
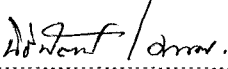
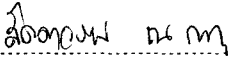


หัวข้อวิทยานิพนธ์ ผลของการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ
ระหว่างบุคคลเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานของพนักงาน
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
ชื่อและนามสกุล นางปญฺชรัสมิ์ คชนทว
แขนงวิชา การแนะแนว
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. อาจารย์ ดร.นิธิพัฒน์ เมฆขจร
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวรรณ ณ ระนอง

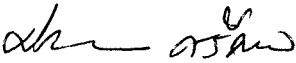
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วิหคโต)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.นิธิพัฒน์ เมฆขจร)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวรรณ ณ ระนอง)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
การแนะแนว สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.สิริวรรณ ศรีพหล)

วันที่ 30 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2550

ชื่อวิทยานิพนธ์ ผลของการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย นางปญฺญชรัสมิ คชนทว **ปริญญา** ศีษาศาสตรมหาบัณฑิต (การแนะแนว)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) อาจารย์ ดร.นิธิพัฒน์ เมฆขจร (2) รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวรรณ ณ ระนอง
ปีการศึกษา 2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานก่อนและหลัง การให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (2) เปรียบเทียบสัมพันธภาพ กับเพื่อนร่วมงานก่อนและหลังการได้รับข้อเสนอแนะ และ (3) เปรียบเทียบ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ภายหลังการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการให้ ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สาขา เซ็นทรัลเวสต์พลาซ่า และสาขาเซ็นทรัลชิดลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 24 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบ เจาจง แล้วจึงสุ่มอย่างง่าย โดยวิธีจับฉลาก เป็นคู่ๆ เพื่อกำหนดเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 12 คน กลุ่มทดลองได้รับการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และกลุ่มควบคุม ได้รับการให้ข้อเสนอแนะ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่าเกี่ยวกับการสร้าง สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น .73 โปรแกรมให้การปรึกษากลุ่มตามแนว ทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และ โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการ ให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ ได้รับข้อเสนอแนะมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการ วิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดีกว่าพนักงาน ที่ได้รับข้อเสนอแนะ อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ การให้การปรึกษากลุ่ม การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

Thesis title: The Effects of Transactional Analysis to Enhance Co-Workers Interpersonal Relationship of the Staff of the Advanced Info Service Public Company Limited

Researcher: Mrs. Pucharas Kachentawa; **Degree:** Master of Education (Guidance);

Thesis advisors: (1) Dr.Nitipat Mekkhachorn; (2) Dr.Laddawan Na Ranong Associate Professor; **Academic year:** 2006

ABSTRACT

The purposes of this research were to (1) compare co-workers interpersonal relationships of staff members before and after receiving group counseling based on the transactional analysis theory; (2) compare co-workers interpersonal relationships of staff members before and after receiving counseling information; and (3) compare co-workers interpersonal relationships of the staff group after receiving group counseling based on the transactional analysis theory with that of the staff group after receiving counseling information.

The research sample consisted of 24 purposively selected staff members of Central World Plaza and Central Chidlom branches of the Advanced Info Service Public Company Limited. They were randomly divided into two groups each of which consisted of 12 staff members. One group was randomly assigned as the experimental group; the other, the control group. The experimental group received group counseling based on the transactional analysis theory; while the control group received counseling information. The employed research instruments were a rating scale questionnaire on co-workers interpersonal relationship, developed by the researcher, with reliability .73; a group counseling program based on the transactional analysis theory; and a counseling information program. Statistics for data analysis were the mean, standard deviation, and t-test.

Research findings showed that (1) staff members of the Advanced Info Service Public Company Limited who received group counseling based on the transactional analysis theory had significantly better co-workers interpersonal relationship at the .05 level; (2) staff members of the Advanced Info Service public Company Limited who received counseling information had significantly better co-workers interpersonal relationship; and (3) staff members of the Advanced Info Service public Company Limited who received group counseling based on the transactional analysis theory had significantly better co-workers interpersonal relationship than that of staff members who received counseling information at the .05 level.

Keywords: Group counseling, Transactional analysis

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร และ รองศาสตราจารย์ ดร.ลักตาวรรณ ณ ระนอง ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และให้ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างละเอียดทุกขั้นตอน เพื่อให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ได้รับเป็นอย่างยิ่ง จึงขอ กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพวัน อัมพรสินธุ์ อาจารย์ ดร.วุฒิชัย จงคำนึ่ง ศील อาจารย์ชุตินา มาลัย อาจารย์วัฒนกิจ สิทธิสถิตอังกูร และอาจารย์อุษณีย์ วิสิทธิ์ ที่ได้กรุณาให้ คำแนะนำ ช่วยเหลือ และเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน Serenade Club Chidlom ที่ได้ให้ความ ร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณทุกกำลังใจจากครอบครัววงกลมบรรณนิมิตและครอบครัวคเชนทวา ที่เป็น กำลังใจให้เสมอมา รวมถึงกำลังใจจากสามีและลูกสาวตัวน้อยที่คอยอยู่เคียงข้างยามท้อใจ

ขอกราบระลึกถึงพระคุณครู อาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ตั้งแต่วัยเยาว์จนถึงปัจจุบัน

นางปญฺชรัสมิ์ คเชนทวา

ตุลาคม 2549

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมุติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายของการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล.....	8
การให้การปรึกษาตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล.....	9
ขั้นตอนการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้การปรึกษาตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล.....	49
การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม.....	53
ความหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม.....	53
วัตถุประสงค์การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม.....	54
การจัดกลุ่มเพื่อรับคำปรึกษา.....	55
คุณค่าและลักษณะเฉพาะของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม.....	60
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม.....	61

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
รูปแบบการวิจัย.....	67
การเก็บรวบรวมข้อมูล	67
การวิเคราะห์ข้อมูล	68
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	68
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	71
ตอนที่ 1 เปรียบเทียบ ก่อนและหลังการให้การปรึกษากลุ่ม	72
ตอนที่ 2 เปรียบเทียบ ก่อนและหลังการให้ข้อเสนอแนะ	73
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม	74
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	75
สรุปการวิจัย	75
อภิปรายผล	77
ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	92
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	93
สำเนาหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	
สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลและทดลองเครื่องมือวิจัย	
ข แบบสอบถามสัมพันธภาพ.....	105
ผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง	
ผลการตรวจสอบคุณภาพของโปรแกรมให้คำปรึกษา	
การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามสัมพันธภาพ	
ค โปรแกรมให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ.....	112
โปรแกรมให้ข้อเสนอแนะตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ	
ประวัติผู้วิจัย	200

สารบัญญัตินำ

หน้า

ตารางที่ 4.1	เปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการให้การศึกษากลุ่มตาม แนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	72
ตารางที่ 4.2	เปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการให้ข้อเสนอแนะตาม แนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	73
ตารางที่ 4.3	เปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากให้การศึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎี การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการให้สารสนเทศ	74

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1	โครงสร้างของบุคลิกภาพ	20
ภาพที่ 2.2	แผนภูมิแท่งแสดงบุคลิกภาพรูปประฆังคว่ำ	23
ภาพที่ 2.3	สัญลักษณ์การติดต่อสัมพันธ์ระดับสังคมและระดับจิตวิทยา	24
ภาพที่ 2.4	ลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ที่ไม่ขัดแย้งกัน	26
ภาพที่ 2.5	ลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์แบบขัดแย้งกัน	28
ภาพที่ 2.6	ลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์แบบไม่สอดคล้องกันกัน	29
ภาพที่ 2.7	ลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงแบบไม่ขัดแย้งกัน	30
ภาพที่ 2.8	ลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงแบบขัดแย้งกัน	31
ภาพที่ 2.9	ลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงแบบ Angular Transaction	31
ภาพที่ 2.10	รูปแบบสามเหลี่ยมของเกม	41

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการนำองค์กรให้ประสบความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้นั้น จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลายๆ อย่าง ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ทรัพยากรบุคคล หากพนักงานในองค์กรหรือทรัพยากรบุคคลขาดซึ่งคุณภาพและประสิทธิภาพแล้ว ก็จะไม่สามารถนำองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ ดังคำกล่าวของพระธรรมปิฎก (2538 : 14) ที่ว่า “มนุษย์ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ และสังคม หากมนุษย์ขาดซึ่งคุณภาพและประสิทธิภาพแล้ว การสร้างสรรค์พัฒนาสังคม และเศรษฐกิจต่างๆ นี้จะไม่ได้ผลหรือได้ผลน้อย”

การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรที่มุ่งเน้นความสำคัญในด้านการบริการนั้น คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานจำเป็นต้องมีใจรักในงานบริการ มีบุคลิกภาพที่ดี นอกจากนี้ยังต้องมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่นหรือลูกค้า ตลอดจนต้องมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานด้วยเช่นกัน เพราะการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน เป็นกระบวนการของการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคล (Ann. Ellenson, Human Relation Englewood Cliffs, N.J. : prentice Hall, Inc.. 1982. P.11) นั้นหมายถึงการช่วยเหลือ เกื้อกูลซึ่งกันและกันในการทำงาน การที่มนุษย์มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน (มีสัมพันธภาพในทางบวก) จะทำให้บุคคลทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข หากสัมพันธภาพเป็นไปในทางลบก็ จะไม่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสงบสุข มีผลทำให้งานด้อยประสิทธิภาพไปด้วย และอาจทำให้เกิดความแตกแยกในที่สุด

ดังที่พีไรร์ตัน ทองอุไร (2529 : 96) ได้กล่าวว่าการสร้างสัมพันธภาพเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินชีวิตให้ราบรื่น การคบหาสมาคมจำเป็นสำหรับบุคคลที่ต้องการมีชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข และหลีกเลี่ยงวิถีชีวิตที่โดดเดี่ยวอ้างว้าง ซึ่งสอดคล้องกับกรอนลันด์ (มาลินี อยู่โพธิ์ 2525 : 1-2 อ้างอิงมาจาก Gronlund 1959) ซึ่งกล่าวว่าโดยปกติทุกคนต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ไม่มีใครสามารถอยู่คนเดียวโดยไม่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับคนอื่นได้ การมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นนี้จะเป็นพื้นฐานของการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคล และสอดคล้องกับ วิจิตร อวระกุล (2526 : 81-82) ที่ได้ศึกษาบุคคลผู้ซึ่งอยู่ในสภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่บีบคั้น แต่

สามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุขสนุกสนานกับการทำงานช่วยเหลือบุคคลในครอบครัว และเพื่อนฝูงได้ดีนั้น พบว่าบุคคลเหล่านี้มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ดี

นอกจากนี้จอห์นสัน (Johnson. 1972 : 3-7) กล่าวว่าการมีสัมพันธภาพที่ไม่ราบรื่นกับบุคคลอื่นจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความขัดแย้ง วิตกกังวล ไขว่คว้าใจผู้อื่น การดำรงชีวิตก็จะดำเนินไปอย่างขาดความสงบ สุขภาพไม่ดี ซึ่งอาจนำไปสู่การปรับตัวไม่ดี และเกิดความผิดปกติขึ้น สำหรับวัชร ทรัพย์มี (2525 : 226) ได้ระบุไว้ว่าการประสบความล้มเหลวในการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จะทำให้บุคคลเกิดความว้าเหว่ เกิดความคับข้องใจ

จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กับผู้จัดการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลเวสต์พลาซ่า และ สาขาเซ็นทรัลชิดลม ได้ข้อมูลว่าผู้จัดการสาขาฯ มีแนวคิดที่จะพัฒนาพนักงานของสาขาฯ โดยเฉพาะในด้านสัมพันธภาพและการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงาน ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ พบว่าในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีปัญหาด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานบางประการ ได้แก่ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ค่อยทักทายกัน การสื่อสารไม่ชัดเจน ไม่ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ขาดการประสานงานที่ดี ขาดการทำงานเป็นทีม เมื่อเกิดความขัดแย้งหรือไม่พอใจต่อกัน ซึ่งพนักงานจะแสดงกริยาประชดประชัน หรือพูดจาที่ไม่เหมาะสมต่อกัน และในการทำงานร่วมกันพนักงานมีการแสดงน้ำใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกันน้อย ซึ่งปัญหาเหล่านี้ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน ส่งผลต่อบรรยากาศที่ไม่ดีในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะหาทางแก้ไขและป้องกันปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้พนักงานสาขาฯ มีการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

การพัฒนาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้กระบวนการให้คำปรึกษาสามารถทำได้หลายวิธี แต่วิธีที่ผู้วิจัยเลือกใช้คือ การให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดการเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และนำไปใช้ในการพัฒนาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และเนื่องจาก การให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้ได้มุ่งเน้นการสร้างบุคลิกภาพ การวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างบุคคล การวิเคราะห์ทางจิตวิทยา เป็นต้น ซึ่งเทคนิคและกิจกรรมต่างๆของทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ตอบสนองการพัฒนาความสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี ดังที่ ควงแข วิทยาสุนทรวงศ์. (2541 : 50) ได้ศึกษาผลของกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาการปรับตัวด้านการเรียนของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครัง จังหวัดนครัง พบว่านักศึกษาพยาบาลที่เข้าร่วมกลุ่มสัมพันธ์มีการปรับตัวดีขึ้น นอกจากนี้พรทิพย์ วงศ์สุบรรณ (2540 : 82) ได้ศึกษาผลของการฝึกวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์

ระหว่างบุคคลที่มีต่อการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยจิตเวชพบว่า ผู้ป่วยจิตเวชมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดีขึ้น

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผลของการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สาขาอื่นๆต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อเปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

2.2 เพื่อเปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการได้รับข้อเสนอเทศ

2.3 เพื่อเปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการให้ข้อเสนอเทศ

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 พนักงานมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น ภายหลังจากได้รับการปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

3.2 พนักงานมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น ภายหลังจากได้รับข้อเสนอเทศ

3.3 พนักงานที่ได้รับการปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล กับพนักงานที่ได้รับข้อเสนอเทศ มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน

4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงวิจัยเชิงกึ่งทดลอง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน (ฝ่ายบริการลูกค้า) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน (ฝ่ายบริการลูกค้า) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร ในส่วนของสาขา เซ็นทรัลเวสต์พลาซ่า และสาขาเซ็นทรัลชิดลม จำนวน 24 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง แล้วนำรายชื่อพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทั้ง 24 คน มาสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับสลาก เป็นคู่ๆ เพื่อกำหนดเป็นกลุ่มที่ใช้กิจกรรม และกลุ่มที่ใช้ข้อสนเทศ กลุ่มละ 12 คน

4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

4.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) การให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

2) การให้ข้อสนเทศ

4.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

5. นิยามศัพท์

5.1 การให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง วิธีการที่จะช่วยให้เพื่อนพนักงานได้เรียนรู้ที่จะเข้าใจความคิด ความรู้สึก และการกระทำของตนเองและบุคคลอื่น เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยกำหนดให้เป็นกลุ่มทดลอง มีลำดับขั้นของการให้คำปรึกษาดังนี้

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพ (Structural Analysis)

ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Transactional Analysis) เป็นวิธีการที่ช่วยให้พนักงานได้รู้จัก และเข้าใจรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการ

เสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น

ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์ทัศนะชีวิต (Life Position Analysis) เป็นวิธีการที่ช่วยให้พนักงานได้รู้จัก และเข้าใจตนเอง และบุคคลอื่นๆ โดยพนักงานวิเคราะห์ทัศนะชีวิตของตนเองว่า มีความคิด ความรู้สึกเกี่ยวกับทัศนะชีวิตของตนเองและบุคคลอื่นอย่างไร เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา (Game Analysis) เป็นวิธีการที่ช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับการเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้เกมทางจิตวิทยา ซึ่งเกมทางจิตวิทยานั้นหากดูผิวเผินจะเห็นได้ว่าเป็นการกระทำหรือการแสดงออกที่ถูกต้อง สมเหตุสมผล แต่แท้จริงแล้วจะมีนัยเคลือบแฝง ซึ่งเป็นความต้องการที่แท้จริงซ่อนเร้นอยู่ และมีผลทางลบ การนำเกมทางจิตวิทยาไปใช้จะช่วยให้อ่านใจความคิด ความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองและผู้อื่น และจะเป็นข้อเตือนใจพนักงานก่อนที่จะนำเกมไปใช้ เพื่อการพัฒนาการปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

ขั้นที่ 5 การวิเคราะห์การใส่ใจ (Stroke) เป็นวิธีการที่จะช่วยให้พนักงานได้แสดงออกซึ่งความสนใจ การใส่ใจ และให้กำลังใจบุคคลอื่นอย่างเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานด้านการแสดงความสนใจ ใส่ใจ และให้กำลังใจบุคคลอื่น

ขั้นที่ 6 การวิเคราะห์บทชีวิต (Life Script) เป็นวิธีการช่วยให้พนักงานได้รู้จัก และเข้าใจตนเองและบุคคลอื่นได้ดียิ่งขึ้นว่า การที่พนักงานจะเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานนั้น พนักงานจะต้องแสดงบทบาทของผู้กล่าวหา หรือผู้ช่วยเหลือ หรือเหยื่อ เพื่อพัฒนาการแสดง ความสนใจ ใส่ใจ และให้กำลังใจผู้อื่น

5.2 การให้ข้อเสนอแนะ หมายถึง วิธีการที่จะช่วยให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ที่จะเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในการให้ข้อเสนอแนะแต่ละครั้งผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยให้พนักงานอ่านเอกสารเกี่ยวกับการเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้พนักงานได้อภิปราย และซักถามเกี่ยวกับการเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่พนักงานมีประสบการณ์ และแสดงออกในปัจจุบัน
3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปเกี่ยวกับประโยชน์ของการเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานตลอดจนนำไปประยุกต์ใช้ และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม วิธีการดังกล่าวนี้ผู้วิจัยใช้กับพนักงานที่เป็นกลุ่มควบคุม

5.3 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งได้แก่ การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน

ความเข้มแข็งแฉ่งใส การกล่าวทักทายผู้อื่นก่อน การสื่อสารที่ดีระหว่างกัน การเป็นผู้ฟังที่ดีและการยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น การมีน้ำใจในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้และการรับ การยกย่องชมเชยผู้อื่น การประสานงานที่ดี การทำงานร่วมกันเป็นทีม

5.4 กลุ่มทดลอง หมายถึง พนักงานที่ได้รับการจัดกิจกรรมให้การศึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

5.5 กลุ่มควบคุม หมายถึง พนักงานที่ได้รับการให้ข้อเสนอเทศ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 การให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะ ช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพของพนักงาน บุคลากรภายในองค์กรให้เป็นไปได้ด้วยดี จะเป็นการฟื้นฟูสภาพจิตใจทำให้พนักงานปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างมีความสุข

6.2 ผลการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงวิธีการสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพ การพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล การเปลี่ยนแปลงสัมพันธภาพของพนักงานนำไปสู่การปรับตัวได้ดีขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

- 1.1 ความหมายของของการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล
- 1.2 การให้การปรึกษาตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล
- 1.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล
- 1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้การปรึกษาตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 1.4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 1.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

2. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

- 2.1 ความหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
- 2.2 วัตถุประสงค์การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
- 2.3 การจัดกลุ่มเพื่อรับคำปรึกษา
- 2.4 คุณค่าและลักษณะเฉพาะของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
 - 2.5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1.1 ความหมายของของการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

เจียรนีย์ ทรงชัยกุล (2533 : 75) ได้อธิบายว่า การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นการติดต่อสัมพันธ์ หรือการแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึกระหว่างบุคคล โดยการใช้คำพูด และหรือท่าทางในการติดต่อสื่อสาร ส่วนคำว่า การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง การพิจารณาตีความ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมทั้งการปรับปรุ้งทักษะการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกิดผลในทางที่ดี และมีประโยชน์ยิ่งขึ้น

บัวร์โน (กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534 : 505 ; อ้างอิงมาจาก Burno. 1980) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของหลักการทางจิตวิทยา ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อมีบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาพบกัน ทำให้เข้าใจความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมของตนเองและบุคคลอื่น มีผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปในทางสร้างสรรค์ และพัฒนาในทางที่ดีขึ้น

พิชิต สุวรรณประกร และคนอื่นๆ (2534 : 1) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่า เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปพบกัน โดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือบุคคลทั้งสองต่างรับรู้ว่ามีอีกบุคคลหนึ่งอยู่ในสถานที่นั้นด้วย ลักษณะนี้เรียกว่า Transactional Stimulus และเมื่อบุคคลหนึ่งพูด หรือทักทายหรือแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง การแสดงออกเช่นนี้เรียกว่า Transaction Response และในขณะนั้นก็จะเกิดความสัมพันธ์ด้านบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา ซึ่งจะนำไปสู่คำว่า Transactional Analysis

กิติกร มีทรัพย์ (2535 : 24) กล่าวว่า การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลหรือ TA เป็นเครื่องมืออันหนึ่งเพื่อเข้าใจตนเอง รู้วิธีการติดต่อกับผู้อื่น และรู้ว่าชีวิตต้องการอะไร นอกจากนั้นยังทำให้รู้โครงสร้างของบุคลิกภาพทั้งหมดของสภาพจิตใจ การเข้าใจสภาพจิตใจของตนเองสามารถจำแนกความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมได้

อาภา จันทรสกุล (2535 : 161) กล่าวว่า การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นวิธีการทางจิตวิทยาที่ช่วยให้บุคคลเข้าใจตนเอง สามารถเปลี่ยนแปลงปรับปรุ้งบุคลิกภาพตนเองได้อย่างมีเหตุผล ช่วยให้ปรับตัวได้ดี ทำให้ปฏิสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นเป็นไปในแง่ที่ก่อให้เกิดสุขภาพจิตที่ดี

เบริน (อัจฉรา ศรีสุรพล. 2535 : 8 ; อ้างอิงมาจาก Berne. 1977) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่าเป็นทฤษฎีของบุคลิกภาพ และความสัมพันธทางสังคม รวมทั้งเป็นวิธีทางคลินิกในการบำบัดรักษาทางจิตที่อาศัยพื้นฐานของการวิเคราะห์ติดต่อสัมพันธ์ของภาวะตัวตนระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป

นฤพนธ์ สีเสต (2541 : 16) กล่าวว่า การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อสื่อสาร และปฏิบัติต่อกันสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยอาศัยพื้นฐานของหลักการและวิธีการทางจิตวิทยา ช่วยให้บุคคลสามารถเข้าใจความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของตนเอง และบุคคลอื่น ซึ่งจะมีผลทำให้พัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง ไปในทางที่ดียิ่งขึ้นและสร้างสรรค์

สรุปการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง วิธีการทางจิตวิทยาที่ช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้ที่จะเข้าใจความคิด ความรู้สึก และการกระทำของตนเองและบุคคลอื่น เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้น

1.2 การให้การปรึกษาตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1.2.1 ประวัติความเป็นมาของทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ภูมิหลังของอีริก เบริน (Eric Berne) (คมเพชร ฉัตรสุกกุล. 2530 : 78-79 ; หลุย จ่าปาเทศ. 2533 : 100) ผู้ให้กำเนิดทฤษฎีและวิธีการให้คำปรึกษาแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลคือ อีริก เบริน (Eric Berne) เกิดเมื่อปี ค.ศ. 1910 ในเมืองมอนทรีล (Montreal) ประเทศแคนาดา เขาเจริญรอยตามบิดาของเขาโดยได้รับปริญญาแพทยศาสตรบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยแมคกิลล์ (McGill University) ในปี ค.ศ. 1935 และเข้าร่วมฝึกฝนด้านจิตเวชศาสตร์ โรงพยาบาลแห่งมหาวิทยาลัยเยล (Yale University) ชื่อเดิมของเขาคือ Eric Leonard Bernstein ในขณะที่เขาเปลี่ยนชื่อของเขานั้น เขาก็ได้แปลงสัญชาติเป็นอเมริกัน ในปี ค.ศ. 1943 เขาได้เริ่มต้นฝึกฝนที่สถาบันจิตเวชศาสตร์ ในรัฐนิวยอร์ก ต่อมาในปี ค.ศ. 1943 เขาเข้าไปอยู่ในกองทัพบกในฐานะจิตแพทย์ และในที่นี้เขาได้เริ่มทดลองเทคนิคการบำบัดรักษาแบบกลุ่ม

หลังจากที่เขาพ้นภาระจากกองทัพแล้วในปี ค.ศ. 1946 ก็ได้เริ่มต้นทำงานโดยเปิดคลินิกส่วนตัวที่ซานฟรานซิสโก และเบรินได้เข้าอยู่ในความดูแลของอีริก อีริกสัน (Eric Erikson) เพื่อฝึกฝนด้านจิตวิเคราะห์ที่สถาบันทางจิตวิเคราะห์ในเมืองซานฟรานซิสโก ถึงแม้ว่าเบรินจะใช้เวลาถึง 20 ปี เพื่อเริ่มต้นชีวิตในวิชาชีพในฐานะนักจิตวิเคราะห์ แต่เขาก็ไม่ประสบความสำเร็จ ในปี ค.ศ. 1956 เขาได้รับการปฏิเสธที่จะให้เป็นสมาชิกของสถาบันจิตวิเคราะห์ เนื่องจากเขายืนยันว่าในการทำกลุ่มนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีบทบาทมากร่วมกับผู้รับคำปรึกษาเป็นอย่างมาก (Active Involvement) ดังนั้นเบรินจึงเริ่มต้นรวบรวมแนวความคิดในด้านการทำจิตบำบัดของเขาขึ้นมา

เบิร์นเป็นศิษย์ของ Paul Federn เพื่อนร่วมทีมของ Sigmund Freud ดังนั้นเขา จึงได้นำหลักการของ Sigmund Freud มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเสนอความคิดครั้งแรกเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของบุคคลนั้น (Transactional Analysis) กระทำเมื่อปี ค.ศ. 1957 ระหว่างการประชุมทางวิชาชีพที่ลอสแอนเจลิส ในปี ค.ศ. 1961 เขาได้พิมพ์หนังสือชื่อ Transactional Analysis in Psychotherapy ซึ่งในหนังสือนี้ เขาได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับปัญหาตลอดจนความคิดที่สำคัญ ๆ คือ The Structure of Dynamics of Organizations and Groups (1963) Games People Play (1964) Principles of Group Treatment (1966) และ What Do You Say After You Say Hello? (1972) เบิร์นได้ให้ความรู้ทาง ทฤษฎี และปรัชญาเอาไว้มาก และในที่สุดเขาได้สมญานามว่าเป็นบิดาของการศึกษาจิตวิทยาคน ใหม่ที่เข้าใจบุคลิกภาพของคน และการสื่อสารระหว่างกันได้เป็นอย่างดี ซึ่งเรียกว่า TA หรือคำเต็ม คือ Transactional Analysis เบิร์นได้เสียชีวิตในปี ค.ศ. 1970 รวมอายุได้ 60 ปี

1.2.2 ภูมิหลังด้านทฤษฎี (Theoretical Background)

คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2530 : 79) กล่าวว่า เบิร์นได้มีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มจิต วิเคราะห์เป็นเวลานาน ดังนั้นโครงสร้างของทฤษฎีจึงมีความคล้ายคลึงกัน เบิร์นคิดว่าจิตวิเคราะห์ นั้นเป็นแกนหรือหลัก แต่การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นผลของการศึกษาสิ่งเหล่านั้น นอกจากนี้เบิร์นยังยืนยันว่า The Parent , The Adult และ The Child ในทฤษฎีของเขานั้นเป็นเพียง สภาวะของอีโก้ (Ego State) เท่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม คำนิยามของหน้าที่ของสิ่งที่กล่าวไปแล้วนั้น ดูไม่แตกต่างจาก Superego , Ego และ Id ในทฤษฎีของฟรอยด์

นอกจากนี้ เบิร์นยังได้รับอิทธิพลจากแอดเลอร์ (Adler) สิ่งที่คล้ายกันมากคือ คำว่า Life Style ของแอดเลอร์ กับคำว่า Life Script ของเบิร์น แต่ Life Style ของแอดเลอร์นั้นดูเหมือนว่า จะเป็นสิ่งที่ไม่ค่อยเฉพาะเจาะจงเท่าไร แต่สำหรับเบิร์นนั้นมีความหมายแคบลง คำว่า “Not OK” ก็มีความหมายคล้ายคลึงกับความรู้สึกมีปมด้อย (Feeling of Inferiority) ของแอดเลอร์ นอกจากนี้ แล้วยังมีเรื่องของแง่มุมทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อลักษณะของบุคคลที่มีความหมายคล้ายคลึงกัน

1.2.3 ธรรมชาติของมนุษย์ (Human Nature)

ความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีดังนี้

อาภา จันทรสกุล (2535 : 162) กล่าวว่า นักจิตวิทยาในกลุ่มจิตวิเคราะห์การสื่อสาร ระหว่างบุคคล เชื่อว่าบุคคลสามารถที่จะเข้าใจบุคลิกภาพที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีตของ ตนได้ และบุคคลสามารถตัดสินใจเลือกแนวทางในการดำเนินชีวิตใหม่ได้ ถ้าเขากล้าที่จะ

เปลี่ยนแปลงตนเอง โดยการเปลี่ยนบทบาทและตำแหน่งชีวิตของตนเองเสียใหม่ วางเป้าหมายที่จะนำไปสู่พฤติกรรมใหม่ๆ ในอนาคต แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า บุคคลมีอิสระจากอิทธิพลของสังคม หรือบุคคลสามารถตัดสินใจได้อย่างมีอิสระ โดยขึ้นอยู่กับความต้องการของตนเองเท่านั้น ในสภาพความเป็นจริงบุคคลเกิดมาอย่างเป็นอิสระ แต่บุคคลได้รับอิทธิพลจากความคาดหวังความต้องการที่บุคคลอื่นรอบตัวเขามีต่อเขา ตั้งแต่เขายังเป็นเด็ก เนื่องจากเขาพึ่งพาและทำตามผู้ที่มีอิทธิพลเหนือกว่า เช่น พ่อแม่ ผู้เลี้ยงดูที่คอยบอกให้ทำอย่างโน้นอย่างนี้ ฉะนั้นถ้าบุคคลได้มีการสำรวจและเข้าใจบุคลิกภาพของตนเองได้อย่างมีเหตุผล และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงบทบาทชีวิต ตำแหน่งชีวิต และแบบแผนในการดำเนินชีวิต โดยกล้าที่จะสลัดวิธีการใช้ชีวิตแบบเดิม กล้าหลุดพ้นจากอิทธิพลการใช้ชีวิตที่สืบเนื่องมาจากทัศนคติที่พ่อแม่ถ่ายทอดให้บุคคลที่สามารถเปลี่ยนแปลงตนเอง และเป็นตัวของตนเองให้เต็มศักยภาพ

แฮร์ริส (บัญญัติ ขย่วน. 2530 : 23-24 ; อ้างอิงมาจาก Harris. 1978 : 56) เชื่อว่า มนุษย์มีเสรีภาพในการเลือก มีเสรีภาพในการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ต้องการเปลี่ยน เช่น เปลี่ยนการตอบสนองต่อสิ่งเร้าใหม่ ๆ เป็นต้น

โกลดิง และ โกลดิง (บัญญัติ ขย่วน. 2530 : 23-24 ; อ้างอิงมาจาก Goulding and Goulding. 1976 : Unpage) ได้แสดงทัศนคติของตนเองว่า มนุษย์สามารถที่จะตัดสินใจด้วยตนเองเกี่ยวกับแรงจูงใจหรือเป้าหมายในชีวิตได้ ถึงแม้เขาจะไม่สามารถลบล้างภาพพจน์ หรือการตัดสินใจในอดีตลงได้ แต่เขาก็สามารถสร้างสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมาได้ โดยการเปลี่ยนแปลงชีวิตและกำหนดวิถีชีวิตด้วยตัวของเขาเอง โดยไม่ยอมตกเป็นทาสของอดีต

เจมส์ (James. 1977 : 4) เชื่อว่า มนุษย์สามารถเป็นตัวของตนเองได้ มนุษย์ไม่จำเป็นจะต้องเป็นทาสของอดีตเสมอไป เขาสามารถที่จะตัดสินใจเป็นอะไรหรือไม่เป็นอะไรก็ได้ เขาสามารถทำหรือไม่ทำก็ได้ เขาสามารถที่จะแสดงความรู้สึกนึกคิดหรือไม่แสดงออกก็ได้ โดยการใช้ทฤษฎีวิเคราะห์สัมพันธภาพ ในอันที่จะจัดอิทธิพลของอดีตที่ผ่านมา และวางแผนการเพื่ออนาคต รวมทั้งการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสภาพการณ์ในปัจจุบันในลักษณะ “ที่นี่และเดี๋ยวนี้”

คมเพชร ฉัตรสุภกุล (2530 : 80-83) ได้กล่าวถึงธรรมชาติของมนุษย์ว่า ในทัศนะของเบรินเชื่อว่า “มนุษย์เกิดมาเป็นเจ้าชายและเจ้าหญิง หลังจากนั้นบิดามารดาจะทำให้เขาทั้งหลายกลายเป็นกบ” (People Are Born Prince and Princesses and Then Their Parents Kiss Them and Turn Them into Frogs) ในทัศนะนี้ทำให้มองเห็นแนวความคิดเกี่ยวกับมนุษย์ของเบริน กล่าวคือ 1) เบรินมีความคิดในทางที่ดีต่อมนุษย์ที่เกิดมาทุกคน 2) มีความคิดในเชิงนิเสธกับบิดามารดา 3) ทัศนะดังกล่าวยังชี้ให้เห็นว่า ประสบการณ์เบื้องต้น ในชีวิตมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในระยะต่อมา 4) เบรินยังเชื่อว่าบุคคลแต่ละคนมีความรับผิดชอบขั้นสูงสุด (Ultimate

Responsibility) ในการที่จะตัดสินใจต่าง ๆ เกี่ยวกับชีวิตของตนเอง เบิร์นหลักเกี่ยวกับแนวความคิดของพรอยด์เกี่ยวกับแรงขับ (Drive) และสัญชาตญาณ (Instincts) แต่ในขณะที่เดียวกันก็ได้เสนอความคิดใหม่เกี่ยวกับความต้องการทางด้านจิตใจต่างๆ (Psychological Needs) ในทฤษฎีของเบิร์นใช้คำว่า “Hungers” ซึ่งประกอบไปด้วยความต้องการที่สำคัญดังนี้ 1) Stimulus Hunger 2) Structure Hunger 3) Position Hunger ในความเชื่อของเบิร์น ความพอใจที่เกิดขึ้นจากความต้องการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งเป็นความจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต วิธีการที่บุคคลเรียนรู้จะเอาตัวรอดนั้นจะมีผลต่อการสื่อสารสัมพันธ์ทางประหว่งบุคคล หรือแม้แต่การมองชีวิตในอนาคต

1) Stimulus Hunger หมายถึง ความต้องการทั่วไปจะได้รับความสนใจ ซึ่งภาษาของเบิร์นจะใช้คำว่า “Stroking” ซึ่งความต้องการไม่ใช่เป็นแต่เพียงจะให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น แต่เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับชีวิต ความต้องการที่จะได้รับความสนใจนั้นจะมีอยู่ตลอดชีวิต สำหรับการได้รับความสนใจนั้นจะเปลี่ยนจากลักษณะที่ตอบสนองทางด้านร่างกายไปเป็นด้านสัญลักษณ์ที่มีความหมาย คำว่า “Strokes” เป็นหน่วยเบื้องต้นของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งอาจจะประกอบไปด้วย Positive Stroke เช่น การกอดรัด การยิ้ม การแสดงการยอมรับโดยคำพูด หรือ Negative Stroke การตบหน้า การทำหน้ามึน การแสดงออกถึงการไม่ยอมรับ ถ้าหากเด็กขาดการตอบสนองในด้าน Positive Stroke แล้วเขาจะแสวงหา Negative Stroke

2) Structure Hunger หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะใช้เวลาในการที่จะได้รับความเอาใจใส่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ในทฤษฎีนี้เบิร์นจะใช้คำถามว่า “What do you say after you say hello ?” เพื่อจะแยกแยะปัญหาในเรื่องการใช้เวลาของบุคคล “คุณทำอะไรบ้างใน 24 ชั่วโมงของแต่ละวัน” ก็เป็นคำถามที่จะใช้การวิเคราะห์บุคคลเช่นกัน สำหรับความต้องการในการใช้เวลานี้เป็นส่วนหนึ่งของความต้องการที่จะได้รับความเอาใจใส่ เพราะเกี่ยวข้องกับวิธีการที่บุคคลจะใช้เวลาเพื่อให้ได้มาซึ่งความเอาใจใส่มากที่สุด การใช้เวลาเพื่อให้ได้มาซึ่งความสนใจจากบุคคลอื่นๆ มีความสำคัญ บุคคลจะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกาลเทศะและต่อบุคคลด้วย ถ้าหากขาดความเหมาะสมก็จะทำให้เกิดความไม่สมดุลในด้านบุคลิกภาพได้ด้วย

3) Position Hunger ความต้องการหรือแรงจูงใจนี้ หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะมีเหตุผล ในขณะที่เด็กกำลังเจริญเติบโตมักจะได้รับคำพูดต่างๆ เช่น หนูน่ารักจัง เธอเป็นเด็ก ไม้ดี ดังนั้นเขาจะเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองว่าเขาเป็นคนที่ใช้ได้ (“OK”) หรือใช้ไม่ได้ (“Not-OK”) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะกลายเป็นความคาดหวังด้านคุณค่าภายในตัวของเขา การตัดสินใจว่าเด็กเป็นอย่างไร มักจะทำให้เด็กเกิดความสับสน ทำให้โลกสับสนไปด้วย เมื่อเด็กปฏิสัมพันธ์กับสังคมมากขึ้น เด็กจะมีการตัดสินใจบุคคลอื่นเช่นกันว่า เขาใช้ได้ หรือไม่ได้ การที่เด็กตัดสินใจคนอื่นและคนอื่นตัดสินใจเด็ก

ว่าเป็นอย่างไรนั้นจะมีผลต่อการสร้างตำแหน่งชีวิต (Life Position) ขึ้น เมื่อบุคคลเลือกตำแหน่งชีวิตอย่างไร วิธีทางที่บุคคลจะใช้เวลา และความปรารถนาของบุคคลจะถูกกำหนดชัดเจนขึ้นพอสมควร

จากการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ สรุปได้ว่า มนุษย์เกิดมาพร้อมกับความสามารถที่จะพัฒนาศักยภาพต่างๆ ของตนเอง เพื่อความก้าวหน้าของตนเองและสังคม มีเสรีภาพในการเลือกและเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ตนต้องการ โดยตกอยู่ใต้อิทธิพลของอดีต มีความต้องการทางด้านจิตใจ (Stimulus hunger) ความต้องการที่จะใช้เวลาในการที่จะได้รับความเอาใจใส่ให้มากที่สุด (Structure Hunger) และความต้องการที่จะมีการตัดสินใจเกี่ยวกับชีวิตอย่างมั่นคง และมีเหตุผล (Position Hunger)

1.2.4 ทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นทฤษฎีหนึ่งในสาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา (Counseling Psychology) เป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานทางจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis) ซึ่งเน้นว่าพฤติกรรมทุกชนิดเป็นสิ่งที่สามารถวิเคราะห์ได้ พฤติกรรมต่างๆ ที่เรากระทำหรือไม่กระทำในปัจจุบันนี้มีสาเหตุมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก ดังนั้นการวิเคราะห์พฤติกรรมจึงสามารถกระทำย้อนหลังลงไปในอดีต โดยเฉพาะอย่างยิ่งประสบการณ์ในวัยเด็กที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมในปัจจุบันของเรา (พรรณราย ทวีระประภา. 2532 : 9) นอกจากนี้ ทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเชื่อว่า บุคลิกภาพเป็นผลจากการอบรมเลี้ยงดู พ่อแม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นที่มีต่อตนเองและสิ่งแวดล้อมของลูกต่อการกระทำของลูก (วัชร ทวีระมี. 2533 : 127) ส่วนธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น จะเห็นว่าบุคคลมีคุณค่า และบุคคลมีหน้าที่รับผิดชอบต่อพฤติกรรม และการตัดสินใจในชีวิตของตนเอง แม้ว่าบุคลิกภาพจะได้รับอิทธิพลมาจากการอบรมเลี้ยงดูและประสบการณ์จากเขาวัย แต่ถ้ามุบุคคลมีความประสงค์ที่ปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของตนเอง เพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าและมีความสุขยิ่งขึ้น โดยไม่ยอมตกเป็นทาสของอดีต เขาก็ย่อมที่จะเป็นตัวของตัวเองได้ สามารถที่จะตัดสินใจเลือกวิถีชีวิตที่เหมาะสมสำหรับตนเองได้ ทั้งนี้โดยการสำรวจและทำความเข้าใจบุคลิกภาพของตนเองอย่างมีเหตุผล ถ้าที่จะปรับเปลี่ยนตำแหน่งชีวิต และรูปแบบการใช้เวลาของตนเองเพื่อการมีสุขภาพกายและสุขภาพที่ดีขึ้น และวางแผนเพื่อการไปสู่เป้าหมายที่สร้างสรรค์และพึงปรารถนาสำหรับอนาคต (เจียรนัย ทรงชัยกุล. 2533 : 76)

ทฤษฎีบุคลิกภาพที่เกี่ยวกับการติดต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นทฤษฎีของชีวิตหรือกล่าวได้ว่า การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นเรื่องของชีวิตหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับชีวิต (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2531 : 99) อีกทั้งแนวความคิดจากทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น ผู้ที่ศึกษาสามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ได้ง่าย

และสามารถนำความรู้ที่ได้มาปรับปรุงตนเองได้ (หลุยส์ จาปาเทศ, 2533 : 100) ไม่เพียงแต่จะใช้ได้ดีกับผู้มีปัญหาเท่านั้น แม้แต่คนที่ไม่มีปัญหาก็จะได้ประโยชน์ในอันที่จะได้รู้จักตนเองดีขึ้น (วัชรินทร์ ทรัพย์ มี, 2533 : 134) เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการบำบัดรักษาทางจิตวิทยา และยังก่อให้เกิดการกระตุ้นความคิดทางด้านพฤติกรรมมนุษย์ซึ่งคนส่วนมากสามารถเข้าใจและนำไปใช้ได้ (พรธรรมราช ทรัพย์ประภา, 2532 : 2) เป็นวิธีการที่สามารถศึกษาและทำความเข้าใจได้ง่าย และเมื่อศึกษาแล้วสามารถนำไปใช้ได้ทันที ใช้ในครอบครัว หรือใช้ในการปฏิบัติงาน หรือในชั้นเรียนก็ได้ ทั้งนี้เพราะแนวความคิดของทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกิดขึ้นจากการศึกษาความเป็นจริงเกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกภาพ พฤติกรรมหรือการกระทำของคนในสังคมที่ติดต่อสัมพันธ์กัน (จำเนียร ช่วงโชติ, 2524 : 75) เป็นวิธีการทางเหตุผล เพื่อการทำความเข้าใจพฤติกรรมของแต่ละบุคคล และตั้งอยู่บนสมมุติฐานที่ว่า บุคคลใดก็ตามสามารถที่จะไว้วางใจตัวเองได้ คิดเพื่อตนเองได้ ตัดสินใจได้ และแสดงความรู้สึกรักของตนเองได้ กฎเกณฑ์ของการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานที่ทำงานในบ้าน ในชั้นเรียนหรือกับเพื่อนรวมทั้งในสถานที่ทำงานในบ้าน ในชั้นเรียนหรือกับเพื่อนร่วมงานทั้งในสถานที่ต่างๆ ที่มีคนอยู่ร่วมกันและติดต่อสัมพันธ์กันและกัน (พรธรรมราช ทรัพย์ประภา, 2532 : 8)

จากแนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่มีพื้นฐานมาจากจิตวิเคราะห์ เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับชีวิต ซึ่งเชื่อว่าบุคลิกภาพเป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดูและประสบการณ์วัยเด็ก เน้นว่าพฤติกรรมต่างๆ เป็นสิ่งที่สามารถวิเคราะห์ได้ ถ้าบุคคลประสงค์จะปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของตนเอง การแก้ไขพฤติกรรมของบุคคลจะมุ่งเน้นพฤติกรรมในปัจจุบันให้บุคคลเป็นตัวของตนเองไม่ตกเป็นทาสของอดีต ใช้ได้กับบุคคลทั่วไป ไม่เฉพาะผู้มีปัญหาเท่านั้น และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

1.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีขั้นตอนในการศึกษาตามลำดับ ได้แก่ การวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพ (Structural Analysis) การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Transactional Analysis) การวิเคราะห์รูปแบบการใช้เวลา (Time Structuring Analysis) การวิเคราะห์เกม (Analysis of Games) การวิเคราะห์ทัศนคติของชีวิต (Analysis of Life Position) การวิเคราะห์บทชีวิต (Script Analysis) การใส่ใจ (Strokes) และการวิเคราะห์แสตมป์ (Stamp) (Corey, 1991 : 275-279) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.3.1 การวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพ (Structural Analysis)

1) โครงสร้างบุคลิกภาพ

เบริน กล่าวว่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ซึ่งใช้คำว่ “ภาวะตัวตน หรือภาวะอัตตา (Ego State)” โดยโครงสร้างบุคลิกภาพในตัวบุคคลแต่ละคนจะต้องประกอบด้วย 3 ส่วนด้วยกันคือ ส่วนที่มีลักษณะคล้ายพ่อแม่ เรียกว่ ภาวะความเป็นพ่อแม่ (Parent Ego State) ใช้อักษรย่อว่ “P” ส่วนที่มีลักษณะเป็นผู้ใหญ่เรียกว่ ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ (Adult Ego State) ใช้อักษรย่อว่ “A” และส่วนที่มีลักษณะเป็นเด็กเรียกว่ ภาวะความเป็นเด็ก (Child Ego State) ใช้อักษรย่อว่ “C” และแม้ว่ทุกคนจะต้องมีบุคลิกภาพทั้งสามส่วนนี้รวมกัน แต่จะมีส่วนใดมากน้อยแคไหนด หรือแสดงออกในภาวะใด ๆ นั้น ย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล นอกจากนี้เบรินได้อธิบายเกี่ยวกับภาวะตัวตนหรือภาวะอัตตานี้ว่ หมายถึง ภาวะต่าง ๆ ของจิตใจ (Mind) ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับแบบแผนต่าง ๆ ของพฤติกรรม (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2531 : 76)

เจียรนัย ทรงชัยกุล (2533 : 76) ได้กล่าวถึงโครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคลตามแนวคิดของเบริน ซึ่งเบรินได้แบ่งโครงสร้างบุคลิกภาพออกเป็น 3 ส่วนคือ ภาวะความเป็นพ่อแม่ (Parent Ego State) ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ (Adult Ego State) และภาวะความเป็นเด็ก (Child Ego State) ทั้ง 3 ส่วนประกอบกัน แต่จะมีลักษณะเด่นต่างกัน บุคคลจะแสดงภาวะของบุคลิกภาพที่ตนมีอยู่ออกมา โดยการพูดและแสดงอากัปกิริยาท่าทาง ซึ่งสามารถสังเกตและวิเคราะห์ได้ ภาวะของบุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วนของแต่ละบุคคลที่เรียกกันย่อ ๆ ว่ P-A-C

ส่วนอาภา จันทรสกุล (2523 : 163) กล่าวถึงโครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคลตามแนวคิดของเบริน ซึ่งเบรินเชื่อว่า บุคลิกภาพของบุคคลประกอบขึ้นด้วยส่วนที่เรียกกันว่ “Ego State” และในตัวบุคคลหนึ่งจะมี “Ego State” อยู่ด้วยกัน 3 ส่วนคือ ส่วนที่มีลักษณะคล้ายพ่อแม่ เรียกว่ “Parent Ego State” ส่วนที่เป็นผู้ใหญ่ “Adult Ego State” และส่วนที่เป็นเด็ก “Child Ego State” บุคคลแต่ละคนจะมีลักษณะบุคลิกภาพทั้งสามส่วนมากน้อยต่างกัน บางคนจะมีลักษณะความเป็นพ่อแม่มาก ชอบสั่งสอน ต้าหนิ ให้ความเอาใจใส่ดูแลอยู่เกือบตลอดเวลา แต่บางคนอาจมีลักษณะของความเป็นผู้ใหญ่มาก และบางคนอาจมีลักษณะของความเป็นเด็กในบุคลิกภาพมาก บุคลิกภาพทั้งสามส่วนที่มีอยู่ในตัวบุคคลนี้ จะแสดงออกมาในวาระและโอกาสต่างๆ ซึ่งการแสดงออกนั้นเป็นไปทั้งด้้านวจา และท่าทางที่สามารถวิเคราะห์ได้

