความรู้สึกร่วมมีความเป็นหนึ่งเดียวกัน ส่งผลให้มองปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างลึกซึ้ง มีมุมมองกว้างขึ้น เกิดความสามัคคีภายในกลุ่ม เริ่มมองตนเองว่ามีศักยภาพที่สามารถในการแบ่งปัน ช่วยเหลือสมาชิกอื่นได้ เกิดการตระหนักและเรียนรู้ทักษะทางสังคม เกิดการเรียนรู้ที่จะปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความไว้วางใจ ยังผลให้รู้สึกปลอดภัยที่จะแบ่งปันเรื่องราวส่วนตัวมากขึ้น เกิดความห่วงใยที่พัฒนาขึ้นภายในกลุ่ม ยิ่งไปกว่านั้นพลังบำบัดในรูปแบบการให้คำปรึกษากลุ่มนี้ยังทำให้สมาชิกได้ปลดปล่อยอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่เคยเปิดเผยมาก่อน เกิดบรรยากาศผ่อนคลาย ไม่มีความตึงเครียด ต่างรู้สึกอิสระที่จะแบ่งปันเรื่องราวและเกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อชีวิตตนเองเพิ่มขึ้นอีกด้วย ซึ่งตรงกับคำอธิบาย

เกี่ยวกับพลังของกลุ่ม (Group As Power) ดังที่พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2561: 6) ให้ความหมายว่า การให้คำปรึกษากลุ่มเป็นการนำพลังของกลุ่มมาใช้ในการช่วยเหลือสมาชิกให้สามารถแก้ไขปัญหาของตนเอง จะทำให้บุคคลตระหนักถึงความต้องการที่จะทำหรือควรทำอย่างไรกับตนเอง หากยังไม่แสดงพฤติกรรมนั้นจนกว่าจะรู้สึกถึงการยอมรับและการมีคุณค่าโดยสมาชิกกลุ่ม นอกจากนี้พลังของกลุ่มจะแสดงออกมาโดยธรรมชาติ มีอิทธิพลต่อสมาชิกกลุ่มแต่ละคนในลักษณะของการทำตามกลุ่ม มีพฤติกรรมที่เสริมสร้างแนวทางการแก้ไขปัญหาของตนเองได้

กล่าวถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มควบคุมนี้ แม้ว่าองค์กรจะจัดวันให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนเข้ารับการอบรมหลักสูตรเพื่อเรียนรู้สถานการณ์การทำงาน ด้วยแรงกดดันจากสถานการณ์ที่ต่างกันออกไปบนเครื่องบินเป็นประจำทุกปี (Civil Aviation Authority 2016: ออนไลน์) แต่เนื่องด้วยการอบรมแต่ละครั้งจำนวนผู้เข้ารับการอบรมมีจำนวน มากไม่สอดคล้องกับวิทยากรและอาจารย์จากกองโรงเรียน อีกทั้งระยะเวลาการทำกิจกรรมรวมถึง ความเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิดรายบุคคลยังไม่ทั่วถึง เป็นผลทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กลุ่มควบคุมนี้ไม่ได้เกิดการแลกเปลี่ยนเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมอย่างจริงจังเหมือนการให้ คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมที่มีสมาชิกกลุ่มเพียง 8 คน ต่อผู้ให้คำปรึกษา 1 คน ที่มีการใช้เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณา เหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมร่วมด้วยที่เจาะจงและเล็งเห็นความสำคัญของความต่างของแต่ละ บุคคลและให้เวลาแลกเปลี่ยนประสบการณ์การกำกับอารมณ์กันอย่างจริงจังต่อเนื่อง

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากการใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบว่า ใบบงานและแบบบันทึกเกี่ยวกับ อารมณ์ตนเอง ช่วยเสริมสร้างให้เกิดการทบทวนอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจริงให้เป็นรูปธรรม มากขึ้น อีกทั้งผู้วิจัยพบว่าช่วงระยะเวลาการทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเขียนบรรยายความรู้สึกจะได้รับ ความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสมาชิกกลุ่มทุกคน เนื่องจากเกิดการประมวลความคิด ความรู้สึก ตนเอง และเชื้อต่อสมาชิกที่อาจจะไม่สามารถถ่ายทอดความรู้สึกออกมาเป็นคำพูดได้ดี การเขียน จึงเป็นทางเลือกที่เหมาะสมมากในการสื่อสารความรู้สึกที่แท้จริงออกมา

1.2 ในการทำโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนี้ ผู้ที่จะ นำไปใช้ต้องทำความเข้าใจและให้เวลาสมาชิกกลุ่มอย่างเต็มที่ในการเรียนรู้และฝึกฝนการปรับใช้

เทคนิค ABC ซึ่งเป็นหัวใจหลักของแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความเป็นผู้ใหญ่สูง มีความมั่นใจในตนเอง ไม่ว่าจะเป็นด้านความคิด อารมณ์ และการแสดงออกทางพฤติกรรม ดังนั้น เมื่อเกิดการปรับเปลี่ยนการรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อสมเหตุสมผลเข้ามาแทนที่ความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลผ่านการใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษานี้ ระยะเวลาทั้งหมดใช้ในการเอื้อให้เกิดการเรียนรู้ ผักผ่อนเทคนิค ABC รวมทั้งยอมรับความคิดที่มีเหตุผลที่ตระหนักได้ด้วยตนเองนั้น จึงมีความสำคัญมาก

1.3 ผู้ที่จะนำโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไปใช้จะต้องมีความเข้าใจกระบวนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมาราธอนที่ใช้ระยะเวลาต่อเนื่องยาวนาน 8 ชั่วโมงต่อวัน ทั้งหมด 2 วัน ระยะเวลายาวขนาดกล่าวก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า และทำให้ระดับความสนใจในการฟังภายในกลุ่มลดลงไปบ้าง จึงควรจัดให้มีช่วงเวลาพักเว้นวรรคช่วงในการทำกลุ่มเพื่อให้เกิดความผ่อนคลาย ซึ่งช่วงเวลาที่พักรู้สึกดีกับดุลยพินิจของผู้นำกลุ่มนั้น โดยสามารถสังเกตพฤติกรรมความเหนื่อยล้าที่แสดงออกจากสีหน้า แววตา ท่าทาง รวมทั้งการสัมภาษณ์โดยตรงจากสมาชิกกลุ่ม ในส่วนของการเลือกกิจกรรมให้เหมาะสมนั้น ควรนำกิจกรรมที่หลากหลายมาใช้ในโปรแกรมให้คำปรึกษาเพื่อหลีกเลี่ยงความจำเจ และเพื่อสร้างความกระตือรือร้นให้เกิดในสมาชิกกลุ่มต่อไป

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษากำกับอารมณ์ในกลุ่มอาชีพที่มีแนวโน้มเผชิญกับสภาวะความกดดันและความเครียดอื่น เช่น บุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีเนื้องานเกี่ยวข้องด้านการบริการ

2.2 ควรมีการติดตามผลเป็นระยะ เช่น ทุก 2 หรือ 4 เดือน เพื่อศึกษาความคงทนของการกำกับอารมณ์

## บรรณานุกรม

- Calkins, S. D. (1994). Origins and outcomes of individual differences in emotion regulation. *Monogr Soc Res Child Dev*, 59(2-3), 53-72.
- Chang Cheng-Ping & Chiu Ju-Mei. (2009). Flight Attendants's Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry. *Journal of Service Science and Management*, 2(4), 305-311
- Civil Aviation Authority. (2016). *CAP 737: Flightcrew human factors handbook*. Retrieved from [https://publicapps.caa.co.uk/modalapplication.aspx?appid=11 & mode=detail & id=6480](https://publicapps.caa.co.uk/modalapplication.aspx?appid=11&mode=detail&id=6480)
- Corey, G. (2004). *Theory & Practice of Counseling & Psychotherapy* (7th Ed.). Thomson: Brooks Cole.
- Corey, G. (2008). *Theory and Practice of Group Counseling* (2nd ed.). California: Wadsworth Publishing Company.
- Corey, M. S., Corey, G., & Corey, C. (2014). *Groups Process and Practice* (9th ed.). Australia: Brooks Cole Cengage Learning.
- Denham. (1998). Emotional Development in Young Children. Guilford Publications. *Development*, 75(2).
- Dryden, W. (1995). *Facilitating Client Change In Rational Emotive Behavior Therapy*. London: Whurr Publishers Ltd.
- Eisenberg, N., Morris, A. S., & Spinrad, T. L. (2005). Emotion-related regulation: The construct and its measurement. In D. Teti (Ed.), *Handbook of research methods in developmental science*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Ellis, A., & MacLaren, C. (2001). *Rational Emotive Behavior Therapy, A Therapist's Guide*. (3rd ed.). California: USA.
- Fleming, R., Baum, A., & Singer, J. E. (1984). Toward an integrative approach to the study of stress. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), 939-949.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1988). The relationship between coping and emotion:

- Implications for theory and research. *Social Science Medicine*, 26.
- George & Cristiani. (1990). *Counseling: theory and practice* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- Gladding, S. (1998). *Counseling as an art: The creative arts in counseling* (2nd ed.). Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Greenberg, L. S. (2001). *Emotion-Focused Therapy Coaching clients to work through their feelings*. Washington DC: American Psychological Association.
- Gross, J. (2007). Emotion Regulation: Conceptual foundation. in *Handbook of Emotion Regulation*. New York: Guildford Press.
- Gross, J. (2015). *Handbook of Emotion Regulation*. (2nd ed.). New York: Guildford Press.
- Holloway, S. (2002). *Airlines: Managing To Make Money*. England: Ashgate.
- Jacobs, E. E., Masson, R. L., & Harvil, R. L. (2009). *Group Counseling: Strategies and Skills*. (6th ed.). Pacific Grove: Brooks/Cole.
- Langlois, J. H. (2004). *Emotion and emotion regulation: From another perspective*. Child
- Lazarus-Schachter. (1971). *Occupational Stress: The Role of the Personality Disposition Known as the Sense of Coherence*. University of California, Berkeley.
- Liberman, D. J (2555). *Make Peace With Anyone คู่มือควบคุมอารมณ์คน*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วีเลิร์น.
- McConatha, J., Leone, F., & Armstrong J. (1997). Emotional Control in Adulthood. Research Article, 80(2), 499-507.
- Steven, J. C., & Donald, H. M. (2003). *Evolutionary Psychology* (2nd ed.). Prentice Hall.
- Thompson, R. A. (1994). *Physical Metallurgy* (4th Ed.). North Holland.
- Wadlinger, H. & Isaacowitz, D. (2011). Fixing our focus: Training attention to regulate emotion. *Pers Soc Psychol Rev*, 15(1), 75–102.
- Yankura, J. & Dryden, W. (1994). *Albert Ellis*. London: Sage.
- กนกพร พุทธิปิลันธน์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการควบคุมอารมณ์กับความเครียดในงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรีเขต 1*.

