

บทที่ 4

การวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารที่มีผลมาจากพื้นฐานทางบุคลิกภาพ
2. เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. เพื่อให้เกิดแนวคิดในการนำความรู้ด้านการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุด

การสื่อสารมีความสำคัญ เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม นอกจากอยู่ร่วมกับผู้อื่นแล้ว มนุษย์ทุกคนจะมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้สึกกับผู้อื่นตลอดเวลา ไม่ว่าจะที่ใด ที่บ้าน ที่มหาวิทยาลัย ที่ทำงาน หรือจะเป็นสถานการณ์ ๆ ก็ตาม การสื่อสารจึงเป็นเรื่องธรรมดาของมนุษย์ ที่มีความซับซ้อนแต่ไม่ยากเกินที่จะทำความเข้าใจ ซึ่งถ้าใช้เวลาศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจกระบวนการสื่อสาร โครงสร้างของบุคลิกภาพของบุคคลที่ส่งผลต่อการสื่อสาร พร้อมทั้งหาทางพัฒนาปรับปรุงตนเองและทักษะการสื่อสารให้ดีขึ้น ก็เกิดประโยชน์อย่างมากต่อตนเอง ทั้งในการดำเนินชีวิตประจำวัน การทำงานกับผู้อื่น การอยู่ร่วมกันในครอบครัวและสังคม เกิดความสุขและสำเร็จในทุก ๆ ด้านได้เป็นอย่างดี

ในการสื่อสารนั้นสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ผู้รับสารและผู้ส่งสาร เพราะการรับสารหรือส่งสารนั้นจะเป็นไปได้ อย่างเป็นตรง และมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้น ต้องอาศัยสติปัญญาควบคู่กับอารมณ์ของผู้รับสารและผู้ส่งสาร ทั้งในการรับสารและการส่งสารเช่นเดียวกัน ซึ่งได้มีผู้กล่าวว่า บุคลิกภาพของบุคคลนั้น ๆ จะเป็นตัวกำหนดรูปแบบในการสื่อสาร โดยที่บุคคลคนหนึ่งจะมีบุคลิกภาพ 3 ส่วนภายในตัวบุคคล นักจิตวิทยาผู้นี้คือ Eric Berne (ค.ศ.1910 – 1970) ซึ่งเป็นจิตแพทย์ชาวแคนาดา ได้คิดทฤษฎีว่าด้วยการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Transactional Analysis) ทฤษฎีนี้ได้รับความนิยมและน่าสนใจของบุคคลในวงการต่าง ๆ มากมายไม่เฉพาะแต่นักจิตวิทยาเท่านั้น เพราะทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นวิธีการทางจิตวิทยาที่ช่วยให้บุคคลเข้าใจตนเอง การศึกษาบุคลิกภาพสามารถพิจารณาได้จากพฤติกรรมการแสดงออก ทั้งคำพูด ท่าทาง น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกาย ฯลฯ ลักษณะการแสดงออกเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นบุคลิกภาพของบุคคล ทำให้สามารถเปลี่ยนแปลงปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองได้อย่างมีเหตุผล ช่วยในการปรับตัว ทำให้การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นเป็นไปในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเข้าใจและเกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

โครงสร้างของบุคลิกภาพ (Structure of Personality)

Berne เชื่อว่า บุคลิกภาพของบุคคลประกอบขึ้นด้วยส่วนที่เรียกว่า “Ego state” และในตัวบุคคลหนึ่งจะมี Ego state อยู่ด้วยกัน 3 ส่วน คือ

1. ส่วนที่มีลักษณะคล้ายพ่อแม่ = Parent ego state
2. ส่วนที่เป็นผู้ใหญ่ = Adult ego state
3. ส่วนที่เป็นเด็ก = Child ego state

บุคคลแต่ละคนจะมีลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วนเล็กน้อยแตกต่างกัน บางคนอาจจะมีลักษณะของความ เป็นพ่อแม่มาก คือ ชอบสั่งสอน ชอบตำหนิ ให้ความเอาใจใส่อยู่เกือบตลอดเวลา แต่บางคนอาจจะมีลักษณะ ของความเป็นผู้ใหญ่มาก และบางคนอาจจะมีลักษณะของความ เป็นเด็กในบุคลิกภาพมาก แต่ที่สำคัญคือ บุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วนนั้นจะมีอยู่ในบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาในแต่ละโอกาสและสถานการณ์ต่าง ๆ โดยแสดงออก ทั้งทางด้านคำพูด กริยาท่าทาง และการแสดงออก ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าเป็นบุคลิกภาพของส่วนใดใน 3 ส่วน รายละเอียดเกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วน (อาภา จันทรสกุล : 2535) มีดังนี้

1. ลักษณะที่เป็นพ่อแม่ (Parent ego state = P) เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่คล้ายพ่อแม่ ผู้เลี้ยงดู หรือ บุคคลอื่นที่มีอิทธิพลในชีวิตถ่ายทอดให้กับเด็ก ลักษณะที่เป็นพ่อแม่ จะเป็นส่วนที่แสดงพฤติกรรมโดยไม่ใช่เหตุผล แต่จะเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ที่พ่อแม่สั่งสอนเราในอดีต ซึ่งถูกเก็บรักษาไว้และจะกลับมาปรากฏในพฤติกรรมของ เรา คำพูดที่เราชอบใช้ในบุคลิกภาพลักษณะที่เป็นบิดา มารดา เช่น “ต้องทำอย่างนั้นะ” หรือ “อย่าทำอย่าง นั้นะ” หรือ “เวลาเป็นสิ่งที่มีความมากมายมหาศาล อย่าปล่อยเวลาทิ้งนะ” ฯลฯ

เมื่อบุคคลถูกควบคุมด้วยลักษณะที่เป็นพ่อแม่ เขาจะไม่พิจารณาปัญหาต่าง ๆ ตามสภาพข้อเท็จจริงใน ปัจจุบัน แต่จะให้คำสั่งสอน ความเชื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับการอบรมสั่งสอนมาในอดีตเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม กล่าวได้ว่าลักษณะที่เป็นพ่อแม่เป็นผลมาจากการที่บุคคลบันทึกข้อมูล ไม่ว่าจะบันทึกทัศนคติ ค่านิยม กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่พ่อแม่สั่งสอน ตลอดจนท่าทางไว้ให้ตนเอง บุคลิกภาพในส่วนที่เป็นพ่อแม่สามารถแบ่งออกได้เป็นลักษณะ ย่อย ๆ อีก 2 ลักษณะ คือ