ประโยชน์ของการวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพจะมีผลต่อการเข้าใจว่ เราเป็นใคร ทำไมถึงเป็นเช่นนั้นหรืออย่างนั้น และผู้อื่นเป็นใคร ทำไมเขาถึงเป็นเช่นนั้นหรืออะไรเป็นตัวทำให้เราหรือเขาเป็น แน่นอนที่สุดคนเราอาจจะต่างกันหลายๆ ประการทั้งความคิด ความรู้สึกและการกระทำ และสาเหตุสืบเนื่องก็มาจากทั้งสภาวะปัจจุบันและอดีต เบรินได้วิเคราะห์ลึกลงไปสู่ออดีต พบว่ครอบครัวและบุคคลรอบด้้านตั้งแต่เล็ก ๆ มีอิทธิพลสามารถฟอร์มตัวเราให้เรามีลักษณะเป็น 3 แบบ หรือ 3 สภาวะ (State) (หลุย จำปาเทศ, 2533 : 104)

ภาวะของบุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วนของแต่ละบุคคล มีรายละเอียดดังนี้ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2531 : 101-102 ; คมเพชร ฉัตรสุกกุล. 2530 : 83-86 ; เศียรเสวด (นามแฝง) ม.ป.ป. : 7-13 ; เจียรนัย ทรงชัยกุล. 2533 : 76-78 ; อาภา จันทรสุกุล. 2535 : 163-169)

1) ภาวะความเป็นพ่อแม่ (P) ของแต่ละบุคคลเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่พ่อแม่ ผู้เลี้ยงดู หรือบุคคลอื่น ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในชีวิตถ่ายทอดให้แก่บุคคล ลักษณะที่เป็นพ่อแม่จะเป็น ส่วนที่แสดงพฤติกรรม โดยไม่ใช่เหตุผล พฤติกรรมต่างๆ ที่พ่อแม่สั่งสอนในอดีตจะถูกเก็บรักษาไว้ และจะกลับมาปรากฏในพฤติกรรมของคน คำพูดที่ชอบใช้ในบุคลิกภาพลักษณะที่เป็นพ่อแม่ เช่น “อย่าทำ” เมื่อบุคคลถูกควบคุมด้วยลักษณะที่เป็นพ่อแม่ เขาจะไม่พิจารณาปัญหาต่างๆ ตามสภาพ ข้อเท็จจริงในปัจจุบัน แต่คำสอนหรือทัศนคติต่าง ๆ ที่ได้รับการสั่งสอนในอดีตมาเป็นตัวนำ พฤติกรรม กล่าวได้ว่าลักษณะที่เป็นพ่อแม่เป็นผลมาจากการที่บุคคลบันทึกข้อมูลไม่ว่าจะเป็น ทัศนคติ ค่านิยม กฎเกณฑ์ต่างๆ รวมทั้งกิริยา วาจา บุคลิกภาพที่พ่อแม่สั่งสอน สภาวะของความเป็น พ่อแม่เป็นการรวบรวมเอาความจดจำในอดีตของบุคคลที่สำคัญ ซึ่งเบิร์นเรียกว่าเป็น “Tapes” เพราะ สามารถนำมาเล่นใหม่ได้ บุคคลต่างๆ มักจะเป็นผู้ที่มีสัมพันธภาพที่มีอำนาจ พ่อแม่มักจะเป็นผู้ที่มีความสำคัญที่สุด ต่อจากนั้นก็เป็นที่รองที่อายุน้อยกว่า ปู่ย่าตายาย บุคคลที่ทำหน้าที่แทนพ่อแม่ ครู ผู้นำทางศาสนา สภาวะของความเป็นพ่อแม่มักจะเอาข้อมูลต่างๆ ไว้ ซึ่งพ่อแม่จะทำหน้าที่ส่วนใหญ่ ในการสอนลูกเพื่อให้เกิดการรับรู้ต่างๆ และให้รู้ว่าจะมีชีวิตอยู่ในโลกนี้ได้อย่างไร พ่อแม่นั้นจะเป็น ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ถูกบันทึกไว้ในสมองของเรา ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ในช่วงห้าปีแรกของชีวิต ในส่วนที่เป็นพ่อแม่นี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1.1) ภาวะความเป็นพ่อแม่ที่ชอบวิจารณ์ (Prejudical or Critical or Controlling Parent) ซึ่งเรียกย่อๆ ว่า CP เป็นภาวะที่บุคคลที่มีพฤติกรรมเสมือนเป็นพ่อแม่ที่แสดงพฤติกรรมใน ลักษณะที่ไม่ใช่เหตุผล มีอคติ วิพากษ์วิจารณ์ ตีเคียด บังคับควบคุมผู้อื่น ใช้อำนาจในการออกคำสั่ง กำหนดกฎเกณฑ์ให้ปฏิบัติ มีท่าทางและวาจาที่แสดงออกให้เห็นถึงความรู้สึกขี้รำคาญ จู้จี้ วางอำนาจใช้วิธีการลงโทษ ไม่ค่อยพอใจในการเปลี่ยนแปลงหรือแสดงความคิดเห็นใหม่ ติดอยู่กับ แบบแผนเก่าๆ ที่ตนเองเคยชิน ชอบว่ากล่าวตักเตือน อบรมสั่งสอน กล่าวเรียกร้อง และกล่าวแสดง ความคิดเห็น เป็นต้น

ภาวะความเป็นพ่อแม่ที่ชอบวิจารณ์ เมื่อพิจารณาดูอาจรู้สึกว่าเป็นส่วน ของบุคลิกภาพที่ไม่มีค่า เพราะเป็นลักษณะที่ใช้ข้อมูลที่เคยมีมาในอดีต แต่ถ้าพิจารณาอีกแห่งหนึ่งจะ พบว่า ภาวะความเป็นพ่อแม่ที่ชอบวิจารณ์นี้มีประโยชน์ เนื่องจากเป็นภาวะที่มีหน้าที่ถ่ายทอดคุณค่า ทางวัฒนธรรม และช่วยให้บุคคลตอบสนองต่อเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันเป็นไปโดยอัตโนมัติตาม

ความเคซิน ไม่ต้องเสียเวลาไตร่ตรองไปเสียทุกอย่าง ค่านิยมที่ต้องการปลูกฝังถ่ายทอด และเก็บไว้ด้วยลักษณะบุคลิกภาพส่วนนี้

1.2) ภาวะความเป็นพ่อแม่ที่มีเมตตากรุณา (Nurturing Parent) ซึ่งเรียกย่อๆ ว่า NP เป็นภาวะที่บุคคลมีพฤติกรรมเสมือนเป็นพ่อแม่ที่มีความกรุณาเมตตา กรุณา คอยปกป้อง โยน คอยดูแลให้ความสบายทางด้านร่างกาย ชอบช่วยเหลือ ทะนุถนอมปกป้องคุ้มครองลูก เอื้ออาทรต่อทุกข์ สุขทางด้านจิตใจ มีลักษณะโอบอ้อมอารี เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ให้กำลังใจ พุดเอาใจผู้อื่น มีน้ำใจต่อผู้อื่น บุคลิกภาพของบุคคลที่ถูกควบคุมด้วยลักษณะพ่อแม่ที่เอื้ออาทรจะมีท่าทางและวาจาที่แสดงออกให้เห็นถึงความอบอุ่น เมตตากรุณาต่อผู้อื่น มีความห่วงใยคอยไต่ถามทุกข์สุข ช่วยดูแลความสะดวกต่าง ๆ คอยปกป้องโยนและเป็นกำลังใจให้ผู้อื่น มีไมตรีจิตเข้าใจผู้อื่น คอยให้คำแนะนำแนะแนวทางและเป็นที่พักพิงของผู้อื่น

2) ภาวะของความเป็นผู้ใหญ่ (A) เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่ทำงานเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เป็นข้อเท็จจริง เป็นภาวะที่บุคคลใช้หลักแห่งเหตุผล ใช้สติปัญญา ในการพิจารณาสิ่งต่างๆ ตามสภาพข้อเท็จจริงและตัดสินใจตามข้อมูลที่ได้รับ โดยไม่มีอารมณ์และความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง ดำรงชีวิตโดยใช้สติปัญญาเป็นหลัก บุคคลที่มีภาวะความเป็นผู้ใหญ่ปรากฏอย่างเด่นชัด จึงมีลักษณะของผู้รู้จักตนเองตามความเป็นจริง รู้จักปรับเปลี่ยนตนเองได้ อย่างสมวัยและถูกกาลเทศะ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ยึดมั่นในศีลธรรมและจรรยาบรรณของสังคม นอกจากนี้แต่ละบุคคลใช้ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล แลกเปลี่ยนความจริง ถามคำถาม แก้ปัญหา และอภิปรายสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผล ใช้เหตุผลและข้อมูลต่างๆ ในการพยายามปรับภาวะความเป็นเด็กและภาวะความเป็นพ่อแม่ที่บุคคลมีอยู่ในตัวให้เหมาะสมถูกต้องตามเหตุการณ์และอยู่ในสภาวะสมดุล เพื่อให้บุคคลปรับตัวได้แต่ถ้าบุคคลใดใช้ภาวะความเป็นผู้ใหญ่อยู่เสมอ อาจทำให้เขามีบุคลิกภาพคล้ายหุ่นยนต์ที่ปราศจากอารมณ์และความรู้สึก บุคคลที่มีพัฒนาการเป็นไปตามวุฒิภาวะ และรู้จักตนเองตรงตามความเป็นจริง ลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จากประสบการณ์ที่เขาได้เรียนรู้ ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกันระหว่างบุคลิกภาพทั้งสามส่วนแล้ว ลักษณะที่เป็นเด็กและลักษณะที่เป็นพ่อแม่มักจะคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการณ์ ยิ่งกว่านั้นส่วนของลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่จะสามารถพิจารณาใช้เหตุผลตัดสินใจ บุคลิกภาพในส่วนลักษณะที่เป็นเด็กกับลักษณะที่เป็นพ่อแม่ว่า ควรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือลบทิ้งออกไปอย่างไร แต่ไม่ได้หมายความว่าลักษณะผู้ใหญ่จะทำหน้าที่เป็นผู้บงการ

จุดเริ่มต้นของความเป็นผู้ใหญ่ เริ่มในตอนอายุสิบเดือน เด็กจะเริ่มมีประสบการณ์ในเรื่องการเคลื่อนไหว จะค่อย ๆ กลานกระดุกกระดืบไปข้างหน้าได้ และจะรู้สึก

ตนเองเป็นอิสระจากการขยับเขยื้อนได้ เริ่มทำบางสิ่งบางอย่างซึ่งเกิดจากความคิดริเริ่มของตนเองได้ และการที่รู้ว่ามีความเป็นตัวตนนี้เองคือจุดเริ่มต้นของความเป็นผู้ใหญ่

ข้อมูลของผู้ใหญ่ที่สั่งสมไว้ในเทพความจำนี้ คือผลของการที่เด็กสามารถเข้าใจด้วยตนเองถึงข้อแตกต่างในชีวิตจาก “ระบบการสอน” ของพ่อแม่ และ “ระบบความรู้สึก” ของเด็กมาเป็น “ระบบความคิด” ซึ่งเป็นของผู้ใหญ่ ที่มีพื้นฐานจากการรวบรวมและศึกษาข้อมูล

3) ภาวะของความเป็นเด็ก (C) เป็นภาวะบุคคลที่มีพฤติกรรมเหมือนกับยังอยู่ในวัยเด็ก มีอารมณ์ความรู้สึกความต้องการที่แท้จริงอย่างไรก็จะแสดงออกไปตามธรรมชาติยังไม่ได้ขัดเกลา ไม่ว่าจะ เป็นอารมณ์ทางด้านบวกหรือลบ ลักษณะที่เป็นเด็กนี้จะมีอยู่ในตัวของบุคคลทุกคนไม่ว่าบุคคลนั้นจะอายุมากน้อยเพียงใด เพียงแต่ลักษณะส่วนจะมีอยู่มากน้อยต่างกันในแต่ละบุคคล และเมื่ออายุมากขึ้นบุคคลก็จะไม่แสดงออกถึงลักษณะส่วนนี้มากเหมือนกับวัยเด็ก ลักษณะนี้เป็นส่วนของบุคลิกภาพที่ยังไม่ได้ขัดเกลา เช่น ดีใจก็กระโดดโลดเต้น มีความสดชื่นรื่นเริง เมื่อเสียใจก็ร้องไห้อย่างเปิดเผย เป็นต้น ภาวะของความเป็นเด็กนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

3.1) ภาวะของความเป็นเด็กตามธรรมชาติ (Natural Child) ซึ่งเรียกกันย่อๆว่า NC เป็นภาวะที่บุคคลมีพฤติกรรมเหมือนเป็นเด็กที่ยังไม่ได้ขัดเกลา ดังนั้นเมื่อความต้องการหรืออารมณ์ความรู้สึกอย่างไรจึงแสดงพฤติกรรมที่แท้จริงออกมาอย่างโจ่งแจ้ง ปราศจากการควบคุมตนเอง เช่น อารมณ์สนุกสนาน กระโดดโลดเต้น เมื่อผิดหวังหรือเสียใจก็ร้องไห้ฟูมฟาย หรืออาละวาดโวยวาย บึงป้าง ฯลฯ บุคคลที่มีภาวะของความเป็นเด็กธรรมชาติอย่างเด่นชัด มักจะมีลักษณะที่มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น อยากรู้ อยากเห็น ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง มีความสนุกสนาน ร่าเริง ขี้อาย กลัว เห็นแก่ตัว อัจฉาริยา ไม่รู้จักยับยั้งรอคอย ชอบสนุก ชอบเที่ยว ชอบเลี้ยง ไม่แยแสว่าคนอื่นจะคิดหรือรู้สึกอย่างไร

3.2) ภาวะของความเป็นเด็กที่ได้รับการขัดเกลา (Adapted Child) ซึ่งเรียกย่อๆว่า AC เป็นภาวะที่บุคคลมีพฤติกรรมเหมือนเป็นเด็กที่ได้รับการขัดเกลามาแล้ว ตั้งแต่ครั้งเยาว์วัยจากการอบรมเลี้ยงดูและการสั่งสอนของพ่อแม่ ผู้ปกครอง ญาติ ผู้ใหญ่และครู เป็นส่วนของบุคลิกภาพที่พัฒนาขึ้น เพราะเด็กมีสัมพันธภาพกับพ่อแม่หรือผู้อบรมเลี้ยงดู ทำให้บุคคลพัฒนาบุคลิกภาพในส่วนของการเชื่อฟังผู้อื่น ขอมทำตาม อาจเป็นผู้ที่เข้าสังคมได้ดี มีกริยามารยาทเหมาะสมกับกาลเทศะ หรือในทางตรงข้ามอาจจะไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง ดัดจริตใจไม่ค่อยเป็น และชอบฟังผู้อื่น อาจจะไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง เพราะต้องคอยฟังผู้มีประสบการณ์สูงกว่าคอยให้คำแนะนำอยู่เรื่อยมาจนชิน พฤติกรรมต่างๆ จะอยู่ภายใต้อิทธิพลของพ่อแม่

3.3) ภาวะของความเป็นเด็กเข้าปัญญา (Little Professor) ซึ่งเรียกกันย่อๆว่า LP เป็นภาวะที่บุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงลักษณะบางส่วนของความเป็นผู้ใหญ่ เริ่มรู้จักการใช้

ความคิด เหตุผลพิจารณาต่าง ๆ คล้ายผู้ใหญ่ เป็นส่วนความสามารถทางสติปัญญาแสดงออกถึงความเฉลียวฉลาด และเป็นส่วนของการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ชอบคิดสิ่งแปลกใหม่ประจบเพื่อใช้คน เอาใจคนเก่ง ชอบวางแผน ดังนั้นบุคคลที่มีภาวะของความเป็นเด็กเข้าปัญญา หรือมีความคิดอย่างเด่นชัด จึงเป็นผู้ที่รู้ว่าควรจัดการกับบางสิ่งบางอย่างด้วยวิธีการอย่างไร ได้ด้วยตนเอง แม้ว่าจะยังคงอยู่ในขอบเขตแห่งโลกของเด็กก็ตาม

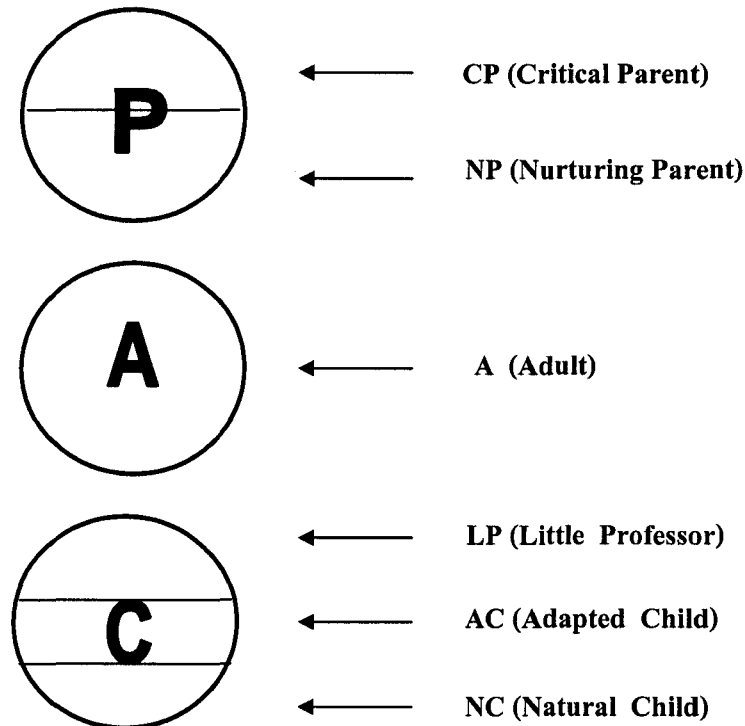
ภาวะความเป็นเด็ก (Child Ego State) เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่สำคัญของคนปกติ เป็นพื้นฐานที่แต่ละคนจะสร้างอัตมโนทัศน์ (Self-Concept) ซึ่งเบิร์นได้กล่าวว่า บุคคลควรเข้าใจถึงลักษณะที่เป็นเด็กภายในตนเอง เพราะเป็นส่วนประกอบของบุคลิกภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคลไปตลอดชีวิต ยิ่งไปกว่านั้น ส่วนนี้ยังเป็นส่วนที่มีค่ายิ่งในบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

บุคคลที่มีพัฒนาการเป็นไปตามปกติ บุคลิกภาพในส่วนของความเป็นเด็กจะเริ่มพัฒนาอย่างมากตั้งแต่เกิดจนกระทั่งอายุประมาณ 7 ขวบ ในช่วงที่ลักษณะความเป็นเด็กพัฒนาอย่างมากนี้ เป็นช่วงที่บุคคลได้มีประสบการณ์ของความต้องการแสวงหาความสุขความสบายในตัวเอง การแสดงออกของอารมณ์ ความรู้สึกเป็นไปอย่างบริสุทธิ์ตามธรรมชาติ เป็นช่วงที่แสดงให้เห็นถึงความน่ารักน่าเอ็นดู สดใสร่าเริง ริเริ่มสร้างสรรค์ การแสดงพฤติกรรมมักใช้คำพูดแสดงความรู้สึกแบบเด็ก เช่น “แจ่วไปเลย” “สนุกระเบิด” เออะอะส่งเสียงดัง ชุกชนกระตือรือร้น มีท่าทางเปลี่ยนแปลงรวดเร็วยากจะเดา (Unpredictable) ไวต่อความรู้สึก เมื่อบุคคลอายุมากขึ้น สังคมได้สร้างค่านิยมที่บุคคลต้องลดการแสดงออกถึงบุคลิกภาพส่วนนี้ ด้วยลักษณะที่เป็นเด็กทำให้บุคคลที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ต้องจัดสภาพการณ์ที่จะได้แสดงออกถึงบุคลิกภาพส่วนนี้ แล้วได้รับการยอมรับ เช่น จัดงานสังสรรค์เพื่อนเก่า ๆ แล้วมีการแข่งขันเกมต่าง ๆ กีฬาที่เน้นความสนุกสนานเป็นหลัก การแสดงท่าแปลก ๆ ในการเดินร่า การแสดงตลกต่าง ๆ

เนื่องจากการพัฒนาการของลักษณะที่เป็นเด็กนั้นพัฒนาขึ้นอย่างมากในช่วง 7 ปีแรกของชีวิต ซึ่งเป็นระยะก่อนที่มีพัฒนาการทางภาษาอย่างเต็มที่ เด็กมีแรงผลักดันตามธรรมชาติในการอยากพึ่งพาตนเอง อยากลองทำอะไรใหม่ ๆ ต้องการสำรวจสภาพแวดล้อมด้วยตนเอง แต่ผู้ใหญ่ที่มีอิทธิพลเหนือกว่าจะคอยควบคุมขัดขวางเพราะกลัวอันตราย ทำให้เด็กต้องระงับพฤติกรรมต่างๆ ที่เป็นความสุขจึงเกิดความคับข้องใจ ลักษณะของเด็กที่ได้รับการขัดเกลางจะพัฒนาจากการที่เด็กได้เรียนรู้กฎเกณฑ์ ขอมทำตาม ถ้าพ่อแม่สั่งสอนด้วยความรัก มีเหตุผลลงเส้นคงวา เด็กจะมีวินัยในตนเองรู้สึกว่าคุณค่าได้รับการยอมรับแม้ว่าต้องทำตามกฎเกณฑ์ หากพ่อแม่ใช้อารมณ์รุนแรง โทษ ไม่ลงเส้นคงวา ทำให้เด็กรู้สึกไม่ได้รับการยอมรับ ไม่มีคุณค่าทำตามสั่งเพราะยังพึ่งพาตนเองไม่ได้ เมื่อโตขึ้นถ้าไม่ออกในรูปพฤติกรรมก้าวร้าวก็จะเป็นลักษณะผู้พึ่งพากลัวผิดพลาด เพราะเกิดความรู้สึกว่า “ฉันไม่ดี” สำหรับบุคลิกภาพในส่วนนี้ของเด็กมีการพัฒนาขึ้น

เมื่อเด็กเริ่มหาเหตุผล ใช้ความคิด แสดงออกให้เห็นว่ารู้จักประเมินค่า ตัดสินต่างๆ ด้วยเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

โครงสร้างของบุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วนตามความเชื่อของทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล สามารถแสดงด้วยแผนผังเพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ (อาภา จันทรสกุล. 2535 : 168) ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของบุคลิกภาพ

ภาวะความเป็นพ่อแม่ ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ และภาวะความเป็นเด็ก ต่างตอบสนองหรือปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้าแตกต่างกัน โดยแต่ละภาวะจะรับรู้สิ่งเร้าแตกต่างกัน และตอบสนองตามการรับรู้ (Perception) ของแต่ละภาวะ นอกจากนี้ทั้งสามภาวะนี้ยังมีปฏิกิริยาต่อกัน และกันอีกด้วย

เนื่องด้วยแต่ละบุคคลมีพลังจิตหรือพลังทางจิต (Psychic Energy หรือ Cathexis) พลังจิตจะไหลผ่านขอบเขต (Boundary) ของแต่ละภาวะตัวตน ซึ่งขอบเขตของแต่ละภาวะตัวนั้น เปรียบเสมือนเนื้อเยื่อต่างๆ ที่พลังจิตสามารถไหลผ่านภาวะไปได้ และพลังจิตจะไหลผ่านจากภาวะตัวตนหนึ่ง ไปสู่ภาวะตัวตนอื่นๆ พลังจิตที่สามารถไหลผ่านภาวะตัวตนหนึ่ง ไปสู่อีกตัวตนเรียกว่า พลังจิตอิสระ (Free Cathexis) บุคคลที่มีการรับรู้ที่มีประสิทธิภาพ จะมีการปรับเปลี่ยนสภาวะของ

บุคลิกภาพที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ซึ่งจะทำให้บุคคลนี้ปรับตัวได้ดี ตรงกันข้ามกับบางคนที่มีการรับรู้ที่ไม่มีประสิทธิภาพ จะมีการปรับเปลี่ยนสภาวะของบุคลิกภาพให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมได้ช้าหรือไม่ได้เลย ดังนั้นจึงมีบุคลิกภาพไม่เหมาะสมหรือผิดปกติ

จากข้อความต่าง ๆ เกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพ สรุปได้ว่า

โครงสร้างบุคลิกภาพ หรือภาวะตัวตน หรือภาวะอัตตาในตัวบุคคลประกอบด้วยบุคลิกภาพ 3 ส่วน คือ ส่วนที่มีลักษณะภาวะของความเป็นพ่อแม่ (Parent Ego State) ภาวะของความเป็นผู้ใหญ่ (Adult Ego State) และภาวะของความเป็นเด็ก (Child Ego State) ซึ่งบุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วนของแต่ละบุคคล อาจจะมีส่วนใดมากน้อยแตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกัน ดังนั้นการที่จะเข้าใจบุคลิกภาพต่างๆ ของแต่ละบุคคล หากสามารถวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคลอื่นได้ โดยสามารถสังเกตและวิเคราะห์ได้จากการพูดและแสดงอาการปฏิกิริยา จะช่วยให้เข้าใจบุคคลนั้นดียิ่งขึ้น ทำให้ทราบว่าทำไม หรืออะไรเป็นตัวทำให้เราหรือเขาเป็นอย่างนั้น

ภาวะของบุคลิกภาพในแต่ละส่วน P, A, C ต่างก็มีอาณาเขตส่วนตน (Ego Boundary) นอกจากนี้สภาวะของบุคลิกภาพในแต่ละส่วนยังถ่ายเทเปลี่ยนแปลงไปมาหากันได้ ดังนั้นบุคคลที่มีการรับรู้ที่มีประสิทธิภาพจะมีการปรับเปลี่ยนภาวะของบุคลิกภาพที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ซึ่งจะทำให้บุคคลนี้ปรับตัวได้ดี ตรงกันข้ามกับบางคนที่มีการรับรู้ที่ไม่มีประสิทธิภาพ จะมีการปรับเปลี่ยนสภาวะของบุคลิกภาพให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมได้ช้าหรือไม่ได้เลย ดังนั้นจึงมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมหรือผิดปกติ

2) ข้อดี-ข้อเสียของสภาวะของบุคคล (Ego State Advantages and Disadvantages)

สภาวะของบุคคลแต่ละประเภทจะมีทั้งข้อดีและข้อเสีย สภาวะความเป็นเด็ก จะถูกกำหนดลักษณะโดยพลัง เสรีภาพ ความสนุกสนานและความกล้า สภาวะของความเป็นเด็กจะรู้สึกและแสดงถึงความรู้สึกที่รื่นรมย์และเป็นสุข และจะประสบกับความเสียใจ ความกลัวและมักจะรู้สึกว่าตัวเองเล็กและอ่อนแอ ความต้องการความปลอดภัยมักจะทำให้มีผลต่อการปรับตัว และการตัดสินใจในบทบาท

สภาวะของความเป็นผู้ใหญ่ จะทำหน้าที่คิดวิเคราะห์ และสร้างความเข้าใจในความคิดที่ซับซ้อน กิจกรรมเบื้องต้นของสภาวะนี้คือ การช่วยให้สภาวะของความเป็นเด็กได้พบกับความต้องการและความจำเป็นทั้งหลาย ในทางตรงข้ามสภาวะของความเป็นผู้ใหญ่มักอ่อนแอ ไม่สามารถจะใช้ข้อมูลที่เก็บไว้ให้มีอิทธิพลโดยตรงต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล

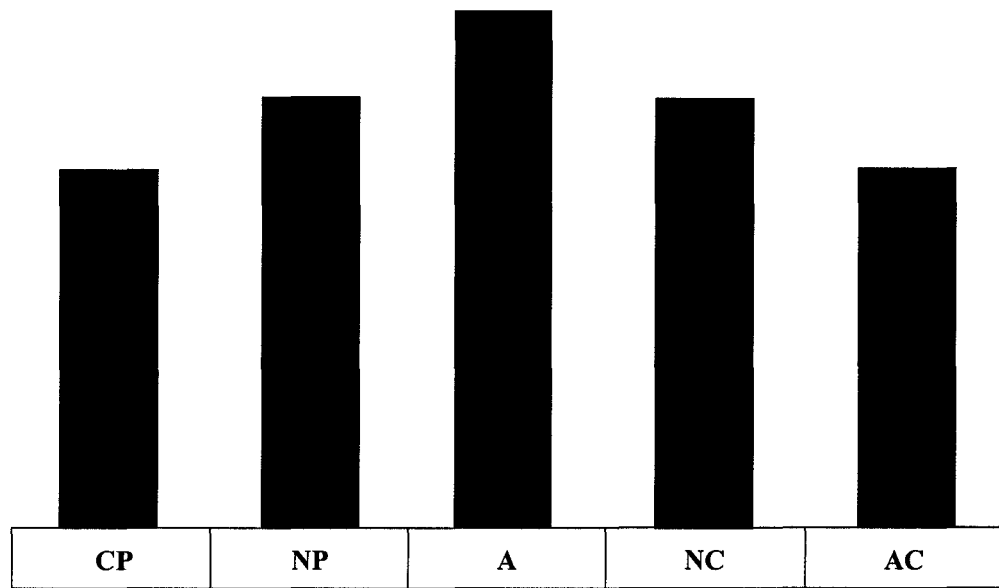
สำหรับสภาวะของความเป็นพ่อแม่นั้นจะบรรจุความจำในอดีตที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับที่จะแสดงตัวอย่างไร จะเอาใจใส่ต่อเด็กอย่างไร และเอาใจใส่ต่อบุคคลอื่นๆ อย่างไรด้วย จุดมุ่งหมายเบื้องต้นคือการให้การสนับสนุนและปกป้องสภาวะของความเป็นเด็ก แต่

อาจจะพบว่าบางครั้ง โชคไม่ดี เพราะสภาวะของความเป็นพ่อแม่มีความจำไม่พอ ไม่ถูกต้อง ถ้าสมัยหรือเป็นข้อมูลที่มีอันตรายต่อสภาวะของความเป็นเด็ก

3) การวิเคราะห์บุคลิกภาพด้วยแผนภูมิแสดงบุคลิกภาพ (Egograms)

แผนภูมิแสดงบุคลิกภาพ คือ เครื่องมือสำหรับแสดงหน้าที่ และจำนวนพลังงานของภาวะตัวตน (Ego State) แผนภูมินี้จะต้องแสดงด้วยกราฟแท่ง กราฟแท่งแต่ละแท่งจะแสดงถึงระดับความมากน้อยของพลังงานของภาวะตัวตน แต่ละภาวะของบุคคลแต่ละคน ซึ่ง Egogram นี้ดูเซย์ (พรรณราย ทรัพย์ะประกา. 2533 : 43 ; อ้างอิงมาจาก Dusay. 1977 : 38-62) ได้พัฒนามาจากโครงสร้างบุคลิกภาพของเบิร์น (Berne) ดังนั้นในกราฟแต่ละแท่งจะใช้สัญลักษณ์เหมือนกับโครงสร้างบุคลิกภาพคือ CP แทน ภาวะพ่อแม่ที่ชอบวิจารณ์ NP แทน ภาวะพ่อแม่ที่ทะนุถนอม A แทนภาวะผู้ใหญ่ NC แทนภาวะเด็กตามธรรมชาติ และ AC แทน ภาวะเด็กที่ได้รับการขัดเกลา พลังที่มีอยู่ในแต่ละภาวะตัวตนเหล่านี้สามารถถ่ายเท ไปมาสู่กันได้ ซีระ ประพฤติกิจ (2531 : 9) อธิบายว่า ภาวะตัวตนเหล่านี้จะได้รับพลังแรงกระตุ้นจากพลังงานทางจิต (Psychic Energy) ซึ่งมีจำนวนจำกัดมากน้อยต่างกันไปในแต่ละคน เมื่อพลังงานของภาวะตัวตนใดเปลี่ยนไปก็จะมีผลให้ภาวะอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างอัตโนมัติ เพราะบุคลิกภาพทั้ง 5 อย่างนี้เกี่ยวข้องกัน นอกจากนี้ ซีระ ประพฤติกิจ (2531 : 29) ได้กล่าวว่า คนที่มีบุคลิกภาพดีจะต้องมีพลังงานทางจิตในแต่ละภาวะตัวตนควบคุมกันได้เหมาะสม แต่ละภาวะตัวตนจะมีอิสระแก่กันและพร้อมที่จะปรับพลังงานขึ้นลงได้ตามสถานการณ์อย่างยืดหยุ่น ซึ่งพบว่าแผนภูมิของผู้มีบุคลิกภาพดีมีลักษณะแผนภูมิเป็นรูประฆังคว่ำ (Bell Shapes Egogram) โดย NP สูงกว่า CP มี A สูงที่สุด และมี NC สูงกว่า AC เสมอนั่นคือ บุคคลพร้อมที่จะปรับตัวเพราะพลังงานถูกแจกจ่ายไปภาวะอื่น ๆ ได้ง่ายตามความจำเป็นของสภาพการณ์

แผนภูมิแสดงบุคลิกภาพมีได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ดังที่ดูเซย์ (พรรณราย ทรัพย์ะประกา. 2533 : 41 ; อ้างอิงมาจาก Dusay. 1977 : 38-62) กล่าวว่า แผนภูมิแสดงบุคลิกภาพนั้นเปรียบเทียบกับลายนิ้วมือของแต่ละคน ซึ่งไม่เหมือนกันเลยแม้แต่คนเดียว แม้ว่าบางคนจะมีลักษณะอะไรบางอย่างที่คล้ายกันกับผู้อื่นก็ตาม ดังที่กล่าวมาข้างไม่มีผู้ใดสรุปได้ว่า แผนภูมิแสดงบุคลิกภาพแบบไหนดีหรือเลวกว่ากัน แผนภูมิแสดงบุคลิกภาพของคนที่มีบุคลิกภาพดี คนที่มีสุขภาพจิตดี มีความเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีการปรับตัวที่ดี ควรมีความสมดุลย์ของแต่ละภาวะตัวตนคือ มีลักษณะแผนภูมิแสดงบุคลิกภาพเป็นรูประฆังคว่ำ เป็นบุคลิกภาพที่มีความสมดุลย์ของการกระจายของระบบพลังงานทางจิตวิทยา (Psychological Energy) ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แผนภูมิแท่งแสดงบุคลิกภาพรูปประฆังคว่ำ

แผนภูมิแสดงบุคลิกภาพ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลได้ ดังที่ ดูเซย์ (พรรณราย ทร์พยะประกา 2533 : 42 ; อ้างอิงมาจาก Dusay. 1977 : 38-62) กล่าวว่า เราควรใช้แผนภูมิแสดงบุคลิกนี้เป็นเครื่องมือในการที่จะพยายามเข้าใจตัวเราเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเปลี่ยนแปลงและความเจริญงอกงามในตัวเราหรือผู้อื่น

4) การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Transactional Analysis)

อาภา จันทรสกุล (2535 : 165-166) กล่าวว่า การวิเคราะห์ติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์บุคลิกของบุคคลได้ โดยสังเกตจากคำพูดที่บุคคลนั้นใช้สื่อสารตลอดจนท่าทางที่แสดงออกมา

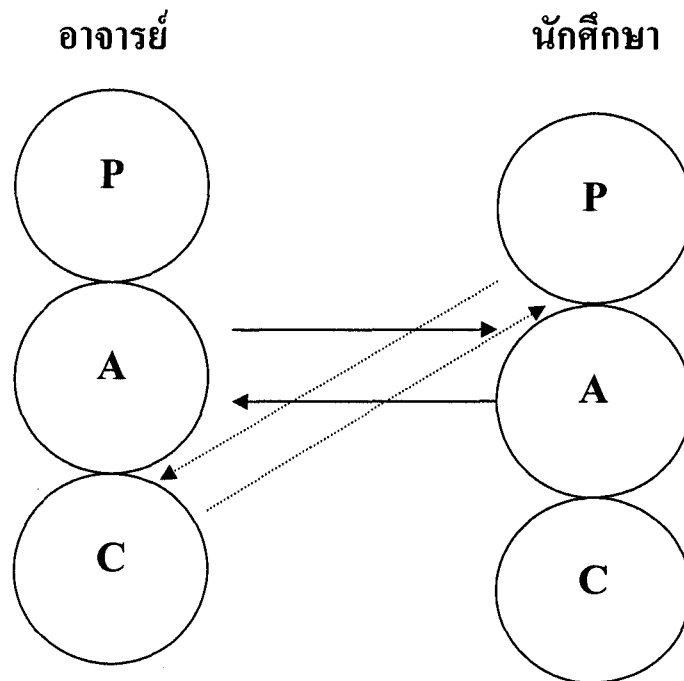
ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2531 : 104-105) กล่าวว่า การวิเคราะห์ติดต่อสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล เป็นวิธีการที่อธิบายถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง โดยบุคคลหนึ่งจะแสดงออกทางวาจา ซึ่งวาจาหรือท่าทีนั้นจะส่งมาจากภาวะตัวตนหนึ่งของบุคคลหนึ่ง สู่ไปยังภาวะตัวตนหนึ่งของอีกบุคคลหนึ่ง สำหรับการติดต่อสัมพันธ์สามารถอธิบายได้ในรูปของสิ่งเร้าและการตอบสนอง เช่น บุคคลหนึ่งจะส่งสื่อสัมพันธ์จากภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของตนไปยังภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของอีกบุคคลหนึ่ง หรือจากภาวะความเป็นเด็กของบุคคลหนึ่งส่งไปยังภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของอีกบุคคลหนึ่ง เป็นต้น

โวลแลมส์และบราวน์(บัญญัติ ขงย่วน. 2530 :27 ; อ้างอิงจาก Woollams and Brown. 1979 : 65-70) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์ติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การวิเคราะห์

แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร หรือความเอาใจใส่ระหว่างบุคคลสองคน โดยมีการเร้าและตอบสนอง จากภาวะบุคลิกภาพหนึ่ง ไปยังอีกภาวะบุคลิกภาพหนึ่ง หรืออาจจะยุ่งยากซับซ้อนกว่านั้นคือ สื่อสารจากภาวะบุคลิกภาพมากกว่า 2 บุคลิกภาพ

อภिर เพชระบูรณิน (2527 : 13) กล่าวว่า การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการวิเคราะห์โดยพิจารณาถึงสถานภาพ (Ego State) ของบุคคลเป็นหลัก

ธีระ ประพตกิจ (2531 : 387) กล่าวว่า การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเกิดขึ้นเมื่อบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาพบกัน ดังนั้นถ้าบุคคล 2 คน คู่กันก็หมายความว่ามีความสัมพันธ์กันถึง 6 ภาวะคือ คนละ 3 ภาวะ การปฏิสัมพันธ์ตามทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็หมายถึงเพียงการสื่อสารที่มีสิ่งเร้าและการตอบสนองระหว่างบุคคลที่มีภาวะตัวตน คนละ 3 ลักษณะ ในการสื่อสารหรือปฏิสัมพันธ์การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสัมพันธ์ดังกล่าวจะมีระดับเกิดขึ้น 2 ระดับ คือ ระดับสังคม (Social Level) และระดับจิตวิทยา (Psychological Level) ในระดับสังคมเป็นการปฏิสัมพันธ์ที่เปิดเผยมองเห็นได้จากพฤติกรรมภายนอก และระดับจิตวิทยาเป็นการปฏิสัมพันธ์ของความรู้สึกหรือสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในจิตใจ ลักษณะการปฏิสัมพันธ์ 2 ระดับ สามารถแสดงให้เห็นภาพได้โดยให้ลูกศรเส้นทึบแทนการปฏิสัมพันธ์ระดับสังคม และเส้นไขว่ปลาแทนการปฏิสัมพันธ์ระดับจิตวิทยา ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แสดงสัญลักษณ์การติดต่อสัมพันธ์ระดับสังคมและระดับจิตวิทยา

ฟ้องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2531 :104-105) กล่าวว่า การติดต่อสัมพันธ์ทางสังคมหรือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 การติดต่อสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Transaction) เป็นการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองคน จากภาวะตัวตนของบุคคลหนึ่งสู่ภาวะตัวตนของอีกบุคคลหนึ่ง แบ่งเป็น 2 รูปแบบคือ

1.1 การติดต่อสัมพันธ์ที่รับกัน(Complementary Transaction)

1.2 การติดต่อสัมพันธ์ที่สวนทางกัน(Crossed Transaction)

ประเภทที่ 2 การติดต่อสัมพันธ์ที่แฝงความต้องการที่แท้จริง (Ulterior Transaction) เป็นการติดต่อสัมพันธ์โดยผู้สื่อวาจาหรือมีพฤติกรรมอย่างหนึ่งแต่ความมุ่งหวังที่แท้จริงของบุคคลนั้น ต้องตีความจากความหมายที่แฝงไว้ แต่ไม่แสดงออกมาเพราะผู้สื่อทราบดีว่า วาจาหรือพฤติกรรมที่เขาแสดงออกมาเป็นสิ่งที่สังคมยอมรับ แต่พฤติกรรมที่เขาซ่อนไว้เป็นความต้องการที่แท้จริงของเขาที่เขาแสวงหา

โกศล มีคุณ (2533 : 135) กล่าวว่า ในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะระหว่างคน 2 คน อีริก เบิร์น ได้วิเคราะห์ไว้ สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารแยกได้เป็น 2 แบบใหญ่ๆคือ การติดต่อสื่อสารแบบคล้ายตามกันหรือแบบเป็นมิตร (Complementary) และการติดต่อสื่อสารแบบตัดกันหรือแบบไม่เป็นมิตร (Crossed)

หลุย จัปาเทศ (2533 : 109-111) กล่าวว่า การสื่อสารมี 3 แบบ คือ การสื่อสารที่สอดคล้องกัน (Complementary Transaction) การสื่อสารที่ขัดแย้งกัน (Crossed Transaction) และการสื่อสารที่มีความซับซ้อนแอบแฝงหรือซ่อนเร้น (Ulterior Transaction)

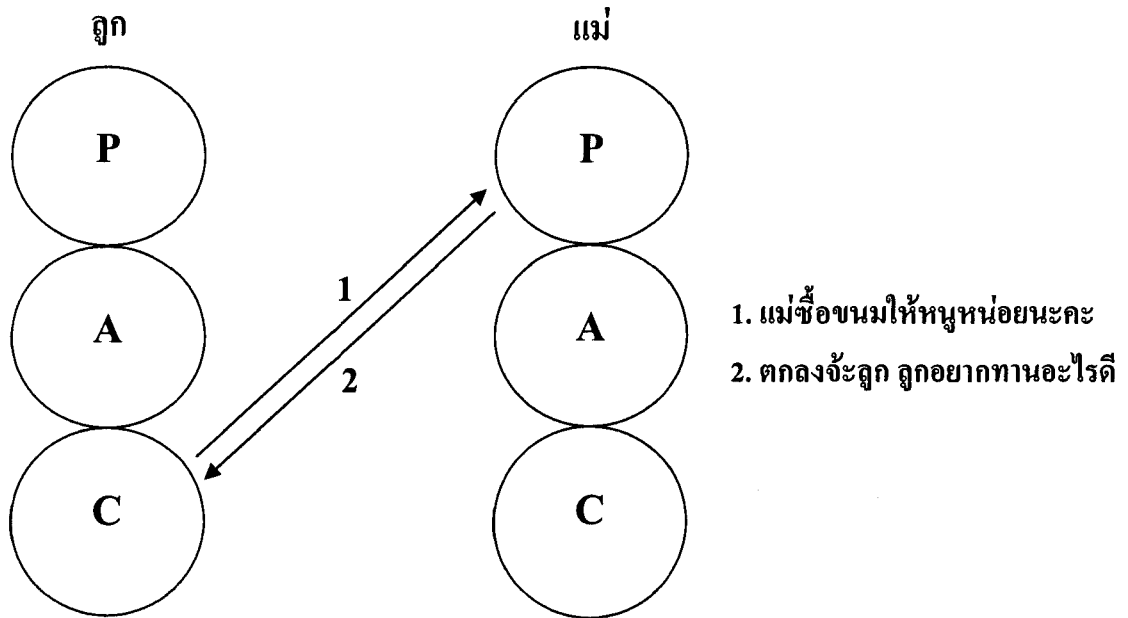
วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2533 : 4) กล่าวว่า การสื่อสารที่ดีควรรู้ในเรื่องเหล่านี้คือ การสื่อสารในภาวะตัวตนระดับเดียวกัน (Complementary) การสื่อสารภาวะตัวตนระดับต่างกัน (Crossed) การสื่อสารแบบแอบแฝงความรู้สึกต่างๆอยู่ใน (Ulterior)

อาภา จันทรสกุล (2535 : 169-176) กล่าวว่า การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลได้ โดยสังเกตจากคำพูดที่บุคคลนั้นใช้สื่อสาร ตลอดจนท่าทางที่แสดงออกมา รูปแบบของการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบดังนี้

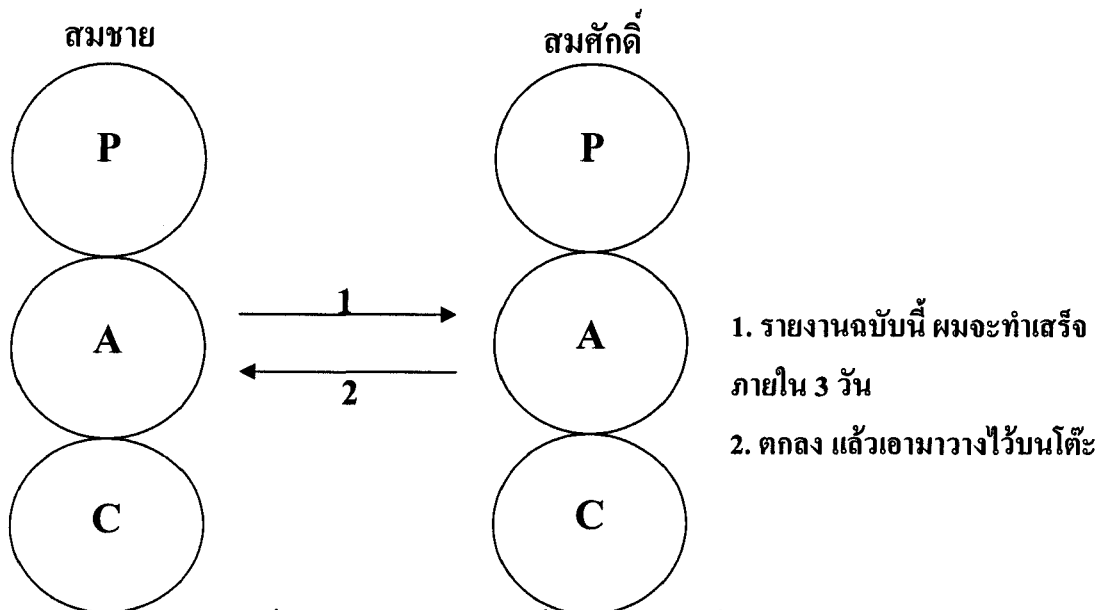
1) การสื่อสารสัมพันธ์ที่ไม่ขัดแย้งกัน(Complementary or Parallel Transaction) การสื่อสารสัมพันธ์แบบนี้จะมีลักษณะถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ผู้สื่อสารคาดหวังจะได้รับ การตอบสนองจากบุคคลที่ตนสื่อสารอย่างไร ก็ได้รับการตอบสนองที่ไม่ขัดแย้ง ถ้าวิเคราะห์จาก

ทิศทาง (Vector) ของการสื่อสาร ลูกศรจะไม่ตัดข้ามกันลูกศรจะขนานกันไป การสื่อสารสัมพันธ์แบบนี้ไม่ส่งผลกระทบต่อด้านสัมพันธ์ภาพ คู่สื่อสารจะสื่อสารกันไปเรื่อยๆ ดังภาพที่ 2.4