- (ปริญญาานิพนธ์ ศศ. ม.) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- กาญจนา ไชยพันธุ์. (2549). *การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม*. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮาส์.
- คณิงนุช สิงห์นนท์. (2555). *การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอารมณ์ทางลบของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย*. กรุงเทพฯ: กองบริหารแผนและงบประมาณการวิจัย (กบง).
- จิตสุภาณัฐ ประยงค์รัตน์. (2548). *ผลการใช้โปรแกรม ความฉลาดทางอารมณ์ต่อความฉลาดทางอารมณ์และการปรับตัวทาง อารมณ์ของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4*. (ปริญญาการศึกษา มหาวิทยาลัย สาขาจิตวิทยาการแนะแนว) มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์. (2556). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์. (2557). *จิตวิทยาทั่วไป*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฑามาศ แหนจน. (2561). *อารมณ์และการจัดการความเครียด*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: บริษัทเก็ททูต
- จุลศักดิ์ ชาญณรงค์. (2553). *การศึกษาการแสดงออกและการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการประชาชนของพนักงาน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการวิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ฉันทนา แรงสิงห์. (2556). *ผลของโปรแกรมกลุ่มให้คำปรึกษาตามแนวคิดพิจารณาเหตุผลอารมณ์และพฤติกรรมต่อระดับภาวะซึมเศร้าของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา*. *วารสารการพยาบาลและการศึกษา*, 6(2).
- ชวนชื่น อัคระวงษ์ชา. (2560). *สถานะทางสังคมของพนักงานบริการส่วนหน้าและการรับมือกับความก้าวร้าวของลูกค้า*. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 39(151).
- ชูศรี วงศ์รัตน์ และ องอาจ นัยพัฒน์. (2551). *แบบแผนการวิจัยเชิงทดลองและสถิติวิเคราะห์: แนวคิดพื้นฐานและวิธีการ*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฐานิดาวัดคุ วันทนีกุล และ เพ็ญนภา กุลนาคดล. (2558). *ผลการปรึกษารายบุคคลทฤษฎีการปรึกษาเน้นทางออกระยะสั้นต่อการทำกับอารมณ์ของมารดาวัยรุ่น*. *วารสารวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญาดี*, 13(1).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น

ปริญดา เลิศศรีมงคล. (2555). ผลของโปรแกรมฝึกการกำกับอารมณ์ที่มีต่อทักษะการทำงานเป็นทีม  
ของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 6. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา*, 7(1).

ปิติมา มาสินทพันธุ์. (2557). ผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์และ  
พฤติกรรม เพื่อพัฒนาเจตคติต่อการรักษาวงสวณตัวต่อหน้านักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2  
โรงเรียนนวมินทราชูทิศ ทักษิณ จังหวัดสงขลา. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ*,  
14(1), 60 – 71.

ผ่องศรี คุณารักษ์, สุรินทร์ สุทธิธาทิพย์ และ สมพงษ์ ปันหุ่น. (2560). ผลการปรึกษารายบุคคลตาม  
ทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมต่อคุณค่าในตนเองของผู้หญิงที่ผิดหวังใน  
ความรัก. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 6(2), 91-105.

พรพนทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. (2551). *ทฤษฎีจิตวิทยาพัฒนาการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พรพนทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. (2553). *ทฤษฎีจิตวิทยาพัฒนาการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์. (2561). *การให้คำปรึกษากลุ่ม Group Counseling*. กรุงเทพฯ: แดเน็กซ์  
อินเตอร์ คอร์ปอเรชั่น.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. (2011). *บทที่ 8 บุคคล: การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลและ  
ลูกค้า*. สืบค้นจาก <http://elearning.psu.ac.th/courses/284/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%208.pdf>

วัชร ทรัพย์มี. (2550). *กระบวนการปรึกษา ขั้นตอน สัมพันธภาพ ทักษะ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.

วัชร ทรัพย์มี. (2556). *กระบวนการปรึกษา: ขั้นตอน สายสัมพันธ์ ทักษะ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:  
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัชร ทรัพย์มี. (2556). *ทฤษฎีให้บริการปรึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย

วิลาลินี ถาวรนิติ. (2560). ผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์  
พฤติกรรม (REBT) ต่อเจตคติในการทำงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ สังกัดศูนย์พัฒนาการจัด  
สวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุบ้านบางแค. อยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ศิริบูรณ์ สายโกสุม. (2554). *ทฤษฎีการให้คำปรึกษา PC621*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริบุรณ์ สายโกสม. (2555). การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม *Group Counseling PC623*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สกล วรเจริญศรี. (2559). การแนะแนวเพื่อพัฒนาคุณค่าแห่งตน (*Guidance for self-esteem development*) จากแนวคิด ทฤษฎีสู่การปฏิบัติเพื่อการพัฒนาผู้เรียน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: แดเน็กซ์อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น.

หนังสือพิมพ์คมชัดลึก. (2554). สยบความ “เหวี่ยง” เพียงแค่หยุดคิด. สืบค้นจาก <http://www.komchadluek.net/news/lifestyle/109876>.

อัชรา เอิบสุสสิริ. (2556). จิตวิทยาสำหรับครู. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.







ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

**รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับ  
บนเครื่องบินและ โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล  
อารมณ์ และพฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์  
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน**

- |                                      |                                                                                                  |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง | อาจารย์ประจำภาควิชาการแนะแนวและ<br>จิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร.สาธิต ใจตรง            | อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา<br>คณะศึกษาศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม                      |
| 3. อาจารย์ ดร.ภูริเดช พาหุยุทธ์      | อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา<br>คณะศึกษาศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยรามคำแหง                             |



ภาคผนวก ข

เอกสารขอจริยธรรมสำหรับการวิจัยในมนุษย์



หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย  
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC-G- 049/2562E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจาก คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและ ข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: การเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยการให้คำปรึกษาแบบ กลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

ชื่อผู้วิจัยหลัก: นางสาวนิพิฐดา ชำนาญกุล

สังกัด: คณะศึกษาศาสตร์

เอกสารที่รับรอง:

1. แบบเสนอโครงการวิจัย
2. โครงการวิจัย
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาทบทวน

|                                             |                                    |
|---------------------------------------------|------------------------------------|
| 1. แบบเสนอโครงการวิจัย                      | ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 27 พ.ค.2562 |
| 2. โครงร่างการวิจัย                         | ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 27 พ.ค.2562 |
| 3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย          | ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 27 พ.ค.2562 |
| 4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 27 พ.ค.2562 |

(ลงชื่อ).....

(นายปิยชาติ บุญเพ็ญ)

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E/G-049/2562

วันที่ให้การรับรอง : 28/05/2562

วันหมดอายุใบรับรอง : 28/05/2563



ภาคผนวก ค  
การตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดการกำกับอารมณ์  
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

- ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบวัดการกำกับอารมณ์
- ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดการกำกับอารมณ์
- ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบวัดการกำกับอารมณ์

ตาราง 11 แสดงค่าดัชนี IOC ของแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

| ข้อ                                      | ผลการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ |   |   | ดัชนีค่า IOC | ผล        |
|------------------------------------------|-----------------------------|---|---|--------------|-----------|
|                                          | 1                           | 2 | 3 |              |           |
| ด้านการเลือกและปรับสถานการณ์ (Situation) |                             |   |   |              |           |
| 1                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |
| 2                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |
| 3                                        | 0                           | 1 | 1 | 0.67         | ผ่านเกณฑ์ |
| 4                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |
| 5                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |
| 6                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |
| 7                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |
| 8                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |
| 9                                        | 0                           | 1 | 1 | 0.67         | ผ่านเกณฑ์ |
| 10                                       | 1                           | 1 | 0 | 0.67         | ผ่านเกณฑ์ |
| ด้านการปรับความสนใจ (Attentional)        |                             |   |   |              |           |
| 1                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |
| 2                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |
| 3                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |
| 4                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |
| 5                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |
| 6                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |
| 7                                        | 0                           | 1 | 0 | 0.33         | คัดออก    |
| 8                                        | 1                           | 1 | 0 | 0.67         | ผ่านเกณฑ์ |
| 9                                        | 1                           | 1 | 0 | 0.67         | ผ่านเกณฑ์ |
| 10                                       | 1                           | 1 | 0 | 0.67         | ผ่านเกณฑ์ |
| ด้านการประเมินความคิด (Appraisal)        |                             |   |   |              |           |
| 1                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |
| 2                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |
| 3                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |
| 4                                        | 1                           | 1 | 1 | 1            | ผ่านเกณฑ์ |

ตาราง 11 (ต่อ)

| ข้อ                                       | ผลการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ |   |   | ดัชนีค่า<br>IOC | ผล        |
|-------------------------------------------|-----------------------------|---|---|-----------------|-----------|
|                                           | 1                           | 2 | 3 |                 |           |
| 5                                         | 1                           | 1 | 1 | 1               | ผ่านเกณฑ์ |
| 6                                         | 1                           | 1 | 1 | 1               | ผ่านเกณฑ์ |
| 7                                         | 1                           | 1 | 1 | 1               | ผ่านเกณฑ์ |
| 8                                         | 1                           | 1 | 1 | 1               | ผ่านเกณฑ์ |
| 9                                         | 1                           | 1 | 1 | 1               | ผ่านเกณฑ์ |
| 10                                        | 1                           | 1 | 1 | 1               | ผ่านเกณฑ์ |
| ด้านการตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย (Response) |                             |   |   |                 |           |
| 1                                         | 1                           | 1 | 1 | 1               | ผ่านเกณฑ์ |
| 2                                         | 1                           | 1 | 1 | 1               | ผ่านเกณฑ์ |
| 3                                         | 1                           | 1 | 1 | 1               | ผ่านเกณฑ์ |
| 4                                         | 1                           | 1 | 1 | 1               | ผ่านเกณฑ์ |
| 5                                         | 1                           | 1 | 1 | 1               | ผ่านเกณฑ์ |
| 6                                         | 1                           | 1 | 1 | 1               | ผ่านเกณฑ์ |
| 7                                         | 1                           | 1 | 1 | 1               | ผ่านเกณฑ์ |
| 8                                         | 1                           | 1 | 1 | 1               | ผ่านเกณฑ์ |
| 9                                         | 1                           | 1 | 1 | 1               | ผ่านเกณฑ์ |
| 10                                        | 0                           | 1 | 1 | 0.67            | ผ่านเกณฑ์ |