1.1 ลักษณะพ่อแม่แบบดุ (Critical parent หรือ Controlling parent = CP) เป็นลักษณะที่ ได้รับการถ่ายทอดมาจากพ่อแม่ ผู้เลี้ยงดู ซึ่งเป็นการประเมินค่าและการตัดสินใจ โดยใช้มาตรฐาน ค่านิยม ความเชื่อ ตลอดจนวิธีการดำเนินชีวิตแบบที่เคยได้รับการอบรมสั่งสอนมา จนบางครั้งอาจเกิดอคติในการประเมิน ค่าหรือตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เนื่องจากมีความเชื่อที่ผิด ๆ ที่มีอยู่เดิมเป็นพื้นฐาน บุคลิกภาพของบุคคลที่ถูก ควบคุมด้วยลักษณะพ่อแม่ที่ดุจะมีท่าทางและวาทะที่แสดงออกให้เห็นถึงลักษณะ การวิพากษ์วิจารณ์ ชอบตำหนิ

ลักษณะจู้จี้ มีความรู้สึกขี้รำคาญ ขอบวางอำนาจ ใช้วิธีการลงโทษไม่ค่อยพอใจในการเปลี่ยนแปลงหรือความคิดเห็นใหม่ ๆ และยึดติดอยู่กับความคิดเห็นของตนเอง

ลักษณะพ่อแม่ที่ดู เมื่อพิจารณาดูอาจรู้สึกว่าเป็นส่วนของบุคลิกภาพที่ไม่ดี-ไร้ค่า เพราะเป็นลักษณะที่ใช้ข้อมูลที่เคยมีมาในอดีต แต่ถ้าพิจารณาในอีกด้านหนึ่ง ลักษณะพ่อแม่ที่ดีจะมีประโยชน์ เพราะเป็นลักษณะที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดคุณค่าทางวัฒนธรรม แนวคิดหรือความเชื่อที่ดี และค่านิยม ซึ่งช่วยให้บุคคลตอบสนองต่อเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันให้เป็นไปโดยอัตโนมัติหรือตามความเคยชิน โดยไม่ต้องเสียเวลาคิดไตร่ตรองไปเสียทุกเรื่อง

1.2 ลักษณะพ่อแม่ที่ใจดีเอื้อเฟื้อ (Nurturing parent = NP) เป็นบุคลิกภาพในลักษณะของพ่อแม่ที่คอยดูแล ปกป้อง ช่วยเหลือ คอยปลอบโยน ทำให้เกิดความสบายทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ห่วงใยและเอื้ออาทรต่อความทุกข์-สุข มีลักษณะเมตตา โอบอ้อมอารี มีเมตตาริจิต เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ใส่ใจคนรอบข้าง และเข้าอกเข้าใจผู้อื่น และเป็นที่พึ่งให้กับผู้อื่นได้ ลักษณะพ่อแม่ที่ใจดีเอื้อเฟื้อจะแสดงออกด้วยคำพูด ท่าทาง คอยไต่ถามทุกข์สุข ช่วยดูแลและคอยปลอบโยนให้กำลังใจแก่ผู้อื่น

2. ลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ (Adult ego state = A) เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่ทำงานโดยใช้หลักแห่งเหตุผล สติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ โดยพิจารณาตามสภาพข้อเท็จจริงเท่านั้น จะไม่คำนึงถึงความรู้สึกและไม่มีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง ส่วนนี้จะทำงานคล้ายเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่พยายามรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล และประมวลผล โดยอาศัยข้อเท็จจริงเท่านั้น ดังนั้นเมื่อเผชิญกับปัญหาอะไรก็ตาม บุคคลที่มีลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ มักจะตั้งคำถามว่า “อะไร” “ทำไม” “อย่างไร” “เพราะอะไร” แล้วตรวจสอบข้อมูลด้วยสภาพของข้อเท็จจริง แล้วจะหาวิธีการแก้ปัญหาที่นั้นต่อไป

บุคคลที่มีพัฒนาการเป็นไปตามวุฒิภาวะ และรู้จักตัวเองตรงตามความเป็นจริง ลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ของบุคคลนั้นจะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จากประสบการณ์ที่เขาได้เรียนรู้ ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับระหว่างบุคลิกภาพทั้งสามส่วนแล้ว ลักษณะที่เป็นเด็กและลักษณะที่เป็นพ่อแม่ มักจะคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงมากเหมือนลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ เพราะข้อเท็จจริงต่าง ๆ บุคคลเรียนรู้และต้องเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการณ์

ยิ่งกว่านั้นส่วนของลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ จะสามารถพิจารณาใช้เหตุผลตัดสินบุคลิกภาพในส่วนของลักษณะที่เป็นเด็กกับลักษณะที่เป็นพ่อแม่ ว่าควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือควรลบล้างออกไปอย่างไรบ้าง แต่ไม่ได้หมายความว่าลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่จะทำหน้าที่เป็นผู้บงการ เพียงแต่จะพยายามใช้เหตุผลและข้อมูลต่าง ๆ มาพยายามปรับลักษณะที่เป็นเด็ก และลักษณะที่เป็นพ่อแม่ที่บุคคลมีอยู่ในตัวให้เหมาะสมถูกต้องตามเหตุการณ์ และอยู่ในสภาวะสมดุลเพื่อให้บุคคลปรับตัวได้