ตัวอย่างที่ 1

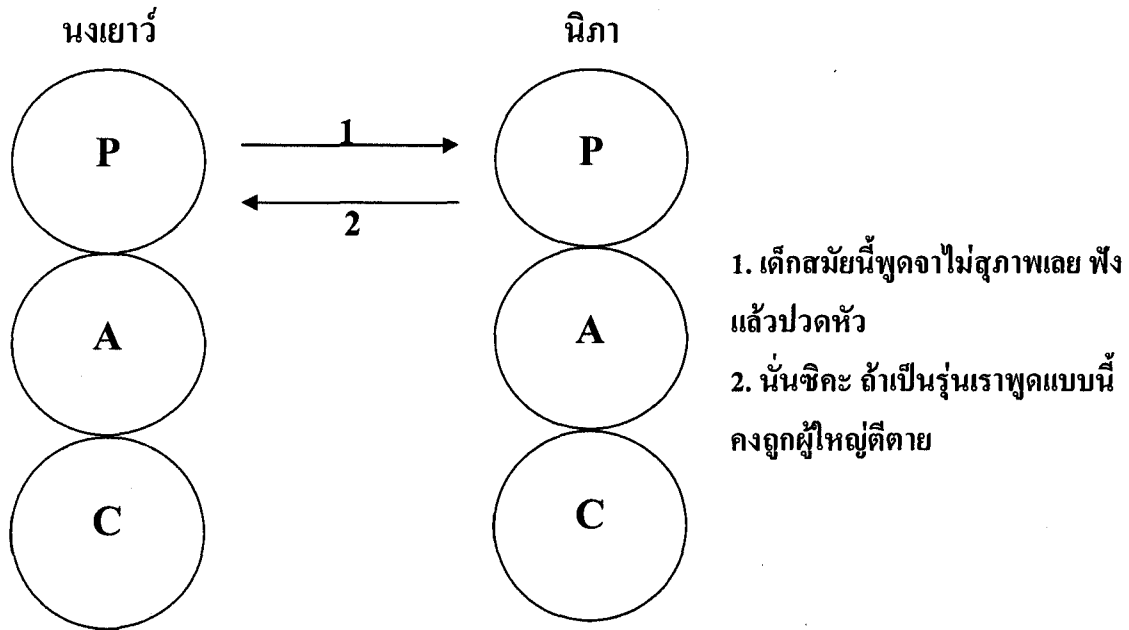


ตัวอย่างที่ 2



ภาพที่ 2.4 แสดงลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ที่ไม่ขัดแย้งกัน

ตัวอย่างที่ 3



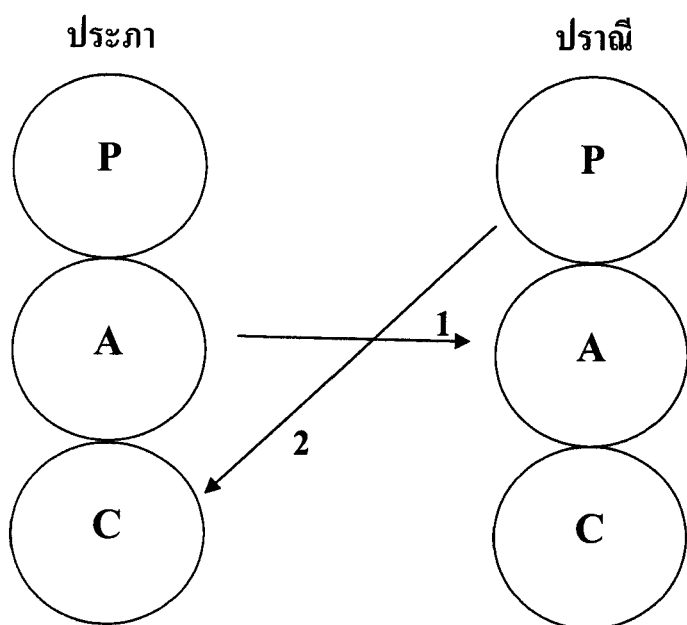
จากตัวอย่างที่ 1, 2 และ 3 ทิศทาง (ลูกศร) ที่แสดงถึงการสื่อสารสัมพันธ์จะไม่ตัดข้ามกัน จะมีลักษณะคู่ขนานกันไป นั่นคือ

จากตัวอย่างที่ 1 แสดงให้เห็นว่าแม่และลูกติดต่อสัมพันธ์กัน โดยที่แต่ละฝ่ายใช้ภาวะตัวตนต่างแบบกัน กล่าวคือ ลูกใช้บุคลิกภาพแบบเด็กที่ใช้การขัดเกลา (AC) ในการติดต่อสัมพันธ์กับแม่ ในขณะที่แม่ใช้บุคลิกภาพแบบพ่อแม่ที่มีความเมตตากรุณา (NP) ในการโต้ตอบกับลูก จากตัวอย่างที่ 2 แสดงให้เห็นว่าสมชายและสมศักดิ์ติดต่อสัมพันธ์โดยทั้งสองใช้ภาวะตัวตนแบบเดียวกันคือ แบบผู้ใหญ่ (A)

และตัวอย่างที่ 3 แสดงให้เห็นว่า นางเยาว์และนิภาติดต่อสัมพันธ์กัน โดยทั้งสองฝ่ายใช้ภาวะตัวตนแบบพ่อแม่ (P) เช่นเดียวกัน

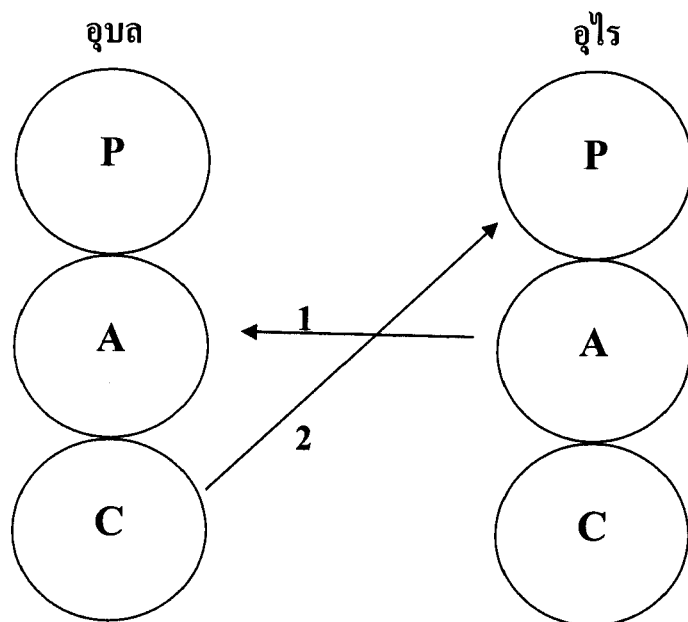
2) การติดต่อสัมพันธ์ที่ขัดแย้ง (Complementary Transaction) การสื่อสารสัมพันธ์แบบนี้มักจะก่อให้เกิดสัมพันธ์ภาพทางด้านลบ เกิดการขัดแย้งกันขึ้น มักทำให้การสื่อสารสัมพันธ์ต้องหยุดชะงักไม่สามารถดำเนินต่อไปได้หรือได้เพียงช่วงสั้นๆ เพราะผู้สื่อสารสัมพันธ์ไม่รับการตอบสนองจากบุคคลที่ตนมีปฏิสัมพันธ์ด้วยดังที่คาดหมายไว้ ถ้าวิเคราะห์จากทฤษฎี (Vektor) ของการติดต่อลูกศรจะตัดข้ามกันดังแสดงในภาพที่ 2.5

ตัวอย่างที่ 1



1. สองโมงแล้วนะ แต่งตัวเสร็จแล้วยัง
2. รู้แล้ว ฉันมีนาฬิกา หุดบอกให้ฉันทำอะไรๆ เสียที

ตัวอย่างที่ 2

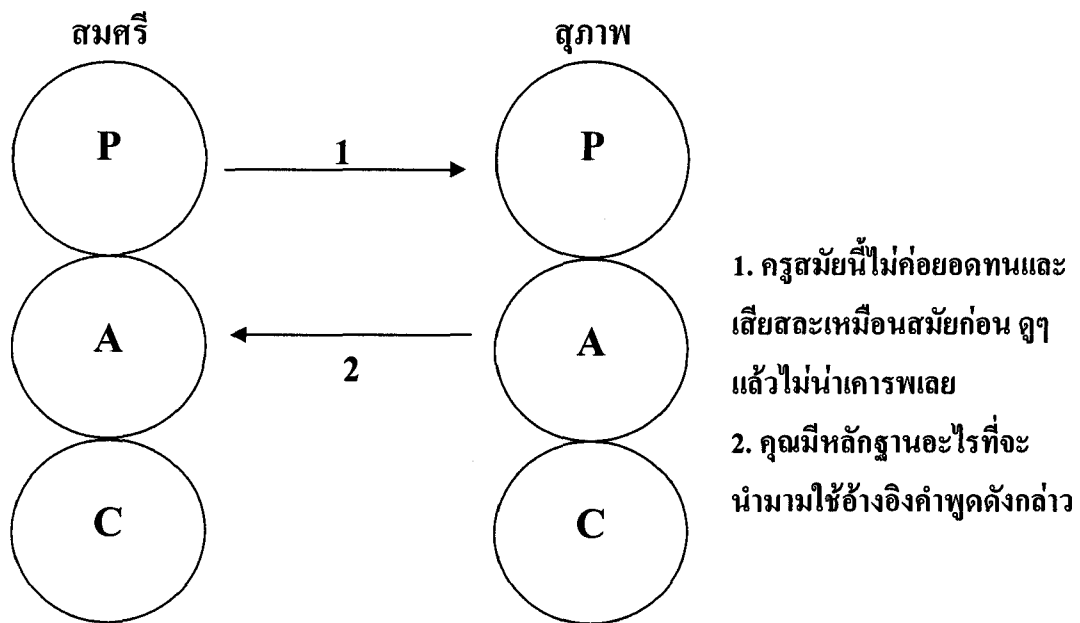


1. ฉันปวดหัวจังเลยหมูนี้อ่อนเพลียจริงๆ
2. คนที่เธอควรเล่าอาการให้ฟังคือหมอ

ภาพที่ 2.5 แสดงลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์แบบขัดแย้งกัน

จากตัวอย่างที่ 4 และ 5 แสดงให้เห็นว่าทิศทาง (ลูกศร) ซึ่งแสดงการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างประภากับปราณี และอุบลกับอุไร มีลักษณะที่ตัดข้ามกัน ซึ่งมักจะทำให้การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างสองฝ่ายดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่น

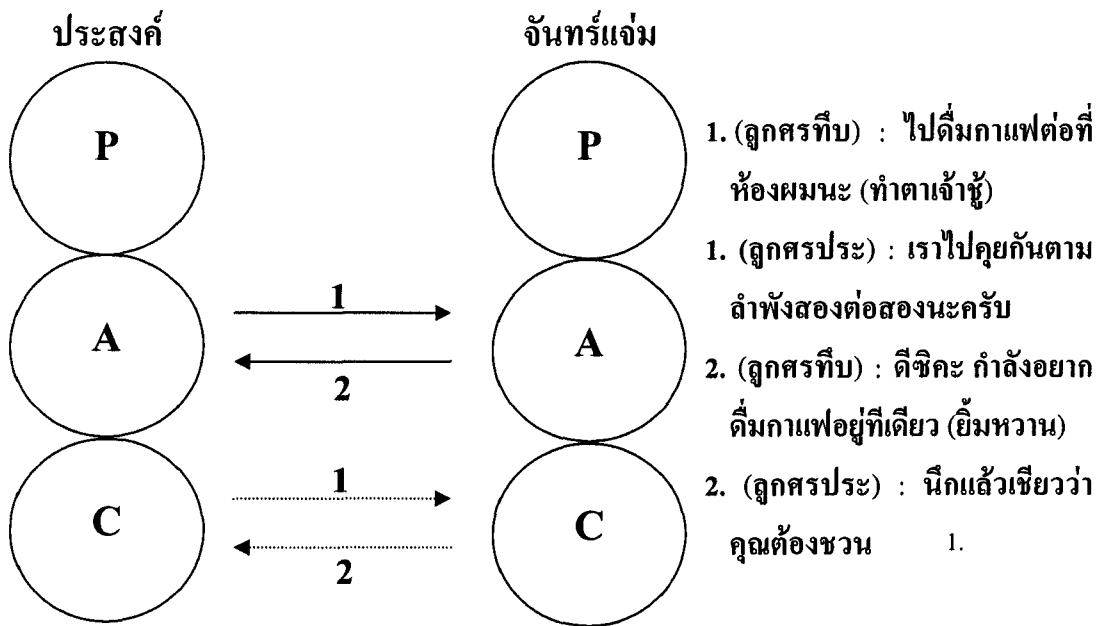
ในบางกรณี ทิศทาง (ลูกศร) ที่แสดงการสื่อสารสัมพันธ์อาจไม่ตัดข้ามกัน แต่ลักษณะการสื่อสารไม่ได้รับการตอบสนองตรงตามอีกฝ่ายหนึ่งคาดหวัง เป็นลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ที่ไม่สอดคล้องกัน ดังแสดงในภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 แสดงลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์แบบไม่สอดคล้องกัน

ในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีประโยชน์จะเป็นไปในรูปแบบของ Complementary Transaction เพราะไม่ทำลายความรู้สึก หรือทำให้เกิดความขัดแย้งทางจิตขึ้นและภายหลังจากการสื่อสารสัมพันธ์ก็ไม่มีปัญหาติดค้างในใจ ในชีวิตประจำวันการสื่อสารทางสังคมทั่วไปมักเป็นไปแบบ Complementary Transaction ในลักษณะที่เรียกว่า บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น ส่วน Crossed Transaction ทำให้สื่อสารสัมพันธ์ติดขัด สะดุด หรือบางครั้งหยุดชะงักมักก่อให้เกิดความสัมพันธ์ทางด้านลบ Crossed Transaction ก็มีประโยชน์ที่ช่วยท้าทายให้ผู้สื่อสารสัมพันธ์ได้ใช้ Ego State อื่นๆ ด้วย ในการคิด การแสดงออกบ้าง ไม่ใช่เพียง Ego State เดียวตามที่ตนเองเคยชินเท่านั้น

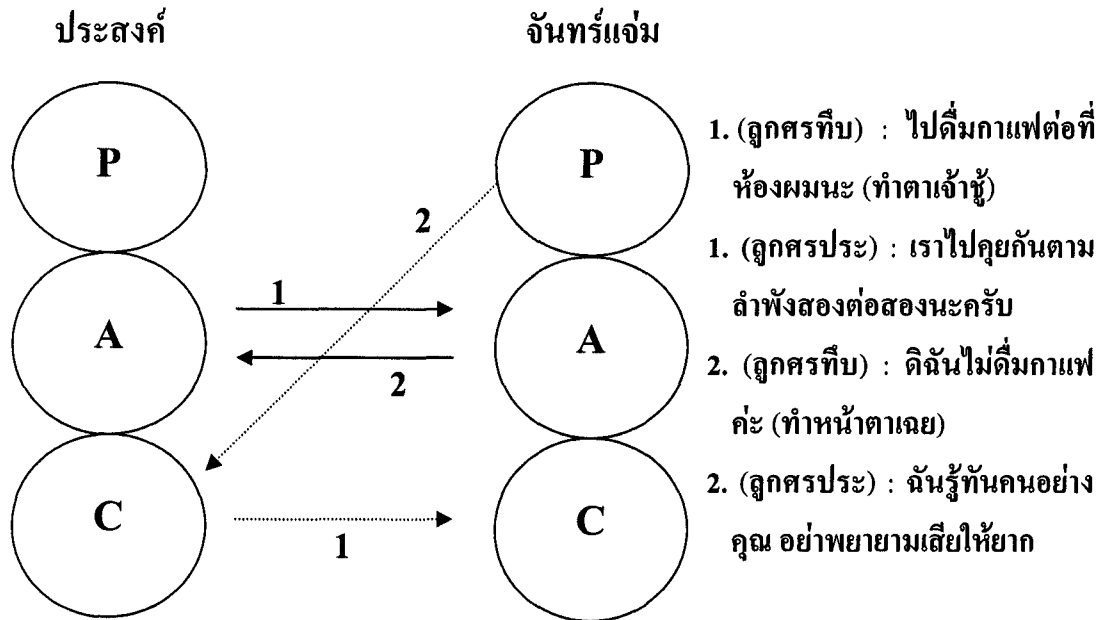
3) การติดต่อสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝง Ulterior Transaction เป็นการสื่อสารสัมพันธ์ที่ผู้สื่อสารใช้วาจาหรือแสดงพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ (Overt Message) อย่างหนึ่ง แต่ความต้องการที่แท้จริงเคลือบแฝงไว้ (Covert Message) เป็นอย่างหนึ่ง เพราะผู้สื่อสารทราบว่า พฤติกรรมหรือวาจาที่เขาแสดงออกเป็นสิ่งที่สังคมยอมรับเปิดเผยได้ เป็น Social Message ส่วนความต้องการที่แท้จริงนั้นเปิดเผยโดยตรงไม่ได้ แต่เป็นความต้องการที่เขาตระหนักอยู่แก่ใจ เป็น Psychological Message อย่างไรก็ตามผู้ที่ใช้การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงต้องการให้ผู้ที่ยืนสื่อสารด้วย ตอบสนองความต้องการในระดับจิตวิทยา (Psychological Level) ของตน การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝง ผู้ใช้จะเป็นผู้ที่รู้ตัว หรือจิตวิทยาที่มีความชำนาญในการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถวิเคราะห์ได้ โดยสังเกตจากท่าทางและพฤติกรรมอื่นๆ ที่แสดงออกมาซึ่งไม่สอดคล้องกับวาจาที่สื่อสารออกมา พฤติกรรมต่างๆ ที่ใช้ประกอบการสังเกต เช่น น้ำเสียง คำพูดที่ใช้ สรรพนามที่ใช้ การพลั้งปาก การแสดงออกทางด้านร่างกาย เช่น การยกไหล่ การใช้มือประกอบคำพูด ฯลฯ ดังแสดงในภาพที่ 2.7



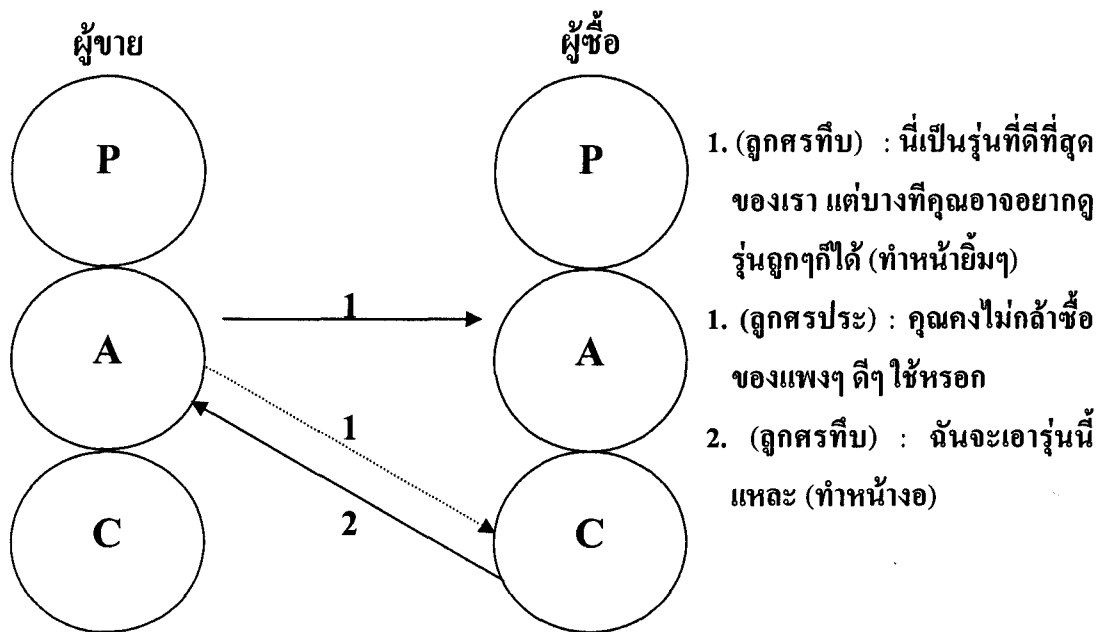
ภาพที่ 2.7 แสดงลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงแบบไม่ขัดแย้งกัน

จากตัวอย่างที่ 1 แสดงให้เห็นว่าการติดต่อสัมพันธ์ของประสงค์และจันทรแจ่มนั้น แต่ละคนใช้ 2 ภาวะตัวตนในการติดต่อ เรียกว่า Duplex Transaction ลูกศรทึบเป็นการติดต่อในลักษณะ Social Message ส่วนลูกศรประเป็นการติดต่อในลักษณะ Psychological Message และจะมี

ลักษณะเป็น Complementary Transaction เพราะความต้องการที่แท้จริงในระดับจิตวิทยาได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าผู้รับตอบสนองแต่เฉพาะ Social Message การติดต่อสัมพันธ์จะเป็น Crossed Transaction ดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 แสดงลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงแบบขัดแย้งกัน



ภาพที่ 2.9 แสดงลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงแบบ Angular Transaction

จากตัวอย่างที่ 3 ผู้ขายติดต่อกับผู้ซื้อโดยใช้ 2 ภาวะตัวตน และผู้ซื้อตอบสนองโดยใช้เพียงภาวะตัวตนเดียวเท่านั้น เรียกว่า Angular Transaction โดยผู้ขายส่ง Social Message จากภาวะความเป็นผู้ใหญ่ยังภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของผู้ซื้อ และในขณะเดียวกันผู้ขายก็ส่ง Psychological Message จากภาวะความเป็นผู้ใหญ่ไปตกภาวะความเป็นเด็กของผู้ซื้อ ซึ่งผู้ซื้อก็ติดเบ็ดผู้ขาย

ตามแนวความคิดจากทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การติดต่อสัมพันธ์สามารถประสบความสำเร็จได้ หากบุคคลรู้ภาวะตัวตนของตน และรู้ว่าผู้ที่เรากำลังติดต่อกับมีภาวะตัวตนแบบใด แล้วพยายามปรับตัวเข้าหากัน เพื่อให้เกิดการติดต่อสัมพันธ์แบบไม่ขัดแย้งก็จะทำให้การติดต่อสัมพันธ์เป็นไปในทางที่ดี เกิดความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย

5) การวิเคราะห์รูปแบบการใช้เวลา (Time Structuring Analysis)

ฟ็องพรธม เกิดพิทักษ์ (2531 : 106) และอาภาจันทรสกุล (2535 : 185-189) ได้พูดถึงรูปแบบการใช้เวลาไว้ดังนี้

นักจิตวิทยาตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เชื่อว่าความต้องการทางด้านจิตใจของคนเรา แสดงออกมาในรูปของความต้องการยอมรับและการเอาใจใส่ ดังนั้นบุคคลจึงมีรูปแบบของการใช้เวลาแตกต่างกันออกไป โดยมีแรงจูงใจคือ การแสวงหาการยอมรับและการเอาใจใส่ ซึ่งจะได้อามาโดยการสื่อสารสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ฉะนั้นบุคคลที่กลัวการสื่อสารสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับบุคคลอื่นก็ย่อมไม่มีโอกาสได้รู้จักบุคคลอื่นอย่างลึกซึ้งซึ่งมีสัมพันธภาพที่ติดต่อกัน เมื่อไม่สามารถใกล้ชิดกับใครได้ การจะได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่ย่อมมีน้อย และความเชื่อของ TA แล้ว การได้รับการเอาใจใส่ทางลบก็ยิ่งดีกว่าการไม่ได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่ใดๆเลย สำหรับบุคคลที่ไม่กลัวการสร้างสัมพันธภาพที่ใกล้ชิด (Intimate Relationship) กับบุคคลอื่น ย่อมมีโอกาสได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่มาก ฉะนั้นบุคคลจะมีโอกาสได้รับการเอาใจใส่เล็กน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับรูปแบบการใช้เวลาของเขา บุคคลแต่ละคนจะวางรูปแบบการใช้เวลาโดยพิจารณาที่จะลองเสี่ยง โดยขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีความสบายใจที่เสี่ยงเพียงแค่ไหน

รูปแบบการใช้เวลาตามความเชื่อของ TA แบ่งออกเป็น 6 แบบ เรียงจากที่ผู้ใช้เลือกจากระดับที่เสี่ยงน้อยที่สุด หรือได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่น้อยที่สุด ไปหาแบบที่ได้รับการเอาใจใส่มากที่สุด ดังนี้

1) การหลีกเลี่ยงหรือการถอยหนี (Withdrawal) การใช้รูปแบบนี้เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลไม่อยากจะสื่อสารสัมพันธ์กับใคร ก็จะใช้วิธีหลีกเลี่ยงไม่ยุ่งเกี่ยวกับใคร บางคนใช้วิธีการถอยหนีโดยตัวปรากฏอยู่แต่ไม่รับรู้ไม่สนใจต่อสภาพแวดล้อม ถ้าบุคคลเลือกรูปแบบการใช้เวลาแบบนี้

มากในชีวิตประจำวัน เขาก็จะได้รับการเอาใจใส่จากบุคคลอื่นน้อยที่สุด เพราะการสื่อสารสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแทบไม่มีเลยวิธีการที่เขาได้รับการเอาใจใส่บ้างก็โดยใช้จินตนาการ (Fantasy) หรือคุยกับตัวเอง (Self Talk) พูดยเอง-ตอบเอง การแสดงออกที่ถูกต้อง ก่อให้เกิดสภาพจิตใจที่ดีมีน้อยมาก ถ้าอยู่กับตัวเองมากจนสร้างสัมพันธ์ภาพกับคนอื่นไม่ได้ อาจนำไปสู่อาการโรคประสาทโรคจิตได้ง่าย

อย่างไรก็ตาม ในสภาพภาพที่เป็นจริงของชีวิต บุคคลที่มีสภาพจิตใจที่ดี นอกจากจะสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดีแล้ว ย่อมต้องการเวลาเป็นส่วนตัว ได้พักผ่อนเป็นตัวของตัวเองจริงๆ เช่น การเลี้ยงป่านั่งเงียบๆ ฟังเพลงให้จิตใจสบาย การหม่อมองธรรมชาติ การนอนเล่นพักผ่อน ฯลฯ แม้จะจัดเป็นการใช้เวลาเลี้ยงหนีอยู่กับตัวเอง แต่ก็ไม่มีผลเสียต่อสภาพเพราะเวลาส่วนใหญ่เขายังสามารถสื่อสารสัมพันธ์กับคนอื่นได้ดี

2) พิธีการ (Rituals) เป็นรูปแบบการใช้เวลาสื่อสารสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างมีแบบแผนพิธีการ เช่น การทักทาย ยิ้มให้กันตามมารยาทของสังคม เช่น

มานะ : สวัสดีครับ

มานะ : สวัสดีค่ะ

มานะ : สบายดีครับ

มานะ : สบายดีค่ะ ขอบคุณ

มานะ : ผมไปก่อนนะครับ แล้วเจอกันใหม่

มานะ : เชิญค่ะ

รูปแบบการใช้เวลาแบบพิธีการ เป็นการสื่อสารสัมพันธ์ที่เสี่ยงน้อยที่สุดและบุคคลก็ได้รับการเอาใจใส่บ้างแต่ไม่มากนัก เป็นลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ที่ผิวเผิน แต่ก็ช่วยหล่อเลี้ยงจิตใจให้บุคคลรู้สึกว่าคุณมีชีวิต มีตัวตนอยู่ในสังคม (Maintenance Stroke) การโค้งให้การยอมให้ การจับมือทักทาย ฯลฯ ก็ถือเป็นการยอมรับแบบพิธีการ

3) รูปแบบการใช้เวลาในการสื่อสารสัมพันธ์ที่มีเนื้อหาสาระมากกว่าแบบพิธีการแต่ก็ไม่ลึกซึ้งนัก มักเป็นเรื่องราวที่ไกลตัว ไม่ต้องแสดงออกถึงความรู้สึกส่วนตัวมากนัก (Pastimes) เช่น การคุยกันเรื่องลูก เรื่องกีฬา ดินฟ้าอากาศ การทำอาหาร การปลูกต้นไม้ ฯลฯ บุคคลอาจพบปะและคุยกันเรื่องดังกล่าว เพื่อฆ่าเวลาที่ต้องรอคอยแล้วจากไป การใช้เวลาแบบเวลาว่างบุคคลจะได้รับการเอาใจใส่การสื่อสารสัมพันธ์มากกว่าแบบพิธีการ

4) กิจกรรม (Activities) เป็นรูปแบบการใช้เวลาอย่างมีเป้าหมาย มีเนื้อหาสาระ การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความใกล้ชิดมากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดเห็นด้วยกับกิจกรรมที่ทำ เช่น การทำงาน การทำโครงการ การทำกิจกรรมเพื่อสังคม ฯลฯ บุคคลที่สามารถร่วมงานกับคนอื่นได้ รู้จักแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รับฟังความเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบ

ขยันหมั่นเพียร ย่อมได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่จากผู้ร่วมงาน นอกจากนี้การประสบความสำเร็จทางด้านการทำงานย่อมเชื่อมโยงไปสู่การได้รับเงินเดือนมากขึ้น ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเป็นการยอมรับที่บุคคลต้องการ ดังนั้นจึงมีคนเป็นโรคบ้างาน (Workaholic) ทำงานเป็นอย่างดี เดียวก็จะได้รับการยอมรับแต่เฉพาะด้านการทำงานเท่านั้น ยิ่งถ้างานของเขาเป็นงานอิสระไม่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น และเขาชอบทำงานรุดหน้าไปคนเดียว การยอมรับและการเอาใจใส่ที่เขาได้รับ ก็มักจะอยู่กับคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพของงานมากกว่าตัวเขาเอง

5) เกม (Games) เป็นรูปแบบการใช้เวลาที่เปิดโอกาสที่บุคคลได้ระบาย (Payoff)ความรู้สึกที่ตนเองมีอยู่ ส่วนมากเป็นความรู้สึกทางลบที่บุคคลเก็บสะสมไว้ เช่น ความรู้สึกริษยา โกรธ เศร้า โศก หวาดกลัว เลียดหนี ฯลฯ บุคคลใช้การเล่นเกมส์ชักนำมาสื่อสารสัมพันธ์เพื่อตนเองจะได้รับการยอมรับและเอาใจใส่แบบที่ตนต้องการ การสื่อสารสัมพันธ์แบบบุคคลมีความใกล้ชิดกันก็จริง แต่ผลสุดท้ายการยอมรับที่ได้มักเป็นไปทางด้านลบ ไม่ก่อให้เกิดสุขภาพจิตที่ดี

6) ความใกล้ชิด (Inyimacy) เป็นการใช้เวลาสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีคุณค่า บุคคลที่เป็นตัวของตัวเอง กล้าเปิดเผยความรู้สึก มีความจริงใจต่อผู้อื่นเท่านั้นเท่านั้นที่จะพัฒนาความสัมพันธ์รูปแบบขั้นบันไดในบรรยากาศของการสื่อสารสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด บุคคลสามารถระบายความรู้สึกแท้จริงที่ตนมีอยู่ออกมา มีความไว้วางใจผู้ที่ตนมีการสื่อสารสัมพันธ์ด้วย เข้าใจและยอมรับต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่เลียดหนี การสื่อสารสัมพันธ์แบบใกล้ชิดจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับในฐานะเป็นมนุษย์คนหนึ่งที่มีความเท่าเทียมกับคนอื่น แม้จะมีความแตกต่างกันในหลายๆด้านก็ตาม บุคคลที่สามารถใช้เวลาใกล้ชิดกับผู้อื่น ได้ นั้น มักมีลักษณะดังนี้

- ก. มีความมั่นคงทางอารมณ์
- ข. มีความจริงใจ มีความไว้วางใจ
- ค. สามารถแลกเปลี่ยนความรู้สึก ความคิด และประสบการณ์ของตนเองกับ

ผู้อื่นได้

- ง. การรับรู้มีประสิทธิภาพ
- จ. ไม่ใช้การสื่อสารสัมพันธ์แบบมีนัยเคลือบแฝง ไม่เล่นเกมใดๆ
- ฉ. ใช้บุคลิกภาพทั้งสามส่วนได้อย่างเหมาะสม

การใช้เวลาแบบใกล้ชิดในการสื่อสารสัมพันธ์ ไม่จำเป็นจะต้องเกี่ยวข้องกับเฉพาะแต่ความสัมพันธ์ระหว่างคู่รักหรือสามีภรรยา หรือสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้มารับคำปรึกษาเท่านั้น แต่สามารถเกิดขึ้นระหว่างทำงาน การร่วมแก้ปัญหา การร่วมกันพัฒนาโครงการที่สร้างสรรค์เพื่อสังคม ฯลฯ ซึ่งการแสดงออกของบุคคลสามารถสื่อสารสัมพันธ์แบบ

ใกล้ชิดกับบุคคลอื่นได้ จะมีความเป็นธรรมชาติ เป็นตัวของตัวเอง ใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ แต่ไม่ใช่ไม่เปิดโอกาสให้บุคคลอื่นร่วมแสดงความคิดเห็น มีความกระตือรือร้นมีชีวิตชีวา และศรัทธาต่อตนเองและผู้อื่นอย่างจริงจัง

สรุปได้ว่า ในชีวิตประจำวันของการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คนเราต้องมีรูปแบบการใช้เวลาทั้ง 6 รูปแบบ รูปแบบใดมากน้อยกว่ากันก็ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นที่มีทัศนคติในแง่ลบเกี่ยวกับตนเองและผู้อื่นก็มักใช้เวลาส่วนใหญ่ในรูปแบบเลี้ยงหนีและรูปแบบพิธีการ ทำให้การได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่จากผู้อื่นมีน้อย ในทางตรงข้ามบุคคลที่สามารถวางรูปแบบการใช้เวลาของตนเองได้อย่างเหมาะสมทั้ง 6 แบบ โดยพิจารณาในสภาพการณ์เช่นใดตนเองกำลังสื่อสารสัมพันธ์กับใคร ควรใช้เวลาแบบใด ก็ทำให้เขาได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่อย่างเพียงพอตามที่เขาต้องการ ส่งผลให้เขารู้สึกว่าตนเองปรับตัวอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

6) การวิเคราะห์เกม (Analysis Games)

พรรณราย ทริพยะประภา (2537 : 93-94) กล่าวว่า การดำเนินชีวิตของคนเราปัจจุบันนี้ ส่วนหนึ่งเป็นการเล่นเกมชีวิต ซึ่งส่วนมากเล่น โดยไม่รู้ตัวและมักจะมีแนวโน้มที่จะเลือกบุคคลบางคน เช่น คู่สมรส เพื่อนร่วมงาน หรือคนอื่นๆ ที่มีบทบาทตรงข้ามกับตนมาเป็นคู่กันเกมชีวิตหรือเกมทางจิตวิทยา มีส่วนประกอบพื้นฐานดังนี้ มีรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์แบบสอดคล้องกัน (ตามที่สังคมยอมรับ) เป็นเบื้องหน้า มีรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์แบบซ่อนเร้นเป็นข่าวสารทางจิตวิทยาซ่อนอยู่ภายใต้ และมีผลลัพธ์เป็นลบเป็นวัตถุประสงค์อันแท้จริงของเกมนั้น เช่น ความรู้สึกสาแแก่ใจ สมน้ำหน้า เอาชนะ แก้ก้นหรือด่าว่าตนเอง บุคคลที่มีทัศนคติ “ฉันดี เธอก็ดี” นั้น จะไม่เล่นเกมกับผู้ใด เพราะเกมชีวิตเป็นสิ่งขัดขวางความสัมพันธ์ที่ตรงไปตรงมา ความใกล้ชิดและเปิดเผยระหว่างผู้เล่น แต่คนก็ยังเล่นเกมกันอยู่เพื่อให้เป็นการฆ่าเวลา เพื่อกระตุ้นความสนใจหรือเล่นเพื่อให้มีหนทางที่จะได้รับความรักความเอาใจใส่หรือสนับสนุนบทบาทของตนเอง คือบทบาทของผู้กล่าวหา ผู้ช่วยเหลือหรือเหยื่อ เกมเปรียบเสมือนละครฉากสั้นๆ ในละครชีวิตของแต่ละบุคคล คนเราอาจจะเล่นเกมด้วยระดับความรุนแรงแตกต่างกัน ตั้งแต่ระดับที่สังคมยอมรับ เช่น การเล่นเกมเล่นตาของชายหนุ่มสาวในงานเลี้ยง ไปจนถึงระดับที่มีการก่ออาชญากรรมของการฆ่าตนเองและการฆ่าผู้อื่น

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2531 : 106) กล่าวว่า เกมเป็นรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นการติดต่อสัมพันธ์แบบผิวเผินและเป็นกิจกรรมทางสังคมที่ให้โอกาสคนที่ได้พบปะสังสรรค์ ได้เล่นตามที่ตนเองต้องการจะแสดง เกมทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นเกมหมากรุกที่เล่นเพื่อความสนุกสนาน หรือเพื่อฆ่าเวลา หรือเกมทางจิตวิทยา ต่างก็มีการเริ่มต้น มีกติกา มีสิ่งตอบแทนมีรางวัล ในการเล่นเกมคนเรามักจะคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทน (Payoff) จากการเล่นเกม

ซึ่งสิ่งตอบแทนจากการเล่นเกม ไม่จำเป็นจะต้องเป็นวัตถุสิ่งของ แต่อาจจะเป็นความรู้สึกต่างๆที่ได้รับจากเกม อาจจะเป็นความรู้สึกทางบวก หรือความรู้สึกทางลบก็ได้

ธีระ ประพฤติกิจ (2531 : 420) กล่าวว่าการเล่นเกมจะต้องประกอบด้วยบุคคล 2 คนขึ้นไป ผู้เล่นจะมีลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะตนเอง การเล่นเกมจะมีพฤติกรรม 2 ระดับ คือ ระดับที่เปิดเผย (Overt) และระดับที่ปิดบังซ่อนเร้น (Hidden or Covert)

หลุย จำปาเทศ (2533 : 113-114) กล่าวว่า เกมคือวิธีที่บุคคลเอาประโยชน์จากบุคคลอื่นให้ได้การใส่ใจ (Stroke) ที่ตนเองพอใจ ผู้ที่เล่นเกมจะพยายามหาทางดึงให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้ามาร่วมเล่นเกมด้วย ซึ่งอาจเป็นการแสดงออกด้วยคำพูดหรือการกระทำก็ได้และในที่สุดเกมจะจบลงด้วยการคิดว่ากล่าว คุณถูกเหยียดหยาม หรือประณามอย่างที่คาดไม่ถึงเพราะในระหว่างการเล่นเกมจะมีการกระทำหรือคำพูดจาโต้ตอบกันมา และบางคนใช้เวลาเล่นเกมยาวนานกว่าจะเกมยุติลง ซึ่งทำให้ได้รับการเอาใจใส่เป็นอย่างมาก แต่ความเอาใจใส่ที่ได้ค่อนข้างเป็นไปในทางลบ เนื่องจากความรู้สึกของผู้เล่นจะเต็มไปด้วยอารมณ์โกรธ ไม่จริงใจ และไม่มีความไว้วางใจ

อาภา จันทรสกุล (2535 : 191-192) กล่าวว่า เกมทางจิตวิทยาเป็นสิ่งที่เล่นกันโดยไม่รู้ตัวในการเล่นเกมจะมีเล่นอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป และมีลักษณะพื้นฐานดังนี้คือ เมื่อพิจารณาอย่างผิวเผิน การติดต่อสัมพันธ์จะเป็นไปอย่างไม่ขัดแย้ง เพราะเป็นรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ที่สังคมยอมรับ จากการวิเคราะห์จะพบว่า การติดต่อสัมพันธ์ที่แท้จริงเป็นแบบที่มีนัยเคลือบแฝง ซึ่งเป็นความต้องการที่แท้จริงที่ซ่อนเร้นอยู่และมีผลทางลบ เพราะการเล่นเกมนั้นวัตถุประสงค์ที่แท้จริงจะเป็นความรู้สึกที่สะใจ ความรู้สึกชนะ ความรู้สึกเป็นถูกต้อง ความรู้สึกสมน้ำหน้าตนเอง ฯลฯ เกมเป็นสิ่งที่เล่นกันซ้ำๆ ซากๆ ถ้าสังเกตจะเห็นว่าผู้เล่นเกมมักใช้คำพูดกริยาซ้ำๆ ซากๆ เปลี่ยนไปแล้วแต่สถานการณ์หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ผู้เล่นเกมต้องการให้ความรู้สึกซ่อนเร้นที่มีอยู่ได้รับการยอมรับตอบสนองจึงทำซ้ำๆ ในชีวิตประจำวันเราจะพบว่าบุคคลเล่นเกมทางจิตวิทยาด้วยความรุนแรงแตกต่างกันตามกาลเทศะ เกมบางอย่างเล่นเพื่อความสนุกสนาน มาเวลา แก่เบื้อ เช่น การเล่นเกมเล่นตาของหนุ่มสาว การทำตัวให้น่าคุ้มครองหรือช่วยเหลือตนเองไม่ได้ของหญิงสาว แต่เกมบางอย่างมีความรุนแรงมาก อาจจบลงด้วยการฆ่าตัวเอง การเข้าโรงพยาบาล หรือเป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง

เบิร์น (ปริชญ์ ปราชญานุพร. 2536 : 67 : อ้างอิงมาจาก Berne. 1964) ได้ให้ความหมายของเกมทางจิตวิทยาว่า เป็นการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งเกิดจากการกระทำที่ซ้ำๆ หรือบ่อยๆ และมองผิวเผินว่าเป็นการกระทำที่ถูกต้องสมเหตุผล ทว่าซ่อนเร้นไว้ด้วยแรงกระตุ้นบางอย่างภายใน ทั้งนี้เพื่อให้ความสัมพันธ์นำไปสู่บรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลนั้นได้วางแผนและคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าเป็นอย่างดี

ส่วนประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ของเกมทางจิตวิทยาที่จะเห็นในการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคมได้ ได้แก่

ก. การติดต่อสัมพันธ์ที่รับกัน (Complementary Transaction) เป็นการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งเป็นไปได้ในระดับสังคมที่ยอมรับ เป็นการแสดงเหมือนฉากบังหน้า ใสน้ำหน้าเข้าหากัน ทำให้ความสัมพันธ์ดีขึ้นเมื่อมองอย่างผิวเผิน

ข. การติดต่อสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝง (Ulterior Transaction) มีข่าวสารจริงที่ซ่อนเร้นในความสัมพันธ์ที่มีอยู่

ค. สิ่งตอบแทนที่มีผลทางลบ (Negative Payoff) เพราะที่สิ่งที่คาดว่าจะได้รับการเล่นเกมนั้นเป็นวัตถุประสงค์ที่แท้จริงที่เป็นความรู้สึกสะใจ ขณะ สมน้ำหน้าตนเอง ฯลฯ

บุคคลเล่นเกมชีวิต เนื่องมาจากการได้รับถ่ายทอดจากพ่อแม่ ผู้เลี้ยงดู เกิดจากประสบการณ์เรียนรู้ ขึ้นอยู่ว่าเขาได้รับ โปรแกรมชีวิตมาอย่างไร การเลี้ยงดูมาตั้งแต่วัยเด็ก เช่น ไม่ขาดความรัก การใช้เหตุผลใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ การคิดถึงผู้อื่นในมุมหรือแนวคิดของเขาบ้าง ฯลฯ จะช่วยแก้ไขการเล่นเกมนเหล่านี้ได้อย่างดี การเล่นเกมนของเราจะลดหรือหมดไป ถ้าเราตามเกมทันและรู้จักวิธีแก้เกม การเล่นเกมจะไม่ก่อความรู้สึกดิงงามในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการสูญเสียพลังงานและเวลาโดยเปล่าประโยชน์

เบิร์น (หลุย จำปาเทศ. ม.ป.ป. : 23-26 : อ้างอิงมาจาก Berne. 1977) ได้อธิบายและให้ชื่อเกมที่คนเราชอบเล่นกันสังคม ในชีวิตแต่งงาน ในการทำงาน ฯลฯ ซึ่งตัวอย่างของเกมที่ชอบใช้กันเสมอๆมีดังนี้

1) เกม “ใช่...แต่ว่า” (The yes . But Game Why Don't you? Yes'But) คือเกมที่ผู้เล่นขอคำแนะนำหรือความช่วยเหลือ แต่เมื่อมีคนให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำเขาก็จะปฏิเสธทันที ทำให้ผู้หวังดีหรือผู้ให้ความช่วยเหลือเข้าไปอยู่ในเกมของเขา ซึ่งผลลัพธ์ของเกมก็คือ “คุณก็หมดปัญญาและช่วยอะไรฉันไม่ได้” ผู้แนะนำก็อ่อนระอา เพราะแนะนำไม่ว่าเรื่องอะไรเขาจะใช้คำว่า “แต่” ตลอดเวลา และเขาก็รู้สึกภูมิใจและรู้สึกว่าเขาชนะ การสื่อสารแบบนี้จะเป็นคล้ายๆ การสื่อสารจากภาวะการณ์เป็นผู้ใหญ่ไปสู่ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ แต่ที่แท้จริงเขาสื่อสารจากภาวะความเป็นเด็ก ไปสู่ความเป็นพ่อแม่ที่มีเมตตา

2) เกม “ทักทายแล้วปิดออกไป” (Rapo) เกมที่ผู้เล่นใช้คำพูดให้อีกฝ่ายหนึ่งคาดไม่ถึงและต้องเสียใจ คู่สนทนาไม่รู้จะตอบอย่างไร จะว่าเขาพูดเล่นหรือจะว่าเขาติเตียนก็ไม่เชิง จากนั้นก็จากไปด้วยความไม่สบายใจ ลักษณะของเกมชนิดนี้มีอยู่ 2 ขั้นตอนคือ

ก. ทักทายเชื้อเชิญ (Come-on)

ข. ปิดออกไป (Brush-off)

การสื่อสารแบบนี้มีลักษณะเป็นการสื่อสารจากภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของบุคคลหนึ่งไปสู่ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของบุคคลหนึ่ง แต่แท้จริงแล้วเป็นการสื่อสารที่ซ่อนเร้นจากภาวะความเป็นเด็กของบุคคลหนึ่ง ไปสู่ภาวะความเป็นเด็กของอีกบุคคลหนึ่ง

3) เกม “ฉันทัน โง่” (Stupid) คือ เกมที่ผู้เล่นมีประสบการณ์มาตั้งแต่เด็กคือผู้เล่นชอบทำตนเป็นคน “โง่งง” ทั้งๆที่ตนก็ปกติแบบธรรมดา พอเล่นแล้วใครก็มุ่งมาสนใจ แม้ในทางลบก็ยังดีใจ ผู้เล่นพยายามทำให้ตัวคนประณามหรือช่วยเหลือ เพื่อยืนยันว่า “ฉันทันไม่ดี” การเล่นเกมนี้บ่อยๆก็จะกลายเป็นแบบฉบับของเขาไป คิดตัวมาจนเป็นผู้ใหญ่ เช่น ชอบทำอะไรให้เขาตำหนิ ฯลฯ ผลก็คือจะสิ้นสุดเกมด้วยการเสียเปรียบ

เกมจะยุติได้ สิ่งสำคัญประการแรกคือ สร้างความระมัดระวังหรือความตระหนักรู้ ในเกมที่สร้างขึ้นมา ต่อจากนั้นสังเกตเกม กำหนดบทบาทของตนเอง หลีกเลียงเกมแล้วในที่สุดก็เลิกเกมนั้น รวมทั้งมีการให้และการรับการใส่ใจทางบวกแทนที่ และจัดเวลาให้เหมาะสมในสภาพ “ที่นี่และเดี๋ยวนี้”

พิชิต สุวรรณปกรณ์และคนอื่นๆ (2534:24) กล่าวถึงวิธีการหยุดเกม เช่น

- 1) ให้คำตอบที่อีกฝ่ายมิได้คาดคิดมาก่อน
- 2) ยุติการพูดถึงการนี้ถึงความอ่อนแอหรือความเก่งกล้าของตนเองและของผู้อื่นมากกว่าที่ควรจะเป็น
- 3) รู้จักให้และรับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น (Positive Stroke) มากกว่าที่จะให้และรับการใส่ใจทางลบที่ทำให้เกิดความรู้สึกต่ำต้อยหรือน้อยใจ (Negative Stroke)
- 4) จัดเวลาให้มากขึ้นด้วยการทำกิจกรรม (Activity) สร้างความสนิทสนม (Intimacy) และสร้างความสนุกสนานรื่นเริง
- 5) ไม่ยื่นมือเข้าไปช่วยคนที่ไม่ต้องการให้ช่วย

อาภา จันทรสกุล (2535:193-194) กล่าวว่า เกมจะยุติได้เมื่อฝ่ายหนึ่งยุติการคิดเบ็ดและเลิกเล่น และสำหรับผู้ต้องการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพและบทบาทของตนเอง ไม่ติดอยู่กับรูปแบบชีวิตในอดีต ต้องการยุติการเล่นสามารถเปลี่ยนแปลงตนเองได้

7) การวิเคราะห์ทัศนคติของชีวิต (Analysis of Life Position)