ตาราง 12 ค่าอำนาจจำแนกของการกำกับอารมณ์โดยรวม (n=30)

| ข้อ | r     | ผลการพิจารณา | ข้อ | r     | ผลการพิจารณา |
|-----|-------|--------------|-----|-------|--------------|
| 1   | 0.15  | ไม่ผ่านเกณฑ์ | 21  | 0.60  | ผ่านเกณฑ์    |
| 2   | 0.39  | ผ่านเกณฑ์    | 22  | 0.55  | ผ่านเกณฑ์    |
| 3   | 0.05  | ไม่ผ่านเกณฑ์ | 23  | 0.52  | ผ่านเกณฑ์    |
| 4   | 0.32  | ผ่านเกณฑ์    | 24  | 0.29  | ผ่านเกณฑ์    |
| 5   | 0.34  | ผ่านเกณฑ์    | 25  | 0.52  | ผ่านเกณฑ์    |
| 6   | 0.10  | ไม่ผ่านเกณฑ์ | 26  | 0.50  | ผ่านเกณฑ์    |
| 7   | 0.51  | ผ่านเกณฑ์    | 27  | 0.43  | ผ่านเกณฑ์    |
| 8   | 0.22  | ผ่านเกณฑ์    | 28  | 0.66  | ผ่านเกณฑ์    |
| 9   | 0.20  | ผ่านเกณฑ์    | 29  | 0.30  | ผ่านเกณฑ์    |
| 10  | 0.47  | ผ่านเกณฑ์    | 30  | 0.52  | ผ่านเกณฑ์    |
| 11  | 0.53  | ผ่านเกณฑ์    | 31  | 0.22  | ผ่านเกณฑ์    |
| 12  | 0.27  | ผ่านเกณฑ์    | 32  | 0.20  | ผ่านเกณฑ์    |
| 13  | 0.46  | ผ่านเกณฑ์    | 33  | 0.25  | ผ่านเกณฑ์    |
| 14  | 0.51  | ผ่านเกณฑ์    | 34  | 0.52  | ผ่านเกณฑ์    |
| 15  | 0.09  | ไม่ผ่านเกณฑ์ | 35  | 0.44  | ผ่านเกณฑ์    |
| 16  | 0.40  | ผ่านเกณฑ์    | 36  | 0.50  | ผ่านเกณฑ์    |
| 17  | -0.52 | ไม่ผ่านเกณฑ์ | 37  | 0.39  | ผ่านเกณฑ์    |
| 18  | 0.03  | ไม่ผ่านเกณฑ์ | 38  | 0.04  | ไม่ผ่านเกณฑ์ |
| 19  | -0.10 | ไม่ผ่านเกณฑ์ | 39  | -0.16 | ไม่ผ่านเกณฑ์ |
| 20  | 0.38  | ผ่านเกณฑ์    |     |       |              |

การกำกับอารมณ์โดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81

ตาราง 13 ค่าอำนาจจำแนกของด้านการเลือกและปรับสถานการณ์ (n=30)

| ข้อ | r    | ผลการพิจารณา | ข้อ | r     | ผลการพิจารณา |
|-----|------|--------------|-----|-------|--------------|
| 1   | 0.31 | ผ่านเกณฑ์    | 6   | -0.03 | ไม่ผ่านเกณฑ์ |
| 2   | 0.34 | ผ่านเกณฑ์    | 7   | 0.28  | ผ่านเกณฑ์    |
| 3   | 0.22 | ผ่านเกณฑ์    | 8   | 0.21  | ผ่านเกณฑ์    |
| 4   | 0.51 | ผ่านเกณฑ์    | 9   | 0.17  | ไม่ผ่านเกณฑ์ |
| 5   | 0.20 | ผ่านเกณฑ์    | 10  | 0.57  | ผ่านเกณฑ์    |

การกำกับอารมณ์โดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.59

ตาราง 14 ค่าอำนาจจำแนกของด้านการปรับความสนใจ (n=30)

| ข้อ | r    | ผลการพิจารณา | ข้อ | r     | ผลการพิจารณา |
|-----|------|--------------|-----|-------|--------------|
| 11  | 35.0 | ผ่านเกณฑ์    | 16  | 48.0  | ผ่านเกณฑ์    |
| 12  | 42.0 | ผ่านเกณฑ์    | 17  | 20.0- | ไม่ผ่านเกณฑ์ |
| 13  | 19.0 | ไม่ผ่านเกณฑ์ | 18  | 04.0- | ไม่ผ่านเกณฑ์ |
| 14  | 49.0 | ผ่านเกณฑ์    | 19  | 09.0  | ไม่ผ่านเกณฑ์ |
| 15  | 13.0 | ไม่ผ่านเกณฑ์ |     |       |              |

ด้านการปรับความสนใจ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.44

ตาราง 15 ค่าอำนาจจำแนกของด้านการประเมินความคิด (n=30)

| ข้อ | r    | ผลการพิจารณา | ข้อ | r    | ผลการพิจารณา |
|-----|------|--------------|-----|------|--------------|
| 20  | 26.0 | ผ่านเกณฑ์    | 25  | 46.0 | ผ่านเกณฑ์    |
| 21  | 61.0 | ผ่านเกณฑ์    | 26  | .040 | ผ่านเกณฑ์    |
| 22  | 64.0 | ผ่านเกณฑ์    | 27  | 50.0 | ผ่านเกณฑ์    |
| 23  | 51.0 | ผ่านเกณฑ์    | 28  | 74.0 | ผ่านเกณฑ์    |
| 24  | 24.0 | ผ่านเกณฑ์    | 29  | 34.0 | ผ่านเกณฑ์    |

ด้านการประเมินความคิด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.79

ตาราง 16 ค่าอำนาจจำแนกของด้านการตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย (n=30)

| ข้อ | r    | ผลการพิจารณา | ข้อ | r     | ผลการพิจารณา |
|-----|------|--------------|-----|-------|--------------|
| 30  | 36.0 | ผ่านเกณฑ์    | 35  | 0.46  | ผ่านเกณฑ์    |
| 31  | 43.0 | ผ่านเกณฑ์    | 36  | 0.38  | ผ่านเกณฑ์    |
| 32  | 36.0 | ผ่านเกณฑ์    | 37  | 0.24  | ผ่านเกณฑ์    |
| 33  | 29.0 | ผ่านเกณฑ์    | 38  | -0.12 | ไม่ผ่านเกณฑ์ |
| 34  | 32.0 | ผ่านเกณฑ์    | 39  | -0.10 | ไม่ผ่านเกณฑ์ |

ด้านการตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.57

|          |                             |    |     |
|----------|-----------------------------|----|-----|
| หมายเหตุ | จำนวนข้อคำถามทั้งหมด        | 39 | ข้อ |
|          | จำนวนข้อคำถามที่คัดออก      | 11 | ข้อ |
|          | จำนวนข้อคำถามที่คัดเลือกไว้ | 28 | ข้อ |



ภาคผนวก ง

แบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

## แบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

### คำชี้แจง

แบบประเมินฉบับนี้มีทั้งหมด 4 หน้า โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบวัดการกำกับอารมณ์

1. แบบประเมินฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเท่านั้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา และพัฒนาศักยภาพมนุษย์ แขนงวิชาจิตวิทยาพัฒนามนุษย์และการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยจึงขอให้ท่านได้ตอบแบบวัดให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยการตอบวัดนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันของท่านแต่ประการใด จะกระทำและนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเพื่อผลทางการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบวัดครั้งนี้

นางสาวนิพิฐดา ชำนาญกุล

นิสิตปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง ให้ท่านกรอกข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ชื่อ.....
2. เพศ                      ☐ ชาย                      ☐ หญิง
3. อายุ.....ปี
4. ระดับการศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
5. ประสบการณ์ทำงาน ..... ปี

## ตอนที่ 2 แบบวัดการกำกับอารมณ์

คำชี้แจง แบบประเมินนี้ประกอบด้วยคำถาม จำนวน ..... หน้า ให้ทำเครื่องหมาย 3 ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่ตรงกับความรู้สึกและการกระทำอย่างตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ ตามความหมายดังนี้

คำชี้แจง: จงพิจารณาข้อความแต่ละข้อความ และเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยพิจารณาเกณฑ์ในการเลือกตอบดังนี้

|                 |         |                                                    |
|-----------------|---------|----------------------------------------------------|
| จริงที่สุด      | หมายถึง | ข้อความตรงกับความคิดและความรู้สึกของท่านมากที่สุด  |
| ค่อนข้างจริง    | หมายถึง | ข้อความตรงกับความคิดและความรู้สึกของท่านมาก        |
| ค่อนข้างไม่จริง | หมายถึง | ข้อความตรงกับความคิดและความรู้สึกของท่านน้อย       |
| ไม่จริงเลย      | หมายถึง | ข้อความตรงกับความคิดและความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด |

| ข้อ                                 | ข้อความ                                                                                                                               | จริงที่สุด | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|-----------------|------------|
| <b>ด้านการเลือกและปรับสถานการณ์</b> |                                                                                                                                       |            |              |                 |            |
| 1                                   | ฉันไม่ชอบห้องน้ำที่สกปรกมาก แต่ฉันก็ยังเข้าไปดูแลทำความสะอาด เพื่อให้ผู้โดยสารได้ใช้บริการอย่างเต็มที่                                |            |              |                 |            |
| 2                                   | ถ้าผู้โดยสารกดเรียกบ่อยครั้ง ฉันก็ไม่ออกไปให้บริการอีกแล้ว                                                                            |            |              |                 |            |
| 3                                   | ถ้าผู้โดยสารตรงหน้าจะไม่พอใจการบริการของเพื่อนร่วมงานอีกคน ฉันก็ยังให้บริการเต็มที่จนทุกอย่างผ่านไปด้วยดี                             |            |              |                 |            |
| 4                                   | แม้ว่าจะไม่มีรายชื่อยืนยันการสั่งอาหารพิเศษในเที่ยวบิน ฉันก็ยังนำเสนออาหารรูปแบบอื่นให้ จนผู้โดยสารเกิดความพอใจ                       |            |              |                 |            |
| 5                                   | เมื่อไฟล์ทที่มาบินจะได้ค่าตอบแทนไม่คุ้มค่า ฉันยังคงออกมาบิน เพราะถือเป็นความรับผิดชอบต่อนหน้าที่                                      |            |              |                 |            |
| 6                                   | แม้ว่าจะรับผิดชอบงานบริเวณตนเองเรียบร้อยแล้ว ฉันก็ยังอาสาไปช่วยงานนอกบริเวณที่เพื่อนร่วมงานยังคงทำงานอยู่                             |            |              |                 |            |
| <b>ด้านการปรับความสนใจ</b>          |                                                                                                                                       |            |              |                 |            |
| 7                                   | ฉันหันไปยิ้มทักทายกับผู้โดยสารท่านอื่นตามปกติ แม้ว่าจะมีผู้โดยสารบางท่านแสดงสีหน้าไม่พอใจฉัน                                          |            |              |                 |            |
| 8                                   | ฉันเคยปากขอตรวจสอบบัตรที่นั่งของผู้โดยสารท่านถัดไปตามกฎความปลอดภัยการบิน เมื่อผู้โดยสารตรงหน้าไม่ให้ความร่วมมือและเริ่มโวยวายเสียงดัง |            |              |                 |            |
| 9                                   | ฉันอธิบายผู้โดยสารอย่างใจเย็นถึงการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เมื่อเพื่อนของผู้โดยสารที่นั่งติดกันเริ่มมึนเมา                         |            |              |                 |            |
| 10                                  | เมื่อพบว่าผู้โดยสารไม่มีเจตนากดเรียกแต่เป็นการกดผิด ฉันจึงอธิบายวิธีการใช้ปุ่มต่าง ๆ ให้แทน                                           |            |              |                 |            |