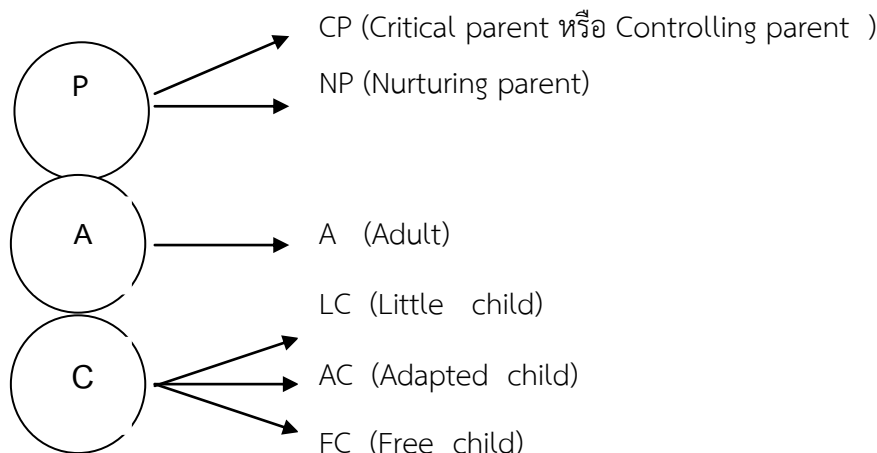
3. ลักษณะที่เป็นเด็ก (Child ego state = C) เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่แสดงออกถึงความรู้สึกแท้จริงที่ตนมีอยู่ เช่น ดีใจก็ร้องกรี๊ดกร๊าด เสียใจก็ร้องไห้ เป็นส่วนที่แสดงออกอย่างธรรมชาติถึงความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ไม่ว่าจะ เป็นอารมณ์ทางด้านบวกหรือลบ ลักษณะที่เป็นเด็กนี้จะมีอยู่ในตัวของบุคคลทุกคน ไม่ว่าจะ บุคคลนั้นจะมีอายุมากหรือน้อยเพียงใด เพียงแต่ลักษณะส่วนนี้จะมียุ่มากร้อยต่างกันในแต่ละบุคคลและเมื่ออายุมากขึ้น บุคคลก็จะไม่แสดงออกถึงลักษณะส่วนนี้มากเหมือนกับวัยเด็ก บุคลิกภาพในส่วนที่เป็นเด็กนี้สามารถแบ่งออกได้เป็นลักษณะย่อย ๆ อีก 3 ลักษณะ

3.1 ลักษณะที่เป็นเด็กตามธรรมชาติ (Free child = FC) เป็นส่วนของบุคลิกภาพที่ยังไม่ได้ขัดเกลา จึงเป็นส่วนที่แสดงออกถึงอารมณ์และความต้องการที่แท้จริงของตนเองออกมาอย่างโจ่งแจ้ง เช่น อารมณ์ สนุกสนาน กระโดด โลดเต้น ชื่นอายุ กลัว เช่น แสดงความกลัวที่มีต ่ หรือ สถานที่แปลก ๆ ออกมาอย่างเปิดเผย หรือ แสดงออกถึงอารมณ์อิจฉาริษยา ปิงปอง เพราะไม่ได้ตั้งใจออกมาตรง ๆ โดยไม่ควบคุม

3.2 ลักษณะที่เป็นเด็กได้รับการขัดเกลา (Adapted child = AC) เป็นส่วนของบุคลิกภาพที่พัฒนาขึ้น เพราะเด็กมีสัมพันธภาพกับพ่อแม่หรือผู้อบรมเลี้ยงดู ได้รับการสั่งสอน ควบคุม ขัดเกลาจากพ่อแม่ และจากบุคคลต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อตัวเด็ก ทำให้บุคคลพัฒนาบุคลิกภาพในส่วนของการเชื่อฟัง ยอมทำตาม ฟังพาสื่ออื่นขึ้นมา

3.3 ลักษณะที่เป็นเด็กมีความคิด (Little Professor = LC) เป็นส่วนของ Child ego state ที่แสดงออกถึงลักษณะบางส่วนของความเป็นผู้ใหญ่ รู้จักใช้ความคิด เหตุผล พิจารณาส่งต่าง ๆ เป็นส่วนความสามารถทางสติปัญญา แสดงออกถึงความเฉลียวฉลาด และเป็นส่วนของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

โครงสร้างของบุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วน ตามความเชื่อของทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล Berne มักเขียนโดยใช้สัญลักษณ์ย่อว่า P, A, C และอธิบายได้ด้วยไดอะแกรม ดังนี้



จากโครงสร้างของบุคลิกภาพดังกล่าว ทำให้บุคคลแต่ละคนตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ตนพบเห็น ด้วยท่าทาง และวาจาต่าง ๆ กันออกไป แล้วแต่ว่าบุคคลนั้นจะใช้บุคลิกภาพในส่วนใดตอบสนอง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 1 ต่อเพลงลูกทุ่ง

- P (CP) : เพลงอะไรใจความไม่สุภาพเลย ไม่ควรให้เด็ก ๆ ฟัง
A : เพลงพวกนี้เปิดบ่อย คนคงนิยมฟังกัน
C (FC) : ฟังเพลงลูกทุ่งที่ไร มันในอารมณ์อยากเต้นทุกทีเลย

ตัวอย่างที่ 2 ต่อบ้านจัดสรร

- P (CP) : บ้านอะไรแคบจัง เพื่อนบ้านก็ดูไม่น่าไว้ใจ
A : บ้านนี้ราคา 1 ล้านบาท ให้เวลาผ่อน 20 ปี
C (LC) : ห้องแคบจัง แต่เราจะใช้สีแปลก ๆ แต่งให้น่าอยู่เขียว

ตัวอย่างที่ 3 ต่อเพื่อนที่บ่นว่าไม่สบาย

- P (NP) : พักก่อนนะ เดี่ยวฉันจะเอาผ้าเย็นเช็ดหน้าให้
A : เธอควรไปหาหมอ หมอจะวินิจฉัยได้ถูกต้องที่สุด
C (AC) : ฉันไม่รู้จะช่วยเธออย่างไร เดี่ยวไปตามคนมาให้นะ

บุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วนดังที่กล่าวข้างต้นนั้น บุคคลแสดงทั้งคำพูด น้ำเสียงและอาจแสดงออกโดยกริยา ท่าทางประกอบการพูดด้วย เพื่อให้การสื่อสารนั้นชัดเจนมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้บุคลิกภาพแต่ละส่วนนั้นยังมีรายละเอียดทั้งในด้านบวก (บุคลิกภาพที่เหมาะสม) และด้านลบ (เป็นบุคลิกภาพที่ต้องได้รับการแก้ไข) อีกด้วยดังรายละเอียดต่อไปนี้