ทัศนคติในชีวิต (Life Position) หมายถึง เจตคติที่คนเรามีต่อการกระทำของตัวเองและคนอื่นๆ (โกศล มีคุณ, 2533 : 138) ในแง่ดีหรือแย่ (เจียรนัย ทรงชัยกุล, 2533 : 86) การเลือกทัศนคติมีพื้นฐานมาจากผลของการเข้าใจตัวเองและสภาพแวดล้อมตั้งแต่บุคคลยังเป็นเด็ก ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวเอง การรู้จักตัวเอง ความรู้สึกต่อตัวเองและต่อผู้อื่นจะสะท้อนให้เห็นจากการอบรมสั่งสอน วิธีบอกกล่าวที่บิดามารดาใช้กับบุตรธิดาของตน ซึ่งเกี่ยวกับลักษณะคำสั่ง วิธีการออกคำสั่ง

และท่าทีของบิดามารดาที่มีต่อบุตรธิดา หรือเกี่ยวข้องกับการเปิดโอกาสให้บุตรธิดามีอิสระในการเลือกตัดสินใจหรือให้โอกาสในการเป็นตัวของตัวเอง (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2531 : 103) ทักษะชีวิตเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ผ่านมาในช่วงวัยเด็ก และจะส่งผลไปถึงสัมพันธภาพที่บุคคลนั้นจะมีต่อผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบใด (บัญญัติ ยง่วน. 2530 : 34 ; อ้างอิงมาจาก Corey. 1985 : 319-320) ในวัยเด็กบุคคลได้พัฒนาชีวิตโดยซึมซับวัฒนธรรม ค่านิยม ปทัสถานต่างๆ จากการติดต่อสัมพันธ์ในครอบครัว สื่อมวลชน สังคมและสภาพแวดล้อม (อัจนา ศรีสุรพล. 2533 : 22 ; อ้างอิงมาจาก Dubrin. 1981 : 255)

รูปแบบของทักษะในชีวิตของบุคคลแบ่งได้ 4 แบบดังนี้ (อาภา จันทรสกุล. 2535 : 177-178 ; อ้างอิงมาจาก Berne. 1972 : unpage)

1) ฉันดี เธอก็ดี (I'm OK – You're Ok) เป็นตำแหน่งสูงสุดของการปรับตัวเป็นตำแหน่งของผู้มีสุขภาพจิตดี บุคคลที่วางตนเองไว้ในตำแหน่งชีวิตนี้จะรู้สึกว่าคุณค่า ยอมรับและเข้าใจตนเอง ในขณะที่เดียวกันก็รู้สึกว่าชีวิตของผู้อื่นมีค่า ยอมรับและให้เกียรติบุคคลอื่นในฐานะเพื่อนมนุษย์คนหนึ่ง มีความจริงใจในการสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่น เมื่อเผชิญกับปัญหาบุคคลที่มีตำแหน่งชีวิตแบบนี้ จะกล้าเผชิญกับปัญหาต่างๆ ด้วยวิธีสร้างสรรค์ และใช้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่ บุคคลที่จะรู้สึกว่าตนเองอยู่ในตำแหน่งนี้ได้ต้องเริ่มพัฒนาความรู้สึกไว้วางใจมาตั้งแต่เด็ก ซึ่งบุคคลที่อบรมเลี้ยงดูเด็กจะมีอิทธิพลอย่างมากที่จะช่วยให้เด็กรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าเป็นที่ต้องการ โดยการให้ความเอาใจใส่สนใจแก่เด็ก

2) ฉันดี แต่เธอไม่ดี (I'm Ok – You're not Ok) เป็นตำแหน่งชีวิตที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองดีกว่าผู้อื่น ถูกเหยียดหยามว่าผู้อื่นว่าด้อยกว่าตน ไม่ไว้วางใจผู้อื่นว่ามีความสามารถเมื่อประสบปัญหาที่มักกล่าวโทษผู้อื่นว่าทำให้ตนเองบกพร่อง เป็นตำแหน่งของคนที่ชอบปฏิบัติเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นยึดมั่นกับความคิดเห็นของตนเองว่าเป็นเลิศ ถ้าบุคคลที่มีตำแหน่งชีวิตแบบนี้มีโอกาสทำหน้าที่ในตำแหน่งสำคัญก็จะชอบลুকนึ่งที่ประจบสอพลอ โดยไม่คำนึงถึงสิ่งที่ควรหรือไม่ควรทำเนื่องจากบุคคลประเภทนี้ชอบคำเยินยอ โดยไม่คำนึงว่าจะมาจากความจริงใจหรือไม่ เพราะมีความเชื่ออยู่แล้วว่าบุคคลอื่นไม่มีใครเก่งหรือดีเท่าตัวเขา

3) ฉันไม่ดี แต่เธอดี (I'm not Ok – You're Ok) เป็นตำแหน่งชีวิตที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองด้อยกว่าผู้อื่น บุคคลอื่นเก่งและ โชคดีกว่าตน ไปทุกด้าน พฤติกรรมของบุคคลที่รู้สึก I'm not Ok – You're Ok จึงไม่กล้าแสดงออกถึงความรู้สึกที่แท้จริง เก็บความรู้สึกไว้ ขลาดกลัวที่จะยืนยันถึงสิทธิที่ตนมีอยู่อย่างชอบธรรม ชอบลงโทษตนเอง เป็นคนอมทุกข์ เศร้าหมองชอบปลีกตัวอยู่ตามลำพัง เมื่อเผชิญกับปัญหาก็มักใช้วิธีเลี่ยงหนีไม่พยายามหาวิธีแก้ไขปัญหาที่ตนเองเผชิญ ไม่กล้าเสี่ยงที่จะทำอะไรใหม่ๆ บุคคลที่วางตนเองอยู่ในตำแหน่งชีวิตแบบนี้ มักพัฒนาความรู้สึกว่าตนเอง

ไม่มีค่ามาตั้งแต่เด็ก เป็นตำแหน่งที่วางตนเองอยู่ในตำแหน่งชีวิตแบบนี้ มักพัฒนาความรู้สึกว่าความต้องการหรือความเห็นของผู้ใหญ่ โดยไม่ให้อิสระแก่เด็ก ไม่เคยรับฟังความคิดเห็นของเด็ก ทำให้เขารู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ ต้องพึ่งพาผู้ใหญ่อยู่เสมอ เมื่อตนเองเติบโตขึ้น ความรู้สึกยอมตาม ไม่กล้าแสดงออกก็จะติดตัวมา บุคคลประเภทนี้จึงพยายามแสวงหาการยอมรับการเอาใจใส่ (Stroke) ในการสื่อสารสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยการพยายามทำตัวเข้ามามีส่วนร่วมในทุกเรื่อง พยายามเอาใจผู้อื่น ยอมรับใช้และเสียเปรียบบุคคลอื่นอยู่เสมอ บุคคลประเภทนี้อาจจะเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพได้ กล่าวอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย เช่น มีผู้นำดี แต่บุคคลประเภทนี้จะไม่มีความสุขในชีวิต เพราะต้องเก็บกดความรู้สึกของตนเองต้องทำอะไรตามความพอใจของผู้อื่น

4) ฉันไม่ดี และเธอก็ไม่ดี (I'm not Ok – You're not Ok) เป็นตำแหน่งชีวิตของบุคคลที่รู้สึกหมดกำลังใจตายอยากในชีวิต รู้สึกชีวิตไม่มีคุณค่า หดหู่ เศร้าหมอง ปราศจากความหวังใดๆ และรู้สึกว่าชีวิตของคนอื่นก็ไม่มีค่า ไม่มีความหมายเช่นกัน รู้สึกว่าโลกนี้โหดร้าย ทารุณ ไม่น่าอยู่ ผู้ป่วยที่เป็นโรคประสาท โรคจิต มีการวางตนเองอยู่ในตำแหน่งชีวิตนี้ ถ้าความรู้สึกแบบนี้รุนแรงมาก ก็อาจทำร้ายตนเองและผู้อื่นได้ โดยไม่รู้สึกรู้สึเพราะไม่คาดคิดว่าชีวิตมีความหวังและความหมายอะไรเลย เด็กที่ได้รับการทอดทิ้ง ไม่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้เลี้ยงดู มักเลือกตำแหน่งชีวิตแบบนี้ เพราะเขาไม่ยอมรับการเอาใจใส่ การแสดงความรัก หรือผูกพันใดๆ จากพ่อแม่ ทำให้เขาพัฒนาความรู้สึก I'm not Ok ขึ้นมาและเขาจะไม่รู้จักให้การเอาใจใส่ใดๆ แก่ใครด้วยเพราะรู้สึกว่าคนอื่นโหดร้ายและไม่มีน้ำใจมองคนในแง่ร้าย I'm not Ok ด้วย

ตามแนวความคิดเกี่ยวกับทักษะชีวิต สรุปได้ว่า ทักษะในชีวิตคือ เจตคติที่คนเราต่อการกระทำของตนเองและคนอื่นในแง่ดีหรือแย่ การเลือกทักษะในชีวิตมีผลมาจากการอบรมสั่งสอน ประสบการณ์ในวัยเด็ก และบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีเป็นบุคคลที่มองตนเองและบุคคลอื่นในแง่ดี สามารถยอมรับตนเองและบุคคลอื่นได้ตามความเป็นจริง มีความจริงใจในการสื่อสาร สัมพันธ์กับผู้อื่น กล้าเผชิญและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่และสร้างสรรค์ รู้สึกว่าชีวิตตนเองและผู้อื่นมีค่า กล่าวคือ ผู้ที่มีทักษะในชีวิตแบบ ฉันดี เธอก็ดี I'm Ok – You're Ok

8) การวิเคราะห์บทบาทชีวิต (Script Analysis)

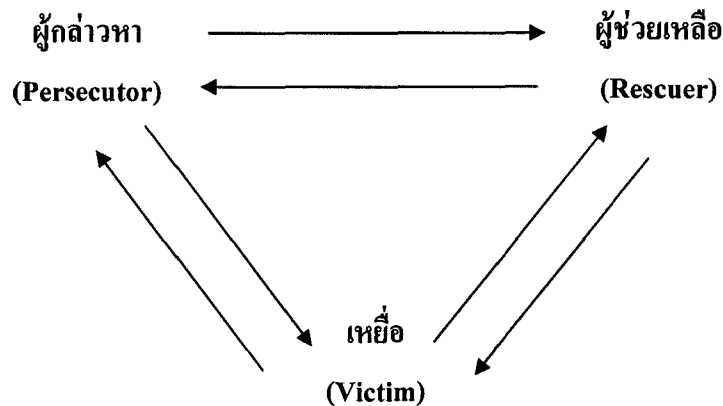
บทชีวิตเป็นบทบาทในการเล่นเกม เป็นบทบาทที่สะสมมาตั้งแต่วัยเด็ก มีอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูและพัฒนาอย่างสูงมาก เป็นรายละเอียดของพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลเลือกในการดำเนินชีวิต เป็นรูปแบบการใช้เวลาในการแสวงหาการใส่ใจ เมื่อบุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องกับเกม บุคคลจะต้องแสดงบทบาทออกมา ซึ่งอาจรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ได้ บทบาทที่สำคัญตามทักษะของทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มี 3 บทบาท ดังนี้

ก. บทบาทของผู้กล่าวหา (Persecutor) เป็นบทบาทบุคคลที่ชอบว่ากล่าว ต้าหนิ จับผิดผู้อื่น แสดงอำนาจ ควบคุมการกระทำของผู้อื่น ชอบประเมินตัดสินผู้อื่นตามกฎเกณฑ์ของตนเอง ควบคุมความประพฤติของผู้อื่นให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับเพื่อให้ผู้อื่นเสียหน้า อับอายต่ำต้อยหรือเกรงกลัว

ข. บทบาทของผู้ช่วยเหลือ (Rescuer) เป็นบทบาทที่บุคคลมีท่าทีชอบเสนอตนให้ความเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือผู้อื่น ทำอะไรให้ผู้อื่น จะคอยยื่นมือเข้าไปให้ความช่วยเหลือกับทุกคนหรือแม้กระทั่งกับคนที่ไม่ต้องการความช่วยเหลือ หรือคนที่ไม่ยอมช่วยตนเอง เป็นผู้ที่เห็นอกเห็นใจปกป้องผู้อื่น เป็นบทบาทที่เป็นพระเอก เป็นฮีโร่ บุคคลประเภทผู้ช่วยเหลือนี้ ชอบที่จะสอดแทรกเข้าไปตัดสินใจให้ผู้อื่น และชอบประเมินความสามารถของผู้อื่นต่ำกว่าที่เป็นจริง และมักจะมีความรู้สึกซ่อนเร้นอยู่ในส่วนลึกว่า ผู้อื่นไม่สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยตัวของเขาเองได้ หรือผู้อื่นจะเจริญเติบโตพัฒนาไปได้มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นกับคำแนะนำและความช่วยเหลือที่ผู้ช่วยเหลือมอบให้ ดังนั้นผู้ช่วยเหลือจึงชอบที่จะดึงให้ผู้อื่นให้มาขึ้นอยู่กับตัวเอง

ค. บทบาทของเหยื่อ (Victim) เหยื่อหรือผู้เคราะห์ร้ายเป็นบทบาทของผู้ถูกรังแกช่วยเหลือตนเองไม่ได้ นำสงสาร ขอความเห็นใจจากผู้อื่นสงสารตนเองที่โชคร้าย รู้สึกด้อย แสดงว่าไร้ความสามารถ ทั้งที่จริงแล้วตนมีความสามารถ บุคคลที่เล่นบทบาทนี้ก็เพื่อต้องการให้ผู้อื่นมาช่วยเหลือปลอบโยน หรือแสดงความเห็นใจ

ทั้งสามบทบาทนี้จะมีส่วนเกี่ยวข้องกัน เพราะในเกมหนึ่งๆ นั้นจะมีบทบาทตั้งแต่ 2 บทบาทหรือมากกว่านั้นมาเกี่ยวข้อง และผู้ที่เล่นเกมก็อาจเปลี่ยนแปลงบทบาทกลับไปกลับมาได้ ซึ่งสามารถเขียนในรูปสามเหลี่ยมของเกม (Game Triangle) ดังภาพประกอบ 10 (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา, 2526 : 156)



ภาพที่ 2.10 แสดงรูปแบบสามเหลี่ยมของเกม

พิชิต สุวรรณประกรและคนอื่นๆ (2534 : 14) กล่าวว่าบทบาททั้งสามเป็นพลวัต (Dynamic) เกิดต่อเนื่องกันตลอดเวลา บุคคลควรรู้ตัวและไม่ยึดติดกับบทบาทใด ควรรู้ตัวเมื่อมีใครมาเล่นเกมกับเราและต้องคุมเกมให้อยู่ การเป็นผู้กล่าวหาทุกกรณี อาจเป็นการตีกรอบต่อสังคม ไม่มีใครอยากติดต่อด้วย การเป็นเหยื่ออยู่ตลอดเวลา อาจถูกคนอื่นมองว่าเป็นคนโง่ และการเป็นผู้ช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ก็อาจสร้างความไม่พอใจจากบุคคลอื่นๆ ได้

9) การใส่ใจ (Strokes)

พิชิต สุวรรณประกรและคนอื่นๆ (2534 : 14) กล่าวว่า การใส่ใจ คือ การกระทำใดๆ ซึ่งได้รับจากผู้อื่นที่ยื่นให้ เพื่อการติดต่อหรือรับการติดต่อของบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง คือ อาจจะออกมาในรูปการกระทำ คือ พฤติกรรมภายนอก ได้แก่ การพูด การยิ้ม การมองตา ฯลฯ หรือ พฤติกรรมภายใน ซึ่ง ได้แก่ การคิด การฝัน การพอใจ ฯลฯ

เบิร์น (พรรณราย ทรัพย์ประภา, 2532 : 53 ; อ้างอิงมาจาก Berne, 1964) กล่าวว่า การใส่ใจ หมายถึง การกระทำใดๆ ก็ตามที่แสดงให้เห็นความสนใจต่อการปรากฏตัวของผู้อื่น

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2531 : 100) กล่าวว่า การใส่ใจเป็นพื้นฐานของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และการแลกเปลี่ยนการใส่ใจจะก่อให้เกิดการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

วิญญู พูลศรี (2531 : 299) ได้กล่าวถึงความหมายของการใส่ใจว่า คือ การกระทำใดๆ ก็ตามของบุคคลหนึ่งต่ออีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งการกระทำดังกล่าวเมื่อมากระทบกับบุคคลแล้วก่อให้เกิดความรู้สึกยินดีพอใจ หรือยอมให้เกิดความรู้สึกที่ต่ำต้อย น้อยใจ เสียใจ ผิดหวัง โกรธก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของความต้องการใส่ใจของบุคคลในขณะนั้น

1) ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับและการใส่ใจ

อาภา จันทรสกุล (2535 : 180) กล่าวว่า นักจิตวิทยาในกลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชื่อว่า บุคคลมีแรงจูงใจเบื้องต้นในการแสดงพฤติกรรมอยู่ 2 อย่าง คือ ก) แรงจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการทางด้านร่างกาย ข) แรงจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการด้านจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับสปิตซ์ (พรรณราย ทรัพย์ประภา, 2532 : 55 ; อ้างอิงมาจาก Spitz, 1945) ที่กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนความเอาใจใส่ทั้งด้านร่างกายและจิตใจเป็นส่วนสำคัญยิ่งในพัฒนาการของคน และเป็นศูนย์กลางของความต้องการของคนด้วย ส่วนการขาดแคลนความเอาใจใส่ย่อมจะนำไปสู่ความเสื่อมโทรมทางด้านร่างกาย จิตใจและอารมณ์ สำหรับความต้องการที่ได้รับการเอาใจใส่นี้ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2531 : 100) กล่าวว่า นอกจากจะได้รับการสัมผัสและต้องทางกายแล้ว ยังสามารถแสดงออกมาในรูปสัญลักษณ์ เช่น การยิ้มให้ การทักทาย การมอง การใช้คำพูด การแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง

2) ประเภทของการยอมรับและการเอาใจใส่ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ (อาภา จันทรสกุล, 2535 : 181-185 ; พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา, 2525 : 135-136)

ก. การยอมรับและการเอาใจใส่ทางบวก (Positive Stroke) แบ่งออกเป็น ประเภทย่อยๆ ได้ 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 การยอมรับและการเอาใจใส่ทางบวกอย่างปราศจากเงื่อนไข (Unconditional Positive Stroke หรือ Positive for Being) เป็นการยอมรับและการเอาใจใส่ทางบวกที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณมีความหมายในฐานะที่เป็นตัวเขาเอง ช่วยให้บุคคลรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง และมีทัศนคติต่อ โลกภายนอกและบุคคลอื่นในแง่บวก การยอมรับและการเอาใจใส่แง่บวกอย่างปราศจากเงื่อนไขนี้ ในวัยเด็กเล็กเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีอิทธิพลมาก ช่วยให้เด็กพัฒนาความรู้สึก “I’m OK – You’re OK” ขึ้น รู้จักรักและยอมรับบุคคลอื่นอย่างจริงใจ โดยไม่ต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบอื่นๆ เช่น รูปร่างหน้าตา ตำแหน่ง สถานะทางเศรษฐกิจ ฯลฯ ตัวอย่างของการยอมรับแบบนี้ เช่น บุคคลที่รักเด็ก รู้สึกว่าเด็กมีความบริสุทธิ์ ยังช่วยตัวเองไม่ได้ความรักเด็กของเขาจะไม่เล็กลงว่าเด็กคนนั้นจะหน้าตาอย่างไร แต่งกายสะอาดหรือขมุกขมอมแค่ไหน ตัวอย่างของการสื่อสารสัมพันธ์ทางวาจาที่แสดงถึงการยอมรับทางบวกอย่างปราศจากเงื่อนไข เช่น “คุณเป็นคนที่น่าสนใจ ผมอยากเป็นเพื่อนกับคุณ” “แม่รักลูก เป็นห่วงลูกนะจ๊ะ” “ไม่ว่าคุณจะทำอะไร ผมเชื่อมั่นว่าคุณจะทำได้ดีที่สุด” ฯลฯ

ประเภทที่ 2 การยอมรับและการเอาใจใส่ทางบวกอย่างมีเงื่อนไข (Conditionall Positive Stroke หรือ Positive for Doing) เป็นการยอมรับและการเอาใจใส่ทางบวกโดยมีเงื่อนไขขึ้นอยู่กับกระทำความหรือคุณสมบัติของบุคคล ในสังคมบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง หรือบุคคลที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดี มักได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่ทางบวกจากบุคคลอื่นๆมาก เป็นการยอมรับในแง่ของคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของบุคคลไม่ใช่ในตัวบุคคล การยอมรับทางบวกอย่างมีเงื่อนไขจึงเสมือนการยอมรับภายหลังการตัดสินใจพิจารณาถึงการกระทำหรือคุณสมบัติของบุคคลแล้ว ลักษณะการยอมรับชนิดนี้ เช่น “แม่จะรักและภูมิใจลูกมาก ถ้าลูกช่วยอธิบายการบ้านให้หน่อย” “ถ้าทีมของเราชนะทีมของโรงเรียนอื่น ครูจะภูมิใจมากและให้หยุดซ้อมได้ 1 สัปดาห์” ฯลฯ

การใส่ใจในแง่บวกมักแสดงออกมาในรูปของการสื่อสารสัมพันธ์ที่รับกัน (Complementary Transaction) การเอาใจใส่ทางบวกจะช่วยให้บุคคลรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ชีวิตมีความหมาย ยอมรับบุคคลอื่น การแสดงออกจะเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ อันจะเป็นการพัฒนาตนเองไปสู่ตำแหน่งชีวิตที่ว่า I’m OK – You’re OK

การใส่ใจในแง่บวก สามารถแสดงออกได้หลายลักษณะ เช่น การยกย่อง ชมเชยเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับบุคคลหรือการแสดงออกถึงความรัก เป็นต้น

ข. การยอมรับและการเอาใจใส่ทางลบ (Negative Stroke) เป็นการยอมรับที่ก่อให้เกิดผลเสียทางด้านสุขภาพจิต ทำให้บุคคลรู้สึกว่ “I’m not OK” ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่มีความสามารถเพียงพอ แต่การยอมรับและเอาใจใส่ทางลบก็ยิ่งดีกว่าการไม่ได้รับการเอาใจใส่ใดๆ เลย หรือการเพิกเฉย ทั้งนี้เพราะจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าชีวิตของตนปราศจากความหมายใดๆ บุคคลทุกคนต้องการการยอมรับและการเอาใจใส่ ถ้าไม่ได้รับการเอาใจใส่ทางบวกอย่างเพียงพอ เขาก็จะพยายามแสวงหาการเอาใจใส่ทางลบเพื่อเรียกร้องความสนใจ ในโรงเรียนเราจะพบเสมอว่า นักเรียนที่ชอบฝ่าฝืนกฎระเบียบของโรงเรียน ชอบทำเสียงดังในห้องเรียน หรือชอบทำเสียงล้อเลียนครู ก็เพราะต้องการแสวงหาการยอมรับและการเอาใจใส่ เมื่อไม่เคยได้ทางบวก ก็จะพยายามแสวงหาทางลบ บุคคลที่เติบโตขึ้นมาโดยได้รับประสบการณ์ของการเอาใจใส่ทางลบ คือ การลงโทษ ว่ากล่าว ตำหนิ คอยจับผิด หรือพ่อแม่เอาใจใส่ต่อเขามีเวลาให้เขาก็ต่อเมื่อเขาทำผิด จึงจะหันมาสนใจ ว่ากล่าวตักเตือนลงโทษ บุคคลประเภทนี้จะมี “เทป” ที่คอยบอกตนเองว่า “I’m not OK” และเมื่อเขาต้องการการยอมรับและการเอาใจใส่จากบุคคลอื่น เขาก็จะแสวงหาโดยการแสดงพฤติกรรมทางลบ เพราะเป็นการเอาใจใส่ที่เขาได้รับจนเคยชิน และเชื่อว่าเหมาะสมกับตนเอง คือ การเอาใจใส่ทางลบ และแม้คนอื่นจะให้การเอาใจใส่ทางบวกต่อเขา เขาก็จะไม่เชื่อว่าเป็นไปด้วยความจริงใจ เนื่องจากเขาไม่เชื่อว่าตัวเขามีคุณค่าทางบวกที่น่าสนใจ

การยอมรับและการเอาใจใส่ทางลบ แบ่งออกเป็นประเภทย่อยๆ ได้ 2 ประเภท เช่นเดียวกับการยอมรับและการเอาใจใส่ทางบวก คือ

ประเภทที่ 1 การยอมรับและการเอาใจใส่ทางลบอย่างมีเงื่อนไข (Conditional Negative Stroke หรือ Negative for Doing) เป็นการยอมรับและการเอาใจใส่ทางลบ โดยมีเงื่อนไขขึ้นอยู่กับการกระทำหรือคุณสมบัติของบุคคล การยอมรับทางลบชนิดนี้ยังถือว่าไม่ใช่ประเภทที่รุนแรงนัก เพราะเมื่อบุคคลเปลี่ยนแปลงการกระทำของตนเอง หรือเมื่อทำผิด แก้ไขให้ถูกต้องก็ย่อมได้รับการยอมรับทางบวกตามมา ตัวอย่างการยอมรับทางลบอย่างมีเงื่อนไข เช่น การลงโทษ เมียนตีเมื่อเด็กทำผิด การตำหนิด้วยวาจาทำทาง ต่อพฤติกรรมที่ไม่ดีต่างๆ เช่น เหยียดริမ် ฝีปากจ้องมองด้วยแววตาไม่พอใจ หรือโดยการใช้วาจาตำหนิ เช่น “คุณทำงานนี้ผิดเป็นครั้งที่สามแล้วนะ นี่ผมจะทนความเลินเล่อของคุณไปถึงไหน” “พอๆ หยุดๆ คุณทำทุกอย่างพังหมด”

ประเภทที่ 2 การยอมรับและการเอาใจใส่ทางลบอย่างปราศจากเงื่อนไข (Unconditional Negative Stroke หรือ Negative for Being) เป็นการยอมรับทางลบเกี่ยวกับบุคคล

การยอมรับทางลบอย่างปราศจากเงื่อนไข เป็นการสื่อสารสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดผลลบอย่างรุนแรง ตัวอย่างของการยอมรับทางลบอย่างปราศจากเงื่อนไข เช่น แม่ที่เกลียดลูก ไม่ต้องการลูกตั้งแต่เกิด เพราะถูกสามีทอดทิ้ง หรือบุคคลที่มีทัศนคติว่าคนแก่ไม่มีประโยชน์ ไม่เป็นที่ต้องการของสังคม ฯลฯ ตัวอย่างการสื่อสารสัมพันธ์ทางวาจาของการเอาใจใส่ทางลบอย่างปราศจากเงื่อนไข เช่น “ฉันไม่ถูกชะตา contigo ตั้งแต่พบคุณครั้งแรก อย่ามายุ่งกับฉันดีกว่า” “ฉันไม่มีเวลาสำหรับคนอย่างคุณ” “เด็กสลัมก็เป็นอย่างนั้นแหละ ฉันไม่คิดว่าใครจะช่วยให้เขาดีขึ้นได้” “ไม่ว่าคุณจะทำอย่างไร ผมก็ไม่มีวันเปลี่ยนความคิดเกี่ยวกับตัวคุณให้ดีขึ้นได้” ฯลฯ

ก. การยอมรับและการเอาใจใส่แบบคละ (Mixed Stroke)

เป็นการสื่อสารสัมพันธ์ที่แสดงให้เห็นถึงการเอาใจใส่ทั้งทางบวกและลบปนกัน เนื่องจากบุคคลหลีกเลี่ยงที่จะใช้การเอาใจใส่ทางลบไปตรงๆ อย่างเดียว เพราะทราบว่าสังคมไม่ยอมรับ จึงเลี่ยงโดยการให้การยอมรับแบบคละ ข้อสังเกตของการยอมรับแบบคละคือ แนวโน้มผู้ใช้มักมีทัศนคติทางลบอยู่ ตัวอย่างของการสื่อสารสัมพันธ์ทางวาจาที่เป็นการยอมรับแบบคละ เช่น “คุณอเนก งานนี้เป็นฝีมือคุณหรือ เก่งนี้ ผมแทบไม่เชื่อเลยว่า你能ทำได้ขนาดนี้” “ดีใจจังที่เธอสอบชิงทุนได้ นี่คงฟลุ๊คขนาดหนักนะ เพราะฉันเห็นคนเก่งๆ เยอะเชียว”

จากแนวคิดเกี่ยวกับการเอาใจใส่ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การใส่ใจคือการกระทำใดๆ ของบุคคลต่อบุคคลหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกยินดี พอใจหรือต่ำต้อยน้อยใจ การแลกเปลี่ยนการเอาใจใส่ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจเป็นส่วนสำคัญยิ่งในพัฒนาการของมนุษย์ ต้องการที่จะได้รับการสัมผัสและการเอาใจใส่จากผู้อื่นเสมอ ต้องการที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแสวงหาการเอาใจใส่จากผู้อื่นและให้ความสนใจผู้อื่นตลอดเวลา การยอมรับและการเอาใจใส่แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ การเอาใจใส่ในแง่บวก การเอาใจใส่ในแง่ลบและการเอาใจใส่แบบคละ การเอาใจใส่ในแง่บวกจะช่วยให้บุคคลอื่นรู้สึกตัวเองมีคุณค่า มีชีวิตมีความหมาย

10) การวิเคราะห์แสตมป์ (Stamp)

เบิร์น (Berne, 1977) นำเอาคำว่าแสตมป์มาเปรียบเทียบกับความรู้สึกต่างๆ ที่บุคคลสะสมไว้ ซึ่งอาจมีความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ความรู้สึกต่างๆ ที่บุคคลสะสมไว้ในตนเองนั้น มีหลายสี ส่วนใครจะมีแสตมป์สีใดเด่นชัดนั้น ขึ้นกับตำแหน่งของชีวิต

- 1) แสตมป์สีแดง เป็นความรู้สึกโกรธ รู้สึกผิด ความไม่พอใจ ขัดเคืองเคียดแค้น
 - 2) แสตมป์สีน้ำเงิน เป็นความรู้สึกเศร้าสร้อย ความรู้สึกอ้างว้าง โดดเดี่ยว ว้าเหว
- เจ็บช้ำน้ำใจ

3) แสตมป์สีขาว เป็นความรู้สึกว่าตนเองดีเด่น บริสุทธิ์ผุดผ่อง ผู้ใดกล่าวตำหนิไม่ได้ มีความรู้สึกว่าตนเองถูกต้องเสมอ

4) แสตมป์สีทอง เป็นความรู้สึกพอใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ใ้วางใจตนเองและผู้อื่น

5) แสตมป์สีเทา เป็นความรู้สึกว่าตนเองบกพร่อง

บุคคลสะสมแสตมป์ชนิดใดไว้ในตนเอง ก็จะพยายามหาโอกาสแสดงแสตมป์หรือความรู้สึกชนิดนั้นออกมาเช่น บุคคลที่สะสมแสตมป์สีแดงไว้มากๆ เขาก็จะแสดงความรู้สึกโกรธแค้น ไม่พอใจต่อบุคคลที่เขาติดต่อสัมพันธ์ด้วย บุคคลที่วางตำแหน่งของชีวิตของตนเองไว้ในตำแหน่ง “ฉันดี เธอก็คดี” มักจะเลือกสะสมแสตมป์สีทองไว้ มองหาแต่สิ่งที่เป็นคุณค่าจากประสบการณ์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่น นอกจากรู้จักสะสมแสตมป์สีทองแล้วเขาจะรู้จักให้และแลกเปลี่ยนแสตมป์กับบุคคลอื่นอย่างเหมาะสม

อาภา จันทรสกุล (2535 : 202-203) กล่าวว่า ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีตามทัศนะของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือ “ผู้ชนะ” ในการใช้ชีวิต บุคคลที่เป็น “ผู้ชนะ” คือ ผู้ที่มีความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) นั่นคือ มีความเข้าใจในตนเอง สามารถเปิดเผยตนเองและจริงใจในการสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ ไม่เสี่ยงในการติดต่อสัมพันธ์แบบใกล้ชิดกับผู้อื่นสามารถทำตัวให้เป็นผู้ให้และผู้รับได้อย่างเหมาะสม

ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะมีพลังงานและชีวิตอยู่กับสภาวะปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักคุณค่าของเวลา ไม่ตกเป็นทาสของอดีตหรือฝันอยู่กับอนาคต รูปแบบการใช้เวลาจะเป็นไปอย่างเหมาะสม ปราศจากการเล่นเกมใดๆ รับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองได้ กล้าคิด กล้าทำอย่างเต็มศักยภาพ ไม่กลัวที่จะเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงตนเอง รู้สึกว่าชีวิตตนเองและผู้อื่นมีค่าแต่ขณะตนเองคิดและรู้สึกอย่างไรทั้งความรู้สึกทางบวกและทางลบ สามารถระบายความคิดความรู้สึกนั้นออกไปอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งจะรับฟังความรู้สึกและความคิดชอบของผู้อื่นด้วยการติดต่อสัมพันธ์ที่มีการให้และการรับสอดคล้องกันจะทำให้ผู้ที่มีสุขภาพจิตดี รู้จักสะสมและแลกเปลี่ยนแสตมป์สีทองในชีวิตได้อย่างพอเหมาะพอควร ความรู้สึกต่อตนเองและผู้อื่นจึงเป็น “ฉันดี เธอก็คดี”

การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาพบกัน การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นวิธีการที่จะใช้ตรวจสอบความสัมพันธ์ของบุคคล ทำให้เราทราบว่าทำไมคนเราจึงพูดหรือทำเช่นนั้น นอกจากนั้น ยังเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้เข้าใจพื้นฐานพฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคล เข้าใจและรู้จักพฤติกรรมของตนเองไม่ว่าจะเป็นท่าทางหรือคำพูด เพื่อที่จะพยายามปรับตัวเข้ากับผู้อื่นอย่างเหมาะสม

เบิร์น (พรรณราย ทรัพย์ประภา. 2527 : 332-349 ; อ้างอิงมาจาก Berne. 1961 : unpage) กล่าวว่า เป้าหมายของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลคือ การสร้างความเป็นตัวของตัวเอง ในที่นี้หมายถึงการปกครองตนเอง การมีอิสระในการเลือกและตัดสินใจเกี่ยวกับชีวิตของตนเอง การแสดงออกซึ่งความต้องการที่แท้จริงของตน มีความรับผิดชอบต่อผลของพฤติกรรมที่ทำการไป ความเป็นตัวของตัวเองนี้ ประกอบด้วยความสามารถ 3 ประการ คือ

1) ความใกล้ชิด (Intimacy) หมายถึง ความสามารถที่จะเปิดเผยตนเองต่อผู้อื่นอย่างจริงใจ มีความไว้วางใจและความจริงในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยปราศจากการเล่นเกม ขอมรับผู้อื่นแบบไม่มีเงื่อนไข

2) มีความตระหนักรู้ (Awareness) หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการพิจารณาและประเมินตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ตรงตามความเป็นจริง และกล้าที่จะเผชิญกับสิ่งที่เกิดขึ้น

3) ความเป็นธรรมชาติ (Spontaneity) หมายถึง บุคคลที่มีความยืดหยุ่น มีความใจกว้าง เปิดเผย ขอมรับความเป็นจริงของตนเอง พอใจที่จะคิดและตัดสินใจด้วยความสามารถของตนเองมากกว่าปล่อยชีวิตตามโชคชะตา มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเสมอ

การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นนิยมจัดในรูปแบบของกลุ่มฝึกอบรม โดยมาเข้ากลุ่มตามเวลาที่กำหนดไว้ ผู้นำกลุ่มจะมีบทบาทเป็นผู้สอนและผู้ดำเนินการกลุ่ม เพื่อให้บุคคลเกิดการเรียนรู้จากกระบวนการกลุ่ม มีการเน้นที่การอภิปรายร่วมกันในกลุ่ม สมาชิกแต่ละคนเรียนรู้ด้วยการศึกษาพฤติกรรมของตนเองในลักษณะที่เป็น “ที่นี่และเดี๋ยวนี้” (Here and Now) ซึ่งสัมพันธ์กับพฤติกรรมในสถานการณ์อื่นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความเข้าใจในกระบวนการทำงานและความสัมพันธ์ของกลุ่ม เช่น การตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเป็นผู้นำและผู้ตามการจัดการเกี่ยวกับการทำงาน การตั้งเป้าหมาย การแก้ปัญหาคความขัดแย้ง การสร้างสัมพันธ์ภาพที่มีต่อผู้อื่น ทฤษฎี TA ได้รับความนิยมและเป็นที่น่าสนใจของบุคคลในวงการต่างๆ เพราะเป็นวิธีที่ช่วยให้บุคคลเข้าใจตนเอง สามารถเปลี่ยนแปลงปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองได้อย่างมีเหตุผลทำให้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปด้วยดี และทำให้การทำงานเป็นกลุ่มมีประสิทธิภาพที่น่าสนใจ

11) จุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2537 : 343) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

(1) เพื่อปรับปรุงสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ลดความเข้าใจผิด และการทะเลาะวิวาทกันอย่างไร้เหตุผล และสร้างการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีขึ้น

(2) เพื่อลดการเล่นเกม การดูถูกเหยียดข่า และเพิ่มพูนสัมพันธภาพที่ตรงไปตรงมา เปิดเผย จริงใจ และเป็นตัวของตัวเอง

(3) เพื่อให้สามารถรู้ได้ว่า บุคคลทำไมจึงพูดหรือทำเช่นนั้น

(4) เพื่อให้บุคคลเจริญงอกงาม พัฒนา และเพิ่มพูนความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองและ ความรับผิดชอบในตนเอง

(5) เพื่อลดพฤติกรรมที่เป็นการพ่ายแพ้แก่ตนเอง

(6) เพื่อเพิ่มพูนความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมตามสิทธิของตน เช่น กล่าวถึงความต้องการของตนเองอย่างตรงไปตรงมา และได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นๆ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ตรงข้ามกับความก้าวร้าว

12) เทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การจัดกลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นิยมจัดในรูปแบบการ ฝึกอบรม เทคนิคที่ใช้จึงเป็นเทคนิคที่ใช้ในการฝึกอบรม ซึ่ง บุนหา วชิระศักดิ์มงคล (2530: 55) ได้ กล่าวถึงเทคนิคที่ใช้ในกลุ่มฝึกอบรมไว้ว่า ใช้ตั้งแต่การสอน การสาธิต ตลอดจน ไปถึงเทคนิคของ กลุ่มสัมพันธ์ ซึ่งมีเทคนิคดังต่อไปนี้

(1) บทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นสถานการณ์สมมติที่กำหนดบทบาทของผู้เล่น ในสถานการณ์ที่สมมติขึ้น และให้ผู้เรียนสวมบทบาทแสดงออกตามธรรมชาติ วิธีนี้จะช่วยให้มี โอกาสศึกษาวิเคราะห์ความรู้สึกและพฤติกรรมของตนเองอย่างลึกซึ้ง และช่วยเสริมสร้างบรรยากาศ การเรียนรู้ที่น่าสนใจและติดตาม

(2) เกม (Game) เป็นการให้ผู้เรียนลงเล่นด้วยตนเองภายใต้ข้อตกลงหรือกติกา ตามที่กำหนดไว้ วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียน ได้วิเคราะห์ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมต่างๆ ที่มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจ และเกิดความสนุกสนานการเรียน

(3) กรณีตัวอย่าง (Case) เป็นวิธีการสอนอีกอย่างหนึ่งที่ใช้ในกรณีหรือเรื่องราว ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริงนำมาดัดแปลงและให้ตัวอย่างให้ผู้เรียนรู้ ได้ศึกษาวิเคราะห์และอภิปรายกัน

(4) ละคร (Action or Dramatization) เป็นเทคนิคที่ให้ผู้เรียนทดลองแสดงบทบาท ตามที่เขียนไว้ วิธีนี้จะทำให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ในการทำ ความเข้าใจ ความรู้สึก เหตุผลและ พฤติกรรมของผู้อื่น

(5) สถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นการจำลองสถานการณ์โดยสร้างให้ ใกล้เคียงกับความเป็นจริง ให้ผู้เรียนเข้าไปในสถานการณ์นั้นๆ

(6) กลุ่มย่อย (Small Group) เป็นการเปิด โอกาสให้ผู้เรียนทุกคน ได้มีส่วนร่วมใน การแสดงออก และได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น

ในการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้นำควรมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานทางจิตวิทยา หรือพฤติกรรมมนุษย์ รวมทั้งเข้าใจในเนื้อหาทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังมีบทบาทเป็นผู้สอน (Instructor) และผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ความสามารถในการแสดงจินตนาฏกรรม (Psychodrama) ซึ่งเป็นความสามารถในการแสดงบทบาทต่างๆ เพราะในการฝึกอบรมนั้น บางครั้งต้องใช้บทบาทสมมติเป็นส่วนประกอบด้วย

1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้การปรึกษาตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

14.1 งานวิจัยในประเทศ

นฤพนธ์ สีเสด (2541 : 99) ได้ศึกษาผลของการฝึกวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อความเชื่อมั่นในตนเองของนิสิตชั้นปีที่ 2 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้นหลังจากการได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นฤมล จันทร์แสงไทย (2541) ศึกษาถึงผลการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพของเยาวชนที่เสพยาบ้า พบว่าเยาวชนกลุ่มทดลองมีคะแนนบุคลิกภาพ (P-A-C) ด้านความเป็นผู้ใหญ่สูงกว่าเยาวชนกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เสนาะ ดิยาวี (2541 : 8) กล่าวถึง การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่จะช่วยให้รู้ธรรมชาติของคนที่มีสภาวะทางจิต 3 อย่าง คือ ความเป็นเด็ก ความเป็นพ่อแม่ และความเป็นผู้ใหญ่ ภาวะทั้ง 3 นี้จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับการติดต่อระหว่างบุคคล ซึ่งเมื่ออยู่คนเดียวจะไม่รู้ ผลก็คือทำให้คนรู้ตัวว่า ความคิดและความรู้สึกที่คนแสดงออกนั้นมีผลโดยตรงต่อการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเปรียบเทียบผลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

สยมพร เพชรประสิทธิ์ (2540 : 119) ได้ศึกษาผลของการฝึกวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรีรัษฎา จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการฝึกวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขันเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เปรมปรีดิ์ พงศ์ประสิทธิ์ (2538 : 76) ได้ศึกษาผลของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติตนกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนวิสุทธิรังสี อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีการปฏิบัติกับเพื่อนดีว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิสายชล พงศ์พานานูเวช (2537 : 65) ได้ศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการสื่อสารกับเพื่อนต่างเพศของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสายธรรมจันทร์ ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนมีการสื่อสารกับเพื่อนต่างเพศดีขึ้น หลังจากได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุทธิพงษ์ ทองยิ่ง (2537 : 98) ได้ศึกษาผลการฝึกวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อความก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้เข้ากลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความก้าวร้าวลดลงมากกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้ากลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อัญญา ศรีสุพล (2535 : 64) ได้ศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับกลุ่มสัมพันธ์ที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ภายหลังจากการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นักศึกษามีมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ธีระ ประพุดติกิจ (อัญญา ศรีสุพล, 2535 : 24 ; อ้างอิงมาจาก ธีระ ประพุดติกิจ, 2531 : 118) ได้ศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพลังงานทางจิตในภาวะอีโก้ที่จำเป็นต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา (กศ.บป.) ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยครูหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า พลังงานทางจิตในภาวะอีโก้ โดยเฉพาะภาวะอีโก้เป้าหมายสามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยการฝึกกลุ่มแบบจิตบำบัด ตามทฤษฎีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ศิริพร เวชพิพัฒน์ (2532 : 51) ได้ศึกษาการให้คำปรึกษากลุ่มแบบวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อพัฒนาการสื่อสารสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีการสื่อสารสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

คลาร์ก (Clark. 1982, pp.886 อ้างอิงใน เปรมปรีดี พงศ์ประสิทธิ์. 2538 :

41) ได้ศึกษาผลการฝึกวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้บริหาร โรงเรียนในมลรัฐหลุยเซียน่า สหรัฐอเมริกา โดยการแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกอบรมการฝึกวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ออลวูด (Allwood. 1981 : 497) ได้ศึกษาผลการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มแบบวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการพัฒนาการควบคุมตนเอง อัดม โนท์สัน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และสอบไม่ผ่านอย่างน้อย 3 วิชา ในเทอมแรก จำนวน 57 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม กลุ่มพลาซซิโบ (Placebo) 1 กลุ่ม กลุ่มทดลองได้รับการให้คำปรึกษา ครั้งละ 40 นาที สัปดาห์ละ 4 ครั้ง ต่อเนื่องเป็นไป 12 สัปดาห์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มทดลองทั้ง 2 กลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีการพัฒนาการควบคุมตนเอง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสนใจในการเรียนสูงขึ้น ส่วนอัดม โนท์สันนั้นก็มีกลุ่มทดลองเพียงกลุ่มเดียวที่มีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพแพน โทนส์ (Papantones. 1978) ได้ศึกษาวิจัยถึงผลของการเข้าร่วมโปรแกรมกลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการเพิ่มพูนการมีสัจจการแห่งตน (Self Actualization) ของวัยรุ่นชายที่ประจำอยู่ในค่ายพักแรม กลุ่มตัวอย่างเป็นวัยรุ่นที่ไม่สัมฤทธิ์ผลในการใช้ศักยภาพของตนเอง โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลองเข้าร่วมโปรแกรมกลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำนวน 8 ครั้ง แต่แต่ละครั้งประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ การอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการทดลองปฏิบัติ ส่วนกลุ่มควบคุมได้เข้ากลุ่มอภิปรายอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งนำโดยคณะผู้นำกลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองมีสัจจการแห่งตนมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สเตซิวิ (Stasiw. 1978) ได้ศึกษาผลการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแบบเข้ม โดยการฝึกอบรมระยะสั้น และการเข้าร่วมกลุ่มบำบัด ที่มีต่อสภาพจิตใจและการควบคุมตนเอง ของนักโทษชายที่กระทำผิดทางอาญา โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 1 กลุ่มๆ ละ 10 คน กลุ่มทดลองกลุ่มแรกจะได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นระยะเวลา 10 ชั่วโมงติดต่อกัน ภายหลังนั้นจึงให้เข้าร่วมกลุ่มบำบัดโดยเน้นกิจกรรมที่เกี่ยวกับเหตุผลมากกว่าอารมณ์ เป็นระยะเวลา 30 ชั่วโมง กลุ่มทดลองที่สองได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นระยะเวลา 10 ชั่วโมงติดต่อกัน และเข้าร่วมกลุ่มบำบัด โดยการวิเคราะห์การเล่นเกมที่จิตวิทยาและใช้วิธีการเผชิญหน้าอย่างรุนแรง เป็นระยะเวลา

30 ชั่วโมง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองทั้งสองกลุ่มสามารถควบคุมตนเองได้ดีขึ้นและความวิตกกังวล ความเศร้า โศกเสียใจลดลง ส่วนอารมณ์มุ่งร้ายของกลุ่มทดลองทั้ง 2 กลุ่ม และกลุ่มควบคุมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มพบว่า กลุ่มที่ใช้วิธีการวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยามีการควบคุมตนเองดีขึ้น และมีความเศร้า โศกเสียใจลดลง แตกต่างจากกลุ่มทดลองที่ใช้เหตุผลมากกว่า อารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กริฟ (Grieve. 1978 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลจากการที่ครูใช้วิธีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่มีต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการปรับตัวทางอารมณ์ของนักเรียนอนุบาล โดยแบ่งกลุ่มเป็นกลุ่มทดลอง 2 ห้องเรียน กลุ่มควบคุม 2 ห้องเรียน ในกลุ่มทดลองครูได้สอนและฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและใช้วิธีการอนุญาต (Permission) ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนกลุ่มทดลองมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในวิชาคณิตศาสตร์สูงขึ้น และมีการปรับตัวทางอารมณ์ดีขึ้น