| ข้อ                   | ข้อความ                                                                                                                               | จริงที่สุด | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|-----------------|------------|
| ด้านการประเมินความคิด |                                                                                                                                       |            |              |                 |            |
| 11                    | แม้การทำงานทำให้ท้อใจในบางครั้ง แต่ฉันก็คิดว่ามีอาชีพอื่นที่ลำบากกว่านี้อีกมาก                                                        |            |              |                 |            |
| 12                    | เมื่อผู้โดยสารหงุดหงิดใส่ ฉันพยายามไม่ได้ตอบเพราะอาจเป็นวันที่ไม่ดีของผู้โดยสารก็ได้                                                  |            |              |                 |            |
| 13                    | เมื่อผู้โดยสารคาดหวังการบริการที่สูงมาก ฉันนึกถึงราคาตัวเครื่องบินที่สูงมากที่ผู้โดยสารจ่ายไป                                         |            |              |                 |            |
| 14                    | แม้จะได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในวันหยุด ฉันคิดว่าได้รับโอกาสที่จะเพิ่มพูนประสบการณ์ ไม่ได้ถูกเอาเปรียบ                         |            |              |                 |            |
| 15                    | แม้จะมีวันหยุดไม่ตรงกับคนส่วนใหญ่ เช่น วันเสาร์อาทิตย์ ฉันกลับสบายใจที่ไม่ต้องให้บริการทางสรรพสินค้าหรือแหล่งท่องเที่ยวที่มีคนหนาแน่น |            |              |                 |            |
| 16                    | แม้ว่ามีการตรวจสอบมาตรฐานการบินบ่อยครั้งขึ้น ฉันมองว่าได้พัฒนาความรู้ความสามารถตนเองตลอดเวลา                                          |            |              |                 |            |
| 17                    | ฉันคิดว่าการได้ไปค้างต่างประเทศ แม้อาจจะทำให้รู้สึกคิดถึงบ้านบ้าง แต่ก็สัมผัสสอากาศเย็นสบายต่างจากประเทศไทย                           |            |              |                 |            |
| 18                    | แม้จะเผชิญกับการทำงานท่ามกลางสภาพอากาศย่ำแย่ ฉันคิดว่าเป็นประสบการณ์สอนใจนี้จะเตือนสติให้ระมัดระวังตลอดไป                             |            |              |                 |            |
| 19                    | ถ้าได้รับมอบหมายให้ทำงานในโซนบริเวณที่ผู้โดยสารจำนวนมากกว่าโซนบริเวณอื่น ฉันคิดว่าเป็นโอกาสที่ดีที่จะได้ฝึกฝนการบริการให้ดีขึ้น       |            |              |                 |            |
| 20                    | การได้รับเลือกให้มาปฏิบัติหน้าที่แทนพนักงานที่ลาป่วยไป ฉันมองว่าได้เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้ทีมงานวันนั้นบรรลุภารกิจ                    |            |              |                 |            |

| ข้อ                                   | ข้อความ                                                                                  | จริงที่สุด | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|-----------------|------------|
| <b>ด้านการตอบสนองด้วยความอ่อนคลาย</b> |                                                                                          |            |              |                 |            |
| 21                                    | ก่อนการทำงาน ฉันจะพยายามพักผ่อนให้เพียงพอ เพื่อให้สดชื่นพร้อมเริ่มงาน                    |            |              |                 |            |
| 22                                    | เมื่อว่างจากการทำงาน ฉันมักจะไปนวดเพื่อคลายความเมื่อยล้าจากการทำงาน                      |            |              |                 |            |
| 23                                    | เมื่อลงเครื่อง ฉันมักเปิดมือถือส่งข้อความพูดคุยกับคนสนิทเพื่อผ่อนคลาย                    |            |              |                 |            |
| 24                                    | ฉันไหลตengahหรือซึ่รี่ที่ชอบมาดูระหว่างพักอยู่ต่างประเทศ                                 |            |              |                 |            |
| 25                                    | ฉันเลือกที่จะนั่งเฝ้ายายใจลึกๆเมื่อกำลังให้บริการผู้โดยสารที่อารมณ์ไม่ดีโดยไม่ทราบสาเหตุ |            |              |                 |            |
| 26                                    | ฉันนอนหลับยาวในวันหยุดเพื่อพักผ่อนเพิ่มพลังให้กับตัวเอง                                  |            |              |                 |            |
| 27                                    | เมื่อฉันรู้สึกแยจากการทำงาน ฉันมักหวนนึกถึงวันแรกที่เริ่มงานซึ่งมีความสุขและตื่นเต้น     |            |              |                 |            |
| 28                                    | ฉันชอบเดินซื้อของกลับไปฝากคนที่รัก เมื่อบินไปต่างประเทศ                                  |            |              |                 |            |



ภาคผนวก จ

โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์  
และพฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

## โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครั้งที่ 1

**เรื่อง** การสร้างสัมพันธภาพ การปฐมนิเทศ และความหมายของการกำกับอารมณ์

**ระยะเวลา** 2 ชั่วโมง

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้วิจัยและสมาชิกกลุ่มและระหว่างสมาชิกกลุ่ม
2. เพื่อชี้แจงบทบาทหน้าที่ จุดมุ่งหมายในการทำกลุ่ม กติกาข้อกำหนดร่วมกัน

ระยะเวลา สถานที่ รวมถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

3. เพื่อให้สมาชิกเข้าใจความหมายการกำกับอารมณ์

**อุปกรณ์** 1. ใบงาน “รู้จักฉัน รู้จักเธอ”

2. ดินสอและยางลบ

**วิธีดำเนินการ**

การสร้างสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มครั้งแรกมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยต้องเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดบรรยากาศภายในกลุ่มที่ดำเนินไปอย่างผ่อนคลาย มีความเป็นกันเอง ให้สมาชิกเกิดความรู้สึกปลอดภัยที่จะเปิดเผยตนเอง เกิดความไว้วางใจขึ้นในกลุ่ม โดยใช้เทคนิค การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างไม่มีเงื่อนไข การฟังอย่างตั้งใจ และการเปิดเผยตนเอง เพื่อให้สมาชิกกล้าที่จะแลกเปลี่ยนประสบการณ์และเปิดเผยตนเองมากขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยจะชี้แจงรายละเอียดเบื้องต้นที่สมาชิกกลุ่มควรทราบ เปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มซักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับรายละเอียดในการเข้ารับการรักษา เพื่อให้การให้คำปรึกษากลุ่มเป็นไปอย่างราบรื่น รวมถึงการให้ข้อมูลความรู้แก่สมาชิกเกี่ยวกับแนวคิด ABC ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของทฤษฎี REBT ซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้เป็นหลักในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มนี้ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

### 1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยสร้างสัมพันธภาพกับสมาชิกกลุ่มโดยการกล่าวต้อนรับและแนะนำตนเองให้สมาชิกกลุ่มได้ทราบ รวมถึงชวนสมาชิกพูดคุย ตรวจสอบความรู้สึก โดยการถามคำถามว่ารู้สึกอย่างไรกับการเข้าร่วมกลุ่ม ตลอดจนความคาดหวังที่จะได้รับในการเข้ากลุ่ม

1.2 ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษากลุ่ม บทบาทของผู้วิจัย บทบาทของสมาชิกกลุ่ม ประโยชน์จากการเข้าร่วมกลุ่ม รวมถึงระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการให้คำปรึกษากลุ่ม

1.3 ผู้วิจัยช่วยกันสร้างกติกาข้อกำหนดในการอยู่ร่วมกันและกฎระเบียบในการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม เพื่อให้การให้คำปรึกษากลุ่มมีประสิทธิภาพ โดยกฎเกณฑ์ที่มุ่งเน้นเป็นหลักได้แก่

- 1) การรักษาความลับของสมาชิกภายในกลุ่ม
- 2) การมีความรับผิดชอบช่วยเหลือสมาชิกกลุ่มคนอื่นในการแก้ไขปัญหา เช่น การรับฟังยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข การยอมรับอย่างเต็มใจ ด้วยความจริงใจ

## 2. ขั้นตอนการ

พร้อมดินสอยางลบให้คนละชุด "รู้จักฉัน รู้จักเธอ" ผู้วิจัยแจกใบงาน 1.2

2.2 ผู้วิจัยให้เวลาสมาชิกกลุ่มประมาณ นาที ในการบันทึกข้อมูลส่วนตัวตาม 10 หัวข้อที่กำหนดให้เกี่ยวกับอารมณ์และตัวตนของแต่ละคนลงในใบงาน เมื่อบันทึกเสร็จ ให้จับคู่กับสมาชิกกลุ่มที่นั่งด้านข้างพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนตัวเพื่อทำความรู้จักกัน

2.3 ผู้วิจัยให้สมาชิกกลุ่มผลัดกันนำเสนอเรื่องราวของตัวเอง เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มที่เหลือได้ทำความรู้จักด้วย พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหลังทำกิจกรรมครั้งนี้ว่าได้อะไรจากการทำความรู้จักอารมณ์ของสมาชิกท่านอื่นบ้าง

2.4 ผู้วิจัยสอบถามสมาชิกกลุ่มถึงความเข้าใจเกี่ยวกับคำว่าอาการกำกวมตามมุมมองของสมาชิกกลุ่ม และอธิบายให้สมาชิกทุกคนทราบถึงความหมายที่แท้จริงของคำว่าอาการกำกวมเพื่อให้สมาชิกเกิดความเข้าใจและมีเป้าหมายร่วมกัน

2.5 ผู้วิจัยสอบถามสมาชิกเกี่ยวกับเหตุการณ์การทำงานบนเครื่องบินที่ทำให้สมาชิกรู้สึกว่าคุณค่าการกำกวม

2.6 ผู้วิจัยให้สมาชิกร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการขาดการกำกวมอารมณ์ของแต่ละคนหรือมุมมองต่อเหตุการณ์เดียวกันนั้น หลังจากนั้น ผู้วิจัยใช้เทคนิคการเสริมแรงกระตุ้นให้สมาชิกรู้สึกอยากเปลี่ยนแปลงตนเองโดยการอธิบายถึงผลเสียที่สมาชิกขาดการกำกวมอารมณ์รวมถึงข้อดีที่จะเกิดขึ้นหากสมาชิกมีการกำกวมอารมณ์เพิ่มขึ้น รวมถึงเปิดมุมมองใหม่ที่ทำให้สมาชิกรู้สึกว่าตนเองมีศักยภาพและรู้จักสร้างการกำกวมที่ดีขึ้นได้

## 3 ขั้นสรุป

3.1 ผู้วิจัยให้สมาชิกสรุปสิ่งที่ได้จากการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ทั้งในด้านความคิดและความรู้สึก รวมถึงสิ่งที่สามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน

3.2 ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณสมาชิกกลุ่ม เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ซักถามหากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม

### การประเมินผล

1. สังเกตจากพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นและการทำกิจกรรม
2. สังเกตจากความกระตือรือร้น ความสนใจของสมาชิกในการเข้าร่วมการให้คำปรึกษา

กลุ่ม

3. สังเกตจากการสรุปผลของสมาชิกในชั้นยุติการให้คำปรึกษากลุ่ม

| รู้จักฉัน รู้จักเธอ                                                  |
|----------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ.....                                                            |
| มองว่าตนเองเป็นคนอารมณ์อย่างไร เลือกที่ตรงกับตนเองมากที่สุด 3 อารมณ์ |
| 1).....                                                              |
| 2).....                                                              |
| 3).....                                                              |
| สิ่งที่ภูมิใจเกี่ยวกับอารมณ์ตนเอง                                    |
| .....                                                                |
| สิ่งที่อยากปรับปรุงเกี่ยวกับอารมณ์ตนเอง                              |
| .....                                                                |
| สิ่งที่อยากบอกสมาชิกกลุ่มที่ได้อ่านใบงาน “รู้จักฉัน รู้จักเธอ” ของตน |
| .....                                                                |
| สิ่งที่คาดหวังในการเข้ารับการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้                |
| .....                                                                |

## โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครั้งที่ 2

**เรื่อง** การกำกับอารมณ์ด้านการเลือกและปรับสถานการณ์

**ระยะเวลา** 2 ชั่วโมง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกสามารถเลือกการกระทำที่ก่อให้เกิดการกระตุ้นอารมณ์ทางลบของตนเอง  
น้อยลง

2. เพื่อให้สมาชิกเลือกการกระทำที่มุ่งให้เกิดความรู้สึกทางอารมณ์ในทางบวกมากขึ้น  
แม้ว่าเหตุการณ์นั้นจะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบมาก่อน

### แนวคิดสำคัญ

อารมณ์ (Emotion) เป็นพลังงานที่ขับเคลื่อนให้ภารกิจต่างๆบรรลุเป้าหมาย เป็นสื่อให้  
บุคคลเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกัน และที่สำคัญอารมณ์ทำให้เกิดพลัง  
กระตือรือร้น สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำกิจกรรม มีอิทธิพลต่อการปรับตัวทางสังคมและ  
สิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล (วิภาพร มาพบสุข, 2543: 291)

กรอส (Gross, 2015: 6) ได้กล่าวถึงการกำกับอารมณ์ไว้ว่า เป็นการทำให้อารมณ์เป็นรูป  
เป็นร่างมากขึ้น โดยพิจารณาจากประสบการณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ต่อสถานการณ์ที่  
เกิดขึ้น โดยแต่ละบุคคลมีวิธีการกำกับอารมณ์ที่แตกต่างกัน

### อุปกรณ์

1. ใบงาน “สำรวจอารมณ์”
2. แบบบันทึก “อารมณ์ส่วนตัว”
3. ใบงาน ABC
4. ดินสอและยางลบ

### วิธีดำเนินการ

ในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ด้านการเลือกและปรับสถานการณ์ ผู้วิจัยเห็น  
ความสำคัญของการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาไปสู่การกำกับ  
อารมณ์ตนเอง ตามที่ จิตสุภาณัฐ ประยงค์รัตน์ (2548: 43-44) กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาการ  
กำกับอารมณ์ตนเอง ดังนี้ คือ 1. ให้เวลาตนเองในการทบทวนว่าอารมณ์ของตนเองเป็นอย่างไร  
รวมถึงการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเองและผลหลังจากการแสดงอารมณ์นั้นออกไปว่าเป็น  
อย่างไร มีความเหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์ไหม โดยปราศจากการเข้าข้างตนเอง 2. ฝึกการ

มีสติรู้ตัวอยู่เสมอ ว่าจะขณะนี้เรากำลังรู้สึกอย่างไรกับตัวเองและสิ่งรอบตัว มีความไม่สบายใจเกิดขึ้นไหม คิดอย่างไรกับความรูสึกนั้น รวมถึงมันส่งผลต่อการแสดงออกของตัวไหม

### 1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายสมาชิก มุ่งทบทวนการให้คำปรึกษาครั้งที่ 1 และย้ำเกี่ยวกับกฎกติกาในการอยู่ร่วมกันในกลุ่ม

1.2 ผู้วิจัยบอกถึงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้

1.3 ผู้วิจัยแจกแบบบันทึก “อารมณ์ส่วนตัว”

### 2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยแจกแบบบันทึก “อารมณ์ส่วนตัว” แก่สมาชิก ให้เวลาประมาณ 10 นาที

2.2 ผู้วิจัยให้สมาชิกผลัดกันนำเสนอแบบบันทึกของตนเอง โดยสร้างบรรยากาศให้สมาชิกกล้าเปิดเผยเรื่องราวของตนเอง โดยใช้เทคนิคการฟัง การทวนความ และการให้กำลังใจ

2.3 ผู้วิจัยแจกใบงาน “สำรวจอารมณ์” แก่สมาชิก

2.4 ผู้วิจัยให้สมาชิกพิจารณาสำรวจอารมณ์ตนเองตามหัวข้อในใบงาน “สำรวจอารมณ์” โดยพิจารณาเหตุการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดอารมณ์พึงพอใจ กลัว โกรธ และเสียใจ รวมถึงวิธีการแก้ปัญหาของแต่ละคนผ่านประสบการณ์การทำงานบนเครื่องบินในอดีต โดยให้เวลาประมาณ 15 นาที

2.5 ผู้วิจัยให้สมาชิกแต่ละคนออกมาเล่าผลจากการสำรวจตนเอง โดยเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึก ต่ออารมณ์และการแก้ปัญหาของแต่ละคน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งให้กำลังใจสมาชิกถึงศักยภาพการพัฒนากำกับอารมณ์ให้ดีขึ้นได้

2.6 ผู้วิจัยแจกใบงาน ABC ให้สมาชิก พร้อมทบทวนความรู้ในใบความรู้เรื่อง “ABC Model” ที่ได้กล่าวถึงในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งแรก ผู้วิจัยมอบหมายงานให้สมาชิกแต่ละคนเลือกเหตุการณ์จากแบบใบงาน “สำรวจอารมณ์” มาคนละ 1 เหตุการณ์ ฝึกบันทึกลงในแบบบันทึก ABC Model โดยให้เวลาประมาณ 10 นาที

2.7 ผู้วิจัยขออาสาสมัครในการเริ่มต้นนำเสนอใบงาน ABC Model ของตน เพื่อสำรวจความเข้าใจของสมาชิกกลุ่มที่มีต่อเทคนิคการใช้ ABC กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง สมาชิกกลุ่มต้องให้เหตุผลว่าทำไมถึงคิดเช่นนั้น รู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผลที่ได้รับเป็นอย่างไร และหากเกิดเหตุการณ์แบบเดิมขึ้นอีกในอนาคต หลังจากผ่านการสำรวจอารมณ์ ความรู้สึก พฤติกรรมตนเองในครั้งนี้แล้ว จะยังคงเลือกทำแบบเดิม หรือไม่ อย่างไร ซึ่งในระหว่างที่สมาชิกกลุ่มเล่าเรื่องราวต่างๆ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการให้คำปรึกษาพื้นฐาน ได้แก่ การฟัง การสะท้อน

ความรู้สึก การทวนความ การให้กำลังใจ และให้สมาชิกกลุ่มได้ให้ข้อมูลย้อนกลับและมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่างๆ ซึ่งกันและกัน โดยบทบาทหลักของผู้วิจัย คือ การเอื้ออำนวยให้สมาชิกกลุ่มมีส่วนร่วมตลอดการดำเนินกลุ่ม

2.8 ผู้วิจัยกระตุ้นให้สมาชิกสำรวจปัญหาและรู้สึกกับผัสชอบต่อสิ่งที่เกิดจากความคิดความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลต่อสถานการณ์นั้นร่วมกัน โดยตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดภายในกลุ่ม

### 3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้วิจัยให้สมาชิกสรุปสิ่งที่ได้จากการให้คำปรึกษาในครั้งนี้

3.2 ในกรณีที่สมาชิกเกิดความสงสัย ผู้วิจัยจะเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ซักถาม และมีการนัดหมายวันเวลาและสถานที่สำหรับการให้คำปรึกษาครั้งต่อไป

### การประเมินผล

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์การกำกับอารมณ์
2. สังเกตจากความกระตือรือร้นของสมาชิกในการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม
3. สังเกตจากการสรุปของสมาชิกในขั้นยุติการให้คำปรึกษากลุ่ม
4. สังเกตจากการทำแบบบันทึก “อารมณ์ส่วนตัว”
5. สังเกตจากใบงาน “สำรวจอารมณ์”
6. สังเกตจากการนำเสนอใบงาน ABC

### แบบบันทึก “อารมณ์ส่วนตัว”

ให้สมาชิกสำรวจอารมณ์ตนเองว่ามีเหตุการณ์ใดระหว่างการทำงานบนเครื่องบินที่ก่อให้เกิดระดับอารมณ์ ดังนี้

เหตุการณ์ที่ทำให้ :

ไม่พอใจมากที่สุด

.....

ไม่พอใจปานกลาง

.....

ไม่พอใจน้อยที่สุด

.....

ใบงาน “สำรวจอารมณ์”

| เหตุการณ์ที่ทำให้เกิด<br>อารมณ์<br>(ระบุสถานการณ์ด้วย) | สิ่งที่บ่งบอกว่ากำลังมี<br>อารมณ์ดังกล่าว | วิธีการหาทางออก | ข้อเสนอแนะการ<br>แสดงออกทางอารมณ์<br>ว่าเหมาะสมหรือไม่<br>อย่างไร |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------|
| พึงพอใจ                                                |                                           |                 |                                                                   |
| กลัว                                                   |                                           |                 |                                                                   |
| โกรธ                                                   |                                           |                 |                                                                   |
| เสียใจ                                                 |                                           |                 |                                                                   |

## ใบงาน “ABC Model”

(Yankura & Dryden 1994: 38-39)

A Activating Event

เหตุการณ์ที่กระตุ้นเร้าทางอารมณ์



B Beliefs

ความเชื่อต่อเหตุการณ์ (มีเหตุผลและไม่มีเหตุผล)



C Emotional Consequences

ผลที่ได้รับทางอารมณ์

## โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครั้งที่ 3

**เรื่อง** การกำกับอารมณ์ ด้าน การปรับความสนใจ

**ระยะเวลา** 2 ชั่วโมง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกสามารถปรับอารมณ์เปลี่ยนความสนใจไปยังเรื่องอื่น
2. เพื่อให้สมาชิกได้ทบทวนความรู้สึกตนเองเกี่ยวกับเรื่องที่เกิดขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดอารมณ์

ต่อสถานการณ์ตรงหน้า

### แนวคิดสำคัญ

กรอส (Gross, 2007: 11-15) กล่าวว่า การปรับความสนใจ (Attentional Deployment) หมายถึง วิธีการที่แต่ละบุคคลใช้ ในสถานการณ์นั้นเพื่อที่จะสร้างอำนาจที่อยู่เหนืออารมณ์ตนเอง เช่น วัยทารกจนถึงวัยผู้ใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อไม่สามารถปรับหรือเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ เช่น การที่เด็กเล็กเบือนหน้าหนีเมื่อเจอกับเรื่องที่ไม่พอใจหรือหันหน้ามาสนใจสิ่งของที่พึงพอใจมากกว่า

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Counseling Theory) นั้นจะช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในการจัดการกับพฤติกรรมทางลบโดยใช้แนวคิด REBT และช่วยให้เกิดการคิดอย่างมีเหตุผล มีความคิดชัดเจนขึ้น ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพ (พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์, 2557: 96) ผู้วิจัยจึงได้นำ ABC Model มาใช้เพื่อให้สมาชิกเข้าใจว่าการที่จะเปลี่ยนแปลงอารมณ์และพฤติกรรมที่ทำหน้าที่บกพร่องไปสู่พฤติกรรมที่สมบูรณ์ได้อย่างไร และจะหลีกเลี่ยงการตกอยู่ในความเชื่อที่ไร้เหตุผลกับสถานการณ์ในอนาคตได้อย่างไร ลดการรบกวนทางอารมณ์ตนเอง