ลักษณะ บุคลิกภาพ	ด้าน +	ด้าน -
CP	กล้าเป็นตัวของตัวเอง และยอมรับในคุณค่าของผู้อื่น ด้วย กล้าแสดงความคิดเห็น และแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกับผู้อื่น กล้ายืนยันความเชื่อ/ค่านิยม ของตนเอง ถึงแม้ว่าค่านิยมนั้นแตกต่างจากกลุ่ม/ สังคม ควบคุมตนเองสูง มีวินัย กล้าทวงสิทธิอัน ชอบธรรม	การตำหนิ การบังคับ ควบคุม ชอบการอ้างกฎเกณฑ์มาลงโทษ ชอบจัดการบงการ ยึดถือความคิดตนเอง บางครั้งรุนแรงขึ้นเผด็จการ ฯลฯ
NP	ความใส่ใจเอื้ออาทร ความสนใจ ห่วงใย ความเมตตาปราณี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น และปกป้องคุ้มครองผู้ที่อ่อนแอกว่า	ลักษณะที่เอาความปรารถนาดีของตนเองไปทำให้ ผู้อื่นเป็นทุกข์ ห่วงใยจนเป็นห่วงแทน คอยติดตาม หรือเอื้ออาทรจนก้าวล่วงความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น ทำดีแล้วรู้สึกว่าคุณอื่นไม่เห็นความสำคัญ/เป็นบุญคุณ
A	ลักษณะที่ปะทะกับสิ่งเร้าใด ๆ แล้วบุคคลจะนำส่วน ของเหตุผลมาใช้ในการตอบสนองกับสิ่งเร้า นั้น ๆ โดยปราศจากอารมณ์ **ใคร / อะไร / ที่ไหน / เมื่อไหร่ / ทำไม / อย่างไร	มีเหตุผล มีการตรวจสอบข้อมูล การวิเคราะห์ ⇒ COMPUTER ถ้ามีมาก A จะคุมส่วนอารมณ์ใน CP NP FC และ AC จนมีลักษณะยึดเหตุผล ปราศจาก อารมณ์ที่เข้าใจผู้อื่น มีลักษณะเฉยชา น่าเบื่อ ไม่สามารถรับรู้อารมณ์ความรู้สึกผู้อื่น ไร้อารมณ์
FC	ร่าเริง สดชื่น แจ่มใส สนุกสนาน ผ่อนคลาย กระตือรือร้นในการเรียนรู้ เปิดตัวเองกับ ประสบการณ์ใหม่ มองชีวิตไม่น่าเบื่อ ใช้ชีวิตประจำวันอย่างกระฉับกระเฉง สิ่งแวดล้อม และบุคคลรอบข้างน่าสนใจ	ลักษณะเล่นไม่เลิก ลักษณะของเด็ก คือ ห่วงแต่เล่น ไม่รับผิดชอบ ติดอยู่กับความสนุก รักสบาย ไม่จริงจัง กับงาน/ชีวิต ขึ้นรุนแรง ชอบเล่นเพลง ๆ ชอบสนุกบนความทุกข์ผู้อื่น ไม่รู้สึกผิด/สำนึกผิด
AC	เด็กที่ได้รับขัดเกลาจากสังคม เชื่อฟัง ให้ความ เคารพเชื่อถือผู้อื่น ยอมรับในบทบาทผู้นำของผู้อื่น ได้ (เป็นผู้ตามที่ดี) อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ฝ่าฝืนทำ ทายกฎเกณฑ์ทางสังคม ปฏิบัติตามข้อตกลงของกลุ่ม ทำตามคำมั่นสัญญา ฟังฟัง (Depend) ผู้ที่ตนเอง ไว้วางใจ อ่อนน้อมถ่อมตน	เด็กที่ยอมแบบยอมจำนน (เมื่อต้องยอมทำตามผู้อื่น ก็จะเก็บความรู้สึกว่าตนเองด้อยไว้) ขึ้นรุนแรง ⇒ มักซึมเศร้า คร่ำครวญ ชอบสงสาร ตัวเอง ไม่อยากต่อสู้โดยใช้ IQ./ ความสามารถ ชอบฟังฟังติดพันกับผู้อื่นแบบไม่โต ชอบทำตัวให้ผู้อื่นปกป้องช่วยเหลือ /ไม่ฟังตนเอง

รูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลได้ โดยสังเกตจากคำพูดที่บุคคลนั้นใช้สื่อสาร ตลอดจนท่าทางต่าง ๆ ที่แสดงออกมา รูปแบบของการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

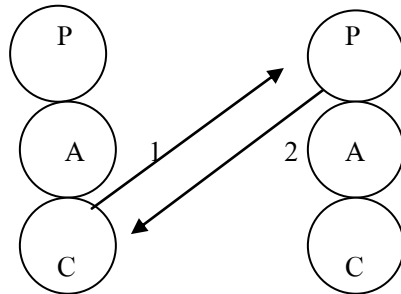
1. การสื่อสารสัมพันธ์ที่ไม่ขัดแย้งกัน / พุดตามกัน (Complementary or Parallels Transactions)

การสื่อสารสัมพันธ์แบบนี้จะมีลักษณะถ้อยที่ถ้อยอาศัยกัน ผู้สื่อสารคาดหวังจะได้รับการตอบสนองจากบุคคลที่ตนสื่อสารอย่างไร ก็ได้รับการตอบสนองตามความหมายไม่ขัดแย้งกัน ถ้าวิเคราะห์จากทิศทาง (vector) ของการสื่อสาร ลูกศรจะไม่ตัดข้ามกัน ลูกศรจะขนานกันไป การสื่อสารสัมพันธ์แบบนี้ไม่ส่งผลลบทางด้านสัมพันธ์ภาพ ทำให้สื่อสารกันไปได้อย่างเรียบร้อย ๆ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1