ถนน อินทรกำเนิด (Intarakumnerd. 1976 : 1405) ได้ศึกษาถึงผลของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อพัฒนาอัตรานวัตกรรมของนักศึกษาไทยในมหาวิทยาลัยมิสซิสซิปปี สหรัฐอเมริกา โดยใช้ตัวแปรที่เกี่ยวกับเพศและการยอมรับทางสังคม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาไทย จำนวน 50 คน ซึ่งได้รับการคัดเลือกมา โดยใช้คะแนนการยอมรับทางสังคมที่วัดโดยใช้สังคมมิติเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาไทยที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยมิสซิสซิปปี ระหว่างภาคการศึกษาฤดูใบไม้ผลิ ปี ค.ศ. 1976 แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 25 คน กลุ่มทดลองได้รับการฝึกอบรมการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และฝึกการติดต่อสื่อสาร สัปดาห์ละ 2 ครั้งๆ ละ 60 – 90 นาที ต่อเนื่องกันเป็นเวลา 4 สัปดาห์ ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกฝนอย่างใด ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมได้รับการทดสอบโดยใช้แบบวัด Tennessee Self-Concept Scale ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อัตรานวัตกรรมของกลุ่มทดลองเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วูดวาร์ด (Woodward. 1975 : 5045) ได้ศึกษาผลของการฝึกอบรมการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการพัฒนาการปรับตัวทางสังคม อัตรานวัตกรรม และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียนระดับชั้น 6 ที่มีระดับสติปัญญาต่างกัน โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 3 กลุ่ม ๆ ละ 30 คน กลุ่มควบคุม 3 กลุ่มๆ ละ 30 คนในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก็แบ่งเป็นกลุ่มที่มีระดับสติปัญญา สูง กลาง และต่ำ กลุ่มทดลองได้รับการฝึกอบรมการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ต่อเนื่องกันไปเป็นระยะเวลา 8 สัปดาห์ โดยใช้ “TA For Kids” เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมและใช้วิธีการทำข้อตกลงจากภาวะบุคลิกภาพแบบผู้ใหญ่เป็นแนวทางในการบำบัดรักษา ส่วนนักเรียนในกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกผลการศึกษาพบว่า

นักเรียนกลุ่มที่มีระดับสติปัญญา สูง กลาง ต่ำ ที่ได้รับการฝึกอบรมการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงกว่า นักเรียนกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการฝึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนนั้น กลุ่มที่มีระดับสติปัญญาสูงและต่ำเท่านั้น ที่ได้คะแนนสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นวิธีการนำไปใช้ในการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล การปรับตัวทางสังคมและอารมณ์ การควบคุมตนเอง ผู้วิจัยคาดว่า ผลการปรึกษาตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล จะเป็นแนวทางการเสริมสร้างสัมพันธภาพ ระหว่างพนักงานมากยิ่งขึ้น

2. การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม

2.1 ความหมายของการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม

โอลเซน (ทิพย์วรรณ กิตติพร. 2535 : 3 ; อ้างอิงจาก Ohlisen. 1977 : 29) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม เป็นวิธีการที่จะให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ปกติ เพื่อให้ยอมรับปัญหาต่างๆ ของตนเองและพยายามแก้ปัญหาเหล่านี้ก่อนที่จะกลายเป็นปัญหารุนแรง นอกจากนี้สมาชิกในกลุ่มยังสามารถนำเอาความคิดที่ได้จากกลุ่มไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มจึงเป็นสัมพันธภาพพิเศษที่สมาชิกจะมีความรู้สึกปลอดภัย จนพร้อมจะอภิปรายในสิ่งที่เขากำลังกังวลใจ และไม่สบายและสามารถกำหนดพฤติกรรมใหม่ๆ ที่พึงประสงค์ขึ้น ตลอดจนทักษะในการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นและการลงมือปฏิบัติในพฤติกรรมใหม่

จอร์จและคัสติน (Geogge and Critiai. 1995 ; citing George and Dudtin. 1998 : 5) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มเป็นกระบวนการช่วยเหลือหรือการปฏิบัติต่อกันระหว่างสมาชิกในการเอื้ออำนวยบรรยากาศแห่งการยอมรับ ปลอดภัย อบอุ่นจริงใจในการให้สมาชิกแต่ละคนเข้าใจตนเอง และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละบุคคลไปในทางที่เหมาะสม

ชูชัย สมितिไกร (2527 : 1) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม เป็นกระบวนการที่นักจิตวิทยาการศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับคำปรึกษา ซึ่งมีจำนวนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มจะก่อให้เกิดบรรยากาศแห่งความอบอุ่น ความยอมรับ ความไว้วางใจ และความเข้าใจซึ่งกันและกัน ภายใต้บรรยากาศเช่นนี้จะช่วยให้สมาชิกกลุ่มได้พูดถึงตนเองและสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกกังวลใจ สิ่งที่เขาพบมิใช่ปัญหาของ “กลุ่ม” แต่เป็นปัญหาของ “เขา” เอง สมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่มจะมีบทบาทช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และสนับสนุนแก่เขา ในการจัดการกับปัญหาเหล่านั้น เพื่อให้สมาชิกกลุ่มรู้จักตน เข้าใจและยอมรับตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งทำให้สามารถเลือก

ทางออกในการแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในจิตใจของตนได้ อันจะนำไปสู่ความงอกงามทางจิตใจ และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ตนปรารถนา

ฟองพรรณ เกิดพิทักษ์ (2529 : 180) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มเป็น กระบวนการของกลุ่มบุคคลที่มีปัญหาหรือความต้องการคล้ายๆ กัน มาปรึกษาหารือร่วมกัน โดยมี ผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ทางการให้คำปรึกษาร่วมให้ความ ช่วยเหลือหรือร่วมให้คำปรึกษา

วัชร ทรรศน์ (2533 : 271-272) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มเป็น กระบวนการที่บุคคลซึ่งต้องการตรงกันที่จะปรับปรุงตนเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต้องการจะ แก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งร่วมกันมาปรึกษาหารือซึ่งกันและกันเป็นกลุ่ม โดยมีผู้ให้คำปรึกษาร่วมอยู่ ด้วย สมาชิกในกลุ่มจะมีโอกาสได้แสดงออกเกี่ยวกับความรู้สึกและความคิดเห็นของแต่ละคน เป็น การได้ระบายความรู้สึกขัดแย้งในจิตใจ ได้สำรวจตนเอง ได้ฝึกการยอมรับตนเอง กล้าที่จะเผชิญ ปัญหาและได้ใช้ความคิดในการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงตนเอง อีกทั้งได้รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และได้ตระหนักว่าผู้อื่นก็มีความรู้สึกหรือความคิดเห็นเช่นเดียวกับตนเอง ไม่ใช่เขาคนเดียวที่มี ปัญหา

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เป็นกระบวนการที่ผู้ให้ คำปรึกษาจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยสมาชิกในกลุ่มได้มีโอกาสสำรวจ ตนเอง ทั้งความคิด ทักษะสติ ความรู้สึก ปัญหาที่ตนมีอยู่ โดยการนำปัญหามาอภิปรายแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ และความคิดร่วมกันเพื่อให้สมาชิกกลุ่มมีการรับรู้ เข้าใจและยอมรับตนเองอย่าง แท้จริง สามารถเลือกแนวทางในการแก้ปัญหาด้วยบรรยากาศที่อบอุ่น ปลอดภัยและมีความเข้าใจ ซึ่งกันและกัน

2.2 วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม

ฟองพรรณ เกิดพิทักษ์ (2529 : 180) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา เป็นกลุ่มไว้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อช่วยให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคนรู้จักและเข้าใจตนเอง
2. เพื่อช่วยให้สมาชิกของกลุ่มแต่ละคน พัฒนาการยอมรับตนเอง และความรู้สึกว่า ตนเองมีคุณค่า
3. เพื่อช่วยให้สมาชิกของกลุ่มแต่ละคน พัฒนาวิธีการต่างๆ ที่จะช่วยให้พัฒนา ตนเองเป็นไปอย่างเหมาะสม
4. เพื่อช่วยให้สมาชิกของกลุ่มแต่ละคน สามารถพัฒนาแนวทางการแก้ปัญหาของ ตนเอง และสามารถจะตัดสินใจแก้ปัญหาที่ประสบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. เพื่อให้สมาชิกของกลุ่มแต่ละคน สามารถพัฒนาความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการและความรู้สึกของบุคคลอื่น ตระหนักในบทบาทและความรับผิดชอบของตนเอง ในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและเรียนรู้ที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกภายในกลุ่ม

6. เพื่อสร้างสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ให้มีความรักใคร่ปรองดอง

7. เพื่อให้บริการให้คำปรึกษาแก่นักเรียนภายในโรงเรียนได้อย่างทั่วถึง

ส่วนวัชร ทรัพย์มี (2533 : 272) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มมีจุดประสงค์ดังต่อไปนี้

1. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเป็นคนเปิดเผย ไม่เก็บกด และไม่เสแสร้ง

2. ส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษามีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลอื่น

3. ให้ผู้รับบริการรู้จักตนเอง เกิดการยอมรับตนเอง และไม่ได้มุ่งหวังว่าตนจะต้องดีเลิศไปหมดทุกด้าน

4. ไม่หนีการเข้าสังคม หรือการมีสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น

5. พัฒนาทักษะในการสื่อความหมาย เช่น การตั้งคำถามให้ตรงเป้าหมายอย่าง

นุ่มนวล

6. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา ไม่ด่วนตัดสินใจก่อนการพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างรอบคอบ

7. ให้ผู้รับคำปรึกษาตระหนักว่าผู้อื่นก็ต้องเผชิญปัญหา และหาทางแก้ปัญหา

เหมือนกัน

8. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา ได้มีโอกาสพิจารณาค่านิยมของตนเองเหมาะสมหรือไม่

9. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถตัดสินใจได้ด้วยความมั่นคงทางจิตใจ แม้จะมีอัตรา

การเสี่ยงอยู่บ้างก็ตาม

10. ให้ผู้รับคำปรึกษาตระหนักว่าวิธีแก้ปัญหาไม่ได้มีอยู่เพียงวิธีเดียว

11. ให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีโอกาสสำรวจศักยภาพ ความคิดสร้างสรรค์ที่แฝงอยู่

12. ให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีโอกาสรับและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น เป็นต้นว่า เกิด

ความภูมิใจว่าได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น

13. ฝึกให้ผู้รับคำปรึกษาไวต่อความรู้สึก และความต้องการของผู้อื่น

2.3 การจัดกลุ่มเพื่อรับคำปรึกษา

ในการดำเนินการจัดกลุ่มเพื่อเข้ารับคำปรึกษานั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความเข้าใจที่จะเลือกสมาชิกในกลุ่มให้เหมาะสม เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การให้คำปรึกษาประสบความสำเร็จตามที่จุดมุ่งหมายกำหนดไว้ ซึ่งแนวทางในการจัดกลุ่มเพื่อรับคำปรึกษามีดังต่อไปนี้

2.3.1 ลักษณะปัญหาของสมาชิกกลุ่ม (Problem Characteristic)

คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2521 : 94) กล่าวว่า สมาชิกที่จะมารับคำปรึกษาจากกลุ่มจะต้องเป็นผู้มีปัญหาคล้ายคลึงกัน เช่น อาจจะเป็นกลุ่มที่มีปัญหาทางการเรียน ทั้งนี้เพื่อจะทำให้แต่ละคนที่มีปัญหาแนวเดียวกัน ได้พูดและอธิบายในประเด็นเดียวกัน และโดยธรรมชาติแล้วคนที่มีปัญหาเดียวกันจะพูดกันอย่างเข้าใจ ตลอดจนสามารถเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาตนเอง ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นได้

2.3.2 ความสมัครใจของสมาชิกกลุ่ม (Voluntary)

คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2521 : 94) กล่าวว่า สมาชิกที่จะมารับคำปรึกษาแบบกลุ่มควรจะเป็นผู้ที่มีความเต็มใจที่จะร่วมมือในการแก้ปัญหา ถ้าเป็นไปได้ก็อาจจะต้องใช้วิธีการให้นักเรียนอาสาสมัคร โดยที่ไม่มีการบังคับเลยว่าจะต้องเข้ากลุ่มเพื่อแก้ปัญหา ทั้งนี้เพื่อที่จะให้การดำเนินการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มเป็นไปด้วยดี และสมาชิกแต่ละคนเกิดความร่วมมือกับกลุ่มอย่างดี

2.3.3 กลุ่มแบบเปิดและกลุ่มแบบปิด (Closed VS. Open Groups)

ผู้ให้คำปรึกษาควรจะกำหนดว่า กลุ่มควรจะเป็นแบบเปิดหรือแบบปิดให้แน่นอน กลุ่มแบบเปิด หมายถึง กลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิกกลุ่มเดียวกันตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งปิดกลุ่ม ส่วนกลุ่มแบบปิด หมายถึง กลุ่มที่มีสมาชิกบางคนออกไปแล้วรับสมาชิกใหม่เข้ามาแทนที่เป็นระยะๆ จนกระทั่งปิดกลุ่ม

ชูชัย สมิทธิไกร (2527 : 19) กล่าวว่า ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มควรจะเป็นลักษณะเป็นกลุ่มปิด เพราะกลุ่มจะมีการพัฒนา และก้าวสู่ช่วงเวลาที่มีการแก้ปัญหา ซึ่งความเคลื่อนไหวเช่นนี้ จำเป็นต้องอาศัยเวลาและความรู้สึกผูกพันเป็นหนึ่งเดียว การที่มีสมาชิกใหม่เข้ามาในกลุ่มอาจจะขัดขวางต่อการพัฒนาเช่นนี้ได้

นอกจากนี้ ทิพวรรณ กิตติพร. (2535 : 190) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงสมาชิกกลุ่มที่เข้ามาใหม่จะมีผลต่อการสร้างสัมพันธภาพ ความเหนียวแน่นและความไว้วางใจในกลุ่ม

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่า ในการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มนั้น ควรที่จะเป็นกลุ่มแบบปิด เพื่อที่จะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ตลอดจนไม่ขัดขวางการดำเนินงานให้คำปรึกษาของกลุ่ม ในการที่จะพัฒนาและแก้ไขปัญหของสมาชิกแต่ละคน

2.3.4 ขนาดของกลุ่ม (Size)

ทรอตาเธอร์ (Shertzer and Stone. 1974 : 217) กล่าวว่า ขนาดของกลุ่มควรมีจำนวนสมาชิก 6 คน จะเหมาะสมที่สุด

ชูชัย สมितिไกร (2527 : 18) กล่าวว่า ขนาดของกลุ่มซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นวัยรุ่น หรือผู้ใหญ่กลุ่มขนาด 6-10 คน และสำหรับกลุ่มซึ่งสมาชิกเป็นเด็กควรมีขนาด 4-6 คน

วัชรีย์ ทรัพย์มี (2533 : 274) ขนาดของกลุ่มปกติแล้วควรมีขนาด 6-8 คน

ทิพวรรณ กิตติพร (2535 : 193) กล่าวว่า กลุ่มที่มีสมาชิกเป็นผู้ใหญ่และมีผู้นำกลุ่มเพียงคนเดียว ควรประกอบด้วยสมาชิกประมาณ 8 คน และกลุ่มที่มีสมาชิกเป็นเด็กควรมีจำนวน 3-4 คน

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่า ขนาดของกลุ่มในการให้คำปรึกษานั้น ควรประกอบด้วยสมาชิกประมาณ 6-10 คน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัยของสมาชิก กล่าวคือ ถ้าสมาชิกอยู่ในวัยเด็กขนาดของกลุ่มควรประกอบด้วยสมาชิก 3-6 คน ถ้าสมาชิกอยู่ในช่วงวัยรุ่นหรือผู้ใหญ่ขนาดของกลุ่มควรประกอบด้วยสมาชิก 6-10 คน

2.3.5 อายุ (Age)

ชูชัย สมितिไกร (2527 : 20) กล่าวว่า ผู้ให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มมักจะจัดให้บุคคลที่มีอายุใกล้เคียงกันอยู่ในกลุ่มเดียวกัน เพราะสมาชิกกลุ่มจะรู้สึกสะดวกสบายใจมากขึ้นเมื่ออยู่ในกลุ่มที่มีอายุใกล้เคียงกัน

วัชรีย์ ทรัพย์มี (2533 : 273) กล่าวว่า ผู้ให้คำปรึกษาควรเลือกผู้รับคำปรึกษาที่มีอายุใกล้เคียงกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความสามารถในการสื่อสารภาษาใกล้เคียงกันจะได้พูดกันรู้เรื่อง

2.3.6 เพศ (Sex)

ทรอตเซอร์ (ชูชัย สมितिไกร. 2527 : 20 ; อ้างอิงจาก Trotzer. 1977) กล่าวว่า การจัดกลุ่มให้สมาชิกทั้งหมดมีเพศเดียวกันเหมาะสมสำหรับผู้รับคำปรึกษาที่เป็นเด็กวัยเข้าโรงเรียน ส่วนการจัดกลุ่มให้มีทั้งสองเพศละกัน เหมาะสำหรับผู้รับคำปรึกษาที่เป็นเด็กวัยรุ่นและผู้ใหญ่ ทั้งนี้ เพราะเด็กวัยเข้าโรงเรียนหรือมีอายุประมาณ 6-12 ขวบ เป็นวัยที่กำลังอยู่ในระยะของการเรียนรู้เอกลักษณ์ความเป็นชายและหญิง ส่วนการจัดกลุ่มให้ละกันทั้งสองเพศนั้นจะมีสภาพที่คล้ายกับสังคมภายนอกมากกว่า ซึ่งเด็กวัยรุ่นจะมีแนวโน้มที่จะไวต่อการประเมินตัวเองต่อเพศตรงข้าม และมีความต้องการอย่างมากในการที่จะปรับปรุงตนเอง

2.3.7 ระดับสติปัญญาและการศึกษา (Intellectual and Educational)

เฮนเซน และคนอื่นๆ (ทิพวรรณ กิตติพร. 2535 : 199 ; อ้างอิงจาก Hansen and others. 1976 : 364) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มควรจัดสมาชิกที่มีระดับสติปัญญาและการศึกษาใกล้เคียงกัน หรือมีความแตกต่างกันน้อยที่สุดเข้ากลุ่มเดียวกัน เพราะสมาชิกสามารถมีปฏิสัมพันธ์และสื่อสารได้ง่ายและเข้าใจกันมากกว่าผู้ที่มีความแตกต่างกันมาก ส่วนกลุ่มที่มีระดับ

สติปัญญาแตกต่างกันมากจะทำให้ผู้ที่มีการศึกษาดำกว่ารู้สึกว่าเป็นส่วนเกินของกลุ่ม ทำให้ขาดความสนใจและกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในกลุ่ม

2.3.8 ระยะเวลาและจำนวนครั้งในการเข้ากลุ่ม (Timing Step to practice of group)

คอร์เรย์ (Corey 1986 : 70) กล่าวว่า การกำหนดจำนวนครั้งและระยะเวลาในการเข้ากลุ่มสำหรับผู้ใหญ่ควรใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ๆ ละ 1 ครั้ง สำหรับเด็กและวัยรุ่นควรจัดให้พบปะกันมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ และลดระยะเวลาในแต่ละครั้งลง ส่วนนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาควรใช้เวลาในการเข้ากลุ่มครั้งละ 1 ชั่วโมงถึง 2 ชั่วโมง

คมเพชร ฉัตรสุกกุล (2521 : 99) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มควรจัดให้มีสัปดาห์ละ 2 ครั้ง เวลอย่างน้อยไม่ควรต่ำกว่า 1 ชั่วโมงหรือไม่เกิน 2 ชั่วโมง และจำนวนครั้งในการสิ้นสุดการให้คำปรึกษาในโรงเรียนและวิทยาลัย ควรกำหนดจำนวนครั้งไว้ประมาณ 6-7 ครั้ง โดยถือเป็นกลุ่มที่ใช้ระยะสั้น

ชูชัย สมितिไกร (2527 : 18) กล่าวว่า ระยะเวลาในการเข้ากลุ่มแต่ละครั้งควรจะใช้เวลา 1 ชั่วโมงครึ่งถึง 2 ชั่วโมง แต่สำหรับเด็กระยะเวลาที่ใช้ควรจะสั้นลง กล่าวคือ แต่ละครั้งควรจะใช้เวลาประมาณ 20 นาที ถึง 1 ชั่วโมง ส่วนจำนวนครั้งในการเข้ากลุ่มนั้นอย่างน้อยควรจะพบกันสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ส่วนจำนวนครั้งที่ใช้ในการเข้ากลุ่มทั้งหมดขึ้นอยู่กับเป้าหมายของแต่ละกลุ่มและธรรมชาติของกลุ่ม แต่อย่างน้อยที่สุดควรจะเข้ากลุ่มจำนวนไม่ต่ำกว่า 8 ครั้ง

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2529 : 184) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มสำหรับเด็ก ควรจะใช้เวลาประมาณ 45 นาที มิฉะนั้นเด็กจะเหนื่อยหรือเบื่อเพราะช่วงความสนใจของเด็กสั้นมาก

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มนั้น สำหรับสมาชิกที่มีสมาชิกอยู่ในวัยรุ่นหรือผู้ใหญ่ ควรใช้ระยะเวลาอย่างน้อยไม่ควรต่ำกว่า 1 ชั่วโมงหรือไม่เกิน 2 ชั่วโมง แต่ถ้าอยู่ในวัยเด็กไม่ควรนานเกิน 1 ชั่วโมง ประมาณครั้งละ 20-45 นาที มิฉะนั้นเด็กจะเหนื่อยหรือเบื่อเพราะความสนใจของเด็กสั้น จำนวนครั้งในการจัดควรจัดให้มีสัปดาห์ละ 2 ครั้ง สำหรับจำนวนครั้งทั้งหมดในการให้คำปรึกษากลุ่ม ประมาณ 6-8 ครั้ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของกลุ่มและธรรมชาติของกลุ่ม

2.3.9 การจัดสถานที่ (Work Place)

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2529 : 180-181) กล่าวว่า การให้คำปรึกษากลุ่มควรจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวก สถานที่ควรจัดเป็นส่วนตัวมีขนาดกว้างพอเพียงที่จะอำนวยความสะดวก

ความสะดวกในการจัดกิจกรรม ไม่กว้างขวางหรือ โลง โถงจนเกินไป อากาศถ่ายเทสะดวก สีผนัง และเพดานห้องควรจะไม่มืดทึบหรือเข้มจนจนเกินไป และสามารถเก็บเสียงได้

2.3.10 พลังในการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม (Empowerment)

คมเพชร ฉัตรสุกกุล (2521 : 97-98) กล่าวว่า ในการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรู้ เข้าใจและยอมรับที่จะนำเอาพลังต่างๆ มาใช้ในการดำเนินการให้คำปรึกษาให้สมบูรณ์ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องช่วยให้สมาชิกในกลุ่มสามารถใช้พลังงานเหล่านี้ด้วย ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. ข้อผูกพัน (Commitment) บุคคลที่จะได้รับประโยชน์จากการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม จะต้องรับรู้และยอมรับว่ามีความต้องการที่จะรับคำปรึกษา และจะพูดถึงปัญหาทั้งหมดของตนเอง จะแก้ไขและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเมื่อรับคำปรึกษาจากกลุ่มแล้ว
2. ความรับผิดชอบ (Responsibility) สมาชิกที่มีปัญหาทั้งหลายจะต้องพยายามเพิ่มความรับผิดชอบสำหรับตนเอง และเพื่อการแก้ไขปัญหากลุ่ม นอกจากนี้จะต้องเพิ่มโอกาสให้เกิดความเจริญงอกงามภายในกลุ่มที่รับคำปรึกษา
3. การยอมรับ (Acceptance) การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มจะได้ผลดีก็ต่อเมื่อสมาชิกให้การยอมรับกันเอง ซึ่งจะเป็นผลให้แต่ละบุคคลเกิดความเคารพนับถือตนเองและมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขาด้วย
4. การดึงดูด (Attractiveness) ถ้าหากกลุ่มเป็นที่ดึงดูดใจของสมาชิกในกลุ่มมากเท่าใด ก็ยิ่งจะทำให้การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มมีอิทธิพลต่อสมาชิกในกลุ่มเพิ่มขึ้น
5. ความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Belonging) สมาชิกจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงตนเอง และบุคคลที่จะต้องมีอิทธิพลในกลุ่ม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้นจะต้องมีความรู้สึกอย่างรุนแรงต่อความรู้สึกเป็นเจ้าของกลุ่ม ซึ่งจะทำให้เป็นผลดีต่อการช่วยกลุ่ม
6. ความปลอดภัย (Security) เมื่อสมาชิกมีความรู้สึกปลอดภัยอย่างมีเหตุผล ในขณะที่อยู่ในกลุ่ม เขาจะมีความเป็นตัวของตัวเอง มีการอภิปรายปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวของเขา มีการยอมรับความคิดของบุคคลอื่นที่แสดงต่อตัวเขา และสามารถแสดงความรู้สึกของตนเองต่อบุคคลอื่นๆ ซึ่งนับได้ว่าเป็นประโยชน์ต่อการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเป็นอย่างมาก
7. ความเครียด (Tension) ความเจริญงอกงามของสมาชิกในกลุ่มในขณะที่รับคำปรึกษาเป็นกลุ่มนั้น สมาชิกจะมีความเครียดอยู่บ้าง การมีความเครียดและความไม่พึงพอใจที่อยู่ในระดับพอเหมาะ จะเป็นแรงใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แต่ถ้าความเครียดมากเกินไปจะทำให้บุคคลไม่ได้ใช้ความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ได้อย่างสำเร็จ

8. ปทัสถานของกลุ่ม (Group Norms) เมื่อผู้มีปัญหาที่มีความเข้าใจ และยอมรับเงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับการเข้ารับคำปรึกษาในกลุ่ม เขาจะไม่ละเลยต่อปทัสถานของกลุ่ม เพราะสมาชิกย่อมต้องการจะได้รับความช่วยเหลือ และไม่ต้องการจะให้บุคคลอื่นมองเขาไปในแง่ของบุคคลที่แตกต่างไปจากสมาชิกอื่นๆ ในกลุ่มที่รับคำปรึกษาร่วมกัน ดังนั้น อาจจะกล่าวได้ว่าความสำเร็จของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มก็ขึ้นอยู่กับปทัสถานของกลุ่มด้วย

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่า ในการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความสามารถในการนำเอาพลังต่างๆ ออกมาใช้ในการดำเนินการให้คำปรึกษา และจะต้องกระตุ้นให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มนำเอาพลังต่างๆ เหล่านั้นออกมามีด้วย

2.4 คุณค่าและลักษณะเฉพาะของการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม

แกซดา (ซูชัย สมิทธิไกร. 2527 : 3-4 ; อ้างอิงจาก Gazda. 1975) ได้รวบรวมความคิดเห็นของนักจิตวิทยาหลายท่านเกี่ยวกับคุณค่าและลักษณะเฉพาะของการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มไว้ดังต่อไปนี้

1. สมาชิกกลุ่มได้พบว่าเขามีได้้อย่างโดดเด่น หรือแปลกไปจากคนอื่นๆ แต่ยังมีคนอื่นๆ อื่นๆ อีกที่มีปัญหาคล้ายคลึงปัญหาของเขา
2. สมาชิกกลุ่มได้รับความสนับสนุนในการแก้ปัญหาของเขา ทั้งนี้เป็นผลมาจากการที่กลุ่มให้การยอมรับ ให้รางวัลและกำลังใจแก่เขา
3. สภาพของกลุ่มเป็นเสมือนสังคมเล็กๆ ของชีวิตจริง ซึ่งทำให้สมาชิกสามารถทดสอบพฤติกรรมในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นได้
4. กลุ่มเป็นสถานที่ๆ ปลอดภัย ซึ่งเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ทดลองกระทำพฤติกรรมใหม่
5. สมาชิกกลุ่มได้เรียนรู้การให้และการรับความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
6. สมาชิกกลุ่มมีโอกาสได้เรียนรู้จากกันและกัน ด้วยการสังเกตว่า ผู้อื่นแก้ปัญหาของตนอย่างไร
7. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้ากลุ่ม อาจจะทำให้สมาชิกแสวงหาการมารับคำปรึกษาเพิ่มเติมอีกในรูปของการปรึกษาเป็นรายบุคคล
8. สภาพของกลุ่ม อาจจะเป็นตัวแทนที่แสดงถึงสภาพในครอบครัวของสมาชิกกลุ่ม ดังนั้น จึงสามารถใช้เป็นสื่อที่จะใช้ช่วยแก้ปัญหาครอบครัวของสมาชิกคนนั้นได้
9. เป็นกลุ่มที่มีคุณค่าสำหรับเด็กวัยรุ่น ซึ่งต้องการได้รับความยอมรับอย่างมากจากเพื่อนของเขา

10. การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม ช่วยให้เวลาในการทำงานของนักจิตวิทยามีประโยชน์ในปริมาณมากต่อจำนวนคนมากขึ้น

2.4.1 ข้อจำกัดในการให้การปรึกษาเป็นกลุ่ม

นอกจากนี้ เจียรนัย ทรงชัยกุล (2529 : 419) กล่าวว่า การให้การปรึกษาเป็นกลุ่มมีข้อจำกัดบางประการดังต่อไปนี้

1. การให้การปรึกษาเป็นกลุ่ม มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความสามารถ ประสิทธิภาพและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษาเป็นส่วนใหญ่ เช่น การเลือกสมาชิกของกลุ่มที่เหมาะสม การควบคุมกิจกรรมของกลุ่มให้ดำเนินไปสู่เป้าหมาย
2. การให้การปรึกษากลุ่ม ให้ความสำคัญกับปัญหาาร่วมกันของสมาชิกในกลุ่ม ดังนั้น ปัญหาเฉพาะของสมาชิกบางคน ซึ่งต้องการวิเคราะห์และวินิจฉัยอย่างละเอียด จึงมีความสำคัญเป็นรองลงไป ด้วยเหตุนี้สมาชิกบางคนขาดกำลังใจและขาดแรงกระตุ้นเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาของตน
3. การให้การปรึกษาเป็นกลุ่ม อาจจะไม่เกิดผลสำเร็จด้วยดีตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ เพราะลักษณะและวิธีการของการให้การปรึกษาเป็นกลุ่ม เป็นอุปสรรคต่อผู้รับการปรึกษาซึ่งประสบปัญหาจริงๆ แต่ไม่กล้าเปิดเผยตัวเองอย่างเต็มที่ต่อสมาชิกของกลุ่ม เพราะกลัวว่าจะเสียสถานภาพของตนในกลุ่มเพื่อน เป็นต้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา

2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

ศิริรัตน์ ผุดผ่อง (2540) ได้ศึกษาผลของการฝึกสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลตามรูปแบบของจอยซ์และคณะของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรคตประจักษ์ พบว่า นักศึกษาพยาบาลมีการสร้างสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนดีขึ้น ทั้งการใช้ภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทาง

อพิสิทธิ์ ปทุมบาล (2533 : 71-73) ได้ศึกษาผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ของพนักงานระดับบริหารของบริษัททานตะวัน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ได้รับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวมีการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดีขึ้น

ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส (2530 : 62) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ของนักศึกษาหญิงชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเรื่องสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดีขึ้น

บุญศรี จึงธนาเจริญเลิศ (2530 : 46) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทางที่มีต่อการปรับตัวกับเพื่อนของนิสิตชั้นปีที่ 1 โครงการเพชรในตม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ผลการศึกษาพบว่า นิสิตที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทางเรื่องการปรับตัวกับเพื่อนมีการปรับตัวกับเพื่อนที่ดีขึ้น

จิราภรณ์ หุ่นตระกูล (2528) ได้ศึกษาการทดลองใช้บทบาทสมมติที่มีต่อการพัฒนาปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนเสมียนนารีจำนวน 30 คน แยกเป็น 2 กลุ่ม พบว่าการใช้บทบาทสมมติช่วยทำให้ผู้เรียน มีการตัดสินใจแก้ปัญหาในสถานการณ์สมมติ และร่วมกันอภิปรายผล โดยสมาชิกในกลุ่มทดลอง ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาการปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียน ดีกว่ากลุ่มที่ไม่รับการทดลอง

มาลินี อยู่โพธิ์. (2525 : 61) ได้ทดลองการใช้การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มต่อการพัฒนาการปรับตัวทางสังคมด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดอินทาราม กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2525 ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการปรับตัวทางสังคมลดลงกว่าก่อนการได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเป็นเป็นวิธีการที่จะให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ปกติ เพื่อให้ยอมรับปัญหาต่างๆ ของตนเองและพยายามแก้ปัญหาเหล่านี้ก่อนที่จะกลายเป็นปัญหารุนแรงต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาผลของการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน (ฝ่ายบริการลูกค้า) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน (ฝ่ายบริการลูกค้า) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในส่วนของสาขาเซ็นทรัลเวสต์พลาซ่าและสาขาเซ็นทรัลชิดลม จำนวน 24 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง แล้วนำรายชื่อพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทั้ง 24 คน มาสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับสลาก เป็นคู่ๆ เพื่อกำหนดเป็นกลุ่มที่ใช้กิจกรรม และกลุ่มที่ใช้ข้อสนทนา กลุ่มละ 12 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

2.1 แบบสอบถามวัดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

2.2 โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

2.3 โปรแกรมการให้ข้อสนทนา

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

2.1 แบบสอบถามวัดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อวัดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

2.1.2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 30 ข้อ

2.1.3 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ของแบบสอบถามโดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาข้อความในแบบวัดที่สร้างขึ้นนั้นให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำไปใช้ทดลองจริง

2.1.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจให้คะแนน เพื่อหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้ สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.73

ลักษณะแบบสอบถามวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ตัวอย่างแบบสอบถามวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านตามความเป็นจริง โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น
ค่อนข้างเห็นด้วย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย
ไม่เห็นด้วยเลย	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น

พฤติกรรม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยเลย
1. ข้าพเจ้าอยากให้ผู้ร่วมงานอื่นมาให้ข้าพเจ้าก่อน				
2. ข้าพเจ้าคิดว่าการตกทายผู้อื่นก่อนนั้นไม่มี ความจำเป็น				
3. ข้าพเจ้าคิดว่าการพูดกับเพื่อนร่วมงานด้วยถ้อยคำ สุภาพนุ่มนวล อาจแสดงถึงความไม่จริงใจ				
4. ข้าพเจ้ายอมรับการวิจารณ์การทำงานจาก ผู้ร่วมงานคนอื่นได้ โดยไม่รู้สึกรังเกียจ				

เกณฑ์การตรวจให้คะแนน

แบบสอบถามแต่ละข้อมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ข้อความเชิงนิมิต

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน 4
ค่อนข้างเห็นด้วย	ให้คะแนน 3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน 2
ไม่เห็นด้วยเลย	ให้คะแนน 1

ข้อความเชิงนิเสธ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน 1
ค่อนข้างเห็นด้วย	ให้คะแนน 2
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน 3
ไม่เห็นด้วยเลย	ให้คะแนน 4

ระดับคะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึงมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดี

ระดับคะแนน 2.51 – 4.50 หมายถึงมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานปานกลาง

ระดับคะแนน ต่ำกว่า 2.50 หมายถึงมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่ำ

2.2 โปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ

ผู้วิจัยได้สร้าง โปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ มีขั้นตอนต่อไปนี้

2.2.1 กำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้าง โปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ

2.2.2 ศึกษา ทบทวน ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.3 สร้างโปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ โดยการดำเนินกิจกรรมมี 3 ขั้นตอน ขั้นนำ ขั้นดำเนินการ และขั้นสรุป ซึ่งมีหัวข้อกิจกรรม ได้แก่ ปฐมนิเทศ ความเป็นตัวของตนเองในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น หน้าต่างหัวใจกับการรู้จักและเข้าใจตนเอง ความคิดและความรู้สึกที่มีต่อตนเองและผู้อื่น การปฏิบัติตนเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น การสร้างความสนใจ ใส่ใจ และให้กำลังใจผู้อื่น การยอมรับความคิดของเพื่อนร่วมงาน การยกย่องชมเชยผู้อื่น การให้อภัยเพื่อนร่วมงาน ปัจฉิมนิเทศ

2.2.4 นำโปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพไปหาความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ เนื้อหา และขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม

2.2.5 แก้ไขโปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2.6 นำโปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองกับกลุ่มทดลอง จำนวน 11 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง ครั้งละ 60 นาที โดยสัปดาห์ที่ 4 ทดลอง 2 ครั้ง ทุกวัน จันทร์ พุธ และวันศุกร์ ระหว่างเวลา 8.00-9.00 น.

2.3 โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้สร้าง โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะ มีขั้นตอนต่อไปนี้

2.3.1 กำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะ

2.3.2 ศึกษา ทบทวน ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.3 สร้างโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะ ให้มีวัตถุประสงค์สอดคล้องกับ โปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ ซึ่งมีหัวข้อกิจกรรม ได้แก่ ปฐมนิเทศ ความเป็นตัวของตัวเอง วิเคราะห์ตนเอง การใช้เวลาและแสดงกริยาท่าทางที่เหมาะสม การใช้เวลาสุภาพและเหมาะสม ในการกล่าวคำทักทาย ขอโทษ ขอขอบคุณ และยกย่องชมเชยผู้อื่น การช่วยเหลือเพื่อนเมื่อเพื่อนเดือดร้อนหรือต้องการความช่วยเหลือ การเป็นผู้ฟังที่ดี การยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อน ชอบหรือไม่ ปัจฉิมนิเทศ

2.3.4 นำโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะกลุ่มไปหาความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่าง วัตถุประสงค์และเนื้อหา

2.2.5 แก้ไขโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

นำโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองกับกลุ่มควบคุม จำนวน 11 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง ครั้งละ 60 นาที โดยสัปดาห์ที่ 4 ทดลอง 2 ครั้ง ทุกวัน อังคาร พฤหัสบดี และวันเสาร์ ระหว่างเวลา 8.00-9.00 น.

3. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง โดยใช้การทดลองแบบ Randomized control Group Pretest – Posttest Design มีรูปแบบการทดลองดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง	ประเมินก่อนทดลอง	ทดลอง	ประเมินหลังทดลอง
กลุ่มทดลอง	TE ₁	X ₁	TE ₂
กลุ่มควบคุม	TC ₁	X ₂	TC ₂

ความหมายของสัญลักษณ์

TE ₁	แทน การประเมิน ก่อน การให้การศึกษากลุ่ม
TC ₁	แทน การประเมิน ก่อน การให้ข้อเสนอแนะกลุ่ม
X ₁	แทน การจัดกิจกรรม โดย การให้การศึกษากลุ่ม
X ₂	แทน การจัดกิจกรรม โดย การให้ข้อเสนอแนะกลุ่ม
TE ₂	แทน การประเมิน หลัง การให้การศึกษากลุ่ม
TC ₂	แทน การประเมิน หลัง การให้ข้อเสนอแนะกลุ่ม

4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

4.1 ผู้วิจัยทำหน้าที่ถึงผู้จัดการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานของบริษัท

4.2 นำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบวัดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มาหาค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนการทดลอง (Pre-test)

4.3 ดำเนินการทดลองกับกลุ่มทดลองโดยใช้โปรแกรมการให้การศึกษาตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ ส่วนกลุ่มควบคุมใช้โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพตามโปรแกรมที่วางไว้ดังนี้

4.3.1 โปรแกรมการให้การศึกษาที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองกับกลุ่มทดลอง จำนวน 11 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง ครั้งละ 60 นาที โดยสัปดาห์ที่ 4 ทดลอง 2 ครั้ง ทุกวันจันทร์ พุธ และวันศุกร์ระหว่างเวลา 8.00-9.00 น.

4.3.2 โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองกับกลุ่มควบคุม จำนวน 11 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง ครั้งละ 60 นาที โดยสัปดาห์ที่ 4 ทดลอง 2 ครั้ง ทุกวันอังคาร พฤหัสบดี และวันเสาร์ ระหว่างเวลา 8.00-9.00 น

4.4 หลังจากการดำเนินงานในข้อ 4.3 แล้ว ให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ตอบแบบสอบถามวัดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานอีกครั้ง แล้วนำมาคำนวณเฉลี่ยหลังการทดลอง (Post-test)

4.5 นำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทั้ง 2 ครั้ง มาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 เปรียบเทียบผลการให้การศึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ ก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรม โดยใช้การทดสอบค่าทีแบบไม่อิสระ (t-test Dependent)

5.2 เปรียบเทียบผลการให้ข้อเสนอแนะ ก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรม โดยใช้การทดสอบค่าทีแบบไม่อิสระ (t-test Dependent)

5.3 เปรียบเทียบการให้การศึกษาที่มีการดำเนินกิจกรรมกับกลุ่มที่มีการให้ข้อเสนอแนะเพียงอย่างเดียว โดยใช้การทดสอบค่าทีแบบอิสระ (t-test Independent)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538:141)

6.2 สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ

6.2.1 หาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามวัดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536:171)

เมื่อ

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

α	แทนค่า	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับ
n	แทนค่า	จำนวนข้อของแบบสอบถามทั้งฉบับ
S_i^2	แทนค่า	คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
S^2	แทนค่า	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

6.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยก่อน และหลังทดลอง การให้ การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ และ การให้ข้อเสนอแนะกลุ่มตามแนว ทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ โดยใช้การทดสอบค่าที่แบบไม่อิสระ (t-test dependent) (ถ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536:84)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N \sum D^2 - (\sum D)^2}{N-1}}}$$

เมื่อ

t	แทนค่า	ค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนก่อนและหลังการทดลอง
D	แทนค่า	ผลรวมของความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่
D	แทนค่า	ผลรวมของความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่ยกกำลังสอง
D	แทนค่า	ผลรวมของความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่ทั้งหมดยกกำลังสอง
N	แทนค่า	จำนวนคู่ของคะแนนก่อนและหลังการทดลอง

6.4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยก่อน และหลังทดลอง ให้การ ปรึกษากลุ่มที่มีการดำเนินกิจกรรมกับกลุ่มที่มีการให้สารสนเทศเพียงอย่างเดียว โดยใช้การทดสอบ ค่าที่ แบบอิสระ (t-test Independent) (ถ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536:84)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ

t	แทนค่า	ความแตกต่างของคะแนนระหว่างกลุ่ม
\bar{X}_1	แทนค่า	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มทดลอง
\bar{X}_2	แทนค่า	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มควบคุม
S_1^2	แทนค่า	ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มทดลอง
S_2^2	แทนค่า	ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มควบคุม
n_1	แทนค่า	จำนวนพนักงานในกลุ่มทดลอง
n_2	แทนค่า	จำนวนพนักงานในกลุ่มควบคุม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องผลของการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยเสนอผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 เปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการได้รับข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการให้ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 เปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการให้การปรึกษากลุ่มตาม แนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ตารางที่ 4.1 เปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

กลุ่มตัวอย่าง	N	\bar{X}	S.D	df	t
ก่อนการทดลอง	12	2.19	.25	11	-19.384*
หลังการทดลอง	12	3.71	.12		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.1 พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีสัมพันธภาพดีขึ้นหลังการได้รับการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

**ตอนที่ 2 เปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์
อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการได้รับข้อเสนอ**

ตารางที่ 4.2 เปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์
เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการได้รับข้อเสนอ

กลุ่มตัวอย่าง	N	\bar{X}	S.D	df	t
ก่อนการทดลอง	12	1.83	.19	11	-22.53*
หลังการทดลอง	12	3.53	.11		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.2 พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการได้รับ
ข้อเสนอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์
อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีสัมพันธภาพดีขึ้นหลังการได้รับข้อเสนอ ซึ่งเป็นไปตาม
สมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากให้การศึกษากลุ่มตามแนว ทฤษฎีการวิเคราะห์ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการให้ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากให้การศึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการให้ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่าง	N	\bar{X}	S.D	df	t
กลุ่มทดลอง	12	3.71	.11	11	114.532*
กลุ่มควบคุม	12	3.52	.10		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 3 พบว่า คะแนนเฉลี่ยกลุ่มทดลองของพนักงานที่ ได้รับการศึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดีกว่าคะแนนเฉลี่ย กลุ่มควบคุม ของพนักงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการศึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎี การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีสัมพันธภาพดีกว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับข้อเสนอแนะซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องผลของการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อเปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการได้รับข้อเสนอแนะ

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการให้ข้อเสนอแนะ

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือ พนักงาน (ฝ่ายบริการลูกค้า) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือ พนักงาน (ฝ่ายบริการลูกค้า) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในส่วนของ สาขาเซ็นทรัลเวสต์พลาซ่า และสาขาเซ็นทรัลชิดลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 24 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง แล้วนำรายชื่อพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทั้ง 24 คน มาสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลาก เป็นคู่ๆ เพื่อกำหนดเป็นกลุ่มที่ใช้กิจกรรม และกลุ่มที่ใช้ข้อเสนอแนะ กลุ่มละ 12 คน

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

- 1) แบบสอบถามวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
- 2) โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ

ระหว่างบุคคล

- 3) โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะ

1.2.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

- 1) ผู้วิจัยทำหน้าที่ส่งถึงผู้จัดการ บริษัท แอควานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานของบริษัท
- 2) นำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มารวมคะแนนก่อนการทดลอง (Pre-test)
- 3) ดำเนินการทดลองกับกลุ่มทดลองโดยใช้โปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ส่วนกลุ่มควบคุมใช้โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะตามโปรแกรมที่วางไว้ดังนี้
- 4) นำโปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองกับกลุ่มทดลอง จำนวน 11 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง ครั้งละ 60 นาที โดยสัปดาห์ที่ 4 ทดลอง 2 ครั้ง ทุกวัน จันทร์ พุธ และวันศุกร์ระหว่างเวลา 8.00-9.00 น.
- 5) นำโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองกับกลุ่มควบคุม จำนวน 11 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง ครั้งละ 60 นาที โดยสัปดาห์ที่ 4 ทดลอง 2 ครั้ง ทุกวัน อังคาร พฤหัสบดี และวันเสาร์ ระหว่างเวลา 8.00-9.00 น
- 6) หลังจากการดำเนินงานในข้อ 5 แล้ว ให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมตอบแบบสอบถามวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอีกครั้ง แล้วรวบรวมเป็นคะแนนหลังการทดลอง (Post-test)
- 7) นำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทั้ง 2 ครั้งมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) เปรียบเทียบการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าที แบบไม่อิสระ (t-test Dependent)
- 2) เปรียบเทียบการให้ข้อเสนอแนะ ก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรม โดยใช้สถิติค่าที แบบไม่อิสระ (t-test Dependent)
- 3) เปรียบเทียบการให้การปรึกษากลุ่มที่มีการดำเนินกิจกรรมกับกลุ่มที่มีการให้ข้อเสนอแนะภายหลังการทดลอง โดยใช้การวิเคราะห์ค่าที แบบอิสระ (t-test Independent)

2. ผลการวิจัย

2.1 คะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีสัมพันธภาพดีขึ้นหลังการได้รับการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

2.2 คะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการได้รับข้อเสนอแนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีสัมพันธภาพดีขึ้นหลังการได้รับข้อเสนอแนะ

2.3 คะแนนเฉลี่ย กลุ่มทดลองของพนักงานที่ได้รับการปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดีกว่าคะแนนเฉลี่ยกลุ่มควบคุม ของพนักงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีสัมพันธภาพดีกว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับข้อเสนอแนะ

3. อภิปรายผล

3.1 จากสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่าพนักงานมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น ภายหลังการได้รับการปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีสัมพันธภาพ

ดีขึ้นหลังการได้รับการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า การได้รับการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทำให้กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะได้เรียนรู้กระบวนการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้ได้เรียนรู้เกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกภาพ โดยได้พัฒนาในตนเอง การวิเคราะห์รูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้พัฒนาด้านความเป็นตัวของตัวเอง การวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยาซึ่งประกอบด้วยรูปแบบการใช้เวลาและเกม ได้พัฒนาด้านการปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ทักษะชีวิตได้พัฒนาและบุคคลอื่นๆ การใส่ใจบทชีวิต นอกจากนี้ในการได้รับการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น ผู้วิจัยยังได้ใช้วิธีการต่างๆ เช่น การอธิบายพร้อมยกตัวอย่าง ประกอบ การแสดงบทบาทสมมติ และการให้ข้อมูลย้อนหลัง และภายหลังที่เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละครั้ง ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นความรู้สึก เกี่ยวกับบทบาทที่แสดง ทำให้ได้เรียนรู้และเข้าใจ ความคิด ความรู้สึก ตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนด ตลอดจนการกระทำของตนเอง ทำให้สามารถพัฒนาดียิ่งขึ้น

จากการสังเกตของผู้วิจัย ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้แก่กลุ่มทดลอง พบว่า กลุ่มทดลองมีความสนใจและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ประกอบกับในระหว่างการร่วมกิจกรรมผู้วิจัยได้ให้ความเป็นกันเอง ให้การใส่ใจกับทุกคน ให้การเสริมแรงทางบวกตลอดระยะเวลาของกิจกรรม ทุกคนในกลุ่มต่างก็มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน อาจเป็นเพราะอยู่ในวัยเดียวกันและมีความสนิทคุ้นเคยกัน จึงทำให้บรรยากาศในการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการดำเนินไปด้วยดี นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า ผู้ร่วมกิจกรรม กล้าที่จะแสดงออก โดยกล้าแสดงความคิด ความรู้สึกเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้นำไปให้ทำกิจกรรม กล้าซักถาม ให้ข้อเสนอแนะและให้ข้อมูลย้อนกลับที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิกในกลุ่มมากขึ้น จึงทำให้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นหลังจากได้รับการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การแสดงความคิดเห็นเพื่อประเมินผลในขั้นปัจฉิมนิเทศ พบว่า ได้เรียนรู้เกี่ยวกับโดยวิธีการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพราะวิธีการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทำให้สามารถเข้าใจความคิด ความรู้สึกและการกระทำของตนเองมากขึ้น สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาดีขึ้น พนักงานรู้สึกว่าการเข้าร่วม โปรแกรมการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนี้ทำให้ได้มีการพัฒนาตนเอง