### อุปกรณ์

1. ใบความรู้เรื่อง “ABC Model”
2. ดินสอและยางลบ

### วิธีดำเนินการ

ในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ด้านการปรับความสนใจนี้ ผู้วิจัยนำเทคนิค ABC ตามแนวคิดทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มาใช้เพื่อให้สมาชิกสำรวจปัญหาการกำกับอารมณ์ที่เกิดจากความคิดที่ไม่สมเหตุสมผล และเปลี่ยนความคิดนั้นตามขั้นตอนของเทคนิค ABC

## 1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายสมาชิก และทบทวนถึงการให้คำปรึกษาครั้งที่ 2

1.2 ผู้วิจัยบอกถึงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้

## 2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยใช้เทคนิคการจินตภาพ (Imagery) โดยให้สมาชิกทุกคนหลับตาลง สงบนิ่ง อยู่กับอารมณ์ ความรู้สึกตนเอง ให้นึกถึงภาพการทำงานบนเครื่องบิน เมื่อเกิดสภาวะที่ไม่พึงปรารถนาขึ้น ที่ผ่านมา สมาชิกจัดการกับความรู้สึกนั้นอย่างไร มีวิธีการปรับความสนใจตนเองไปสู่จุดอื่นใหม่ อย่างไร และผลที่เกิดตามมาเป็นอย่างไร ใช้เวลาประมาณ 5 นาที เพื่อให้สมาชิกย้อนกลับไปเห็นภาพความทรงจำนั้นได้ชัดเจนขึ้น

2.2 ผู้วิจัยให้สมาชิกกลุ่มผู้ที่เป็นคนสุดท้ายในการนำเสนอใบงาน ABC เมื่อการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งที่ 2 (ครั้งก่อน) ได้มีโอกาสเป็นคนเริ่มต้นแบ่งปันเรื่องราวระหว่างการจินตภาพเป็นคนแรก โดยผู้วิจัยใช้ทักษะพื้นฐานในการให้คำปรึกษาระหว่างที่สมาชิกเล่าเรื่อง ได้แก่ การฟัง การสะท้อนความรู้สึก การทวนความ และเชื้ออำนวยการให้สมาชิกกลุ่มร่วมแสดงความคิดเห็น ตลอดจนการให้กำลังใจ รวมถึงมุมมองที่ต่างออกไป ที่ได้รับจากสมาชิกท่านอื่น

2.3 ผู้วิจัยใช้เทคนิค 100 คน (100 person technique) ตั้งคำถามภายในกลุ่มเพื่อให้สมาชิกได้ตระหนักถึงความคิดที่ไม่สมเหตุสมผลที่เกิดขึ้น “หากมีคนอื่นอีก 100 คนที่เจอสถานการณ์เดียวกันกับคุณ โดยบุคคลเหมือนคุณทุกประการในเรื่องของเพศ วัย หรือแม้แต่อาชีพ คุณคิดว่าทั้ง 100 คนเหล่านั้น จะรู้สึก....ต่อสถานการณ์....เหมือนกับคุณไหม?”

2.4 ผู้วิจัยอธิบายให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่าง B กับ C โดยให้สมาชิกทบทวนจากใบความรู้เรื่อง “ABC Model” ประกอบด้วย ชี้ให้สมาชิกเห็นว่าความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นไม่ใช่ผลมาจากสถานการณ์ที่เกิดกระทบเรา หากแต่เป็นความคิดหรือความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลต่างหากที่ทำให้แต่ละคนรู้สึกต่างกัน

2.3 ผู้วิจัยกระตุ้นให้สมาชิกสำรวจปัญหาและรู้สึกกับผัสขบต่อสิ่งที่เกิดจากความคิด ความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลต่อสถานการณ์นั้นร่วมกัน โดยตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในกลุ่ม

## 3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้วิจัยให้สมาชิกสรุปสิ่งที่ได้จากการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ทั้งในด้านความคิด และความรู้สึก รวมถึงสิ่งที่สามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน

3.2 ในกรณีที่สมาชิกเกิดความสงสัย ผู้วิจัยจะเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ซักถาม และมีการนัดหมายวันเวลาและสถานที่สำหรับการให้คำปรึกษาครั้งต่อไป

### การประเมินผล

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการกำกับอารณณ์
2. สังเกตจากความกระตือรือร้นของสมาชิกในการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม
3. สังเกตจากการสรุปของสมาชิกในชั้นยุติการให้คำปรึกษากลุ่ม



## โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครั้งที่ 4

**เรื่อง** การกำกับอารมณ์ ด้าน การปรับความสนใจ

**ระยะเวลา** 2 ชั่วโมง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกสามารถปรับอารมณ์เปลี่ยนความสนใจไปยังเรื่องอื่น
2. เพื่อให้สมาชิกได้ทบทวนความรู้สึกตนเองเกี่ยวกับเรื่องที่เกิดขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดอารมณ์

ต่อสถานการณ์ตรงหน้า

### วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้วิจัยและสมาชิกกลุ่มด้วยตนเอง จากนั้นให้สมาชิกกลุ่มทบทวนถึงสิ่งที่ได้รับจากการให้คำปรึกษาครั้งที่ 3 ย้อนไปถึงเหตุการณ์ตัวอย่างที่หยิบขึ้นมาจากใบงาน ABC Model เพื่อเชื่อมโยงถึงการวัตถุประสงค์การให้คำปรึกษาครั้งที่ 4 นี้ โดยเน้นความสำคัญการกำกับอารมณ์ด้านการปรับความสนใจ มีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

#### 1. ขั้นเริ่มต้น

- 1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายสมาชิกและทบทวนการให้คำปรึกษาครั้งที่ 3
- 1.2 ผู้วิจัยสอบถามถึงการเปลี่ยนแปลงของสมาชิก อุปสรรคในการเข้าร่วมกลุ่มและความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อกลุ่มหลังจากเข้าร่วมการให้คำปรึกษามาแล้ว 3 ครั้ง พร้อมเน้นจุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษากลุ่มที่มีเป้าหมายร่วมกันเพียงหนึ่งเดียวคือเพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ โดยแต่ละครั้งจะมุ่งพัฒนาด้านที่แตกต่างไป

#### 2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยใช้เทคนิคการตั้งคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อให้สมาชิกกลุ่มแสดงความเห็น ความรู้สึก โดยเรียงลำดับคำถามเพื่อให้เกิดกระบวนการทางความคิด ดังนี้

- 2.1.1 “เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดอารมณ์ในการทำงาน สมาชิกมีวิธีการจัดการทางอารมณ์อย่างไรเพื่อไม่ให้ตนเองเกิดความรู้สึกมากยิ่งขึ้น”
- 2.1.2 “เหตุใดจึงเลือกการกระทำนั้น”
- 2.1.3 “หลังจากเลือกการกระทำนั้นแล้ว ให้พิจารณาว่า ความสนใจของตนเองต่อเหตุการณ์นั้นยังคงมีระดับเข้มข้น น้อยลง หรือ เท่าเดิม หรือไม่ อย่างไร”

2.1.4 “คิดว่าการปรับความสนใจจากเหตุการณ์กระตุ้นอารมณ์ในการทำงานมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด อย่างไร”

2.2 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกแต่ละคนได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้สึก และความคิดเห็นร่วมกัน ซึ่งจะทำให้สมาชิกในกลุ่มรู้จักตนเองมากขึ้น เข้าใจความสำคัญของการกำกับอารมณ์ด้านการปรับความสนใจมากขึ้น เห็นประโยชน์ของการฝึกคิดแบบ REBT โดยมี ABC Model เป็นแบบอย่าง มากยิ่งขึ้น

2.3 ผู้วิจัยให้กำลังใจสมาชิกและให้เพื่อนสมาชิกให้กำลังใจซึ่งกันและกันเพื่อสร้างกำลังใจในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการให้คำปรึกษาไปใช้ในสถานการณ์จริง

### 3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้วิจัยให้สมาชิกสรุปสิ่งที่ตนได้รับและได้ให้ในการให้คำปรึกษารั้งนี้ และความคิดที่เปลี่ยนแปลงไปจากก่อนได้รับการให้คำปรึกษา

3.2 ผู้วิจัยให้สมาชิกกลับไปสังเกตความคิด อารมณ์ของตนเองเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการขาดการกำกับอารมณ์ด้านการปรับความสนใจจากเหตุการณ์กระตุ้นอารมณ์ในการทำงานบนเครื่องบิน พร้อมจดบันทึกว่าความคิดและอารมณ์มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ และเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรบ้าง มีอะไรบ้างที่เป็นอุปสรรคในการนำความคิดที่สมเหตุสมผลไปใช้ในสถานการณ์จริง

3.3 ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้สมาชิกสอบถามถึงข้อสงสัยในการให้คำปรึกษารั้งนี้

**การประเมินผล**

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือในการตอบคำถามกระตุ้นให้เกิดกระบวนการความคิด
2. สังเกตจากความกระตือรือร้นของสมาชิกในการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม
3. สังเกตจากการสรุปของสมาชิกในชั้นยุติการให้คำปรึกษากลุ่ม

## โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครั้งที่ 5

**เรื่อง** การกำกับอารมณ์ ด้านการประเมินความคิด

**ระยะเวลา** 2 ชั่วโมง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนเองได้
2. เพื่อให้สมาชิกสามารถมองมุมใหม่พร้อมทั้งให้ความหมายใหม่ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้

### แนวคิดสำคัญ

จากวัตถุประสงค์การให้คำปรึกษากลุ่มตามที่ สุขอรุณ วงษ์ทิม (2554: 37) ได้กล่าวว่า เป็นการให้คำปรึกษาเพื่อให้เกิดการสำรวจ รู้จักตนเอง เกิดการยอมรับตนเอง โดยมีการแสดงออกทางอารมณ์ ความคิดและพฤติกรรมที่เหมาะสม รวมทั้งสามารถยอมรับข้อเสนอนะ ประสบการณ์ของผู้อื่นจากการแลกเปลี่ยนและช่วยเหลือกันและกัน นำไปสู่ความสามารถในการเผชิญหน้ากับปัญหาและพบวิธีการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพในที่สุด ผู้วิจัยได้นำการให้คำปรึกษากลุ่มมาใช้ในการเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ด้านการประเมินความคิด (Cognitive Change) โดยยึดแนวคิดตามกรอส (Gross, 2007: 11-15) ที่ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การประเมินความคิด เป็นการเปลี่ยนวิธีการประเมินสถานการณ์ที่เราเลือกจะปรับเปลี่ยนอารมณ์ตนเอง รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิดที่มีต่อเหตุการณ์และต่อความสามารถของตนในการจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้น หรือ อาจเรียกว่า “การประเมินสถานการณ์ใหม่” โดยให้ความหมายกับเรื่องราวที่เกิดขึ้นในมุมมองใหม่ที่ต่างไปจากเดิม อาจเปรียบเทียบเรื่องราวของตนกับเหตุการณ์ของบุคคลอื่นที่อาจมีผลกระทบแง่ลบมากกว่า จะทำให้มุมมองความคิดด้านลบที่เรามีอยู่นั้นลดลง ส่งผลให้เกิดการกำกับอารมณ์ที่มีประสิทธิภาพต่อไป