ลูก

แม่

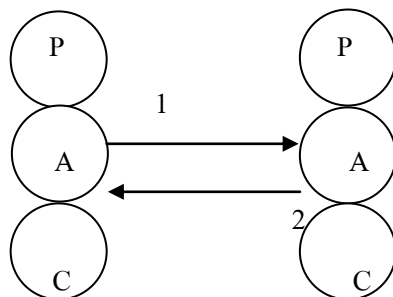


1. แม่ชื่นชมให้หนูหน่อยนะคะ
2. ตกใจจะลูก ลูกอยากทานอะไรดีจ๊ะ

ตัวอย่างที่ 2

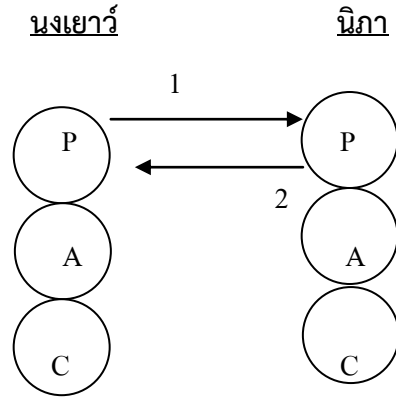
สมชาย

สมศักดิ์



1. รายงานฉบับนี้ผมจะทำให้เสร็จวันนี้
2. ตกใจแล้วเอามาวางไว้บนโต๊ะผมนะ

ตัวอย่างที่ 3



1. เด็กสมัยนี้พูดจาไม่สุภาพ... ฟังไม่ได้เลย

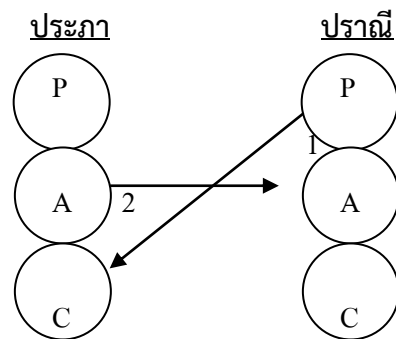
2. นั่นซิคะ ถ้าเป็นรุ่นเราคงถูกผู้ใหญ่ตีตาย ถ้าพูดแบบนี้

จากตัวอย่างที่ 1, 2 และ 3

ทิศทาง (ลูกศร) ที่แสดงถึงการสื่อสารสัมพันธ์จะไม่ตัดข้ามกัน จะมีลักษณะคู่ขนานกันไป นั่นคือ จากตัวอย่างที่ 1 ลูกสื่อสารกับแม่จาก Child ego state และเป็น adapted Child ไปยัง Parent ego state ของแม่ โดยคาดหวังว่า จะได้รับการตอบสนองจาก Parent ego state ในส่วน Nurturing Parent ของแม่มายัง Child ego state ของตน แม้มก็ตอบสนองมาตามที่คาดหวัง การสื่อสารสัมพันธ์จึงไม่ขัดแย้งกัน เช่นเดียวกันจาก ตัวอย่างที่ 2 และ 3 ก็สามารถอธิบายได้ในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน

2. การสื่อสารสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกัน / พุดขัดกัน (Crossed Transactions) การสื่อสารสัมพันธ์แบบนี้จะ ก่อให้เกิดสัมพันธ์ภาพทางด้านลบ เกิดการขัดแย้งกันขึ้น มักทำให้การสื่อสารสัมพันธ์ต้องหยุดซงัก ไม่สามารถ ดำเนินต่อไปได้ หรือ ได้เพียงช่วงสั้น ๆ เพราะผู้สื่อสารสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองจากบุคคลที่ตนมีปฏิสัมพันธ์ ด้วยดังที่คาดหมายไว้ ถ้าวิเคราะห์จากทิศทาง (vector) ของการติดต่อ ลูกศรจะตัดข้ามกัน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 4



1. สองโมงแล้วนะ แต่งตัวเสร็จแล้วยัง

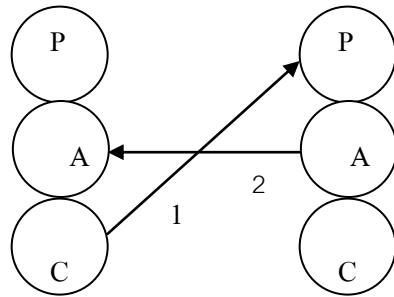
2. รู้แล้ว ฉันมีนาฬิกา หุคบอกให้ท

อะไรๆ เสียที

ตัวอย่างที่ 5

อุบล

อุไร



1. ฉันปวดหัวจัง หมู่นี้อ่อนเพลียจริง ๆ

2. คนที่เธอควรเล่าอาการให้ฟัง คือ หมอ

จากตัวอย่างที่ 4 และ 5

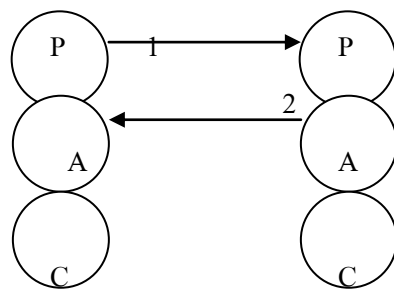
ทิศทาง (ลูกศร) ที่แสดงถึงการสื่อสารสัมพันธ์จะตัดข้ามกัน จากตัวอย่างที่ 4 ประภาสื่อสารสัมพันธ์กับปราณี จาก Adult ego state และคาดหวังจะได้รับการตอบสนองจาก Adult ego state ของปราณีกลับมาเช่นกัน แต่ปราณีกลับตอบสนองจาก Parent ego state ไปยัง Child ego state ของประภา การสื่อสารสัมพันธ์จึงขัดแย้งกัน ตัวอย่างที่ 5 ก็อธิบายได้ในทำนองที่คล้ายกัน

ในบางกรณีทิศทาง (ลูกศร) ที่แสดงการสื่อสารสัมพันธ์อาจจะไม่ตัดข้ามกัน แต่ลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองตรงตามที่ยีกฝ่ายหนึ่งคาดหวังหรือต้องการ เป็นลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ที่ไม่สอดคล้องกัน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 6