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย พบว่า หลังการทดลองให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดีขึ้นกว่าก่อนการทดลอง แสดงว่าวิธีการวิเคราะห์การ

ติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้มีการพัฒนา สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณราย ทรัพย์ประภา (2537 : 343) ที่กล่าวว่า การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีจุดมุ่งหมายประการหนึ่งคือ เพื่อให้บุคคลเจริญงอกงาม ดังนั้น การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ศึกษาสามารถเพิ่มความเข้าใจในตนเองและผู้อื่น เพิ่มศักยภาพของการแสดงออก การแก้ไขปัญหา การตัดสินใจด้วยตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเองและความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง เจมส์และจงกอร์ด (James and Jongeward. 1991 : 121) กล่าวว่า การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นวิธีที่จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมอย่างมีสาเหตุบนพื้นฐานที่ว่า ทุกคนสามารถเรียนรู้เพื่อ คิด ตัดสินใจ และแสดงความรู้สึกเพื่อตนเองได้ และหลุยส์ จำปาเทศ (2533 : 103) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้ชนะตามแนวคิดของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเป็นผู้ที่มีความสมบูรณ์ทางด้านจิตใจ มีศีลธรรมจรรยาบรรณและเชื่อมั่นในตนเอง ความหลากหลายความฉลาดเป็นผู้มีปมด้อยก็จะหายไป ทุกคนก็จะคิด จะรู้สึกและการกระทำออกมาอย่างมีความสุขและโลกของการทำงาน การอยู่ร่วมกันก็จะสุขสอาดใส่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เปรมปรีดี พงศ์ประสิทธิ์ (2538 : 76) ได้ศึกษาผลของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติตนกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนวิสุทธิรังสี อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีการปฏิบัติกับเพื่อนดีว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสายชล พงศ์พานานูเวช (2537 : 65) ได้ศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการสื่อสารกับเพื่อนต่างเพศของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสายธรรมจันทร์ ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนมีการสื่อสารกับเพื่อนต่างเพศดีขึ้นหลังจากได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ ทองยิ่ง (2537 : 98) ได้ศึกษาผลการฝึกวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อความก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้เข้ากลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความก้าวร้าวลดลงมากกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้ากลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 จากสมมติฐานการวิจัย ที่ตั้งไว้ว่า พนักงานมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น ภายหลังการได้รับข้อเสนอแนะ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีสัมพันธภาพดีขึ้นหลังการได้รับข้อเสนอแนะ จากการศึกษาวิจัยได้ดำเนินการให้ข้อเสนอแนะกับกลุ่มควบคุมด้วยตนเอง พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มควบคุมได้เข้าร่วมการทดลองอย่างสม่ำเสมอ ทุกครั้ง ให้ความสนใจและตั้งใจรับฟังขณะที่ผู้วิจัยบรรยาย เมื่อสงสัยจะซักถามและแสดงความ

คิดเห็น อีกทั้งที่เข้าร่วมในการทดลองเป็นพนักงานที่สมัครใจและต้องการที่จะเรียนรู้ ผู้วิจัยได้ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการเข้าร่วมการทดลองและชี้แจงถึงประโยชน์ที่จะได้รับหลังการทดลอง นอกจากนี้ในขณะดำเนินการให้ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับตนเองและให้การเสริมแรงทางบวก ทุกครั้งที่ตั้งใจและสนใจเนื้อหาที่ผู้วิจัยบรรยาย หรือมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ตลอดจนทุกคนในกลุ่มมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ทำให้บรรยากาศของการให้ข้อเสนอแนะดำเนินไปด้วยดี จึงทำให้พนักงานกลุ่มควบคุมมีสัมพันธภาพดีขึ้นหลังจากได้รับการให้ข้อเสนอแนะ จากประเมินผลการให้ข้อเสนอแนะในขั้นปัจเจกนิเทศ โดยพนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะ พบว่าพนักงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับโดยวิธีการให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งประกอบด้วยขั้นนำ ขั้นดำเนินการ และขั้นสรุป การให้ข้อเสนอแนะเรื่องดังกล่าวนี้มีประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะในครั้งนี้ เพราะได้มีการพัฒนาความรู้ในเรื่อง ซึ่งมีความสำคัญในการดำเนินชีวิต ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับ คมเพชร ฉัตร-ศุภกุล (2531 : 195-196) ที่กล่าวว่า การให้ข้อเสนอแนะจะทำให้ผู้ที่ได้รับข้อเสนอแนะมีโอกาสรับรู้รายละเอียดบางประการที่จำเป็นต่อการตัดสินใจหรือปรับปรุงส่วนที่บกพร่อง และข้อเสนอแนะที่มีคุณภาพจะมีส่วนช่วยพัฒนาให้ผู้รับข้อเสนอแนะเกิดความเข้าใจอย่างถูกต้องว่าจะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างไรและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มานะ พ่วงความสุข (2536 : 58) ที่ศึกษาพบว่า การให้ข้อเสนอแนะเป็นวิธีการหนึ่งที่จะพัฒนาให้สูงขึ้นได้ เพราะว่าได้รับข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง สอดคล้องงานวิจัยของ นฤพนธ์ สีเสด (2541 : 96) ได้ศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อความเชื่อมั่นในตนเองของนิสิตชั้นปีที่ 2 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตกลุ่มควบคุมมีความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้นหลังจาก ได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 จากสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า พนักงานที่ได้รับการปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล กับพนักงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานกลุ่มทดลองที่ได้รับการปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะ ทั้งนี้เพราะว่า การการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้พนักงานกลุ่มทดลองได้เรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนา ได้เรียนรู้เกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกภาพ โดยมีส่วนร่วมในการแสดงบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง การให้ข้อมูลย้อนกลับ การวิเคราะห์บทบาทต่างๆ ที่แสดง ทำให้เข้าใจความคิด ความรู้สึกและการกระทำของตนเองทำให้มี คือเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความคิดและความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและบุคคล

อื่น ปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งแตกต่างจากการได้รับข้อเสนอแนะ โดยได้เรียนจากการอ่านเอกสาร การยกตัวอย่างประกอบจากผู้วิจัยและการซักถาม แต่กลุ่มควบคุมก็ให้ความสนใจ ซักถาม แสดงความคิดเห็นและสรุปแนวทางที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ได้รับข้อเสนอแนะแล้ว ปรากฏว่า กลุ่มทดลองมีเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สอดคล้องกับการวิจัยของ พาแพน โทนส์ (Papantones. 1978) ได้ศึกษาวิจัยถึงผลของการเข้าร่วม โปรแกรมกลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการเพิ่มพูนการมีสัจการแห่งตน (Self Actualization) ของวัยรุ่นชายที่ประจำอยู่ในค่ายพักแรม กลุ่มตัวอย่างเป็นวัยรุ่นที่ไม่สัมฤทธิ์ผลในการใช้ศักยภาพของตนเอง โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลองเข้าร่วม โปรแกรมกลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำนวน 8 ครั้ง แต่ละครั้งประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ การอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการทดลองปฏิบัติ ส่วนกลุ่มควบคุมได้เข้ากลุ่มอภิปรายอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งนำโดยคณะผู้นำกลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองมีสัจการแห่งตนมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการวิจัยของ สเตซิวิ (Stasiw. 1978) ได้ศึกษาผลการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแบบเข้ม โดยการฝึกอบรมระยะสั้น และการเข้าร่วมกลุ่มบำบัด ที่มีต่อสภาพจิตใจและการควบคุมตนเอง ของนักโทษชายที่กระทำผิดทางอาญา โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 1 กลุ่มๆ ละ 10 คน กลุ่มทดลองกลุ่มแรกจะได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นระยะเวลา 10 ชั่วโมงติดต่อกัน ภายหลังจากนั้นจึงให้เข้าร่วมกลุ่มบำบัด โดยเน้นกิจกรรมที่เกี่ยวกับเหตุผลมากกว่าอารมณ์ เป็นระยะเวลา 30 ชั่วโมง กลุ่มทดลองที่สองได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นระยะเวลา 10 ชั่วโมงติดต่อกัน และเข้าร่วมกลุ่มบำบัด โดยการวิเคราะห์การเล่นเกมหทางจิตวิทยาและใช้วิธีการเผชิญหน้าอย่างรุนแรง เป็นระยะเวลา 30 ชั่วโมง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองทั้งสองกลุ่มสามารถควบคุมตนเอง ได้ดีขึ้นและความวิตกกังวล ความเศร้า โศกเสียใจลดลง ส่วนอารมณ์มุ่งร้ายของกลุ่มทดลองทั้ง 2 กลุ่ม และกลุ่มควบคุมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มพบว่า กลุ่มที่ใช้วิธีการวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยามีการควบคุมตนเองดีขึ้น และมีความเศร้า โศกเสียใจลดลง แตกต่างจากกลุ่มทดลองที่ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

4.1.1 ฝ่ายพัฒนาบุคลากร ของ บริษัท โรงงาน โรงเรียน สามารถนำวิธี การให้ การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพ กับเพื่อนร่วมงาน ไปใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรได้

4.1.2 การให้คำปรึกษาตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ใน บริษัท หรือ ห้างร้าน ของภาคเอกชน อาจมีข้อจำกัด ในเรื่อง สถานที่ บรรยากาศ และ ภาระงาน ประจำ ควรมีการเลือกสถานที่ในการจัดกิจกรรมการให้คำปรึกษาให้เหมาะสม ทั้งในและนอก หน่วยงาน

4.2 ข้อเสนอแนะในการการวิจัยครั้งต่อไป

4.2.1 ควรมีการศึกษาในกลุ่มประชากร อื่นๆ หลากหลายวิชาชีพ

4.2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบผลการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างทฤษฎี การให้คำปรึกษากลุ่มกับแนวคิดทฤษฎีการให้การศึกษาอื่นๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534) *มนุษย์สัมพันธ์ เล่ม 1* กรุงเทพมหานคร : อักษรวิทยา
- กิติกร มีทรัพย์ (2535) *เกิดเพื่อชนะ* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง
- กิตยวดี บุญซื่อ. “การให้และการรับ” ในกลุ่มสัมพันธ์ : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ เล่ม 1
กรุงเทพมหานคร : บุรพาศิลป์การพิมพ์
- คมสันต์ พุ่มพงษ์ (2536) “ผลของกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ที่มีต่อความรับผิดชอบต่อเพื่อนของ
นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบ้านท่าไม้ จังหวัดชัยนาท” ปรียญานิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- เจียรนัย ทรงชัยกุล (2533) *เทคนิคการให้คำปรึกษาเบื้องต้น* นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช
- จิราภรณ์ หุ่นตระกูล (2538) “การทดลองใช้บทบาทสมมติที่มีต่อการพัฒนาการปรับตัวด้าน
สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนเสมียนารี”
ปรียญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ ประสานมิตร (อัคราณา)
- จำเนียร ช่วงโชติและคนอื่นๆ (2521) *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล* กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชูชัย สมितिไกร (2528) *การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม* คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ทองเรียน อมรัชกุล (2521) *กิจกรรมกลุ่มในโรงเรียน* พิษณุโลก : แผนกเอกสารการพิมพ์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก
- ทองสร้อย วรกุล (2522) “การศึกษาเปรียบเทียบสภาพปัญหาในด้านการปรับตัวของนักเรียนชั้น
มัธยมศึกษาตอนต้นในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสงขลา” ปรียญานิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
(อัคราณา)
- ธีระ ประพตกิจ (2531) *จิตวิทยาพัฒนาตนเอง* กรุงเทพมหานคร : พับลิชชิ่ง
- นิสาชล พงศ์พานานาญเวช (2537) “ผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มี
ต่อการสื่อสารกับเพื่อนต่างเพศของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสายธรรมจันทร์
อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี” ปรียญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (อัคราณา)

- นฤพนธ์ สีเสด (2541) “ผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อความเชื่อมั่นในตนเองของนิสิตชั้นปีที่ 2 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ”
 ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยาการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- นฤมล วรรณกุล (2531) “เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องหนังสืออ้างอิงของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยใช้กิจกรรมกลุ่ม” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
 กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (อัคราณา)
- นฤมล จันทร์แสงไทย (2541) “ผลของการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพของเยาวชนที่เสพยาบ้า”
 วิทยานิพนธ์ปรินญาณิวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา โรงเรียนบัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- บุหงา วชิระศักดิ์มงคล (2530) *กิจกรรมกลุ่มในโรงเรียน* พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 พิษณุโลก
- บัญญัติ ขย่วน (2530) “การทดลองใช้วิธีการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มแบบการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อพัฒนาความสามารถในการปรับตัวทางสังคม ของนักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี จังหวัดพิษณุโลก” ปรินญาณิพนธ์
 การศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
 (อัคราณา)
- บุญศรี จิงธนาเจริญเลิศ (2530) “ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการปรับตัวกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนนนทรีวิทยา” ปรินญาณิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยาการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- เปรมปรีดี พงศ์ประสิทธิ์ (2538) “ผลของการฝึกวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติตนกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนวิสุทธิรังสี อำเภอม่วง จังหวัดกาญจนบุรี” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร :
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (อัคราณา)

- ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส (2530) “ผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักเรียนชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยขอนแก่น” ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (อัคราณา)
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2525) *ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา* กรุงเทพมหานคร : พิทักษ์อักษร
 พรรณราย ทรัพย์ประภา (2529) *การสอนกิจกรรมแนะแนวด้วยกระบวนการกลุ่ม*
 กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรรณราย ทรัพย์ประภา (2533) “การวิเคราะห์บุคลิกภาพด้วย Egogram (1)” *วารสารแนะแนว* 25 (131) : 41-48 : ตุลาคม – พฤศจิกายน
- พิชิต สุวรรณประกร และคนอื่นๆ (2534) *TA พุดจาประสาน* กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์
 ประกรกิจ
- พวงแก้ว เนตรโอภากรณ์ (2533) “ผลการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความร่วมมือในการอภิปรายกลุ่มของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านลานแหลม จังหวัดนครปฐม” ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยาการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- พรทิพย์ วงศ์สุวรรณ (2540) “ผลของการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยจิตเวช ของพยาบาลเทคนิค โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (อัคราณา)
- พิไลรัตน์ ทองอุไร (2529) *สัมพันธภาพระหว่างบุคคลทางการพยาบาลจิตเวช* กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริม
- ไพโรจน์ ปานอยู่ (2536) “ผลของการสอนโดยใช้กลุ่มสัมพันธ์กับวิธีสอนปกติที่มีต่อพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5” ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
- พิสิทธิ์ ปทุมบาล (2532) “ผลของการเข้ากลุ่มแบบ Sensitivity Training ต่อการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : เกษตรศาสตร์ (อัคราณา)
- มาลินี อยู่โพธิ์ (2525) “การทดลองการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มต่อการพัฒนาการปรับตัวของสังคมด้านสัมพันธภาพกับเพื่อน” ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 110 หน้า (อัคราณา)

- เมตตา จินดาร์ภัย (2525) “ผลการใช้กิจกรรมกลุ่มในการพัฒนาความสามารถในการปรับตัวทางสังคมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี กรุงเทพมหานคร” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ระวีวรรณ เสวตามร (2532) *ยุทธวิธีเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายใจ
- ลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2544) “หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมและแนวคิดด้านส่วนตัวและสังคม” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาหลักการและแนวคิดทางการแนะแนว* หน้าที่ 14 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : 100-145
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2535) *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา* กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการวัดผลและการวิจัย คณะศึกษาศาสตร์นครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ลินดา พัฒนพงษ์ (2535) “ผลของการใช้กลุ่มสัมพันธ์ในการจัดกิจกรรมอิสระกับความสามารถในการปรับตัวทางสังคมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก
- วัชรีย์ ทรัพย์มี (2533) *ทฤษฎีและกระบวนการให้คำปรึกษา* กรุงเทพมหานคร : โครงการส่งเสริมการแต่งตั้งข้าราชการมหาวิทยาลัย
- วัชรีย์ ทรัพย์มีและนางลัทธิน์ ประเสริฐ (2530) “ผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มต่อการปรับตัวกับเพื่อนของนักเรียนมัธยมศึกษา” ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2533) *เอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแนวที่เอ* กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- วิจิตร อาวะกุล (2537) *การฝึกอบรม* กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิริพร เวชชพิพัฒน์ (2532) “การให้คำปรึกษากลุ่มแบบการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อพัฒนาการสื่อสารสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย” กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (อัดสำเนา)
- เศรียรเสวต (นามแฝง) *ฉันสบายดี คุณสบายดี* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีวิด ม.ป.ป.

- ศิริรัตน์ ผุคฟ่อง (2540) “ผลการฝึกสร้างสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนตามรูปแบบของจอย์และคณะ
ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์” ปรินญา
นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร (อัคราณา)
- สวณา พรพัฒน์กุล (2533) “จิตวิทยาการบริหาร” ใน เอกสารประกอบการสัมมนา
กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายบุคคลบริษัทกิจสยามคอมเมอร์เชียล
- สุทธิพงษ์ ทองยิ่ง (2537) “ผลของกลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อ
ความก้าวหน้าของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6” ปรินญานิพนธ์การศึกษามหา
บัณฑิต พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร (อัคราณา)
- สรศักดิ์ โสฐ (2530) “ผลการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความสำนึกในหน้าที่พลเมืองดีของนักเรียนชั้น
ประถมศึกษาปีที่ 6” ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ พิษณุโลก (อัคราณา)
- สาริณี พงษ์เจริญไทย (2534) “ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อทัศนคติต่อการสูบบุหรี่ของนักเรียนชาย
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย กรุงเทพมหานคร” ปรินญานิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
(อัคราณา)
- สาลี จบศรี (2521) “ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยของนักเรียนชั้น
ประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนคลองสิบสาม ฝัศวรราษฎร์บำรุง จังหวัดปทุมธานี” ปรินญา
นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร (อัคราณา)
- สุรสิทธิ์ บุญสกุลณะ (2531) “ผลการใช้กลุ่มสัมพันธ์ที่มีต่อการปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนของ
นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5” ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต พิษณุโลก :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก (อัคราณา)
- สุภาพรรณ โคตรจรัส (2527) สุขภาพจิต เล่ม จิตวิทยาในการดำรงชีวิต พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมศักดิ์ จำอ่อน (2532) “ผลการใช้กลุ่มสัมพันธ์ที่มีต่อบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้นำของนักเรียน
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3” ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก

- โสภภาพรรณ อัครราชศิโรจน์ (2545) “ผลการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ในการพัฒนาความรับผิดชอบ
ต่อตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนโคกสีพิทยาสรรพ์ อำเภอเมือง จังหวัด
ขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สาขา
จิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุริน คล้ายรามัญ (2529) “การพัฒนาภาพลักษณ์ตนเองโดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ของ
นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2529) *ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม* กรุงเทพมหานคร: อักษร
บัณฑิต
- เสนาะ ดิยาวี (2541) *การวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างบุคคล* กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- หลุย จำปาเทศ (2533) *จิตวิทยาสัมพันธ์* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- หรรษา แดงภักดี (2536) “ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อคุณธรรมความมีน้ำใจนักกีฬาของ
นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดโสธรวรารามวรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา”
ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร
- อภิรดี เพชรบูรณิน (2527) “มาเข้าใจตนเองและคนอื่นกันเถอะ” *วารสารเศรษฐศาสตร์* 24(1)-
21 ; มีนาคม
- อัจฉรา เนตรล้อมวงส์ (2531) “ผลของการใช้บทบาทสมมติที่มีต่อความเชื่อมั่นในตนเองของ
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนนนทรีวิทยา กรุงเทพมหานคร” ปริญญาานิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
(อัดสำเนา)
- อาภา จันทรสกุล (2535) *ทฤษฎีและวิธีการให้คำปรึกษาในโรงเรียน* พิมพ์ครั้งที่ 5
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อาคม หงส์ทอง (2539) “ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความมีน้ำใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
โรงเรียนบ้านแบนชะโด เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร” ปริญญาานิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต แขนงจิตวิทยาการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ ประสานมิตร

- อัญญา ศรีสุรพล (2535) “ผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มสัมพันธ์ภาพที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์” ปรินูญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (อัครสำเนา)
- อพิสิทธิ์ ปทุมบาล (2533) “ผลของการเข้ากลุ่มแบบ Snsitivity Training ต่อการพัฒนาสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล” ปรินูญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อรุณีประภา หอมเศรษฐี (2529) *มนุษยสัมพันธ์* กรุงเทพมหานคร : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 127 หน้า (อัครสำเนา)
- อดุลย์เดช ดิยะบุตร (2525) “ผลของการใช้กลุ่มสัมพันธ์ที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1” ปรินูญานิพนธ์ปรินูญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร 2534
- Ahmad. Reza Riahinejad and Albert B. Hood. (1984). “The Development of Interpersonal Relationships in College” *Journal of College Student Pesonne.* 25(6) : 498-502.
- Allwood, Lyndon Vernon. (1981). “The Effects of Transactional Analysis Groups on Locus of Control Self-Concept, Academic Achievement and Attendance in An Urban High School” *Dissertation Abstracts International* 41(12) : 4975-A .
- Carkhuff, R.R. and B.G. Betenson. (1977). *Beyond Counseling and Therapy.* 2 nd ed. New York : HoltRinehart and Winston.
- Conner. Jack Metclfe. (1968). “Development and Growth of Understanding Self and Others,” *Dissertation Abstracts International.* 29(2) : 474-A.
- Cumming. Howard Herschel. (1949). *Improving Human Relation.* Washington D.C. : National Council for the Social Students.
- Corey, Gerald. (1991). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy.* California : Brooks/Cole publishing.
- Durschmidt, Barbard J. (1978). “Self-actualization and the Human Potential Group Process in a Community Sollege.” *Dissertation Abstracts International.* 38(7) : 3953 – A.
- Glasse, Herman Lewis. (1966). “Developing Interpersonal Relation in A College Girls Dormitory,” *Dissertation Abstracts International.* 27(1) : 113-A.

- Grieve, Josephin Henderson. (1978). "Effects of Teacher Methods Using Transactional Analysis Strategies on Achievement and Emotional Adjustment of Kindergarten Children." Dissertation Abstracts International. 39(2) : 824-A.
- Intarakumnerd, Thanom. (1976). "The Effect of Transactional Analysis on the Self-Concept of Thai "Students Who are Enrolled in Mississippi University." Dissertation Abstracts International. 37(3) : 1405-A.
- James, Mureil and Dorothy Jongeward. (1991). *Born to Win. California* : Addison – Wesley Publishing.
- Johnsion, D.W. (1972). *Reaching out : Interpersonal Effectiveness and Selfactualization*. New York : Prentices-Hall.
- Papantones, Michael. (1978). "A Transactional Analysis Group Program Disigned to Increase the Self-Actualization of Adollescent Males in a President Comp Setting as Measured by the Personal Orientation Inventory." Dissertation Abstracts International. 38(11) : 6542-6543-A.
- Lex, James. (1973). "Attitude Change of Seminary Students Associated with a Course In Group Dynamics." Dissertation Abstracts International. 33(11) : 6093-A.
- Roger Carl R. (1970). *Encounter Group*. New York : Harper and Row.
- Sasse, Connic R. (1975). *Person to Person*. Texas : Chas A Bennett.
- Stasiws, John Richard. (1978). "The Effects of Intensive, Short Term Transactional Analysis Training and Group Therapy on Affective Status and Locus of Control with Adult Male Offenders." Dissertation Abstracts International. 38(3) : 4592-A.
- Treppa, Jerry A. and Lawrence Frike. (1972). "Effect of Marathon Group Experience." Journal of Counsling Psychology. 19(2) : 466-648 ; September.
- Treppa, Jerry A. and Lawrence. (1972). *Frike Effect of Marathon Group Experience* Journal of counseling. Psychology 19 : 466-468.
- Wolf, Patrica K.W. (1986) . *Group Behavior* Dissertation Abstracts Internation. 47(6) : 1977-A ;
- Woodward, Roy brown. (1975). "The Effects of Transaction Analysis on the Self-Concepts, Social Adjustment, and Grade Point Averages of Intellectually Advantaged, Intellectually Normal, and Intellectually Disadvantaged Sixth Frade Students." Dissertation Abstracts International. 38(8) : 5045-A.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ตำแหน่งสื่อเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

ตำแหน่งสื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลและทดลองเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัมพวัน อัมพรสินธุ์ อาจารย์ผู้สอนวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
ประจำคณะครุศาสตร์
สถานที่ทำงาน : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
2. อาจารย์ ดร.วุฒิชัย จงคำนึ่งศิลป์ อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์และ
หัวหน้าแนะแนวฝ่ายกิจการนักศึกษา
สถานที่ทำงาน : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
วิทยาเขตนนทบุรี
3. อาจารย์ ชุตติมา มาลัย วิทยาจารย์ 8
สถานที่ทำงาน : วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนীরาชบุรี จ.ราชบุรี
4. อาจารย์ วัฒนกิจ สิทธิสถิตอังกูร หัวหน้างานแนะแนว
สถานที่ทำงาน : โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียน
5. อาจารย์ อุษณีย์ วิสิทธิ์ เลขานุการบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการ
เทคโนโลยีในอาคาร
สถานที่ทำงาน : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ 227

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่ 17 กรกฎาคม 2549

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ดร.วุฒิชัย จงคำนึ่งศิลป์

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางปญฺญชรัสมิ์ คชนทว นั้กศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการแนะแนว สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ผลของการให้ คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์ จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาการ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุง เครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2503 2870

โทรสาร 0 2503 3566 -7



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ 237

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

20 กรกฎาคม 2549

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ วิทยาเขตนนทบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางบุญศรี คชนทวา ได้รับการอนุมัติจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ให้ทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท เรื่อง “ผลของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” โดยมีอาจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร และ รองศาสตราจารย์ ดร. ถัดดาวรรณ ณ ระนอง เป็นคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช พิจารณาแล้วเห็นว่า อาจารย์ ดร. วุฒิชัย จงคำนึ่งศีล ซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานของท่าน เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถอย่างดียิ่ง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์ดังกล่าว ด้วยเหตุนี้จึงใคร่ขอเชิญ อาจารย์ ดร. วุฒิชัย จงคำนึ่งศีล เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วยชกขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิศวรธีรานนท์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2503 2870

โทรสาร 0 2503 3566 -7



ที่ ศช 0522.16 (บ)/ 227

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่ 17 กรกฎาคม 2549

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพวัน อัมพรสินธุ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางปญฺษรฺสมิ์ คชนทว นัคคึษาหลัคสุตรบัณทิตคึษา แขนงวิชาการเนาะแนวสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ด้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ผลของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานของพนักงานบริษัท แอคควานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาการ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2503 2870

โทรสาร 0 2503 3566 -7



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ 237

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

20 กรกฎาคม 2549

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางบุญศรีศรี คชนทวา ได้รับการอนุมัติจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ให้ทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท เรื่อง “ผลของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” โดยมีอาจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร และ รองศาสตราจารย์ ดร. ลัดดาวรรณ ณ ระนอง เป็นคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช พิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพวัน อัมพรสินธุ์ ซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานของท่าน เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถอย่างดียิ่ง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์ดังกล่าว ด้วยเหตุนี้จึงใคร่ขอเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพวัน อัมพรสินธุ์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิทธีรานนท์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2503 2870

โทรสาร 0 2503 3566 -7



ที่ ศร 0522.16 (บ)/ 227

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่ 17 กรกฎาคม 2549

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ชูดิมา มาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางปณชรีศรี คเสนทวา นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการแนะแนว สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ผลของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวนักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาการ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2503 2870

โทรสาร 0 2503 3566 -7



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ 237

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

20 กรกฎาคม 2549

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี ราชบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางปญฺชรัสมิ คเสนทว ได้รับการอนุมัติจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ให้ทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท เรื่อง “ผลของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนว ทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” โดยมีอาจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร และ รองศาสตราจารย์ ดร. ถัดดาวรรณ ณ ระนอง เป็นคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช พิจารณาแล้วเห็นว่า อาจารย์ชุตติมา มาลัย ซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานของท่าน เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถอย่างดียิ่ง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์ดังกล่าว ด้วยเหตุนี้จึงใคร่ขอเชิญ อาจารย์ชุตติมา มาลัย เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบ เครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิศวธีรานนท์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2503 2870

โทรสาร 0 2503 3566 -7



ที่ ศธ 0522.16 (ป)/ 227

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่ 17 กรกฎาคม 2549

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์วัฒนกิจ สิริสถิตติธัญญ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางปญฺชรัสมิ์ คชนทวา นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการแนะแนว สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ผลของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวนักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาการ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2503 2870

โทรสาร 0 2503 3566 -7



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ 237

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

20 กรกฎาคม 2549

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย
สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางปญฺชวรี สมี คเสนทวา ได้รับการอนุมัติจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ให้ทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท เรื่อง “ผลของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนว ทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” โดยมีอาจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร และ รองศาสตราจารย์ ดร. ถัดดาวรรณ ณ ระนอง เป็นคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พิจารณาแล้วเห็นว่า อาจารย์วัฒนกิจ สิทธิสถิตอังกูร ซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานของท่าน เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถอย่างดียิ่ง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์ดังกล่าว ด้วยเหตุนี้จึงใคร่ขอเชิญ อาจารย์วัฒนกิจ สิทธิสถิตอังกูร เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิศวรธีรานนท์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2503 2870

โทรสาร 0 2503 3566 -7



ที่ ศธ 0522.16 (ป)/ 227

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่ 17 กรกฎาคม 2549

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณอุษณีย์ วิสิทธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางปญฺชร์สมิ์ คเชนทวา นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการแนะแนว สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ผลของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาการ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิศวรธรรานนท์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2503 2870

โทรสาร 0 2503 3566 -7



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ 237

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

20 กรกฎาคม 2549

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางปณชร์สมิ์ คเสนทวา ได้รับการอนุมัติจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ให้ทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท เรื่อง “ผลของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนว ทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” โดยมีอาจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร และ รองศาสตราจารย์ ดร. ถัดดาวรรณ ณ ระนอง เป็นคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช พิจารณาแล้วเห็นว่า คุณอุษณีย์ วิสิทธิ์ ซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานของท่าน เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถอย่างดียิ่ง ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับวิทยานิพนธ์ดังกล่าว ด้วยเหตุนี้จึงใคร่ขอเชิญ คุณอุษณีย์ วิสิทธิ์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ การวิจัย.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิศวรธีรานนท์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2503 2870

โทรสาร 0 2503 3566-7

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสัมพันธภาพ

ผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง

ผลการตรวจสอบคุณภาพของโปรแกรมให้คำปรึกษา

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามสัมพันธภาพ

แบบวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ชื่อ.....นามสกุล.....

คำชี้แจง ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านตามความเป็นจริง โดยพิจารณาเกณฑ์ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
เห็นด้วยมาก	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
เห็นด้วยน้อย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น

พฤติกรรม	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย
1. ข้าพเจ้าอยากให้ผู้ร่วมงานอื่นให้ข้าพเจ้าก่อน					
2. ข้าพเจ้าคิดว่าการทักทายผู้อื่นก่อนนั้นไม่มีความจำเป็น					
3. ข้าพเจ้าคิดว่า การพูดกับผู้ร่วมงานด้วยถ้อยคำสุภาพนุ่มนวล อาจแสดงความไม่จริงใจ					
4. ข้าพเจ้ายอมรับการวิจารณ์การทำงานจากผู้ร่วมงานคนอื่นได้ โดยไม่รู้สึกโกรธ					
5. ข้าพเจ้าเปิดใจในการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
6. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเสนอตัวช่วยเหลือผู้อื่น					
7. คนที่ทำให้เราโกรธควรได้รับการตอบแทน					
8. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดที่จะกล่าวชมเชยผู้ร่วมงานแม้ว่าจะอยากพูดก็ตาม					
9. ข้าพเจ้าชอบทำงานคนเดียว					
10. ข้าพเจ้ารู้สึกอายที่ต้องขี้มให้ผู้อื่นก่อน					
11. ข้าพเจ้าอยากให้คนอื่นทักทายข้าพเจ้าก่อน					

พฤติกรรม	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่ เห็นด้วย
12. ข้าพเจ้าคิดว่าการพูดปฏิเสธผู้อื่น โดยที่ไม่ให้ผู้อื่น เสียหน้าใจเป็นสิ่งที่ดี					
13. ข้าพเจ้าไม่ชอบให้ใครมาวิจารณ์การทำงานของ ข้าพเจ้า					
14. ข้าพเจ้าไม่กล้าที่จะแสดงน้ำใจในการช่วยเหลือ ผู้อื่นก่อน					
15. การกล่าวคำ “ขอบคุณ” ทำให้ผู้ให้ และผู้รับรู้สึกที่ดี					
16. ข้าพเจ้ารู้สึกดีใจ และจะกล่าวขอบคุณ เมื่อ ผู้ร่วมงานกล่าวชมข้าพเจ้า					
17. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น					
18. ข้าพเจ้าจะทักทายกับคนที่ทักทายเราก่อน เท่านั้น					
19. ข้าพเจ้ารู้สึกอย่างไรข้าพเจ้าก็จะพูดอย่างนั้น อย่างตรงไปตรงมา					
20. ข้าพเจ้ากล้าที่จะมองสบตาผู้พูด					
21. ข้าพเจ้าคิดว่าการแสดงความห่วงใย และเอาใจใส่ นั้นเป็นสิ่งที่ควรทำ					
22. การกล่าวคำ “ขอโทษ” เป็นสิ่งที่ยากลำบากใจ					
23. ข้าพเจ้ารู้สึกอายที่จะกล่าวชมผู้ร่วมงาน					
24. ข้าพเจ้ารู้สึกสบายใจ..ถ้าไม่ต้องทำงานติดต่ กับผู้อื่น					
25. ข้าพเจ้าพร้อมเปิดใจในการรับฟังความคิดเห็นของ ผู้อื่น					
26. การกระทำสำคัญกว่าการพูด					
27. ข้าพเจ้าชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น					
28. แม้ช่วยเพื่อนร่วมงานอย่างอื่นไม่ได้ ช่วยพูดให้ กำลังใจก็ยังดี					

พฤติกรรม	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่ เห็นด้วย
29. ข้าพเจ้าสนใจช่วยเหลือกิจกรรมต่างๆ ในการ ทำงานร่วมกันด้วยความกระตือรือร้น					
30. ข้าพเจ้าคิดว่า การให้อภัยซึ่งกัน และกันเมื่อผู้ ร่วมงานทำงานผิดพลาดเป็นสิ่งที่ดี					

ผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบประเมิน สัมพันธภาพการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์
สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

พฤติกรรม	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC
	1	2	3	4	5		
1. ข้าพเจ้าอยากให้ผู้ร่วมงานขิ้มให้ข้าพเจ้าก่อน	1	1	1	1	1	5	1
2. ข้าพเจ้าคิดว่าการทักทายผู้อื่นก่อนนั้นไม่มี ความจำเป็น	1	1	1	1	1	5	1
3. ข้าพเจ้าคิดว่าการพูดกับผู้ร่วมงานด้วยถ้อยคำ สุภาพนุ่มนวล อาจแสดงความไม่จริงใจ	1	1	1	1	0	4	0.8
4. ข้าพเจ้ายอมรับการวิจารณ์การทำงานจาก ผู้ร่วมงานคนอื่น ได้ โดยไม่รู้สึกรังเกียจ	1	1	1	1	1	5	1
5. ข้าพเจ้าเปิดใจในการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	1	1	1	1	1	5	1
6. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเสนอตัวช่วยเหลือผู้อื่น	1	1	1	1	1	5	1
7. คนที่ทำให้เราโกรธควรได้รับการตอบแทน	1	1	1	1	1	5	1
8. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดที่จะกล่าวชมเชยผู้ร่วมงาน แม้ว่าจะอยากพูดก็ตาม	1	1	1	1	1	5	1
9. ข้าพเจ้าชอบทำงานคนเดียว	1	1	1	1	0	4	0.8
10. ข้าพเจ้ารู้สึกอายที่ต้องขิ้มให้ผู้อื่นก่อน	1	1	1	1	1	5	1
11. ข้าพเจ้าอยากให้คนอื่นทักทายข้าพเจ้าก่อน	1	1	1	1	1	5	1
12. ข้าพเจ้าคิดว่าการพูดปฏิเสธผู้อื่น โดยที่ไม่ให้ผู้อื่น เสียใจเป็นสิ่งที่ดี	1	1	1	1	1	5	1
13. ข้าพเจ้าไม่ชอบให้ใครมาวิจารณ์การทำงานของ ข้าพเจ้า	1	1	1	1	1	5	1
14. ข้าพเจ้าไม่กล้าที่จะแสดงน้ำใจในการช่วยเหลือ ผู้อื่นก่อน	1	1	1	1	1	5	1
15. การกล่าวคำ “ขอบคุณ” ทำให้ผู้ให้ และผู้รับรู้สึก ที่ดี	1	1	1	1	1	5	1

พฤติกรรม	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC
	1	2	3	4	5		
16. ข้าพเจ้ารู้สึกดีใจ และจะกล่าวขอบคุณ เมื่อผู้ร่วมงานกล่าวชมข้าพเจ้า	1	1	1	1	1	5	1
17. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น	1	1	1	1	0	4	0.8
18. ข้าพเจ้าจะหักทายเป็นคนที่หักทายเป็นมาก่อนเท่านั้น	1	1	1	1	1	5	1
19. ข้าพเจ้ารู้สึกอย่างไรข้าพเจ้าก็จะพูดอย่างนั้นอย่างตรงไปตรงมา	1	1	1	1	1	5	1
20. ข้าพเจ้ากลัวที่จะมองสบตาผู้พูด	1	1	1	1	0	4	0.8
21. ข้าพเจ้าคิดว่าการแสดงความห่วงใย และเอาใจใส่นั้นเป็นสิ่งที่ควรทำ	1	1	1	1	1	5	1
22. การกล่าวคำ “ขอโทษ” เป็นสิ่งที่ยากลำบากใจ	1	1	1	1	1	5	1
23. ข้าพเจ้ารู้สึกอายที่จะกล่าวชมผู้ร่วมงาน	1	1	1	1	1	5	1
24. ข้าพเจ้ารู้สึกสบายใจ..ถ้าไม่ต้องทำงานติดต่อกับผู้อื่น	1	1	1	1	0	4	0.8
25. ข้าพเจ้าพร้อมเปิดใจในการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	1	1	1	1	1	5	1
26. การกระทำสำคัญกว่าการพูด	1	1	1	1	0	4	0.8
27. ข้าพเจ้าชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น	1	1	1	1	0	4	0.8
28. แม้ช่วยเพื่อร่วมงานอย่างอื่นไม่ได้ ช่วยพูดให้กำลังใจก็ยังดี	1	1	1	1	1	5	1
29. ข้าพเจ้าสนใจช่วยเหลือกิจกรรมต่างๆ ในการทำงานร่วมกันด้วยความกระตือรือร้น	1	1	1	1	1	5	1
30. ข้าพเจ้าคิดว่าการให้อภัยซึ่งกัน และกันเมื่อผู้ร่วมงานทำงานผิดพลาดเป็นสิ่งที่ดี	1	1	1	1	1	5	1

ผลการตรวจสอบคุณภาพของโปรแกรมการให้การศึกษา

โปรแกรม	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC
	1	2	3	4	5		
1. ปฐมนิเทศ	1	1	1	1	1	5	1
2. ความป็นตัวของตัวเองในการติดต่อฯ	1	1	1	1	1	5	1
3. หน้าต่างหัวใจกับการรู้จักตัวเอง	1	1	-1	1	1	3	0.6
4. ความคิด และความรู้สึกที่มีต่อตนเอง	1	1	1	1	1	5	1
5. การปฏิบัติตนเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ	1	1	1	1	1	5	1
6. การปฏิบัติตนเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ	1	1	1	1	1	5	1
7.การแสดงความสนใจฯ	1	1	1	1	1	5	1
8. การยอมรับความคิดของเพื่อน ร่วมงาน	1	1	1	1	1	5	1
9. การยกย่องชมเชยผู้อื่น	1	1	1	1	1	5	1
10.การให้อภัยผู้ร่วมงาน	1	1	0	1	1	4	0.8
11. ปัจฉิมนิเทศ	1	1	1	1	1	5	1

ภาคผนวก ค

โปรแกรมให้การศึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ

โปรแกรมให้ข้อเสนอแนะตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ

**โปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์
สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน**

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
1	ปฐมนิเทศ	1. เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัยและพนักงานในกลุ่มทดลอง 2. เพื่อให้พนักงานทราบวัตถุประสงค์ลักษณะของการทำกิจกรรม 3. เพื่อให้พนักงานเรียนรู้ในเรื่องโครงสร้างของบุคลิกภาพของบุคคล	<u>ขั้นนำ</u> 1. ผู้วิจัยสร้างความคุ้นเคยโดยผู้วิจัยแนะนำตนเอง และให้พนักงานแต่ละคนแนะนำตนเอง 2. ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ลักษณะการฝึกกิจกรรมของพนักงาน <u>ขั้นดำเนินการ</u> -ให้พนักงานทำกิจกรรมแนะนำตนเอง เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกัน -ให้พนักงานทำแบบประเมินวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน - ผู้วิจัยอธิบายโครงสร้างของบุคลิกภาพของบุคคล พร้อมยกตัวอย่างเกี่ยวกับรูปแบบโครงสร้างบุคลิกภาพ - ผู้วิจัยให้พนักงานฝึกวิเคราะห์เกี่ยวกับรูปแบบโครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคล <u>ขั้นสรุป</u> -ผู้วิจัยให้พนักงานช่วยกันสรุปข้อคิดที่ได้จากกิจกรรม และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
2	ความเป็นตัว ของตัวเองใน การติดต่อ สัมพันธ์กับ ผู้อื่น	เพื่อพัฒนาความเป็นตัวของ ตัวเองในการติดต่อสื่อสาร กับผู้อื่น	<p>ผู้วิจัยดำเนินการ การวิเคราะห์การ ติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยมี ขั้นตอนดังนี้</p> <p><u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์ โครงสร้างบุคลิกภาพและกล่าวนำเข้าสู่ สู่การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล</p> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u> ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้วิจัยอธิบายรูปแบบของการ ติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามหลัก ทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล 2. ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่าง เกี่ยวกับรูปแบบของการติดต่อ สัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ ความเชื่อมั่นในตนเอง ได้แก่ การติดต่อสื่อสารที่รับกัน (Complementary Transaction) การติดต่อสื่อสารที่ขัดแย้งกัน (Crossed Transaction) การติดต่อสื่อสารที่แอบแฝงความรู้สึก ที่แท้จริง (Ulterior Transaction) 3. ผู้วิจัยให้พนักงานฝึกวิเคราะห์ รูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล โดยใช้บทบาทสมมติที่ กำหนดให้

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
3	หน้าต่างหัวใจ กับการรู้จัก และเข้าใจ ตนเอง	เพื่อให้พนักงานได้สำรวจ ตนเองในด้านความรู้สึก ทัศนคติและบุคลิกภาพของ ตนเอง	<p><u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกัน สรุปรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม</p> <p>ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ตนเอง โดย มีขั้นตอนดังนี้</p> <p><u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยทบทวน การวิเคราะห์การ รู้จักตนเอง เข้าใจตนเองของพนักงาน</p> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u> ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้วิจัยอธิบายรูปแบบการวิเคราะห์ ตนเอง โดยใช้เกมและข้อสนทนา 2. ผู้วิจัยให้พนักงานฝึกวิเคราะห์ ตนเองตามรูปแบบและกิจกรรมที่ กำหนดให้ <p><u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกัน สรุปใจความสำคัญและรายงาน กิจกรรมรวมทั้งมีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ในการสำรวจตนเองในด้าน ความรู้สึก ทัศนคติ และบุคลิกภาพ ของตนเอง</p>
4	ความคิด และ ความรู้สึกที่มี ต่อตนเอง และ บุคคลอื่น	เพื่อพัฒนาความคิดและ ความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและ บุคคลอื่นของพนักงาน	<p>ผู้วิจัยดำเนินการ การวิเคราะห์ ทัศนคติ โดยขั้นตอนดังนี้</p> <p><u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์การ ติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ กล่าวนำเข้าสู่การวิเคราะห์ทัศนคติ</p> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u> ผู้วิจัยดำเนินการ ตามลำดับดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่าง

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			<p>ประกอบเกี่ยวกับลักษณะต่างๆ ของทัศนะชีวิต ซึ่งประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) ฉันดี เธอดี (I'm OK – You're OK) (2) ฉันดี แต่เธอไม่ดี (I'm OK – You're not OK) (3) ฉันไม่ดี แต่เธอดี (I'm not OK – You're OK) (4) ฉันไม่ดี และเธอก็ไม่ดี (I'm not OK – You're not OK) <p>2. ผู้วิจัยให้พนักงานแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่เกี่ยวกับทัศนะชีวิตที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น</p> <p>3. ผู้วิจัยให้พนักงานฝึกวิเคราะห์ทัศนะชีวิตตามสถานการณ์ในข้อ 2 และให้พนักงานยกตัวอย่างจากประสบการณ์ที่พนักงานเคยประสบมาจากการเรียนรู้เกี่ยวกับทัศนะของชีวิต และแนวทางการแก้ไข</p> <p>4. ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันแสดงความคิด ความรู้สึกเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้เกี่ยวกับทัศนะชีวิต แล้วร่วมกันอภิปรายว่าทัศนะชีวิต แต่ละลักษณะเกี่ยวข้องและส่งผลต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอย่างไร</p> <p><u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันสรุปเกี่ยวกับทัศนะชีวิต และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม</p>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
5-6	การปฏิบัติตนเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น	เพื่อพัฒนาการปฏิบัติตนเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นของพนักงานในด้านการใช้เวลา และเกมจิตวิทยา	<p>ผู้วิจัยดำเนินการ การวิเคราะห์ทางจิตวิทยา (รูปแบบการใช้เวลา/เกมจิตวิทยา)</p> <p><u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์ทางจิตวิทยา(รูปแบบการใช้เวลา/เกมจิตวิทยา)</p> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u> ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างเกี่ยวกับความหมายและลักษณะของเกมทางจิตวิทยา (รูปแบบการใช้เวลา/เกมจิตวิทยา) ได้แก่ การเลียงหนี (Withdraw) พิธีการ (Ritual) กิจกรรม (Activity) การพูดคุยสนทนา (Pastimes) เกม (Games) และความใกล้ชิด (Intimacy) 2. ผู้วิจัยให้พนักงานฝึกวิเคราะห์เกมจากประสบการณ์ของตนเองและบทบาทสมมติจากสถานการณ์ที่พนักงานร่วมกันคิดขึ้น 3. ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันอภิปรายถึงประโยชน์และการนำไปใช้ <p><u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันสรุปเกี่ยวกับการวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยาและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม</p>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
7	การแสดง ความสนใจ ใส่ใจและให้ กำลังใจผู้อื่น	เพื่อพัฒนาการแสดงความ สนใจ ใส่ใจและให้กำลังใจ ผู้อื่นของพนักงาน	<p>ผู้วิจัยดำเนินการ การวิเคราะห์การใส่ ใจ โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <p><u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์ การใส่ใจ</p> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u> ผู้วิจัยดำเนินการ ตามลำดับนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้วิจัยอธิบายเกี่ยวกับความหมาย และรูปแบบการใส่ใจ (Stroke) 2. ผู้วิจัยให้พนักงานฝึกปฏิบัติแสดง การใส่ใจบุคคลอื่นตามสถานการณ์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แล้วพนักงานร่วมกัน วิเคราะห์บทบาทที่แสดงการใส่ใจนั้น 3. ผู้วิจัยให้พนักงานแสดงความคิด และความรู้สึกของตนเองในการแสดง การใส่ใจต่อผู้อื่น 4. ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันอภิปราย ถึงการใส่ใจ <p><u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกัน สรุปเกี่ยวกับการวิเคราะห์การใส่ใจ และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม</p>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
8	การยอมรับความคิดของเพื่อนร่วมงาน	เพื่อให้พนักงาน เรียนรู้ และ เข้าใจการยอมรับฟังความคิดของเพื่อนร่วมงาน	<p>ผู้วิจัยดำเนินการ การวิเคราะห์การยอมรับฟังความคิดของเพื่อนร่วมงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <p><u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยอธิบายการวิเคราะห์การยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน</p> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u> ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้วิจัยให้พนักงานอ่านข้อเสนอสืบค้นและฝึกปฏิบัติแสดง 2. ผู้วิจัยให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเองในการแสดงการยอมรับต่อผู้อื่น 3. ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันอภิปรายถึงการยอมรับความคิดของเพื่อนร่วมงาน <p><u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันสรุปเกี่ยวกับการวิเคราะห์การยอมรับฟังความคิดของเพื่อนร่วมงาน และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม</p>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
9	ยกย่อง ชมเชย ผู้อื่น	เพื่อให้พนักงานในกลุ่มได้ฝึก การกล่าวคำชมเชยเมื่อเพื่อน ร่วมงานประสบความสำเร็จ	<p>ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์การยกย่อง ชมเชยผู้อื่นดังนี้</p> <p><u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยถามพนักงานทีละคนว่า พวกเราชมมากกว่าติ หรือติมากกว่า ชม พร้อมสรุปเพิ่มเติมและพูดโยงเข้า สู่เนื้อหากิจกรรมต่อไป</p> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้วิจัยให้พนักงานจับคู่ 2 คน เพื่อวิเคราะห์ตามกิจกรรมยกย่อง ชมเชยผู้อื่นที่กำหนดให้ 2. ให้พนักงานที่จับคู่กันผลัดกัน กล่าวคำชมเชย <p><u>ขั้นสรุป</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ให้พนักงานอภิปรายร่วมกันว่า พนักงานในกลุ่มของตนมีความรู้สึก เป็นอย่างไร 2. ให้พนักงานส่งตัวแทนกลุ่มออกมา นำเสนอการอภิปรายหน้าห้อง 3. ผู้วิจัยสรุปและให้คำแนะนำ เพิ่มเติม