### อุปกรณ์

1. ดินสอและยางลบ
2. กระดาษ A4

### วิธีดำเนินการ

การประเมินความคิด เป็นหนึ่งในกระบวนการพัฒนาและเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ ด้วยมุ่งให้เกิดการให้และการปรับเปลี่ยนความคิด เกิดมุมมองใหม่ในสถานการณ์เดิมที่ต่างออกไป เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องการกำกับอารมณ์ที่ยังคงมีอยู่ เพื่อช่วยให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้ ผูกฝนการ

ประเมินความคิดใหม่นี้เพื่อนำมาปรับใช้ในสถานการณ์จริงได้อย่างมั่นใจและเกิดผลที่ต่างออกไปในทางบวกกับตนเอง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

### 1. ขั้นเริ่มต้น

- 1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายสมาชิกและทบทวนการให้คำปรึกษาครั้งที่ 4
- 1.2 ผู้วิจัยสอบถามสมาชิกว่ามีการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและอารมณ์เกิดขึ้นอย่างไรบ้าง โดยใช้ทักษะการฟัง การสะท้อนความรู้สึก การทวนความและการให้กำลังใจ
- 1.3 ผู้วิจัยอธิบายให้สมาชิกเข้าใจถึงการกำกับอารมณ์ด้านการประเมินความคิดว่ามีความสำคัญกับสมาชิกมากเพียงใด การกำกับอารมณ์ด้านการเลือกและปรับสถานการณ์ ด้านการปรับความสนใจอาจยังไม่เพียงพอ ต้องมีการกำกับอารมณ์ด้านประเมินความคิดเพิ่มเข้าไปด้วย เพื่อให้สมาชิกเกิดกระบวนการพัฒนาการกำกับอารมณ์ได้เต็มรูปแบบ ส่งผลต่ออารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกที่มีเหตุผลและเหมาะสมมากยิ่งขึ้นต่อไป
- 1.4 ผู้วิจัยแจกกระดาษ A4 พร้อมดินสอและยางลบ ให้สมาชิกกลุ่มเพื่อเข้าสู่กิจกรรมต่อไป

### 2. ขั้นดำเนินการ

- 2.1 ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ “พลังความคิด” ที่ส่งผลต่อตนเองในอดีตที่ผ่านมาไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ โดยให้สมาชิกแต่ละคนเล่าประสบการณ์ส่วนตัวมาคนละ 1 เรื่องผ่านลงในกระดาษที่แจกให้ ความยาวไม่เกิน 5 บรรทัด โดยให้เวลาประมาณ 10 นาที
- 2.2 ผู้วิจัยขออาสาสมัครในการเริ่มนำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับพลังความคิดที่ส่งผลต่อตนเอง โดยเมื่อคนแรกนำเสนอจบลง ให้สิทธิ์คนแรกในการเลือกสมาชิกท่านต่อไปขึ้นมานำเสนอต่อได้เลย จนนำเสนอครบทุกคน
- 2.3 ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสอน (Teaching Skill) เพื่อให้สมาชิกเล็งเห็นความสำคัญของพลังความคิด

### 3. ขั้นยุติ

- 3.1 ผู้วิจัยให้สมาชิกสรุปสิ่งที่ตนได้รับจากการให้คำปรึกษาครั้งนี้
- 3.2 ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้สมาชิกสอบถามถึงข้อสงสัย

### การประเมินผล

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือในการฝึกการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ทางความคิดเพื่อให้เกิดมุมมองใหม่
2. สังเกตจากความกระตือรือร้นของสมาชิกในการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม

## โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครั้งที่ 6

**เรื่อง** การกำกับอารมณ์ ด้านการประเมินความคิด

**ระยะเวลา** 2 ชั่วโมง

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้สมาชิกสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนเองได้
2. เพื่อให้สมาชิกสามารถมองมุมใหม่พร้อมทั้งให้ความหมายใหม่ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้

**แนวคิดสำคัญ**

กนกพร พุทธิพิลันธน (2551: 15) ได้กล่าวถึงเทคนิคการกำกับอารมณ์ตนเองไว้ทั้งหมด 6 ประเด็น รวมถึงประเด็น ให้ฝึกการเปลี่ยนมุมมองให้มองเห็นด้านดีในมุมที่เกิดปัญหา จะเห็นว่าในทุกเหตุการณ์ล้วนมีทางเลือกอยู่ จงเลือกทางที่เกิดประโยชน์สูงสุดหรือเกิดโทษน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการกำกับอารมณ์ของกรอสในโปรแกรมการให้คำปรึกษาครั้งที่ 6 นี้ ที่เน้นการประเมินความคิดเพื่อพัฒนาการกำกับอารมณ์

**วิธีดำเนินการ**

ในการให้คำปรึกษาในครั้งที่ 6 นี้ ผู้วิจัยมุ่งหวังให้สมาชิกกลุ่มพัฒนาการประเมินความคิดที่ต่อเนื่องมาจากการให้คำปรึกษาครั้งที่ 5 ให้เกิดการเรียนรู้ นำมาปรับใช้ในสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสมโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

### 1. ขั้นเริ่มต้น

- 1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายสมาชิกและทบทวนการให้คำปรึกษาครั้งที่ 5
- 1.2 ผู้วิจัยให้สมาชิกลำดับประสบการณ์ความคิดที่ส่งผลต่อตนเองในครั้งก่อนหน้าทีบันทึกไว้ขึ้นมา และสอบถามถึงความรู้สึกจากการทำกลุ่มในครั้งก่อน

### 2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยใช้เทคนิคคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) และเทคนิคการตั้งคำถามสมเหตุสมผล (The Logical Question) เพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้สำรวจผลที่เกิดขึ้นกับตนเองทั้งด้านความรู้สึก อารมณ์ พฤติกรรมเมื่อเกิดความคิดเหล่านั้น โดยคำถามมีดังนี้

- 2.1.1 “เหตุใดจึงคิดแบบนั้น อะไรคือปัจจัยที่ทำให้เรามุ่งคิดไปในรูปแบบนั้น”
- 2.1.2 “เมื่อคิดแบบนั้นแล้วรู้สึกอย่างไร”

2.1.3 “ลองจัดประเภทความคิดที่เกิดขึ้นว่าเป็นพลังงานบวก (Healthy Emotion) หรือ พลังงานลบ (Unhealthy Emotion) เมื่อสำรวจความคิดนั้นแล้วให้แยกแยะว่าความคิดหรือความเชื่อนั้นมีความสมเหตุสมผลหรือไม่? อย่างไรบ้าง?”

2.1.4 “สถานการณ์ที่เกิดขึ้นสามารถมองมุมอื่นได้อีกไหม อย่างไรบ้าง”

2.1.5 “เมื่อเปลี่ยนมุมมองที่ต่างจากเดิม รู้สึกอย่างไร”

2.2 ผู้วิจัยให้สมาชิกแต่ละคนได้บอกถึงข้อดีและข้อเสียจากการประเมินความคิดใหม่ต่อสถานการณ์เดิมของตน พร้อมทั้งประเมินความสามารถของตนว่าสามารถปรับเปลี่ยนมุมมองใหม่และนำไปใช้กับการกำกับอารมณ์ในชีวิตการทำงานจริงได้มากน้อยเพียงใด มีอุปสรรคหรือไม่ พร้อมร่วมช่วยกันหาทางออกที่เหมาะสม โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคการฟัง การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การเสริมแรงและการให้กำลังใจร่วมด้วย

### 3. ขั้นตอน

3.1 ผู้วิจัยให้สมาชิกกลุ่ม ช่วยกันสรุปประเด็นหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้ในครั้งนี้ โดยให้สมาชิกในกลุ่มบอกว่าได้ข้อคิดหรือการเรียนรู้อะไรจากกิจกรรมในครั้งนี้ พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้เข้าร่วมโปรแกรมครั้งนี้ รวมทั้งจะนำไปใช้ในชีวิตประจำวันอย่างไร

3.2 ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้สมาชิกสอบถามถึงข้อสงสัย

### การประเมินผล

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือจากการตอบคำถามในการสำรวจการประเมินความคิด
2. สังเกตจากความกระตือรือร้นของสมาชิกในการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม

## โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครั้งที่ 7

**เรื่อง** การกำกับอารมณ์ ด้านการตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย

**ระยะเวลา** ชั่วโมง 2

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกสามารถปรับมุมมองความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและประสบการณ์ทางอารมณ์ให้เป็นเรื่องปกติ
2. เพื่อให้สมาชิกสามารถทำงานและดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างปกติ

### แนวคิดสำคัญ

กระบวนการขั้นสุดท้ายในการกำกับอารมณ์ 5 ขั้นตอนตามแนวคิดกรอส (Gross, 2007: 11-15) ได้แก่ การตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย (Response Modulation) หมายความว่าความพยายามที่จะกำกับมุมมองทางด้านกายภาพและประสบการณ์ทางอารมณ์ให้เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นทั่วไป ไม่มีความรุนแรงหรือผิดปกติเกิดขึ้น อีกทั้ง กนกพร พุทธิปิลันธน์ (2551: 15) ได้กล่าวถึงเทคนิคการกำกับอารมณ์ตนเองไว้หลายวิธี หนึ่งในนั้นคือ การฝึกการผ่อนคลายความเครียด หากเครียดมากเกินไปจะมีพลังไม่พอที่จะดึงตนเองออกจากการครอบงำทางอารมณ์ โดยเลือกหาวิธีที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งการทำโปรแกรมครั้งนี้ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาเสริมสร้างให้สมาชิกกลุ่มเกิดการตอบสนองอย่างเหมาะสม ส่งผลให้สามารถทำงานและดำเนินชีวิตตามปกติต่อไปได้ แม้จะเผชิญกับสภาวะทางอารมณ์ที่มากกระตุ้นเร้า

### อุปกรณ์

1. ดินสอและยางลบ
2. กล้องสีไม้
3. ใบงาน "สงบใจ"

### วิธีดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษาในครั้งที่ 7 นี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นให้สมาชิกกลุ่มได้รู้จักการผ่อนคลายตนเอง ตระหนักรู้ อยู่กับปัจจุบันขณะ รู้เท่าทันความคิดความรู้สึกอารมณ์ตนเอง เป็นกระบวนการพัฒนาการกำกับอารมณ์ขั้นสุดท้ายที่มีผลต่อเนื่องมาจากฝึกการกำกับอารมณ์ด้านการประเมินความคิด โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

## 1. ขั้นเริ่มต้น

- 1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายสมาชิกและทบทวนการให้คำปรึกษาครั้งที่ 6
- 1.2 ผู้วิจัยกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกกลุ่มได้รับทราบ พร้อมทั้งทบทวนถึงข้อตกลงร่วมกันอีกครั้ง

## 2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยให้สมาชิกนอนลงในท่าผ่อนคลาย นอนหงายอย่างช้าๆ ปลดปล่อยร่างกายเป็นอิสระ ไม่เกร็ง แขนขาวางลงบนพื้น จากนั้นผู้วิจัยเปิดเพลงบรรเลงคลอเบาๆ ให้สมาชิกค่อยๆ หลับตาลงช้าๆ กำหนดรู้เท่าทันเพียงลมหายใจเข้า-ออกของตนเอง เป็นเวลา 20 นาที ระหว่างนี้ ผู้วิจัยจะเดินสำรวจความเปลี่ยนแปลงทางสีหน้า ร่างกายของสมาชิกกลุ่มโดยไม่ให้สมาชิกทราบล่วงหน้า