สมศรี

สุภาพ



1. ครูสมัยนี้ไม่อดทนและเสียสละ เหมือนสมัยก่อน ดู ๆ แล้วไม่น่าเคารพ

2. คุณได้ข้อมูลจากไหนมาอ้างอิง คำพูดดังกล่าว

ในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีประโยชน์จะเป็นไปในรูปแบบของ complementary transactions เพราะไม่ทำลายความรู้สึก หรือทำให้เกิดความขัดแย้งทางจิตขึ้นและภายหลังจากการสื่อสารสัมพันธ์ ก็ไม่มีปัญหาติดค้างในใจ ในชีวิตประจำวัน การสื่อสารทางสังคมทั่วไปมักเป็นไปแบบ complementary transactions ในลักษณะที่เรียกว่า บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น ส่วน crossed transactions ทำให้การสื่อสารสัมพันธ์ติดขัด สะดุด หรือ บางครั้งหยุดชงัก มักก่อให้เกิดความรู้สึกทางด้านลบ แต่ crossed transactions ก็มีประโยชน์ที่

ช่วยทำทนายให้ผู้สื่อสารสัมพันธ์ด้วย ได้ใช้ ego state อื่นๆ ในการคิด การแสดงออกบ้าง ไม่ใช่ใช้เพียง ego state เดียวตามที่ตนเองเคยชินเท่านั้น ตัวอย่างเช่น เด็กที่ไม่ชอบคิดตัดสินใจสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ต้องการพึ่งพาและคอย การชี้แนะของพ่อแม่และครูอยู่ตลอดเวลา แม้แต่ปัญหาเล็กน้อยก็ต้องคอยถาม ลักษณะเช่นนี้เป็นลักษณะของเด็ก ที่ได้รับการขัดเกลาหรือเด็กที่ต้องการพึ่งพา (Adapted Child) แทนที่จะสื่อสารสัมพันธ์ในรูปแบบของ complementary transaction หรือ สื่อสารด้วยลักษณะของพ่อแม่ที่เอื้อเฟื้อ (Nurturing Parent) ก็ควรสื่อสารสัมพันธ์ด้วย ego state อื่น ๆ บ้าง แม้จะเป็น crossed transaction จะช่วยให้เด็กคนนั้นรู้จักคิดและใช้ ego อื่น ๆ ตัวอย่างของการสื่อสารสัมพันธ์ทางวาจาในลักษณะดังกล่าว เช่น

นักศึกษา : อาจารย์บอกหนูซิคะว่า ควรจะอย่างไรดีกับปัญหาการเรียนคณิตศาสตร์ของหนู

อาจารย์ : ลองใช้ความสามารถของตนเองคิดซิคะว่า คุณควรจะทำปัญหานั้นอย่างไร (Adult ego state)

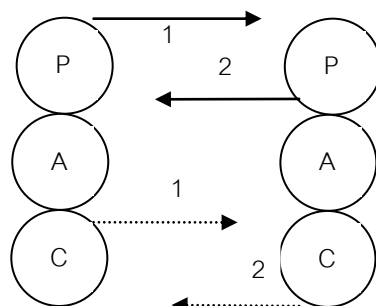
: อย่าวิตกกังไปซี มันไม่ใช่ปัญหาโลกแตกหรอกน่า (Free Child)

: ก่อนจะถามคนอื่น ลองคิดด้วยตนเองก่อน แล้วบอกมาซิว่า คุณจะทำปัญหาอย่างไรดี

(Positive Controlling Parent)

3. การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝง / ไม่จริงใจ (Ulterior Transactions) เป็นการสื่อสารสัมพันธ์ ที่ผู้สื่อสารใช้วาจาหรือแสดงพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ (overt message) อย่างหนึ่ง แต่ความต้องการที่แท้จริง เคลือบแฝงไว้ (over message) เป็นอีกอย่างหนึ่ง เพราะผู้สื่อสารทราบ ว่า พฤติกรรมหรือวาจาที่เขาแสดง ออกเป็นสิ่งที่สังคมยอมรับ เปิดเผยได้เป็น social message ส่วนความต้องการที่แท้จริงนั้นเปิดเผยโดยตรงไม่ได้ แต่เป็นความต้องการที่เขาตระหนักอยู่แก่ใจ เป็น psychological message อย่างไรก็ตามผู้ที่ใช้การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงต้องการให้ผู้ที่ยื่นสื่อสารด้วย ตอบสนองความต้องการในระดับจิตวิทยา (psychological level) ของตน การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงผู้ที่ใช้จะเป็นผู้ที่รู้ตัวหรือนักจิตวิทยาที่มีความชำนาญในการ วิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สามารถวิเคราะห์ได้โดยสังเกตจากท่าทางและพฤติกรรมอื่น ๆ ที่แสดง ออกมาซึ่งไม่สอดคล้องกับวาจาที่สื่อสารออกมา พฤติกรรมต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการสังเกต เช่น น้ำเสียง คำพูดที่ เลือกใช้ สรรพนามที่ใช้ การปลั่งปาก การแสดงออกทางสีหน้า การแสดงออกทางด้านร่างกาย เช่น ยกไหล่ การใช้มือประกอบการพูด ฯลฯ

ตัวอย่างที่ 7 **ประสงค์** **จันทร์แจ่ม**

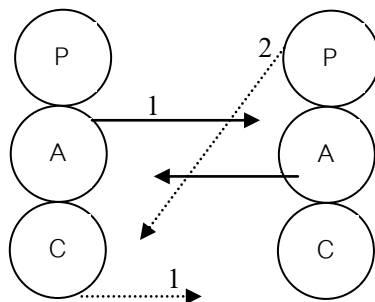


1. (ลูกศรทียบ) : ไปตีหมากแพต่อที่ห้องผมนะครับ (ทำตาเจ้าชู้)
 1. (ลูกศรประ) : เรามาคุยกันตามลำพังสองต่อสองนะครับ
2. (ลูกศรทียบ) : ดีซีคะ กำลังอยากตีหมากอยู่เชียว (ยิ้มหวาน)
 2. (ลูกศรประ) : นึกแล้วเชียวว่าคุณคงชวน