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
10	การให้อภัย ผู้ร่วมงาน	เพื่อให้พนักงานได้รู้จักการ ให้อภัยผู้ร่วมงาน เมื่อ ผู้ร่วมงานผิดพลาด	<p>ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์การให้อภัย ผู้ร่วมงาน เมื่อผู้ร่วมงานผิดพลาดโดย มีขั้นตอนดังนี้</p> <p><u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยทบทวนกิจกรรมยกย่อง ชมเชยผู้อื่น ในครั้งที่แล้วเพื่อเชื่อมโยง ให้พนักงานเข้าสู่กิจกรรมการให้อภัย ผู้ร่วมงาน</p> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u></p> <p>1. ผู้วิจัยเสนอกรณีตัวอย่าง 1 เรื่องคือ เรื่อง “ไม่เป็นไร” ให้พนักงาน ศึกษาพร้อมทั้งตั้งคำถามหรือประเด็น เพื่อให้พนักงานได้อภิปรายร่วมกัน</p> <p><u>ขั้นสรุป</u></p> <p>1. ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปสิ่งที่ได้รับจาก การศึกษกรณีตัวอย่างและผู้วิจัยสรุป เพิ่มเติม</p>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
11	ปัจฉิมนิเทศ	เพื่อสรุปผลการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	<p>ผู้วิจัยกล่าวทักทายพนักงาน เพื่อดำเนินการสรุปผลโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดังนี้</p> <p><u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยสนทนาซักถามเพื่อทบทวนสิ่งที่ได้ฝึกปฏิบัติมา</p> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หลังจากที่ได้รับฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2. ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ตลอดจนการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน 3. ผู้วิจัยให้พนักงานทำแบบประเมินวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หลังจากที่ได้รับฝึกวิเคราะห์ตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล <p><u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและกล่าวปิดการทดลอง</p>

หมายเหตุ การฝึกแต่ละครั้ง ใช้เวลา 1 ชั่วโมง

รายละเอียด

โปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ครั้งที่ 1

เรื่อง ปฐมนิเทศ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัยกับพนักงานและ พนักงานในกลุ่มด้วยกัน
2. เพื่อให้พนักงานทราบวัตถุประสงค์ ลักษณะของการฝึก บทบาทหน้าที่ที่ตลอดจน ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในครั้งนี
3. เพื่อให้พนักงานเรียนรู้ในเรื่อง โครงสร้างของบุคคลิกภาพของบุคคล

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

1. ภาพพลิก โครงสร้างบุคคลิกภาพ
2. แบบประเมินวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยสร้างความคุ้นเคยโดยผู้วิจัยแนะนำตนเอง และให้พนักงานแนะนำตนเอง หลังจากนั้นให้พนักงานทำกิจกรรมเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกันมากขึ้น

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ และลักษณะของการฝึก รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของพนักงานที่จะต้องปฏิบัติภายในกลุ่ม ตลอดจนบอกถึงประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจากการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในครั้งนี

2.2 ผู้วิจัยแจกแบบประเมินวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ให้พนักงานตอบก่อนดำเนินการทดลอง

2.3 ผู้วิจัยอธิบายโครงสร้างของบุคคลิกภาพของบุคคล พร้อมยกตัวอย่างเกี่ยวกับรูปแบบโครงสร้างบุคคลิกภาพ

2.4 ผู้วิจัยให้พนักงานฝึกวิเคราะห์เกี่ยวกับรูปแบบ โครงสร้างบุคลิกภาพของ
พนักงาน โดยฝึกจากภาพพลิก

3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้พนักงานช่วยกันสรุปสิ่งที่ได้จากกิจกรรม

3.1 ผู้วิจัยบอกถึงวัน เวลา สถานที่ รวมทั้งชี้แจงจำนวนครั้งในการฝึก แล้วเปิด
โอกาสให้พนักงานซักถาม

3.2 พนักงานร่วมกันสรุปผลที่ได้จากกิจกรรม และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. กำหนดการประเมินผลซ้ำ ภายใน 6 เดือน
2. สังเกตจากการสรุปผลที่ได้จากกิจกรรม
3. ผลจากการวิเคราะห์แบบประเมินวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

เอกสารประกอบการบรรยาย การวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพ (Structural Analysis)

โครงสร้างบุคลิกภาพ

โครงสร้างบุคลิกภาพ ซึ่งใช้คำว่า “ภาวะตัวตน หรือภาวะอัตตา (Ego State)” โดยโครงสร้างบุคลิกภาพในตัวบุคคลแต่ละคนจะต้องประกอบด้วย 3 ส่วนด้วยกันคือ ส่วนที่มีลักษณะคล้ายพ่อแม่ เรียกว่า ภาวะความเป็นพ่อแม่ (Parent Ego State) ใช้ตัวย่อว่า “P” ส่วนที่มีลักษณะเป็นผู้ใหญ่เรียกว่า ภาวะเป็นผู้ใหญ่ (Adult Ego State) ใช้ตัวย่อว่า “A” และส่วนที่มีลักษณะเป็นเด็กเรียกว่า ภาวะความเป็นเด็ก (Child Ego State) ใช้ตัวย่อว่า “C” และแม้ว่าทุกคนจะต้องมีบุคลิกภาพทั้งสามส่วนนี้รวมกัน แต่จะมีส่วนใดมากน้อยแค่ไหน หรือจะแสดงออกในภาวะใดๆ นั้น ย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

ประโยชน์ของการวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพจะมีผลต่อการเข้าใจว่าเราเป็นใคร ทำไมถึงเป็นเช่นนั้นหรืออย่างนั้น และผู้อื่นเป็นใคร ทำไมเขาถึงเป็นเช่นนั้นหรืออะไรเป็นตัวทำให้เราหรือเขาเป็น แน่นนอนที่สุดคนเราอาจจะต่างกันหลายๆ ประการทั้งความคิด ความรู้สึก และการกระทำ และสาเหตุสืบเนื่องก็มาจากทั้งสภาวะปัจจุบันและอดีต การวิเคราะห์ลึกลงไปสู่อดีต พบว่าครอบครัว และบุคคลรอบด้านตั้งแต่เล็กๆ มีอิทธิพลสามารถฟอร์มตัวเราให้เรามีลักษณะเป็น 3 แบบหรือสภาวะ (State)

1. ภาวะความเป็นพ่อแม่ ของแต่ละบุคคลเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่พ่อแม่ผู้เลี้ยงดูหรือบุคคลอื่น ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในชีวิตถ่ายทอดให้แก่บุคคล ลักษณะที่เป็นพ่อแม่จะเป็นส่วนที่แสดงพฤติกรรมโดยไม่ใช้เหตุผล พฤติกรรมต่างที่พ่อแม่สั่งสอนในอดีตจะถูกเก็บรักษาไว้ และจะกลับมาปรากฏในพฤติกรรมของคน บุคลิกภาพที่พ่อแม่สั่งสอน สภาวะของความเป็นพ่อแม่เป็นการรวบรวมเอาความจดจำในอดีตของบุคคลสำคัญ เรียกว่าเป็น “Tapes” เพราะสามารถนำมาเล่นใหม่ได้ บุคคลต่างๆ มักจะเป็นผู้ที่สัมผัสภาพที่มีอำนาจ พ่อแม่จะมักจะเป็นผู้ที่มีความสำคัญที่สุดในส่วนที่เป็นพ่อแม่นี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1.1 ภาวะความเป็นพ่อแม่ที่ชอบวิจารณ์ (Prejudicial or Critical or Controlling Parent) ซึ่งเรียกย่อๆ ว่า CP เป็นภาวะที่บุคคลที่มีพฤติกรรมเสมือนเป็นพ่อแม่ที่แสดงพฤติกรรมในลักษณะที่ไม่ใช้เหตุผล มีอคติ วิชาทฤษฎีวิจารณ์ ดิเคียน บังคับควบคุมผู้อื่น ใช้อำนาจในการออกคำสั่ง กำหนดกฎเกณฑ์ให้ปฏิบัติ มีท่าทาง และวาจาที่แสดงออกให้เห็นถึงความรู้สึกขี้รำคาญ จู้จี้วางอำนาจใช้วิธีการลงโทษ ไม่ค่อยพอใจในการเปลี่ยนแปลงหรือแสดงความคิดเห็นใหม่ ติดอยู่กับแบบแผนเก่าๆ ที่ตนเองเคยชิน ชอบว่ากล่าวตักเตือน อบรมสั่งสอน กล่าวเรียกร้อง และกล่าวแสดงความคิดเห็น

1.2 ภาวะความเป็นพ่อแม่ที่มีเมตตากรุณา (Nurturing Parent) ซึ่งเรียกย่อๆ ว่า NP เป็นภาวะที่บุคคลมีพฤติกรรมเสมือนเป็นพ่อแม่ที่มีความเมตตากรุณา คอยปกป้องโยนคอยดูแลให้ความสบายทางด้านร่างกาย ชอบช่วยเหลือ ทะนุถนอมปกป้องคุ้มครองลูกเอื้ออาทรต่อทุกข์สุขทางด้านจิตใจ มีลักษณะโอบอ้อมอารี เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ให้กำลังใจ พุดเอาใจผู้อื่นมีน้ำใจต่อผู้อื่น บุคลิกภาพของบุคคลที่ถูกควบคุมด้วยลักษณะพ่อแม่ที่เอื้ออาทรจะมีท่าทางและวาจาที่แสดงออกให้เห็นถึงความอบอุ่น เมตตากรุณาต่อผู้อื่น มีความห่วงใยคอย ใต้ถามทุกข์สุข ช่วยดูแลความสะดวกต่างๆ คอยปกป้อง โยน และเป็นกำลังใจให้ผู้อื่น มีไมตรีจิตเข้าใจผู้อื่น คอยให้คำแนะนำ แนะนำทาง และเป็นที่พักพิงของผู้อื่น

2. ภาวะของความเป็นผู้ใหญ่ เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่ทำงานเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เป็นข้อเท็จจริง เป็นภาวะที่บุคคลใช้หลักแห่งเหตุผล ใช้สติปัญญา ในการพิจารณาสิ่งต่างๆ ตามสภาพข้อเท็จจริง และตัดสินใจตามข้อมูลที่ได้รับ โดยไม่มีอารมณ์และความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง ดำรงชีวิตโดยใช้สติปัญญาเป็นหลัก บุคคลที่มีภาวะความเป็นผู้ใหญ่ปรากฏอย่างเด่นชัดจึงมีลักษณะของผู้รู้จักตนเองตามความเป็นจริง รู้จักปรับเปลี่ยนตนเองได้อย่างสมวัย และถูกกาลเทศะ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ยึดมั่นในศีลธรรม และจรรยาบรรณของสังคม

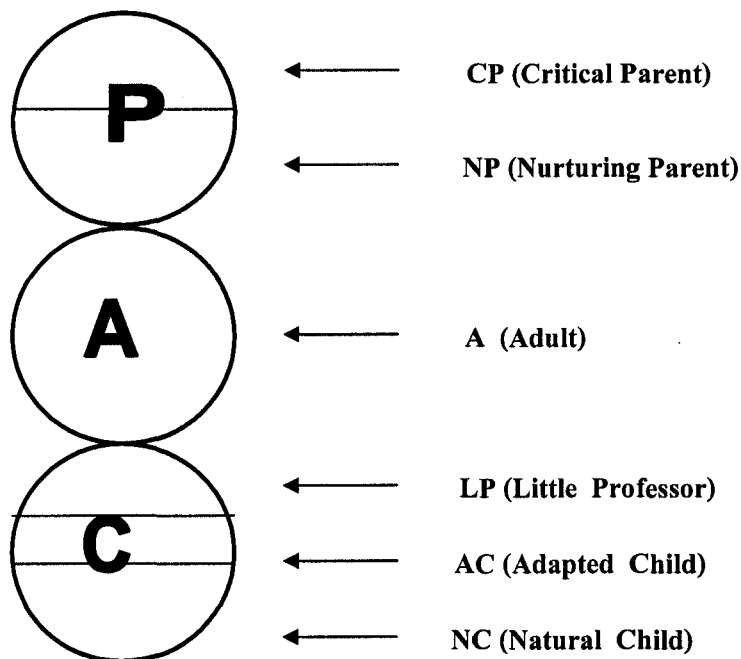
3. ภาวะของความเป็นเด็ก เป็นภาวะบุคคลที่มีพฤติกรรมเสมือนกับยังอยู่ในวัยเด็ก มีอารมณ์ความรู้สึกความต้องการที่แท้จริงอย่างไรก็แสดงออกไปตามธรรมชาติยังไม่ได้ขัดเกลา ไม่ว่าจะจะเป็นอารมณ์ทางด้านบวกหรือลบ ลักษณะที่เป็นเด็กนี้จะมีอยู่ในตัวของบุคคลทุกคน ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะอายุมากน้อยเพียงใด เพียงแต่ลักษณะส่วนจะมีอยู่มากน้อยต่างกันในแต่ละบุคคล และเมื่ออายุมากขึ้นบุคคลก็จะไม่แสดงออกถึงลักษณะส่วนนี้มากเหมือนกับวัยเด็กลักษณะนี้เป็นส่วนของบุคลิกภาพที่ยังไม่ได้ขัดเกลา เช่น ดีใจก็กระโดดโลดเต้น มีความสดชื่น รื่นเริง เมื่อเสียใจก็ร้องไห้ อย่างเปิดเผย

3.1 ภาวะของความเป็นเด็กตามธรรมชาติ (Natural Child) ซึ่งเรียกกันว่า NC เป็นภาวะที่บุคคลมีพฤติกรรมเสมือนเป็นเด็กที่ยังไม่ได้ขัดเกลา ดังนั้นเมื่อความต้องการหรืออารมณ์ความรู้สึกอย่างไรจึงแสดงพฤติกรรมที่แท้จริงออกมาอย่างโจ่งแจ้งปราศจากการควบคุมตนเอง

3.2 ภาวะของความเป็นเด็กที่ได้รับการขัดเกลา (Adapted Child) ซึ่งเรียกย่อๆ ว่า AC เป็นภาวะที่บุคคลมีพฤติกรรมเสมือนเป็นเด็กที่ได้รับการขัดเกลามาแล้ว ตั้งแต่ครั้งเยาว์วัย จากการอบรมเลี้ยงดู และการสั่งสอนของพ่อแม่ ผู้ปกครอง ญาติ ผู้ใหญ่ และครูเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่พัฒนาขึ้นเพราะเด็กมีสัมพันธภาพกับพ่อแม่ หรือผู้เลี้ยงดู ทำให้บุคคลของพัฒนาบุคลิกภาพในส่วนของการเชื่อฟังผู้อื่น ยอมทำตาม อาจเป็นผู้ที่เข้าสังคมได้ดี มีกิริยา มารยาทเหมาะสมกับกาลเทศะ หรือในทางตรงข้ามอาจจะไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง ตัดสินใจไม่ค่อยเป็น และชอบพึ่งพาผู้อื่น

อาจจะไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง เพราะต้องคอยฟังพ่ามีประสบการณ์สูงกว่าคอยให้คำแนะนำ อยู่เรื่อยมาจนชิน พฤติกรรมต่างๆ จะอยู่ภายใต้อิทธิพลของพ่อแม่

3.3 ภาวะของความเป็นเด็กเจ้าปัญญา (Little Professor) ซึ่งเรียกกันย่อๆ ว่า LP เป็น ภาวะที่บุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงลักษณะบางส่วนของความเป็นผู้ใหญ่ เริ่มรู้จักการใช้ ความคิด เหตุผลพิจารณาต่างๆ คล้ายผู้ใหญ่ เป็นส่วนของความสามารถทางสติปัญญาแสดงออกถึง ความเฉลียวฉลาด และเป็นส่วนของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ชอบคิดสิ่งแปลกใหม่ ประจบเพื่อใช้ คน เอาใจคนเก่ง ชอบวางแผน



ภาพประกอบ โครงสร้างของบุคลิกภาพ

ครั้งที่ 2

เรื่อง การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล : ความเป็นตัวของตัวเองในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาความเป็นตัวของตัวเองในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

1. ภาพพลิก “รูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล”
2. เอกสารบทบาทสมมติ

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพและกล่าวนำเข้าสู่การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. ขั้นดำเนินการ
 - 2.1 ผู้วิจัยอธิบายรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามหลักทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 2.2 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างเกี่ยวกับรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความเป็นตัวของตัวเอง ได้แก่
 - 2.2.1 การติดต่อสื่อสารที่รับกัน (Complementary Transaction)
 - 2.2.2 การติดต่อสื่อสารที่ขัดแย้งกัน (Crossed Transaction)
 - 2.2.3 การติดต่อสื่อสารที่แอบแฝงความรู้สึกที่แท้จริง (Ulterior Transaction)
 - 2.3 ผู้วิจัยให้พนักงานฝึกวิเคราะห์รูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยใช้บทบาทสมมติที่ไม่ได้กำหนดบทบาทตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันสรุปรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาความเป็นตัวของตัวเองในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล

 1. สังเกตจากการตั้งใจของพนักงานขณะผู้วิจัยอธิบาย
 2. สังเกตจากการแสดงบทบาทสมมติและการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 3. สังเกตจากการสรุปรูปแบบและการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เอกสารประกอบการบรรยาย

การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลได้ โดยการสังเกตจากคำพูดที่บุคคลนั้นใช้สื่อสารตลอดจนท่าทางที่แสดงออกมา

การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นวิธีการที่อธิบายถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง โดยบุคคลหนึ่งจะแสดงออกทางวาจาหรือท่าทาง ซึ่งวาจาหรือท่าทางนั้นจะส่งมาจากภาวะตัวตนหนึ่งของบุคคลหนึ่งสื่อไปยังภาวะตัวตนหนึ่งของอีกบุคคลหนึ่งสามารถอธิบายได้ในรูปของสิ่งเร้าและการตอบสนอง เช่น บุคคลหนึ่งจะส่งสื่อสัมพันธ์จากภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของตนไปยังภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของอีกบุคคลหนึ่ง หรือจากภาวะความเป็นเด็กของบุคคลหนึ่งส่งไปยังภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของอีกบุคคลหนึ่ง เป็นต้น

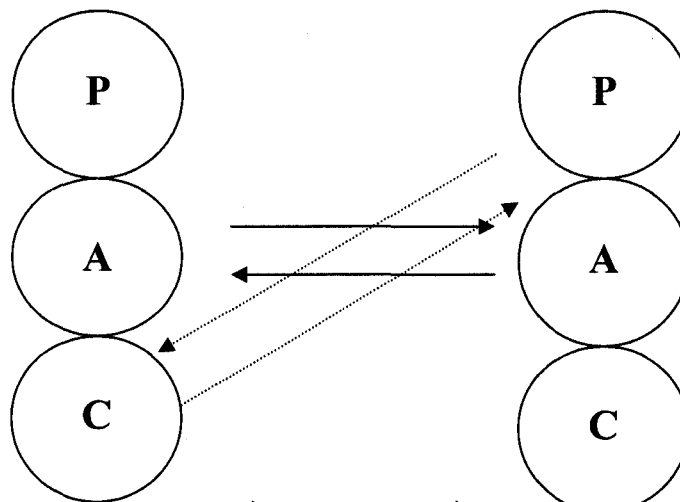
การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเกิดขึ้นเมื่อบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ดังนั้นถ้าบุคคล 2 คนคุยกันก็หมายความว่า มีภาวะตัวตนปะทะสัมพันธ์กันถึง 6 ภาวะ คือ คนละ 3 ภาวะ

ในการสื่อสารหรือหรือปฏิสัมพันธ์จะมีระดับเกิดขึ้น 2 ระดับคือ

1. ระดับสังคม (Social Level) เป็นการปฏิสัมพันธ์ที่เปิดเผย มองเห็นได้จากพฤติกรรมภายนอก

2. ระดับจิตวิทยา (Psychology Level) เป็นการปฏิสัมพันธ์ของความรู้สึกหรือสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในใจ

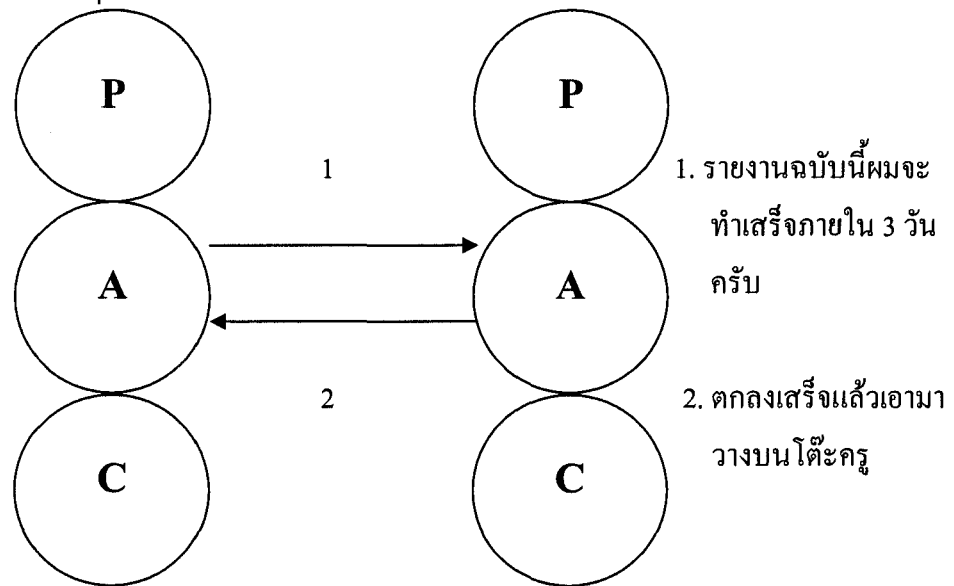
ลักษณะการปฏิสัมพันธ์ 2 ระดับ สามารถแสดงให้เห็นภาพ โดยให้ลูกศรเส้นทึบแทนการปฏิสัมพันธ์ระดับสังคม เส้นไขว่ปลาแทนการปฏิสัมพันธ์ระดับจิตวิทยา ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงสัญลักษณ์การติดต่อสัมพันธ์ระดับสังคมและระดับจิตวิทยา

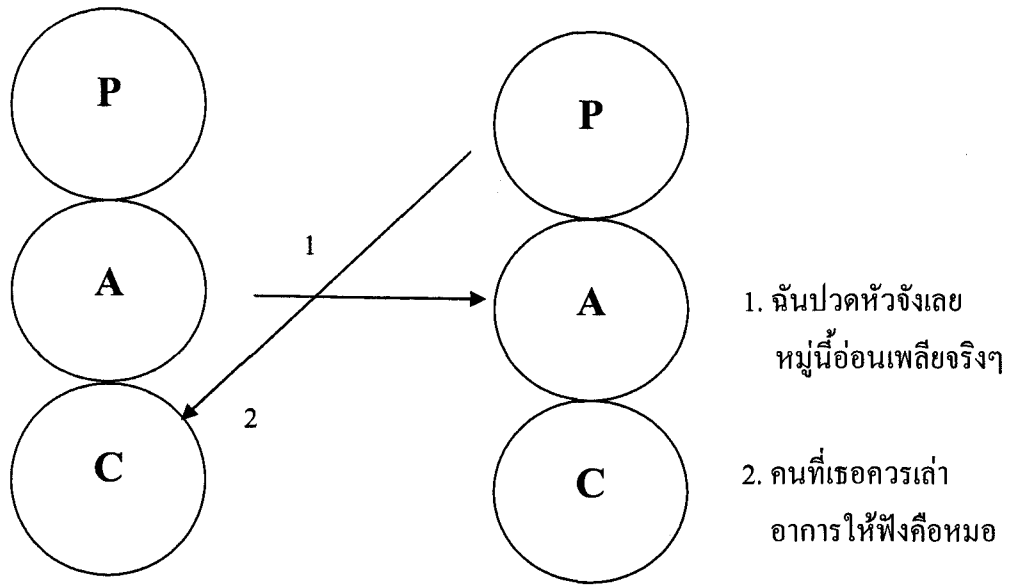
รูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบดังนี้

1. การสื่อสารสัมพันธ์ที่รับกัน (Complementary or Parallels Transaction) จะมีลักษณะ ถ้อยทีถ้อยอาศัยผู้สื่อสารคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากบุคคลที่ตนสื่อสารอย่างไร ก็ได้รับการตอบสนองตามคาดหมายไม่ขัดแย้งกัน การวิเคราะห์จากทิศทางของการสื่อสาร ลูกศรจะขนานกันไม่ตัดข้ามกัน การสื่อสารสัมพันธ์แบบนี้ไม่ส่งผลลบทางด้านสัมพันธ์ภาพ คู่สื่อสารสัมพันธ์จะสื่อสารกันไปได้อย่างเรียบร้อย ดังภาพประกอบ 2



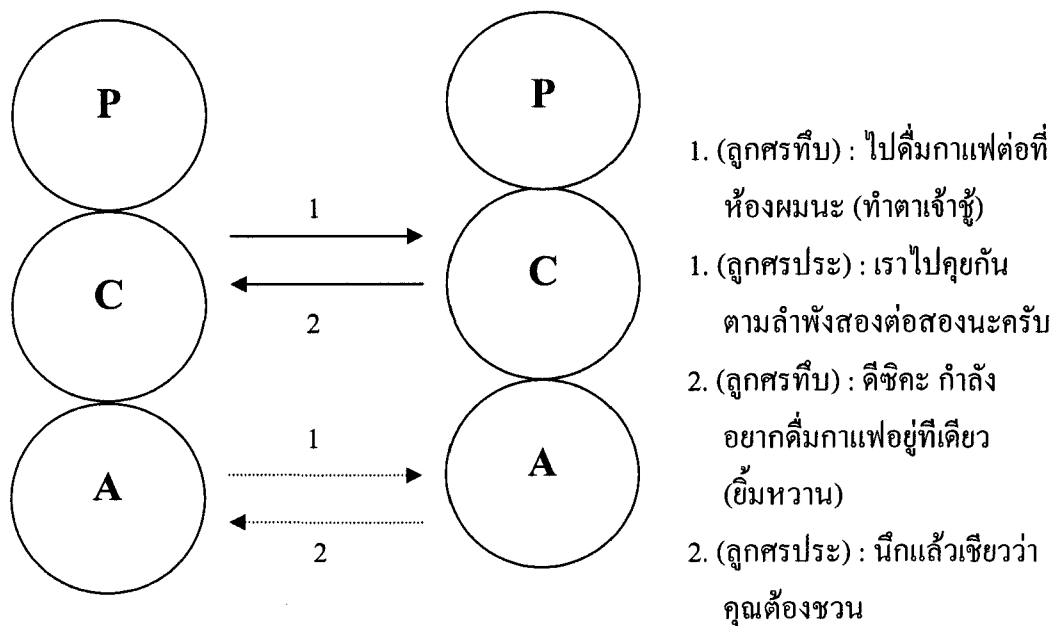
ภาพประกอบ 2 แสดงรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ที่รับกัน

2. การสื่อสารสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกัน (Crossed Transaction) มักก่อให้เกิดสัมพันธ์ภาพทางด้านลบ เกิดการขัดแย้งกัน มักทำให้การสื่อสารสัมพันธ์ต้องหยุดชะงักไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ หรือได้เพียงช่วงสั้นๆ เพราะผู้สื่อสารสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองจากบุคคลที่ตนมีปฏิสัมพันธ์ด้วยดังที่คาดหมายไว้ ทิศทางของลูกศรจะตัดข้ามกัน ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกัน

3. การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝง (Uterior Transaction) เป็นการสื่อสารสัมพันธ์ที่ผู้สื่อสารใช้วาจาหรือแสดงพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อย่างหนึ่ง แต่ความต้องการที่แท้จริงเคลือบแฝงไว้เป็นอย่างหนึ่ง เพราะผู้สื่อสารทราบว่า พฤติกรรมหรือวาจาที่เขาแสดงออกเป็นสิ่งที่สังคมยอมรับเปิดเผยได้ ส่วนความต้องการที่แท้จริงนั้นเปิดเผยโดยตรงได้ สามารถสังเกตได้จากท่าทางและพฤติกรรมอื่นๆ ที่แสดงออกมาซึ่งไม่สอดคล้องกับวาจาที่สื่อสารออกมา ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 แสดงรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝง

เอกสารบทบาทสมมติ

ฝึกภาคและหัวหอม นั่งคุยกันเรื่องผลการเรียนที่ออกมาในภาคเรียนที่ผ่านมา ซึ่งภาคเรียนที่ผ่านมามีฝึกภาคทำเกรดได้ A ทุกวิชา และการเตรียมอ่านหนังสือเพื่อสอบในอีก 2 สัปดาห์ฝึกภาคพูดคุยกับหัวหอมว่าตนเองรู้สึกวิตกกังวลกลัวว่าในการสอบครั้งนี้ เธอจะทำเกรดได้ไม่ดี

ให้นักงานแสดงเป็นฝึกภาคและหัวหอม ซึ่งสื่อสารกับพนักงาน 3 รูปแบบ คือ แบบรับกันแบบขัดแย้งกัน และแบบแอบแฝงความรู้สึกที่แท้จริง

ครั้งที่ 3

เรื่อง การวิเคราะห์ตนเอง : หน้าต่างหัวใจกับการรู้จัก และเข้าใจตนเอง

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานได้สำรวจตนเองในด้านความรู้สึก ทักษะคติและบุคลิกภาพของตนเอง

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

1. เอกสาร “หน้าต่างหัวใจกับการรู้จัก และเข้าใจตนเอง”

วิธีการดำเนินการ

ผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรมโดยการให้ข้อเสนเทศในการทดลอง แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยพูดคุยกับพนักงาน และนำเข้าสู่กิจกรรม “หน้าต่างหัวใจกับการรู้จัก และเข้าใจตนเอง”

2. ขั้นดำเนินการ

ผู้วิจัยแจกเอกสาร เรื่อง “หน้าต่างหัวใจกับการรู้จัก และเข้าใจตนเอง” และให้พนักงานอ่านเอกสาร และเปิดโอกาสให้ซักถาม

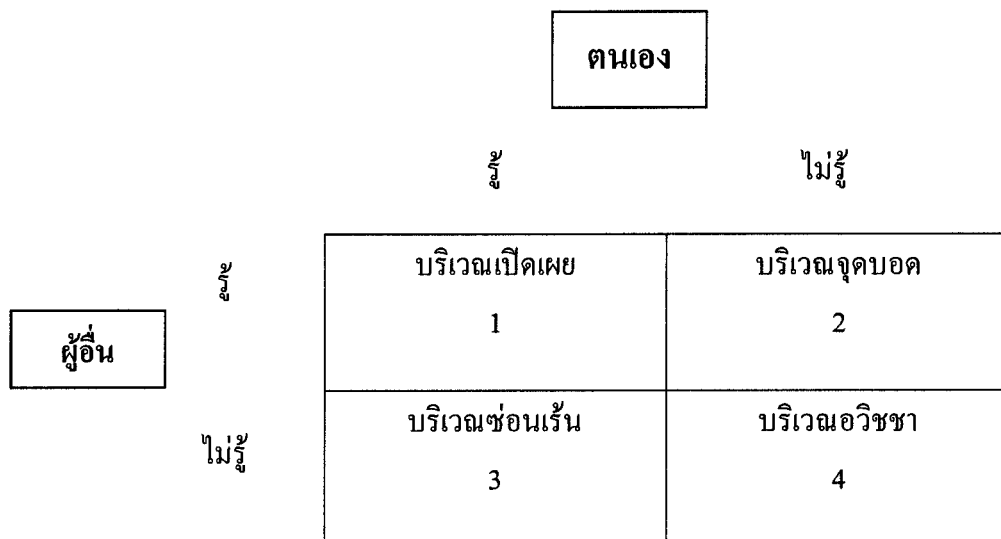
3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปสิ่งที่ได้จากเอกสาร และผู้วิจัยทำการสรุปเพิ่มเติมในสิ่งที่ขาดหายไป

เอกสารประกอบการบรรยาย “หน้าต่างหัวใจกับการรู้จัก และเข้าใจตนเอง”

กระบวนการติชมเพื่อจะได้รู้จักตนเอง และพัฒนาตนเอง อาจจะกระทำได้โดยอาศัยรูปแบบหน้าต่างหัวใจ หน้าต่างนี้พัฒนาโดยนักจิตวิทยาสองท่าน คือ JOSEPH LUFT และ HARRY INGHAM เพื่อใช้ในการศึกษากระบวนการเรียนรู้โดยอาศัยกลุ่ม หน้าต่างหัวใจนี้เข้ามาช่วยให้คนเราเข้าใจถึงการที่ตนเองให้ข้อมูลเกี่ยวกับคนอื่นแก่เขา และการที่คนอื่นให้ข้อมูลเกี่ยวกับเราเองแก่เรา

ลักษณะของหน้าต่างของหัวใจนั้นประกอบด้วย หน้าต่างสี่เหลี่ยมสี่บานด้วยกัน



ตัวเราเองมองตนเองจากด้านบนลงมา ขณะเดียวกันผู้อื่นมองตัวเองจากด้านข้างจากซ้ายไปขวา ทั้งตนเอง และผู้อื่นก็รู้จักตนเองในแง่มุมที่จำกัดตามประสบการณ์ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวเราที่ได้รับมา

จากรูปหน้าต่างหัวใจ ดังที่แสดงมานั้น จะแบ่งบริเวณย่อยได้ 4 ส่วน คือ

1. **บริเวณเปิดเผย** ประกอบด้วยส่วนที่ทั้งตนเอง และผู้อื่นก็รู้เหมือนกัน เป็นพฤติกรรมหรือบุคลิกลักษณะที่ทั้งตนเอง และผู้อื่นเข้าใจร่วมกัน เป็นส่วนที่ทั้งตนเอง และผู้อื่นรู้สึกสบายใจเมื่อได้อยู่ด้วยกัน เพราะไม่ต้องใช้พลังในการปกปิดซ่อนเร้น และระมัดระวังตัว มีความสะดวกสบายที่จะเข้าใจซึ่งกันและกัน บุคลิกลักษณะส่วนนี้ได้แก่ ชื่อเสียงเรียงนาม บทบาทของตนเอง เช่น การเป็นพนักงานธนาคาร ทั้งที่ตนเอง และสังคมก็รับรู้ และเข้าใจร่วมกัน เมื่อมีความ

เข้าใจร่วมกันทั้งเราเอง และสังคมต่างก็รู้ว่าจะปฏิบัติตนอย่างไร ความหวาดระแวงจะทำให้บริเวณนี้ หดหายไปได้ การแลกเปลี่ยนความคิด และทัศนคติต่อกัน และความสนิทสนมจะทำให้เกิดความไว้วางใจ สามารถพัฒนาบริเวณเปิดเผยให้กว้างใหญ่ได้

2. **บริเวณจุดบอด** ประกอบด้วยส่วนที่ตนเองไม่รู้ แต่คนอื่นรู้ หรืออาจจะเป็นสิ่งที่ผู้อื่นบอกเราแต่เราไม่ยอมรับ เช่น คนทักว่าเราเป็นคนพูดมาก แต่เราไม่รับ หว่าคนอื่นไม่รู้จักรจริงแล้วเราก็งงพูดมาก ให้เป็นที่รำคาญของคนอื่นต่อไป บุคลิกลักษณะบางอย่างที่ทำให้คนอื่นเคียดรื้อน โดยที่ตัวเองไม่ตั้งใจหรือไม่รู้ตัว เช่น ความหวังดีต่อลูกมากเกินไป เช่น ตัวเองชอบกินแกงไตปลา แต่ลูกไม่ชอบก็ยังไม่ยอมให้ลูกได้กินด้วยเลยตักแกงใส่ในงานข้าวของลูก

3. **บริเวณซ่อนเร้น** ความในใจ การเก็บกด ประกอบด้วยส่วนที่ตนเองรู้ แต่เก็บไว้ในใจ ไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นรู้ ผู้อื่นนี้อาจจะเป็นคนที่อยู่ข้างเคียง เช่น เพื่อนร่วมงาน สามีหรือภรรยา พฤติกรรม หรือลักษณะของบริเวณซ่อนเร้นอาจจะเป็นปมด้อยของตนเอง เช่น ปมด้อยในฐานะทำให้ต้องคอยหลบเลี่ยงสถานการณ์ที่จะต้องแสดงฐานะตนเอง เช่น หลีกเลี่ยงการบริจาคเงิน หลีกเลี่ยงจะแนะนำให้เพื่อนฝูงรู้จักบ้าน ตัวอย่างที่น่าสนใจมาก คือ เรื่องของนักศึกษาชอบไปกินข้าวกลางวันกับคนตาบอด เวลาที่คนตาบอดกินข้าว ตัวเองก็นั่งคิมน้ำแข็งเปลา ซึ่งคนตาบอดก็ไม่รู้ตัวเองก็ไม่เสียหน้าหรือเกรงว่าจะได้รับการดูถูกเหยียดหยาม

บริเวณที่ซ่อนเร้นนี้ทำให้คนเราต้องใช้พลังส่วนหนึ่งคอยปกปิด หรือระมัดระวังตัวเอง เวลาเข้าสังคม กลัวว่าตัวเองจะเปลือท่าอะไรที่ไม่ดีเป็นปมด้อยออกไป การทำเช่นนี้บ่อยเข้าจะมีส่วนทำให้คนผู้นั้นกลายเป็นคนที่ชอบข่มขู่ผู้อื่น เพื่อปกป้องตัวเองจากการที่คนอื่นจะมารู้จักตัวเองมากขึ้น เจ้าหน้าที่หูตึงแต่ฟังไม่รู้เรื่องก็มักจะเสียงดัง ข่มขวัญลูกน้อง ลูกน้องก็คิดว่าเจ้านายลำเอียง เพราะเวลาคุยกันกับลูกน้องที่นั่งทางขวามือแลดูเข้าใจดี ตัวเองนั่งอยู่ซ้ายมือดูเจ้านายไม่สนใจ แลข่มขู่เสียงดังนาน กว่าที่รู้ว่าเจ้านายหูตึงด้านซ้าย พฤติกรรมอีกอย่างที่สังเกตคือ เวลาที่เราอยู่ในกลุ่มคนแปลกหน้าหรือคนที่เราคิดว่าเป็นศัตรู เราจะไม่เป็นสุข จะตื่นเต้น ระมัดระวังมากกว่าปกติ เพราะต้องคอยปกปิดบริเวณส่วนซ่อนเร้นเอาไว้

4. **บริเวณอวิชา** ประกอบด้วยส่วนที่ตนเอง และผู้อื่นไม่รู้ พฤติกรรมหรือความรู้สึกที่แสดงออกไปจึงมักจะแปลกและดูไร้เหตุผล ถ้าวิเคราะห์แล้วอาจจะพบว่า เป็นเรื่องที่เกิดมาจากประสบการณ์ในวัยเด็กที่ตนเองลืมไปแล้ว พฤติกรรมที่แสดงออกมาบริเวณนี้ อาจจะถูกควบคุมโดยภาวะจิตใต้สำนึก เช่น ชายคนหนึ่งเวลาขับรถไปตามสุขุมวิท เมื่อถึงทางแยกแห่งหนึ่งต้องเลี้ยวขวา เข้าซอยโดยไม่รู้ตัวทั้งๆ ที่ตั้งใจจะเลี้ยวซ้ายไปทำธุระบางอย่าง ถ้าวิเคราะห์แล้วอาจพบว่า ครั้งหนึ่งต้องมาเยี่ยมคนรักที่อยู่ในซอยนี้สม่ำเสมอ แต่คนรักนี้ได้แต่งงานกับคนอื่นไปแล้ว แต่ความฝังใจยังมีอยู่เลยคลใจให้ต้องเลี้ยวขวาโดยไม่ตั้งใจ พฤติกรรมที่แปลกนี้ผู้เขียนได้ตัวอย่างมาจากศูนย์

สุขวิทยาจิต คือ หญิงสาวคนหนึ่งกลัวสามีหรือหนุ่ม หลังจากที่ได้พบปะพูดคุยกับนักจิตวิทยากร และทำการทดสอบทางด้านจิตวิทยาแล้วได้พบว่า เมื่อวัยเด็กถูกน้ำชายคนหนึ่งที่อยู่บ้านเดียวกันข่มขืน ขณะพ่อแม่ไม่อยู่บ้าน แต่ตัวเองได้ต่อสู้ป้องกันตัวอย่างสุดชีวิต มีการขว้างปาด้วยหมอน น้ำชายถือ มีดจะทำร้าย แต่ถูกหมอน หมอนขาดนุ่มกระจายเต็มห้อง และตัวเองก็ถูกข่มขืนด้วยความทรमान จนสำเร็จจากนั้นก็พยายามลืมเหตุการณ์ดังกล่าว เหลือแต่ความเกลียดกลัวหนุ่มเท่านั้น

พฤติกรรมที่เกิดจากบริเวณอวิชานี้อาจจะมีผลต่อมนุษย์สัมพันธ์ เช่น เวลาที่ถูกแนะนำให้รู้จักคนที่ชื่อประสิทธิ์แล้วมักจะไม่วางใจโดยไม่ทราบสาเหตุ จนภายหลังจึงรู้ว่า เมื่อวัยเด็กถูกเพื่อนชื่อประสิทธิ์รังแกและตัวเองสู้ไม่ได้เสมอ ทำให้ไม่ชอบชื่อนี้อย่างฝังใจ โดยลืมสาเหตุที่แท้จริง ลักษณะพฤติกรรมที่เกิดจากบริเวณอวิชานี้อาจจะเกิดจากพฤติกรรมเก็บกด มีปัญหาความทุกข์ร้อนก็เก็บอยู่ภายใน ไม่ถ่ายทอดหรือเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้รับรู้ เมื่อเก็บกดนานๆ อาจจะลืมไป แต่อาจจะมึนงงรอยของพฤติกรรมประหลาดแสดงออกมามีภายหลังได้โดยที่เราไม่รู้ตัว

จากการพิจารณา “หน้าต่างหัวใจ” ทั้ง 4 บาน จะพบว่า พฤติกรรมที่เกิดจากหน้าต่างบานที่ 2, 3 และ 4 นั้น อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาตัวเอง และมนุษย์สัมพันธ์ ทำให้เกิดปัญหาในการอยู่ร่วมกัน เช่น พฤติกรรมที่เกิดจากหน้าต่างบานที่ 2 (จุดบอด) อาจจะทำให้เราปฏิบัติตัวไม่ถูกหรือไม่เหมาะสมในสังคม ซึ่งอาจจะเป็นผลเสียต่อการทำงานร่วมกัน ปัญหาของการวางตัว พฤติกรรมข่มขู่ที่เกิดจากหน้าต่างบานที่ 3 (ซ่อนเร้น) อาจจะทำให้ผู้อื่นไม่กล้าสนิทสนมด้วย อาจจะทำให้ตัวเองดูเป็นคนลึกลับ เกิดความหวาดระแวงต่อกัน นอกจากนี้ ปัญหาที่ตัวเองซ่อนเร้นอยู่ ไม่ได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง อาจจะทำให้มีความทุกข์ อย่างไม่รู้ตาม สรุปได้ว่า ปัญหาหมักจะเกิดขึ้นจากการที่เราไม่รู้จักตนเอง และผู้อื่นผิด โดยมีสาเหตุมาจากการไม่พยายามสื่อสารต่อกัน การสื่อสารนี้อาจจะเป็นทั้งในการแสดงความคิดเห็นของตนเองเกี่ยวกับตนเอง และคนอื่น การถามความคิดเห็นของคนอื่นเกี่ยวกับตนเอง

ดังนั้นจากรูปแบบ “หน้าต่างหัวใจ” นี้ สามารถใช้เป็นรูปแบบของการรู้จักตนเอง และปรับปรุงตนเอง เพื่อการที่อยู่ร่วมกันในบรรยากาศที่อบอุ่น และเกื้อกูลต่อกัน จะช่วยขยายจุดเปิดเผย ผลลัพธ์ก็คือ จะทำให้บริเวณซ่อนเร้น และบริเวณจุดบอดลดลง การบอกถึงความรู้สึกที่ตัวเองปิดบัง บอกข้อมูลเกี่ยวกับคนอื่น เช่น เราารู้สึกอย่างไรต่อเขา การบอกนี้จะทำให้คนอื่นได้รู้จักตนเองมากขึ้น ขณะเดียวกันคนอื่นก็รู้จักจุดบอดของตัวเองที่จะรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นเกี่ยวกับตัวเรา อย่างเปิดเผย และจริงใจ ความมีใจกว้างที่จะรับฟัง และสร้างทัศนคติที่ดีต่อการติชมของผู้อื่นเคยคิด ว่าที่เราดีเพื่อก่อ เพื่อที่จะช่วยให้เราได้รู้จักตัวเองมากขึ้น โดยถือคติว่า “ไม่มีใครที่จะรู้จักตัวเอง และเข้าใจตัวเองอย่างถ่องแท้” จำเป็นที่จะต้องอาศัยผู้อื่นเป็นกระจกเงาส่องให้รู้จักตัวเอง

ครั้งที่ 4

เรื่อง การวิเคราะห์ทัศนคติชีวิต : ความคิดและความรู้สึกที่มีต่อตนเองและบุคคลอื่น

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาความคิดและความรู้สึกที่มีต่อตนเองและบุคคลอื่น

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

1. ภาพพลิก “รูปแบบทัศนคติชีวิต”
2. เอกสารสถานการณ์

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยาและกล่าวนำเข้าสู่การวิเคราะห์ทัศนคติชีวิต

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างประกอบเกี่ยวกับลักษณะต่างของทัศนคติชีวิต ซึ่งประกอบด้วย

- (1) ฉันดี เธอดี (I'm OK – You're OK)
- (2) ฉันดี แต่เธอไม่ดี (I'm OK – You're not OK)
- (3) ฉันไม่ดี แต่เธอดี (I'm not OK – You're OK)
- (4) ฉันไม่ดี และเธอไม่ดี (I'm not OK – You're not OK)

2.2 ผู้วิจัยให้พนักงานแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่เกี่ยวกับทัศนคติของชีวิตที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2.3 ผู้วิจัยให้พนักงานฝึกวิเคราะห์ทัศนคติชีวิต ตามสถานการณ์ ในข้อ 2.2 และให้พนักงานยกตัวอย่างจากประสบการณ์ที่พนักงานเคยประสบจากการเรียนรู้เกี่ยวกับทัศนคติของชีวิตและแนวทางแก้ไข

2.4 ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันแสดงความคิด ความรู้สึกเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้เกี่ยวกับทัศนคติชีวิต แล้วร่วมกันอภิปรายว่าทัศนคติชีวิต แต่ละลักษณะเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอย่างไร