2.2 ผู้วิจัยปิดเพลงบรรเลง พร้อมให้สมาชิกค่อยๆ ลืมตาออกจากสมาธิตนเอง เปลี่ยนอิริยาบถมานั่งล้อมวงพร้อมทำกลุ่ม

2.3 ผู้วิจัยให้สมาชิกทำใบงาน “สงบใจ” โดยใช้เวลาประมาณ 15 นาที

2.4 ผู้วิจัยขออาสาสมัครเป็นคนเริ่มนำเสนอสิ่งที่ตนบันทึกในใบงาน จนครบทุกคน จากนั้นผู้วิจัยใช้ทักษะการให้ตัวอย่าง โดยนำผลที่ได้จากการสังเกตความเปลี่ยนแปลงทางสีหน้า ร่างกายของสมาชิกแต่ละคนระหว่างหลับตาทำกิจกรรมนี้ขึ้นมาพูด เพื่อให้สมาชิกทราบสิ่งที่เกิดขึ้นภายนอกชัดเจนและนำมาเชื่อมโยงกับใบงาน “สงบใจ” ที่ตนรู้สึก

2.5 หลังจากนั้น ผู้วิจัยใช้เทคนิคบัตรเชิญของดรายเดน (Dryden's Invitation) เข้ามาเสริม โดยอธิบายถึงหลักคิดนี้ พร้อมทั้งยกตัวอย่างให้สมาชิกเห็นภาพชัดเจนพร้อมเปิดโอกาสหากมีข้อสงสัยระหว่างการอธิบายนี้ ผู้วิจัยตั้งคำถาม “หากมีใครสักคนหยิบยื่นความรู้สึกที่ไม่พึงปรารถนาให้คุณ โดยคุณสามารถที่จะตอบรับหรือปฏิเสธ ความรู้สึกนั้นได้ คุณจะเลือกสิ่งไหน” พร้อมให้สมาชิกแลกเปลี่ยนความคิดเห็น พร้อมบอกความรู้สึกหลังจากการตัดสินใจเลือกนั้นแล้ว

## 3. ขั้นยุติ

- 3.1 ผู้วิจัยให้สมาชิกสรุปสิ่งที่ตนได้รับและได้ให้ในการให้คำปรึกษาครั้งนี้
- 3.2 ผู้วิจัยให้สมาชิกสำรวจตัวเองหลังร่วมการให้คำปรึกษาครั้งนี้ว่าเกิดความรู้สึกอย่างไร มีความเปลี่ยนแปลงทางความคิด อารมณ์และพฤติกรรมเกิดขึ้นหรือไม่
- 3.3 ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้สมาชิกสอบถามถึงข้อสงสัยในการให้คำปรึกษาครั้งนี้

### การประเมินผล

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือในใบงาน สงบใจ
2. สังเกตจากการให้ความร่วมมือการตอบคำถามจากเทคนิคบัตรเชิญของทรายเดน
3. สังเกตจากความกระตือรือร้นของสมาชิกในการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม

### ใบงาน “สงบใจ”

ให้สมาชิกถ่ายทอดความรู้สึก อารมณ์ ความคิดตนเองที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งเลือกสีที่เป็นตัวแทนสิ่งที่บอกเล่านั้น

“ก่อนหลับตาลง”

ฉันรู้สึก .....

ฉันคิดว่า.....

สีที่แทนตัวฉัน.....

“ขณะที่หลับตานอนลง”

ฉันรู้สึก .....

ฉันคิดว่า.....

สีที่แทนตัวฉัน.....

## โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครั้งที่ 8

**เรื่อง** การกำกับอารมณ์ ด้านการตอบสนองด้วยความผ่อนคลาย และยุติกลุ่ม

**ระยะเวลา** 2 ชั่วโมง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกสามารถปรับมุมมองความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและประสบการณ์ทางอารมณ์ให้เป็นเรื่องปกติ
2. เพื่อให้สมาชิกสามารถทำงานและดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างปกติ

### อุปกรณ์

1. กระดาษ A4
2. ดินสอและยางลบ
3. สติกเกอร์รูปหัวใจ
4. แบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

### วิธีดำเนินการ

ต่อเนื่องมาจากโปรแกรมการทำกลุ่มครั้งที่ 7 ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการตอบสนองด้วยความผ่อนคลายเพื่อให้สมาชิกได้นำไปปรับใช้ได้ สถานการณ์จริง ในการทำโปรแกรมครั้งสุดท้ายนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคผ่อนคลายความเครียด เพื่อย้ำถึงประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับหลังการทำกลุ่มทั้ง 8 ครั้งนี้ ในการยุติกลุ่ม ผู้วิจัยมุ่งเน้นการสร้างเชื่อมั่นให้สมาชิกมีความพร้อมที่จะออกไปดำเนินชีวิต และเผชิญกับสภาวะการทำงานบนเครื่องบินที่ต้องอาศัยการเสริมสร้างกำกับอารมณ์ โดยการนำสิ่งที่สมาชิกประสบความสำเร็จในกลุ่มมาใช้ในการเสริมแรงและสร้างกำลังใจให้กับสมาชิก โดยมีขั้นตอนการให้คำปรึกษาดังนี้

#### 1. ขั้นเริ่มต้น

- 1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายสมาชิกและทบทวนการให้คำปรึกษาครั้งที่ 7
- 1.2 ผู้วิจัยสอบถามถึงผลจากการทำใบงาน “สงบใจ” ครั้งก่อน โดยให้สมาชิกแต่ละคนร่วมกันอภิปรายสิ่งที่เกิดขึ้น

#### 2. ขั้นดำเนินการ

- 2.1 ผู้วิจัยให้สมาชิกลงในอิริยาบถผ่อนคลาย สังเกตจากสีหน้าแววตา ท่าทางของสมาชิก เมื่อพร้อม จึงเริ่มนำกลุ่ม

2.2 ผู้วิจัยใช้เทคนิคคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) ให้สมาชิกร่วมแสดงความคิดเห็น โดยตอบจากประสบการณ์การทำงานบนเครื่องในอดีตที่ผ่านมาของแต่ละคน ดังนี้

2.2.1 “เมื่อเกิดการกระตุ้นทางอารมณ์ มีวิธีการตอบสนองอย่างไร”

2.2.2 “คิดว่าการตอบสนองนั้นเป็นการกำกับอารมณ์หรือไม่ อย่างไร”

2.2.3 “ความรู้สึกหลังการตอบสนองนั้นจัดว่าผ่อนคลายหรือไม่”

2.3 ผู้วิจัยแจกกระดาษ A4 พร้อมดินสอยางลบให้สมาชิก ให้เวลาประมาณ 10 นาที บรรยายหัวข้อ “จงบอกวิธีการตอบสนองด้วยความผ่อนคลายที่ได้ผลสำหรับตนเองมาคนละ 2 วิธี”

2.4 ผู้วิจัยให้สมาชิกนำเสนอและร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยมีกติกาว่า หากวิธีการตอบสนองด้วยความผ่อนคลายวิธีไหนตรงกับตนเอง ให้นำสติ๊กเกอร์รูปหัวใจแปะให้ตรงเสื้อของสมาชิกท่านนั้น เมื่อจบการนำเสนอ สมาชิกท่านไหนได้รับสติ๊กเกอร์รูปหัวใจมากที่สุด จะได้รับเลือกให้ออกมานั่งกลางวง

2.5 ผู้วิจัยให้สมาชิกทุกคนปรบมือเสริมแรงสมาชิกที่ได้รับเลือก จากนั้นเปิดโอกาสให้สมาชิกท่านอื่นบอกเหตุผลที่เลือกวิธีการตอบสนองด้วยความผ่อนคลายนี้ พร้อมแลกเปลี่ยนผลลัพธ์และข้อดีที่ได้รับจากการปฏิบัติรูปแบบเดียวกันนี้ เพื่อแบ่งปันความรู้ให้สมาชิกท่านอื่น เมื่อเสร็จสิ้น เปิดโอกาสให้สมาชิกท่านอื่นได้ซักถามหากมีข้อสงสัย และผู้วิจัยสรุปจบกิจกรรมนี้ พร้อมนำเข้าสู่หัวข้อเรื่องถัดไป

2.6 ผู้วิจัยให้สมาชิกเล่าถึงสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปหลังจากได้รับคำปรึกษาไปทั้งหมด 8 ครั้ง

2.7 ผู้วิจัยให้สมาชิกแต่ละคนพูดถึงสิ่งที่ตนเองคิดว่าประสบความสำเร็จในการนำสิ่งที่ได้จากการให้คำปรึกษาไปใช้ในชีวิตจริง

2.8 ผู้วิจัยนำความสำเร็จที่สมาชิกได้จากกลุ่มมาเสริมแรงให้สมาชิกรู้สึกมีกำลังใจในการกำกับอารมณ์

2.9 ผู้วิจัยให้สมาชิกแต่ละคนบอกถึงการเตรียมตัวที่จะออกจากกลุ่มเพื่อกลับไปทำงานบนเครื่องบินในชีวิตจริง ว่าแต่ละคนมีการเตรียมตัวและวางแผนอย่างไรกันบ้าง ยังมีอุปสรรคอะไรบ้างในการพัฒนาการกำกับอารมณ์

2.10 ผู้วิจัยให้กำลังใจสมาชิกเพื่อสร้างความมั่นใจ รวมถึงให้เพื่อนสมาชิกคนอื่นให้กำลังใจกันและกันเพื่อเป็นแรงผลักดันให้สมาชิกมีความกล้ามากขึ้น

### 3. ขั้นตอน

- 3.1 ผู้วิจัยให้สมาชิกสรุปสิ่งที่ตนได้รับและได้ให้ในการให้คำปรึกษาสุดท้ายครั้งนี้
- 3.2 ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณสมาชิกพร้อมชื่นชมที่ให้ความร่วมมือ สรุปพัฒนาการของสมาชิกแต่ละคน ว่าเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรตั้งแต่ครั้งแรกเริ่ม ระหว่างการให้คำปรึกษา จนถึงครั้งยุติกลุ่มนี้

3.3 ผู้วิจัยให้สมาชิกทำแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลังการทดลอง

### การประเมินผล

1. สังเกตจากการแสดงความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของสมาชิกที่มีต่อกระบวนการให้คำปรึกษา เพื่อนสมาชิก และผู้วิจัย
2. สังเกตจากความกระตือรือร้นในการแสดงความคิดเห็น
3. ผลการทำแบบวัดการกำกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวนิพิฐดา ชำนาญกุล  
วัน เดือน ปี เกิด 29 พฤษภาคม 2527  
สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร  
วุฒิการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา วิชาเอกภาษาฝรั่งเศส  
โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา  
ระดับปริญญาตรี วิชาเอกภาษาฝรั่งเศส วิชาโทภาษาอังกฤษ  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ที่อยู่ปัจจุบัน 98/117 หมู่ 4 หมู่บ้าน เพฟ รังสิต ถ.รังสิต-นครนายก  
ต.บึงยี่โถ อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12130