จากตัวอย่างที่ 7 การสื่อสารสัมพันธ์ของประสงค์และจันทร์แจ่มนั้น แต่ละคนจะใช้ 2 ego state ในการติดต่อ เรียกว่า Duplex transaction ลูกศรทียบเป็นการติดต่อในลักษณะ social message ส่วนลูกศรประ แสดงถึง psychological message และจะมีลักษณะเป็น complementary transaction เพราะความต้องการที่แท้จริงในระดับจิตวิทยาได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าผู้รับตอบสนองแต่เฉพาะ social message การติดต่อสัมพันธ์ก็เป็นแบบ crossed transaction ดังตัวอย่างที่ 8

ตัวอย่างที่ 8

ประสงค์ **จันทร์แจ่ม**

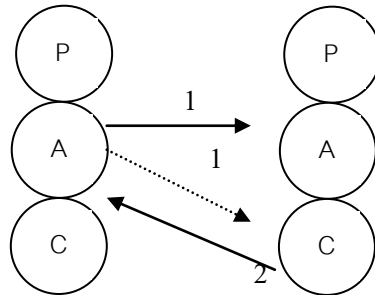


1. (ลูกศรทียบ) : ไปตีหมากแพต่อที่ห้องผมนะครับ (ทำตาเจ้าชู้)
 1. (ลูกศรประ) : เรามาคุยกันตามลำพังสองต่อสองนะครับ
2. (ลูกศรทียบ) : ดิฉันไม่ตีหมากแพคะ (ทำหน้าเฉยไม่สบตา)
 2. (ลูกศรประ) : ฉันทันคนอย่างคุณ อย่าพยายามเสียให้ยาก

ตัวอย่างที่ 9

ผู้ชาย

ผู้ชาย



1. (ลูกศรทึบ) : นี่เป็นรุ่นที่ดีที่สุดของเรา แต่บางทีคุณอาจอยากดูรุ่นอื่นๆ ก็ได้ (ทำหน้ายิ้มๆ)
1. (ลูกศรประ) : คุณคงไม่กล้าซื้อของแพงๆ ดีๆ ใช้หรอก
2. (ลูกศรทึบ) : ฉันทจะเอารุ่นนี้แหละ (ทำหน้างอ)

จากตัวอย่างที่ 9 ผู้ชายติดต่อกับผู้ชายโดยใช้หลาย ego states และผู้ชายตอบสนองโดยใช้เพียง ego state เดียวเท่านั้น เรียกว่า Angular transaction โดยผู้ชายส่ง social message จาก Adult ego state ไปยัง Adult ego state ของผู้ชายและในขณะเดียวกันผู้ชายก็ส่ง psychological message จาก Adult ego state ไปตกเบ็ด Child ego state ของผู้ชาย ซึ่งผู้ชายก็ตกเบ็ดผู้ชาย

ตำแหน่งชีวิต (Life Position)

ตำแหน่งชีวิต (Life Position) เป็นความเข้าใจเกี่ยวกับตนเอง การรู้จักตนเอง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเองและผู้อื่น จะสะท้อนให้เห็นจากการเลือกตำแหน่งของชีวิตในแต่ละบุคคล ซึ่งการเลือกตำแหน่งมีพื้นฐานมาจากผลของการเข้าใจตนเองและสภาพแวดล้อมตั้งแต่เรายังเด็ก Berne อธิบายว่า เมื่อบุคคลเผชิญปัญหา การตัดสินใจตอบสนองต่อปัญหานั้น ๆ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งขึ้นอยู่กับตำแหน่งของชีวิตที่แต่ละบุคคลรู้สึกต่อตัวเองและผู้อื่น นอกจากนี้การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นไปในรูปแบบใด ส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับตำแหน่งของชีวิตของบุคคลนั้น ตำแหน่งชีวิตแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท บุคคลจะวางตัวไว้ในประเภทใด ประเภทหนึ่งในการสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนี้

1. I'm OK – You're OK ตำแหน่งนี้เป็นตำแหน่งสูงสุดของการปรับตัว เป็นตำแหน่งของผู้มีสุขภาพจิตดี บุคคลที่วางตนเองไว้ในตำแหน่งชีวิตนี้ จะรู้สึกว่าตนเองมีค่า ยอมรับและเข้าใจตนเอง ในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าชีวิตของผู้อื่นมีค่า ยอมรับและให้เกียรติบุคคลอื่นในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง มีความจริงใจในการสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่น

เมื่อเผชิญกับปัญหา บุคคลที่มีตำแหน่งชีวิตแบบนี้ จะกล้าเผชิญกับปัญหาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยวิธีสร้างสรรค์ และใช้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่ บุคคลที่จะรู้สึกว่าคุณอยู่ในตำแหน่งนี้ได้ต้องเริ่มพัฒนาความรู้สึกไว้วางใจมาตั้งแต่เด็ก ซึ่งบุคคลที่อบรมเลี้ยงดูเด็กจะมีอิทธิพลอย่างมาก ที่จะช่วยให้เด็กรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เป็นที่ต้องการ โดยการให้ความเอาใจใส่สนใจแก่เด็ก

2. I'm OK – You're not OK ตำแหน่งนี้เป็นตำแหน่งชีวิตที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองดีกว่าผู้อื่น ถูกเหยียดหยามว่าผู้อื่นด้อยกว่าตน ไม่ไว้วางใจผู้อื่นว่ามีความสามารถ เมื่อประสบปัญหาที่มักกล่าวโทษผู้อื่นว่าทำให้ตนเองบกพร่อง เป็นตำแหน่งของคนที่ชอบปฏิบัติเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยึดมั่นกับความคิดเห็นของตนเองว่าเป็นเลิศ บุคคลที่วางตนเองอยู่ในตำแหน่งชีวิตแบบนี้ มักจะอยู่ในแวดวงของคนประเภท “ขุนพลอยพยัค” (“yes men”) เพราะเป็นวิธีการที่เขาจะได้มาซึ่งความเอาใจใส่ ยกย่อง สรรเสริญตามที่เขาต้องการ ถ้าบุคคลที่มีตำแหน่งชีวิตแบบนี้มีโอกาสทำหน้าที่ในตำแหน่งสำคัญก็จะชอบลูกน้องที่ประจบสอพลอ โดยไม่คำนึงถึงสิ่งที่ควรหรือไม่ควร เนื่องจากบุคคลประเภทนี้จะชอบคำยินยอม โดยไม่คำนึงว่าจะมาจากความจริงใจหรือไม่ เพราะมีความเชื่ออยู่แล้วว่าบุคคลอื่นไม่มีใครเก่งหรือดีเท่าตัวเขา

3. I'm not OK – You're OK ตำแหน่งชีวิตแบบนี้ เป็นตำแหน่งชีวิตของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองด้อยกว่าผู้อื่น บุคคลอื่นเก่งและโชคดีกว่าตนไปทุกด้าน พฤติกรรมของบุคคลที่รู้สึกว่า “I'm not OK – You're OK” จึงไม่กล้าแสดงออกถึงความรู้สึกที่แท้จริง เก็บกดความรู้สึกไว้ ขลาดกลัวที่จะยืนยันถึงสิทธิที่ตนมีอยู่อย่างชอบธรรม ชอบหลงโทษตนเอง มีลักษณะเป็นบุคคลอมทุกข์ เศร้าหมอง ชอบปลีกตัวเองอยู่ตามลำพัง เมื่อเผชิญกับปัญหาที่มักใช้วิธีเลี่ยงหนี ไม่พยายามหาวิธีแก้ไขปัญหาที่ตนเองเผชิญ ไม่กล้าเสี่ยงที่จะทำอะไรใหม่ ๆ บุคคลที่วางตนเองอยู่ในตำแหน่งชีวิตแบบนี้ มักพัฒนาความรู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า (feeling unworthy) มาตั้งแต่เด็ก เป็นตำแหน่งที่เด็กเลือกเมื่อโดนผู้ใหญ่บังคับให้ทำสิ่งต่าง ๆ ตามความต้องการ หรือ ความเห็นของผู้ใหญ่ โดยไม่ให้อิสระแก่เด็ก ไม่เคยรับฟังความคิดเห็นของเด็ก ทำให้เขารู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ ต้องพึ่งพาผู้ใหญ่อยู่เสมอ เมื่อตนเองเติบโต จึงมีความรู้สึกยอมตาม ไม่กล้าแสดงออกก็จะติดตัวมา บุคคลประเภทนี้จึงพยายามแสวงหาการยอมรับ การเอาใจใส่ในการสื่อสารสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยการพยายามทำตัวเข้าไปมีส่วนร่วมในทุก ๆ เรื่อง พยายามเอาอกเอาใจผู้อื่น ยอมรับใช้และเสียเปรียบบุคคลอื่นอยู่เสมอ บุคคลประเภทนี้อาจจะเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ (productive) ได้ ถ้าอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย เช่น มีผู้นำดี แต่บุคคลประเภทนี้จะไม่มีความสุขในชีวิต เพราะต้องเก็บกดความรู้สึกของตนเอง ต้องทำอะไรตามความพอใจของผู้อื่น

4. I'm not OK – You're not OK ตำแหน่งชีวิตแบบนี้เป็นตำแหน่งชีวิตของบุคคลที่รู้สึกหมดอาลัยตายอยากในชีวิต รู้สึกชีวิตไม่มีคุณค่า ชังกะตายเป็นไปเรื่อย ๆ หดหู่ เศร้าหมอง ปราศจากความหวังใด ๆ และรู้สึกว่าชีวิตของคนอื่นก็ไม่มีค่า ไม่มีความหมายเช่นกัน รู้สึกว่าโลกนี้โหดร้ายทารุณ ไม่น่าอยู่ ผู้ป่วยที่เป็นโรคประสาท โรคจิต มักวางตนเองอยู่ในตำแหน่งชีวิตนี้ ถ้าความรู้สึกแบบนี้รุนแรงมาก ก็อาจทำร้ายตนเองและผู้อื่นโดยไม่รู้สึกรู้ผิด เพราะไม่คิดว่าชีวิตมีความหวัง และมีความหมายอะไรเลย เด็กที่ได้รับการทอดทิ้ง (rejected children) ไม่ได้

รับการเอาใจใส่จากผู้เลี้ยงดู มักเลือกตำแหน่งชีวิตแบบนี้ เพราะเขาไม่เคยได้รับการเอาใจใส่และการแสดงความรัก หรือ ผูกพันใด ๆ จากพ่อแม่หรือบุคคลที่ใกล้ชิด ทำให้เขาพัฒนาความรู้สึก “I’m not OK” ขึ้นมา และเขาจะไม่รู้จักให้การเอาใจใส่ใด ๆ แก่ใครด้วย เพราะรู้สึกว่าคุณอื่นโหดร้าย และไม่มีน้ำใจ มองคนในแง่ “You’re not OK” ด้วย

ลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตที่ดีนั้น ถ้าพิจารณาโครงสร้างของบุคลิกภาพจะพบว่า ลักษณะของ P A และ C จะมีลักษณะสมดุลกัน และถ้าพิจารณาจากตำแหน่งของชีวิต จะพบว่ามีลักษณะ I’m OK, You’re OK ดังนั้นบุคคลควรสำรวจตนเองว่า มีบุคลิกภาพอย่างไร สมดุลหรือไม่ และใช้ชีวิตในตำแหน่งใด ถ้าไม่เหมาะสม ก็จำเป็นต้องมีการปรับแก้ไขบุคลิกภาพ และจากการศึกษา T.A. นี้เองจะทำให้เราเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และทำให้การติดต่อสื่อสารประสบผลสำเร็จตามที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

คำถามท้ายบท

1. จงวิเคราะห์บุคลิกภาพของนักศึกษา ตามแนวคิดการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. นักศึกษาจะนำแนวคิดการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างไรบ้าง จงอธิบาย

เอกสารอ้างอิง

- ประสิทธิ์ ทองอุ่น และคณะ. 2542. **พฤติกรรมของมนุษย์กับการพัฒนาตน.** กรุงเทพมหานคร. บริษัท เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. 2536. **มนุษย์สัมพันธ์.** กรุงเทพมหานคร : พับลิบลิชเซนพริ้นส์.
- อาภา จันทรสกุล. 2530. **แผนภูมิบุคลิกภาพ.** วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์. ปีที่ 3 ฉบับที่ 3.
- 2535. **ทฤษฎีและวิธีการให้คำปรึกษา.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.