3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันสรุปเกี่ยวกับทัศนคติชีวิต เพื่อพัฒนาความคิดและความรู้สึกที่มีต่อตนเองและบุคคลอื่น และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. สังกศตจากการตั้งใจฟังขณะผู้วิจัยอธิบาย
2. สังกศตจากแสดงบทบาทสมมติเกี่ยวกับทักษะชีวิต
3. สังกศตจากการสรุปเกี่ยวกับทักษะชีวิต

เอกสารประกอบการบรรยาย

การวิเคราะห์ทัศนคติชีวิต

ทัศนคติชีวิต (Life Position) หมายถึง เจตคติที่คนเรามีต่อการกระทำของตัวเองและคนอื่น ๆ ในแง่ดีหรือไม่ดี

การเลือกทัศนคติชีวิตมีพื้นฐานมาจากผลของการเข้าใจตัวเองและสภาพแวดล้อมตั้งแต่บุคคลยังเด็ก ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวเอง การรู้จักตัวเอง ความรู้สึกต่อตัวเองและต่อผู้อื่นจะสะท้อนให้เห็นจากการอบรมสั่งสอน วิธีบอกกล่าวที่บิดามารดาใช้กับบุตรธิดาของตน ซึ่งเกี่ยวกับลักษณะคำสั่ง วิธีการออกคำสั่ง และท่าทีของบิดามารดาที่มีต่อบุตรธิดา หรือเกี่ยวข้องกับโอกาสที่เปิดโอกาสให้บุตรธิดามีอิสระในการเลือกตัดสินใจหรือให้โอกาสในการเป็นตัวของตัวเอง

ทัศนคติชีวิตเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ผ่านมาในช่วงวัยเด็ก และจะส่งผลไปถึงสัมพันธภาพที่บุคคลนั้นจะมีต่อผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบใด

ในวัยเด็กบุคคลได้พัฒนาชีวิตโดยซึมซับวัฒนธรรม ค่านิยม ปทัสถานต่างๆ จากการติดต่อสัมพันธ์ในครอบครัว จากสื่อมวลชน จากสังคมและสภาพแวดล้อม

รูปแบบของทัศนคติในชีวิตของบุคคล แบ่งได้ 4 แบบ ดังนี้

1. ฉันดี เธอก็ดี (I'm OK – You're OK) เป็นตำแหน่งสูงสุดของการปรับตัว เป็นตำแหน่งของผู้มีสุขภาพจิตดี บุคคลที่วางตนเองไว้ในตำแหน่งชีวิตนี้ จะรู้สึกว่าตนเองมีค่ายอมรับและเข้าใจตนเอง ในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าชีวิตของผู้อื่นมีค่า ยอมรับและให้เกียรติบุคคลอื่นในฐานะเพื่อนมนุษย์คนหนึ่ง มีความจริงใจในการสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่น เมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ด้วยวิธีสร้างสรรค์ และใช้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่ บุคคลที่จะรู้สึกว่าตนเองอยู่ในตำแหน่งนี้ได้ต้องเริ่มพัฒนาความรู้สึกไว้วางใจมาตั้งแต่เด็ก ซึ่งบุคคลที่อบรมเลี้ยงดูเด็กจะมีอิทธิพลอย่างมากที่จะช่วยให้เด็กรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าเป็นที่ต้องการ โดยการให้ความเอาใจใส่สนใจแก่เด็ก

2. ฉันดี แต่เธอไม่ดี (I'm OK – You're not OK) เป็นตำแหน่งชีวิตที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองดีกว่าผู้อื่น ถูกเหยียดหยามว่าผู้อื่นว่าด้อยกว่าตน ไม่ไว้วางใจผู้อื่นว่ามีความสามารถเมื่อประสบปัญหาที่มักกล่าวโทษผู้อื่นว่าทำให้ตนเองบกพร่อง เป็นตำแหน่งของคนที่ชอบปฏิบัติเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยึดมั่นกับความคิดเห็นของตนเองว่าเป็นเลิศ ถ้าบุคคลที่มีตำแหน่งชีวิตแบบนี้มีโอกาสทำหน้าที่ในตำแหน่งสำคัญก็จะชอบลูกน้องที่ประจบสอพลอ โดยไม่คำนึงถึงสิ่งที่ควรหรือไม่ควรทำเนื่องจากบุคคลประเภทนี้ชอบคำเยินยอโดยไม่คำนึงว่าจะมาจากความจริงใจหรือไม่ เพราะมีความเชื่ออยู่แล้วว่าบุคคลอื่นไม่มีใครเก่งหรือดีเท่าตัวเขา

3. ฉันไม่ดี แต่เธอดี (I'm not OK – You're OK) ตำแหน่งนี้เป็นตำแหน่งชีวิตที่บุคคลรู้สึกว่าคุณดีน้อยกว่าผู้อื่น บุคคลอื่นเก่งและฉลาดกว่าคุณไปทุกด้าน พฤติกรรมของบุคคลที่รู้สึก I'm not OK – You're OK จึงไม่กล้าแสดงออกถึงความรู้สึกที่แท้จริง เก็บความรู้สึกไว้ ขลาดกลัวที่จะยืนยันถึงสิทธิที่ตนมีอยู่อย่างชอบธรรม ชอบหลงโทษตนเอง มีลักษณะเป็นคนอมทุกข์ เศร้าหมอง ชอบปลีกตัวอยู่ตามลำพัง เมื่อเผชิญกับปัญหา ก็มักใช้วิธีเลี่ยงหนีไม่พยายามหาวิธีแก้ไขปัญหาที่ตนเองเผชิญ ไม่กล้าเสี่ยงที่จะทำอะไรใหม่ๆ บุคคลที่วางตนเองอยู่ในตำแหน่งชีวิตแบบนี้ มักพัฒนาความรู้สึกว่าตนเองไม่มีค่ามาตั้งแต่เด็ก เป็นตำแหน่งที่เด็กเลือก เมื่อโดนผู้ใหญ่บังคับให้ทำสิ่งต่างๆ ตามความต้องการหรือความเห็นชอบผู้ใหญ่ โดยไม่ให้อิสระเด็ก ไม่เคยรับฟังความคิดเห็นของเด็ก ทำให้เขาารู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ ต้องพึ่งพาผู้ใหญ่อยู่เสมอเมื่อตนเองเติบโตขึ้น ความรู้สึกยอมตาม ไม่กล้าแสดงออกก็จะติดตัวมา บุคคลประเภทนี้จึงพยายามแสวงหาการยอมรับการเอาใจใส่ (Stroke) ในการสื่อสารสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยการพยายามทำตัวเข้ามามีส่วนร่วมในทุกๆ เรื่อง พยายามเอาอกเอาใจผู้อื่น ยอมรับใช้และเสียเปรียบบุคคลอื่นอยู่เสมอ บุคคลประเภทนี้อาจจะเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพได้ ถ้าอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย เช่น มีผู้นำดี แต่บุคคลประเภทนี้ จะไม่มีความสุขในชีวิต เพราะต้องเก็บกดความรู้สึกของตนเองทำอะไรตามความพอใจของผู้อื่น

4. ฉันไม่ดี และเธอก็ไม่ดี (I'm not OK – You're not OK) ตำแหน่งแบบนี้เป็นตำแหน่งชีวิตของบุคคลที่รู้สึกหมดอาลัยตายอยากในชีวิต รู้สึกชีวิตไม่มีคุณค่า หดหู่ เศร้าหมอง ปราศจากความหวังใดๆ และรู้สึกว่าชีวิตของคนอื่นก็ไม่มีค่า ไม่มีความหมายเช่นกัน รู้สึกว่าโลกนี้โหดร้ายทารุณ ไม่น่าอยู่ ผู้ป่วยที่เป็นโรคประสาท โรคจิต มีการวางตนเองอยู่ในตำแหน่งชีวิตนี้ ถ้าความรู้สึกแบบนี้รุนแรงมาก ก็อาจทำร้ายตนเองและผู้อื่นได้ โดยไม่รู้ตัวคิดเพราะไม่คาดคิดว่าชีวิตมีความหวังและมีความหมายอะไรเลย เด็กที่ได้รับการทอดทิ้ง ไม่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้เลี้ยงดู มักเลือกตำแหน่งชีวิตแบบนี้เพราะเขาไม่ยอมรับการเอาใจใส่ การแสดงความรักหรือผูกพันใดๆ จากพ่อแม่ ทำให้เขาพัฒนาความรู้สึก I'm not OK ขึ้นมาและ เขาจะไม่รู้จักให้การเอาใจใส่ๆ แก่ใครด้วยเพราะรู้สึกว่าคนอื่นโหดร้ายและไม่มีความหมายมองคนในแง่ร้าย I'm not OK ด้วย

ตามแนวความคิดเกี่ยวกับทักษะชีวิต สรุปได้ว่า ทักษะในชีวิตคือ เจตคติที่คนเรามีต่อการกระทำของตนเองและคนอื่นในแง่ดีหรือไม่ดี การเลือกทักษะในชีวิตมีผลมาจากการอบรมสั่งสอนประสบการณ์ในวัยเด็ก และบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีเป็นบุคคลที่มองตนเองและบุคคลอื่นในแง่ดี สามารถยอมรับตนเองและบุคคลอื่นได้ตามความเป็นจริง มีความจริงใจในการสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่น กล้าเผชิญและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่และสร้างสรรค์ รู้สึกว่าชีวิตตนเองและผู้อื่นมีค่า กล่าวคือ ผู้ที่มีทักษะในชีวิตแบบจันดี เธอก็ดี (I'm OK – You're OK)

สถานการณ์

สถานการณ์ 1

ที่ชุมพักผ่อนของพนักงาน พนักงานกำลังคุยกันถึงเรื่องทำงานจะลาพักผ่อนระหว่างวันที่ 5-12 มกราคม 2549 ในกลุ่มได้พิจารณาว่า ขอให้แต่ละคนเสนอความคิดเห็นว่าจะทำอะไรกันในช่วงลาพักผ่อน ท่านจะทำอย่างไร

สถานการณ์ 2

ท่านและเพื่อนๆ ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการฝ่ายบุคคลให้ไปสำรวจสถานที่จัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรของบริษัท ขณะที่ปรึกษากันอยู่นั้นเพื่อนของท่านคนหนึ่งได้แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากความคิดของท่าน ท่านจะทำอย่างไร

ครั้งที่ 5

เรื่อง การวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา (รูปแบบการใช้เวลา) : การปฏิบัติตนเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาการปฏิบัติตนเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

1. ภาพพลิก “รูปแบบการใช้เวลา”
2. เอกสารประกอบการบรรยาย “การวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยารูปแบบการใช้เวลา (Time Structure)”
3. เอกสารสถานการณ์

วิธีดำเนินการ1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกล่าวนำเข้าสู่การวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างเกี่ยวกับความหมาย ลักษณะและประโยชน์ของเกมทางจิตวิทยา

2.2 ผู้วิจัยชี้แจงให้พนักงานทราบถึงเกมทางจิตวิทยาที่จะนำมาฝึก ได้แก่ การเลียงหนี (Withdraw) พิธีการ (Ritual) การพุดคุยสนทนา (Pastimes) กิจกรรม (activity) เกม (Games) และความใกล้ชิด (Intimacy)

2.3 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างเกี่ยวกับความหมาย และลักษณะของการเลียงหนี (Withdraw) พิธีการ (Ritual) การพุดคุยสนทนา (Pastimes) กิจกรรม (activity) เกม (Games) และความใกล้ชิด (Intimacy)

2.4 ผู้วิจัยให้พนักงานแสดงบทบาทสมมติที่ไม่ได้กำหนดบทบาท ที่เกี่ยวข้องกับการเลียงหนี (Withdraw) และพิธีการ (Ritual) ตามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2.5 ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันวิเคราะห์บทบาทสมมติในข้อ 2.4 โดยพิจารณาทั้งภาษาถ้อยคำ และภาษาท่าทางที่พนักงานแสดง

2.6 ผู้วิจัยให้พนักงานเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับรูปแบบเวลาว่าง กิจกรรม เกมและความใกล้ชิดที่พนักงานเคยประสบมา

2.7 ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันวิเคราะห์สิ่งที่เล่าในข้อ 2.6 โดยพิจารณาทั้งภาษา ถ้อยคำและภาษาท่าทาง

2.8 ผู้วิจัยให้พนักงานแสดงความคิดและความรู้สึกเกี่ยวกับการแสดงของตน ในการใช้การเลี้ยงหนี พิธีการ การพูดคุยสนทนา กิจกรรม เกม และความใกล้ชิด ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตนเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันสรุปเกี่ยวกับผลการใช้การเลี้ยงหนี พิธีการ การพูดคุยสนทนา กิจกรรม เกม และความใกล้ชิด เพื่อพัฒนาการปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. สังเกตการตั้งใจฟังขณะที่ผู้วิจัยอธิบาย
2. สังเกตจากการแสดงบทบาทสมมติ
3. สังเกตจากการวิเคราะห์บทบาทสมมติที่พนักงานแสดง
4. สังเกตจากการตั้งใจฟังขณะที่เพื่อนพนักงานคนอื่นๆ เล่าประสบการณ์
5. สังเกตจากการวิเคราะห์สิ่งที่พนักงานเล่าประสบการณ์
6. สังเกตจากการสรุปเกี่ยวกับรูปแบบการใช้เวลาในการปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

เอกสารประกอบการบรรยาย การวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา

รูปแบบการใช้เวลา (Time Structure)

นักจิตวิทยา TA เชื่อว่าความต้องการทางด้านจิตใจของคนเรา แสดงออกมาในรูปแบบของความต้องการ การยอมรับและการเอาใจใส่ ดังนั้นบุคคลจึงมีรูปแบบของการใช้เวลาแตกต่างกันออกไป โดยมีแรงจูงใจคือการแสวงหาการยอมรับและการเอาใจใส่ ซึ่งจะได้มาโดยการสื่อสารสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ฉะนั้นบุคคลที่กลัวการสื่อสารสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับบุคคลอื่นก็ย่อมไม่มีโอกาสได้รู้จักบุคคลอื่นอย่างลึกซึ้งซึ่งมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เมื่อไม่สามารถใกล้ชิดกับใครได้ก็จะได้รับการยอมรับและเอาใจใส่ย้อมมีน้อย และตามความเชื่อของ TA แล้ว การได้รับการเอาใจใส่ทางลบก็ยิ่งดีกว่าการไม่ได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่ใดๆ เลย สำหรับบุคคลที่ไม่กลัวการสร้างสัมพันธภาพที่ใกล้ชิด (Intimate Relationship) กับบุคคลอื่น ย่อมมีโอกาสได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่มาก ฉะนั้นบุคคลจะมีโอกาสได้รับการเอาใจใส่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับรูปแบบการใช้เวลาของเขา บุคคลแต่ละคนจะมีโอกาสได้รับการเอาใจใส่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับรูปแบบการใช้เวลาของเขา บุคคลแต่ละคนจะวางรูปแบบการใช้เวลาโดยพิจารณาที่จะลงเอย โดยขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นมีความสบายใจที่เพียงแค่นั้น

รูปแบบการใช้เวลาตามความเชื่อของ TA แบ่งออกได้เป็น 6 แบบ เรียงจากที่ผู้ใช้เลือกจากระดับที่เลี่ยนน้อยที่สุด หรือได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่น้อยที่สุด ไปหาแบบที่ได้รับการเอาใจใส่มากที่สุด ดังนี้

(1) การเลี่ยนหนี (Withdrawal) การใช้เวลาในรูปแบบนี้เกิดขึ้น เนื่องจากบุคคลไม่อยากเสี่ยงสื่อสารสัมพันธ์กับใคร ก็จะใช้วิธีการเลี่ยนหนี ไม่ยุ่งเกี่ยวกับใคร บางคนใช้วิธีการเลี่ยนหนีโดยตัวปราศอยู่ แต่ไม่รับรู้ไม่สนใจต่อสภาพแวดล้อม ถ้าบุคคลเลือกรูปแบบการใช้เวลาแบบนี้มากในชีวิตประจำวัน เขาก็จะได้รับการเอาใจใส่จากบุคคลอื่นน้อยที่สุด เพราะการสื่อสารสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแทบไม่มีเลย วิธีการที่เขาจะได้รับการเอาใจใส่บ้างก็โดยใช้จินตนาการ (Fantasy) หรือคุยกับตัวเอง (Self Talk) พูดเอง – ตอบเอง การแสดงออกที่ถูกต้อง ก่อให้เกิดสุขภาพจิตดีมีน้อยมาก ถ้าอยู่กับตัวเองมากจนสร้างสัมพันธภาพกับคนอื่นไม่ได้ อาจนำไปสู่อาการ โรคประสาท โรคจิตได้ง่าย

อย่างไรก็ตาม ในสภาพที่เป็นจริงของชีวิต บุคคลที่มีสุขภาพจิตดี นอกจากจะสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดีแล้ว ย่อมต้องการเวลาเป็นส่วนตัว ได้พักผ่อนเป็นตัวของตัวเองจริงๆ เช่น การเลี่ยนไปนั่งเงียบๆ ฟังเพลงให้จิตใจสบาย การเหม่อมองธรรมชาติ การนอนเล่นพักผ่อน ฯลฯ แม้จะ

จัดเป็นการใช้เวลาว่างแบบเฉื่อยหนืออยู่กับตัวเอง แต่ก็ไม่มีผลเสียต่อสุขภาพ เพราะเวลาส่วนใหญ่เขายังสามารถสื่อสารสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดี

(2) พิธีการ (Rituals) เป็นรูปแบบการใช้เวลาสื่อสารสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างมีแบบแผนพิธีการ เช่น การทักทาย ยิ้มให้กันตามมารยาทของสังคม เช่น

มานะ : สวัสดีครับ

มานี : สวัสดีค่ะ

มานะ : สบายดีครับ

มานี : สบายดีค่ะ ขอบคุณ

มานะ : ผมไปก่อนนะครับ แล้วเจอกันใหม่

มานี : เชิญค่ะ

รูปแบบของการใช้เวลาแบบพิธีการ เป็นการสื่อสารสัมพันธ์ที่เสียงน้อยที่สุดและบุคคลก็ได้รับการเอาใจใส่บ้างแต่ไม่มากนัก เป็นลักษณะของการสื่อสารสัมพันธ์ที่ผิวเผิน แต่ก็ช่วยหล่อเลี้ยงจิตใจให้บุคคลรู้สึกว่าคุณมีชีวิตรู้สึกว่าตนเองมีชีวิต มีตัวตนอยู่ในสังคม (Maintenance Stroke) การโค้งให้การยอมให้ การจับมือทักทาย ฯลฯ ก็ถือเป็นการให้การยอมรับแบบพิธีการ

(3) การพุดคุยสนทนา (Pastimes) เป็นรูปแบบของการใช้เวลาสื่อสารสัมพันธ์ที่มีเนื้อหาสาระระหว่างแบบพิธีการ แต่การสื่อสารสัมพันธ์ก็ไม่ลึกซึ้งนัก การสื่อสารสัมพันธ์มักเป็นเรื่องราวที่ไกลตัว ไม่ต้องแสดงออกถึงความรู้สึกส่วนตัวมากนัก เป็นการใช้เวลาแบบเวลาว่าง เช่น การคุยกันเรื่องลูก เรื่องกีฬา ดินฟ้าอากาศ การทำอาหาร การปลูกต้นไม้ ฯลฯ บุคคลอาจพบปะกันแล้วคุยกันเรื่องดังกล่าว เพื่อฆ่าเวลาที่ต้องรอคอยแล้วจากไปใช้เวลาแบบเวลาว่าง บุคคลจะได้รับการเอาใจใส่ในการสื่อสารสัมพันธ์มากกว่าแบบพิธีการ

(4) กิจกรรม (Activities) เป็นรูปแบบการใช้เวลาอย่างมีเป้าหมาย มีเนื้อหาสาระการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความใกล้ชิดมากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมที่ทำ เช่น การทำงาน การทำโครงการ การทำกิจกรรมเพื่อสังคม ฯลฯ บุคคลที่สามารถร่วมงานกับคนอื่นได้ รู้จักแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบ ยืนยันมั่นเพียร ย่อมได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่จากผู้ร่วมงาน นอกจากนี้การประสบความสำเร็จทางด้านการงาน ย่อมเชื่อมโยงไปสู่การได้รับเงินเดือนเพิ่มมากขึ้น ได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเป็นการยอมรับที่บุคคลต้องการ ดังนั้นจึงมีบางคนเป็นโรคบ้างาน (Workaholic) ทำงานเป็นอย่างเดียว ก็จะได้รับการยอมรับแต่เฉพาะด้านการงานเท่านั้น ยิ่งถ้างานของเขาเป็นงานอิสระไม่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น และเขาชอบทำงานรุดหน้าไปคนเดียว การยอมรับและการเอาใจใส่ที่เขาได้รับ ก็มักขึ้นอยู่กับคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพของงานมากกว่าจะเป็นตัวของเขาเอง

(5) เกม (Games) เป็นรูปแบบการใช้เวลาที่เปิดโอกาสให้บุคคลได้ระบาย (Pay off) ความรู้สึกที่ตนเองมีอยู่ ส่วนมากเป็นความรู้สึกทางลบที่บุคคลเก็บสะสมไว้ เช่น ความรู้สึกริษยา โกรธ เศร้า โศก หวาดกลัว เลียดหนี ฯลฯ บุคคลใช้การเล่นเกมนชักนำผู้อื่นมาสื่อสารสัมพันธ์ เพื่อให้ตนเอง จะได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่แบบที่ต้องการ การสื่อสารสัมพันธ์แบบนี้บุคคลมีความใกล้ชิด กันก็จริง แต่ผลสุดท้ายการยอมรับที่ได้มักเป็นไปในทางลบ ไม่ก่อให้เกิดสุขภาพจิตที่ดี

(6) ความใกล้ชิด (Intimacy) เป็นรูปแบบการใช้เวลาสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มี คุณค่ายิ่ง บุคคลที่เป็นตัวของตัวเอง กล้าเปิดเผยความรู้สึก มีความจริงใจต่อผู้อื่นเท่าที่ตนจะพัฒนา ความสัมพันธ์แบบนี้ขึ้นได้ในบรรยากาศของการใช้เวลาสื่อสารสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด บุคคลจะ สามารถระบายความรู้สึกแท้จริงที่ตนมีอยู่ออกมา มีความไว้วางใจผู้ที่ตนมีการสื่อสารสัมพันธ์ด้วย เข้าใจและยอมรับต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่เลียดหนี การสื่อสารสัมพันธ์แบบใกล้ชิดจะทำให้ บุคคลรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับในฐานะที่เป็นมนุษย์คนหนึ่งที่มีความเท่าเทียมกับคนอื่น แม้จะ มีความแตกต่างกันในหลายๆ ด้านก็ตาม บุคคลที่สามารถใช้เวลาใกล้ชิดกับผู้อื่นได้นั้นมักมีลักษณะ ดังนี้ คือ

- ก. มีความมั่นคงทางอารมณ์
- ข. มีความจริงใจ มีความไว้วางใจ
- ค. สามารถแลกเปลี่ยนความรู้สึก ความคิด และประสบการณ์ของตนเองกับผู้อื่นได้
- ง. การรับรู้มีประสิทธิภาพ
- จ. ไม่ใช้การสื่อสารสัมพันธ์แบบมีนัยเคลือบแฝง ไม่เล่นเกมใดๆ
- ฉ. ใช้บุคลิกภาพทั้งสามส่วนได้อย่างเหมาะสม

การใช้เวลาแบบใกล้ชิดในการสื่อสารสัมพันธ์กัน ไม่จำเป็นจะต้องเกี่ยวข้องกับเฉพาะ แต่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รักหรือสามีภรรยา หรือสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้มารับคำ ปรึกษาเท่านั้น แต่สามารถเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การร่วมกันแก้ปัญหา การร่วมกันพัฒนา โครงการที่สร้างสรรค์เพื่อสังคม ฯลฯ ซึ่งการแสดงออกของบุคคลสามารถสื่อสารสัมพันธ์แบบ ใกล้ชิดกับบุคคลอื่นได้จะมีความเป็นธรรมชาติเป็นตัวของตัวเองใช้ความสามารถของตนเองอย่าง เต็มที่ แต่ไม่ใช่เป็น โอกาสให้บุคคลอื่นร่วมแสดงความคิดเห็น มีความกระตือรือร้น มีชีวิตชีวา และ ศรัทธาต่อตนเองและผู้อื่นอย่างจริงใจ

สรุปได้ว่า ในชีวิตประจำวันของการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คนเราต้องมีรูปแบบการ ใช้เวลาทั้ง 6 แบบ แบบใดมากน้อยกว่ากันก็ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคลนั้น บุคคลที่มีทัศนคติในแง่ลบเกี่ยวกับตนเองและผู้อื่นก็มักเลือกใช้เวลาส่วนใหญ่ในแบบเลียดหนีและแบบพิธีการ ทำให้ การได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่จากผู้อื่นน้อย ในทางตรงข้ามบุคคลที่สามารถวางรูปแบบการ

ใช้เวลาของตนเองได้อย่างเหมาะสมทั้ง 6 แบบ โดยพิจารณาว่าในสถานการณ์เช่นใด ตนเองกำลังสื่อสารสัมพันธ์กับใคร ควรใช้เวลาแบบใด ก็ทำให้เขาได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่อย่างเพียงพอตามที่เขาต้องการ ส่งผลให้เขารู้สึกว่าตนเองปรับตัวอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

สถานการณ์

สถานการณ์เกี่ยวกับการเลี้ยงหนี

หลังจากที่ท่านและเพื่อนพนักงานทุกคนเข้ารับฟังนโยบายการดำเนินงานจากส่วนกลาง ผู้จัดการได้เรียกพนักงานทุกคนเข้าร่วมประชุมเพื่อปรึกษาหารือในเรื่องนโยบายที่จะนำมาใช้กับแผนกของตนเอง และได้ขอให้ท่านและเพื่อนพนักงาน ช่วยกันเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้นโยบายดังกล่าว แต่หลังจากเวลาผ่านไป 1 ชั่วโมง ก็ยังหาข้อยุติตกลงกันไม่ได้ เพราะแต่ละคนมีความคิดเห็นแตกต่างกัน บางคนก็พูดแต่เรื่องไร้สาระ ได้เถียงกันจนฟังไม่รู้เรื่อง บ้างก็จับกลุ่มนั่งคุยกัน จนทำให้ตัวท่านรู้สึกรำคาญ ท่านจะอย่างไร

สถานการณ์เกี่ยวกับพิธีการ

ในขณะที่พนักงานกำลังจะเดินไปยังห้องฝึกอบรม ระหว่างทางพบเพื่อนร่วมงานท่านหนึ่งที่ท่านไม่สนิทและไม่เคยทำงานร่วมกันเลย ท่านจะอย่างไร

สถานการณ์เกี่ยวกับแบบเวลาว่าง

ถ้าท่านพบเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งบนสถานีรถไฟฯ ขณะที่ท่านกำลังจะเดินทางกลับบ้าน ซึ่งเพื่อนคนนี้ท่านไม่สนิทด้วย ท่านจะอย่างไร

ครั้งที่ 6

เรื่อง การวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา: เกมทางจิตวิทยา : การปฏิบัติตนเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาการปฏิบัติตนเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการบรรยาย “การวิเคราะห์รูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเกม (Game)”

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างเกี่ยวกับความหมาย และลักษณะของเกมทางจิตวิทยา

2.2 ผู้วิจัยให้พนักงานเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับเกมทางจิตวิทยา ที่พนักงานประสบมาในชีวิตประจำวัน

2.3 ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันวิเคราะห์สิ่งที่เล่าในข้อ 2.2 โดยพิจารณาทั้งภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทาง

2.4 ผู้วิจัยให้พนักงานแสดงความคิดและความรู้สึกในประสบการณ์ที่ผ่านมาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตนเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันสรุปเกี่ยวกับผลการใช้เกมทางจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. สังเกตจากการตั้งใจฟังขณะที่พนักงานคนอื่นๆ เล่าประสบการณ์
2. สังเกตจากการวิเคราะห์สิ่งที่พนักงานเล่าประสบการณ์
3. สังเกตจากการสรุปเกี่ยวกับเกมในการปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

เอกสารประกอบการบรรยาย การวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา

การวิเคราะห์รูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยเกม (Game)

การดำเนินชีวิตของคนเราปัจจุบันนี้ ส่วนหนึ่งเป็นการเล่นเกมชีวิต ซึ่งส่วนมากเล่นโดยไม่รู้ตัวและมักจะมีแนวโน้มที่จะเลือกบุคคลบางคน เช่น คู่สมรส เพื่อนร่วมงาน หรือคนอื่นๆ ที่มีบทบาทตรงข้ามกับตนมาเป็นคู่กัน เกมชีวิตหรือเกมทางจิตวิทยา มีส่วนประกอบพื้นฐานดังนี้ มีรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์แบบสอดคล้องกันตามที่สังคมยอมรับ เป็นเบื้องต้น มีรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์แบบซ่อนเร้นเป็นข่าวสารทางจิตวิทยา ซ่อนอยู่ภายใต้ และมีผลลัพธ์เป็นลบ เป็นวัตถุประสงค์อันแท้จริงของเกมนั้น เช่น ความรู้สึกเสียใจ สมน้ำหน้า เอาชนะ แก้ก้น หรือค่าว่าตนเอง บุคคลที่มีทัศนคติ “ฉันดี เธอก็ดี” นั้น จะไม่เล่นเกมกับผู้อื่น เพราะเกมชีวิตเป็นสิ่งขัดขวางความสัมพันธ์ที่ตรงไปตรงมา ความใกล้ชิดและเปิดเผยในระหว่างผู้เล่น แต่คนก็ยังเล่นเกมกันอยู่ เพื่อให้เป็นการฆ่าเวลา เพื่อกระตุ้นความสนใจหรือเล่นเพื่อให้มีหนทางที่จะได้รับความรักความเอาใจใส่หรือเพื่อสนับสนุนบทบาทของตนเอง คือบทบาทของผู้กล่าวหา ผู้ช่วยเหลือหรือเหยื่อ เกมเปรียบเสมือนละครฉากสั้นๆ ในละครชีวิตของแต่ละบุคคล คนเราอาจจะเล่นเกมด้วยระดับความรุนแรงแตกต่างกัน ตั้งแต่ระดับที่สังคมยอมรับ เช่น การเล่นเกมหมาของชายหนุ่มหญิงสาวในงานเลี้ยง ไปจนถึงระดับที่มีการก่ออาชญากรรมของการฆ่าตนเองและการฆ่าผู้อื่น

เกมเป็นรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการติดต่อสัมพันธ์แบบผิวเผินและเป็นกิจกรรมทางสังคมที่ให้โอกาสคนที่ได้พบปะสังสรรค์ ได้เล่นตามแบบที่ตนต้องการจะแสดง เกมทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นเกมหมากรุกที่เล่นเพื่อความสนุกสนาน หรือเพื่อฆ่าเวลา หรือเกมชีวิต หรือเกมทางจิตวิทยา ต่างก็มีการเริ่มต้น มีกติกา มีสิ่งตอบแทนหรือรางวัล ในการเล่นเกม คนเรามักจะคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทน (Payoff) จากการเล่นเกมซึ่งสิ่งตอบแทนจากการเล่นเกมไม่จำเป็นจะต้องเป็นวัตถุสิ่งของ แต่อาจจะเป็นความรู้สึกต่างๆ ที่ได้รับจากการเล่นเกม อาจจะเป็นความรู้สึกในทางบวก หรือความรู้สึกทางลบได้

เกมในเชิงจิตวิทยา (Psychological Game) มีลักษณะคล้ายเกมทั่วไป แต่ผลลัพธ์ (Payoff) จะไม่ก่อให้เกิดความสนุกสนานอย่างเกมอื่นๆ ผลลัพธ์จะออกมาในรูปของความกลัว ความโกรธ ความเคียดแค้น ฯลฯ กับผู้ที่เล่นเกม ไม่ว่าผู้เล่นจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม สรุปก็คือ การเล่นเกมจิตวิทยานี้เป็นสิ่งที่ไม่ดี คนที่ชอบเล่นเกมมักเป็นคนที่มีความวิตกกังวลมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เป็นอยู่และพื้นฐาน (Background) ทางครอบครัวของบุคคลนั้น

เกม คือ วิธีการที่บุคคลพยายามเอาประโยชน์จากบุคคลอื่นเพื่อให้ได้กำไร (Stroke) ที่ตนเองพอใจ ผู้ที่เล่นเกมจะพยายามหาทางดึงให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าร่วมเล่นเกมด้วย ซึ่งอาจเป็นการแสดงออกด้วยคำพูดหรือการกระทำก็ได้ และในที่สุดเกมจะจบลงด้วยการคิดว่ากล่าว คุณถูกเหยียดหยาม หรือประมาณอย่างที่คุณคาดไม่ถึง เพราะในระหว่างการเล่นเกมจะมีการกระทำหรือคำพูดจากตอบโต้กันมา และบางคนใช้เวลาเล่นเกมที่ยาวนานกว่าเกมจะยุติลง ซึ่งทำให้ได้รับการเอาใจใส่เป็นอย่างมาก แต่ความเอาใจใส่ที่ได้ค่อนข้างเป็นไปได้ในทางลบ เนื่องจากความรู้สึกของผู้เล่นจะเต็มไปด้วยอารมณ์โกรธ ไม่จริงใจ และไม่มีสมาธิ

เกมทางจิตวิทยาเป็นสิ่งที่เล่นกันโดยไม่รู้ตัว ในการเล่นเกมจะมีคนเล่นอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป และมีลักษณะพื้นฐานดังนี้คือ เมื่อพิจารณาอย่างผิวเผิน การติดต่อสัมพันธ์จะเป็นไปในแบบที่ไม่ขัดแย้งกัน เพราะเป็นรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ที่สังคมยอมรับ จากการวิเคราะห์จะพบว่าการติดต่อสัมพันธ์ที่แท้จริงเป็นแบบที่มีนัยเคลือบแฝง ซึ่งเป็นความต้องการที่แท้จริงที่ซ่อนเร้นอยู่ และมีผลทางลบ เพราะการเล่นเกมนั้นวัตถุประสงค์ที่แท้จริงจะเป็นความรู้สึกสะใจ ความรู้สึกชนะ ความรู้สึกเป็นผู้ถูกต้อง ความรู้สึกสมน้ำหน้าตนเอง ฯลฯ เปลี่ยนไปแล้วแต่สถานการณ์หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ผู้เล่นเกมเล่นเพื่อต้องการให้ความรู้สึกซ่อนเร้นที่มีอยู่ได้รับการยอมรับตอบสนองจึงทำซ้ำๆ ในชีวิตประจำวันเราจะพบว่าบุคคลเล่นเกมทางจิตวิทยาด้วยความรุนแรงแตกต่างกันตามกาลเทศะ เกมบางอย่างเล่นเพื่อสนุกสนาน ชั่วเวลา แก้เบื่อ เช่น การเล่นเกมเล่นตาของหนุ่มสาว การทำตัวให้น่าคุ้มครองหรือช่วยเหลือตนเองไม่ได้ของหญิงสาว แต่เกมบางอย่างมีความรุนแรงมาก อาจจบลงด้วยการฆ่าตัวเอง การเข้าโรงพยาบาล หรือเป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง

เกมทางจิตวิทยาเป็นการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งเกิดจากการกระทำที่ซ้ำๆ หรือบ่อยๆ และมองดูผิวเผินว่าเป็นการกระทำที่ถูกต้องสมเหตุผล ทว่าซ่อนเร้นไว้ด้วยแรงกระตุ้นบางอย่างภายใน ทั้งนี้ เพื่อให้ความสัมพันธ์นั้นนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลนั้นได้วางแผนและคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าเป็นอย่างดี

ส่วนประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ของเกมทางจิตวิทยาที่จะเห็นในการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคม ได้แก่

ก. การติดต่อสัมพันธ์ที่รับกัน เป็นการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งเป็นไปได้ในระดับที่สังคมยอมรับ เป็นการแสดงเหมือนฉากบังหน้า ใส่หน้ากากเข้าหากัน ทำให้ความสัมพันธ์ดีขึ้นเมื่อพิจารณาอย่างผิวเผิน

ข. การติดต่อสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝง มีข่าวสารจริงซ่อนเร้นในความสัมพันธ์ที่มีอยู่

ค. สิ่งตอบแทนที่มีผลทางลบ เพราะสิ่งที่คาดว่าจะได้รับการเล่นเกมนั้นเป็นวัตถุประสงค์ที่แท้จริงที่เป็นความรู้สึกสะใจ ชนะ สมน้ำหน้าตนเอง ฯลฯ

บุคคลเล่นเกมชีวิต เนื่องจากการได้รับการถ่ายทอดจากพ่อแม่ ผู้เลี้ยงดู เกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้ ขึ้นอยู่ว่าเขาได้รับโปรแกรมชีวิตอย่างไร การเลี้ยงดูมาตั้งแต่วัยเด็ก เช่น ไม่ขาดความรัก การใช้เหตุผลใช้ข้อมูลในการคิดตัดสินใจ การคิดถึงผู้อื่นในมุมมองหรือแนวคิดของเขาบ้าง ฯลฯ จะช่วยแก้ไขการเล่นเกมที่เลวร้ายนี้ได้อย่างดี การเล่นของคนเราจะลดหรือหมดไป ถ้าเราตามเกมทัน และรู้จักวิธีแก้เกม การเล่นจะไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกดีงามในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเป็นการสูญเสียพลังงานและเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์

เกมที่คนเราชอบเล่นกันในสังคม ในชีวิตแต่งงาน ในการทำงาน ฯลฯ ซึ่งตัวอย่างของเกมที่ชอบใช้กันเสมอๆ มีดังนี้

1) เกม “ใช่..แต่..ว่า” (The yes. But Game หรือ Why Don't you? Yes' But) คือ เกมที่ผู้เล่นขอคำแนะนำหรือความช่วยเหลือ แต่เมื่อมีคนให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำเขาก็จะปฏิเสธทันที ทำให้ผู้หวังดีหรือผู้ให้ความช่วยเหลือเข้าไปอยู่ในเกมของเขาซึ่งผลลัพธ์ของเกมก็คือ “คุณก็หมดปัญญาและช่วยอะไรฉันไม่ได้” ผู้แนะนำก็อ่อนระอา เพราะแนะนำไม่ว่าเรื่องอะไรเขาจะใช้คำว่า “แต่” ตลอดเวลา และเขาก็จะภูมิใจและรู้สึกว่าเขาชนะ การสื่อสารแบบนี้จะเป็นคล้ายๆ การสื่อสารจากภาวะความเป็นผู้ใหญ่ไปสู่ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ แต่ที่แท้จริงเขาสื่อสารจากภาวะความเป็นเด็กไปสู่ความเป็นพ่อแม่ที่มีเมตตา

2) เกม “ทักทายแล้วปิดออกไป” (Rapo) คือ เกมที่ผู้เล่นใช้คำพูดทำให้อีกฝ่ายหนึ่งคาดไม่ถึงและต้องเสียใจ คู่สนทนาไม่รู้จะตอบอย่างไร จะว่าเขาพูดเล่นหรือจะว่าเขาติเตียนก็ไม่เชิง จากนั้นก็จากไปด้วยความไม่สบายใจ ลักษณะของเกมชนิดนี้มีอยู่ 2 ขั้นตอน คือ

ก. ทักทายเชื้อเชิญ (Come – on)

ข. ปิดออกไป (Brush – off)

การสื่อสารแบบนี้มีลักษณะเป็นการสื่อสารจากภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของบุคคลหนึ่งไปสู่ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของอีกบุคคลหนึ่ง แต่แท้จริงแล้วเป็นการสื่อสารที่ซ่อนเร้นจากภาวะความเป็นเด็กของบุคคลหนึ่ง ไปสู่ภาวะความเป็นเด็กของอีกบุคคลหนึ่ง

3) เกม “ฉันมันโง่” (Stupid) คือ เกมที่ผู้เล่นมีประสบการณ์มาตั้งแต่เด็ก กล่าวคือ ผู้เล่นชอบทำตนเป็นคน “โง่งม” ทั้งที่ตนเองเป็นปกติแบบธรรมดา พอเล่นแล้วใครๆ ก็มุ่งมาสนใจ แม้ในทางลบก็ยังดีใจ ผู้เล่นจะพยายามทำให้ตัวคนประณามหรือช่วยเหลือ เพื่อยืนยันว่า “ฉันโง่ดี” การเล่นเกมนี้บ่อยๆ ก็จะกลายเป็นแบบฉบับของเขาไป ติดตัวมาจนเป็นผู้ใหญ่ เช่น ชอบทำอะไรให้เขาตำหนิ ฯลฯ ผลก็คือจะสิ้นสุดเกมด้วยการเสียเปรียบ

4) เกม “ลงโทษฉันเถอะ” (Kick Me) คือ เกมที่ผู้เล่นต้องการตอบสนองทางบวกไม่ได้ แต่ไปได้รับการตอบสนองทางลบ ก็ยังพอใจ เป็นที่ทราบแล้วว่าคนทุกคนต้องการความสนใจ ความเอาใจใส่จากผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีความหมายสำหรับเขา

5) เกม “ติเตียน” คือ เกมที่ชอบตำหนิหรือติเตียนผู้อื่น โดยยกเอาเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ของผู้อื่นมาติ เพื่อจะได้ให้คนที่เขาหิบบกมานั้นอยู่ในตำแหน่ง “ไม่ดี” แทนที่จะไปดูหรือคำนึงถึงสิ่งที่สำคัญมากกว่านั้น บุคคลที่เล่นบทผู้ชอบติผู้อื่นนี้ จะพยายามทำให้ผู้อื่นต่ำกว่าตน เพื่อจะได้ยกตนทางอ้อมหรือทำให้ความรู้สึกเป็นเด็กของเขา รู้สึกว่า “ฉันดี” การแก้ไขแทนที่จะใช้บทบาทของภาวะความเป็นผู้ใหญ่คือใช้เหตุผล กลับไปใช้ภาวะความเป็นพ่อแม่ที่ชอบวิจารณ์

6) เกม “ฉันจับแกลได้แล้ว” คือ เกมที่ผู้เล่นคอยจับผิดผู้อื่น พอได้ทีก็จะตำหนิติเตียนหรือวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นอย่างรุนแรง และเขามีความรู้สึกว่าสิ่งที่เขานำนั้นถูกต้องแล้ว เขาสมควรโกรธเหยื่อของเขา ผู้เล่นเกมนี้ จะทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกต่ำต้อยหรือเสียหน้าเพื่อกลบเกลื่อนความผิดของตนเอง อาจเรียกเกมนี้ว่า Now I've Got You. You Son of the Bitch หรือ Nigysob

7) เกม “ถ้าไม่เป็นเพราะคุณละก็...” คือ เกมที่ผู้เล่นชอบใช้คำพูดว่า “ถ้าไม่เป็นเพราะคุณละก็ ป่านนี้ฉันคง ..” ผู้เล่นเกมกล่าวโทษผู้อื่นเพื่อปิดบังความไม่สามารถที่จะประสบความสำเร็จในเป้าหมายหรือในการแก้ปัญหาของเขาได้

8) เกม “ฉันพยายามช่วยคุณจริงๆ” ผู้เล่นเกมนี้จะให้คำแนะนำซึ่งผู้อื่นไม่ได้ร้องขอ หรือผู้ซึ่งไม่มีความต้องการอย่างแท้จริงที่จะเปลี่ยนแปลง ทำให้ผู้เล่นเกมอาจมีความรู้สึกที่ตนเองบกพร่อง แล้วก็ยังให้คำแนะนำต่อไปอีกต่างๆ ที่เขาก็ไม่ต้องการ จึงไม่ได้เป็นประโยชน์ต่อผู้ถูกแนะนำอย่างแท้จริง

เกมจะยุติได้ สิ่งสำคัญประการแรก คือ สร้างความระมัดระวังหรือการตระหนักรู้ในเกมที่สร้างขึ้นมาจากนั้นสังเกตเกม กำหนดบทบาทของตนเอง หลีกเลียงเกม แล้วในที่สุดก็เลิกเกม นั้น รวมทั้งมีการให้และการรับ การใส่ใจทางบวกแทนที่ และจัดเวลาให้เหมาะสมในสภาพ “ที่นี่และเดี๋ยวนี้”

วิธีการหยุดเกม

1. ให้คำตอบที่อีกฝ่ายมิได้คาดคิดมาก่อน
2. ยุติการพูดถึง หรือการนึกถึงความอ่อนแอ หรือความเก่งกล้าสามารถของตนเองและของผู้อื่นอย่างมากกว่าที่ควรจะเป็น
3. รู้จักให้และรับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น ที่จะให้และรับการใส่ใจทางลบที่ทำให้เกิดความรู้สึกต่ำต้อยหรือน้อยใจ

4. จัดเวลาให้มากขึ้นด้วยการทำกิจกรรม สร้างความสนิทสนม และสร้างความสนุกสนานร่าเริง

5. ไม่ยื่นมือเข้าไปช่วยคนที่ไม่ต้องการให้ช่วย

6. ไม่วิพากษ์วิจารณ์บุคคลที่ไม่ต้องการให้วิจารณ์

7. ไม่ทำตนเป็นคน ไร้ความสามารถหรือทำตนอยู่ภายใต้ผู้อื่น

ระดับของการเล่นเกม ได้แบ่งระดับของเกมออกเป็น 3 ระดับ คือ

ก. First – Degree Game เป็นการเล่นเกมระดับที่ไม่รุนแรงเป็นเกมที่สังคมยอมรับและคนทั่วไปนิยมเล่นกัน เช่น การทำปิ้งย่างแสบอน การเล่นหุ้นเล่นตาระหว่างหนุ่มสาว การทำเป็นคนเอาการเอางานไม่มีเวลาสนุกสนาน ฯลฯ

ข. Second – Degree Game เป็นการเล่นเกมระดับที่มีความรุนแรงมากขึ้น เป็นการเอาชนะทำลายซึ่งกันและกัน ทำให้ผู้ที่รู้สึกว่าคุณเพียงพลาไม่ยอมอยู่ในสังคม

ค. Third – Degree Game เป็นการเล่นเกมระดับที่มีความรุนแรงมาก ผลลัพธ์ที่ได้อาจถึงแก่การทำลายชีวิต การเข้าโรงพยาบาล โรครจิต การติดคุก ฯลฯ

ครั้งที่ 7

เรื่อง การวิเคราะห์การใส่ใจ : การแสดงความสนใจ ใส่ใจและให้กำลังใจผู้อื่น

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาให้พนักงานแสดงความสนใจ ใส่ใจและให้กำลังใจผู้อื่น

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

1. ภาพพลิก “การใส่ใจ”
2. เอกสารประกอบการบรรยาย “การใส่ใจ (Stroke)”
3. เอกสารสถานการณ์

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา และกล่าวนำเข้าสู่การวิเคราะห์การใส่ใจ

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยอธิบายเกี่ยวกับความหมายและรูปแบบการใส่ใจ

2.2 ผู้วิจัยให้พนักงานฝึกปฏิบัติแสดงการใส่ใจบุคคลอื่นตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแล้วพนักงานร่วมกันวิเคราะห์บทบาทที่แสดงการใส่นั้น

2.3 ผู้วิจัยให้พนักงานแสดงความคิดและความรู้สึกของตนเองในการแสดงการใส่ใจ

ต่อผู้อื่น

2.4 ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันอภิปรายถึงการใส่ใจที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความสนใจ

ใส่ใจและให้กำลังใจผู้อื่น

3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันสรุปเกี่ยวกับการวิเคราะห์การใส่ใจเพื่อพัฒนาการแสดงความสนใจ ใส่ใจและให้กำลังใจผู้อื่น และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. สังเกตจากการตั้งใจฟังขณะที่ผู้วิจัยอธิบาย
2. สังเกตจากการแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
3. สังเกตจากการสรุปเกี่ยวกับการวิเคราะห์การใส่ใจในการพัฒนาการแสดงความสนใจ

ใส่ใจและให้กำลังใจผู้อื่น

เอกสารประกอบการบรรยาย

การใส่ใจ (Stroke)

การใส่ใจ คือ การกระทำใดๆ ซึ่งได้รับจากผู้อื่นที่ยื่นให้ เพื่อการติดต่อหรือรับการติดต่อของบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง อาจจะออกมาในรูปการกระทำ คือ พฤติกรรมภายนอกได้แก่ การพูด การยิ้ม การมองตา ฯลฯ หรือพฤติกรรมภายในซึ่งได้แก่ การคิด การฝัน การพอใจ ฯลฯ

การใส่ใจเป็นพื้นฐานของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และการแลกเปลี่ยนการใส่ใจจะก่อให้เกิดการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับและการใส่ใจ

นักจิตวิทยาในกลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชื่อว่า บุคคลมีแรงจูงใจเบื้องต้นในการแสดงพฤติกรรมอยู่ 2 อย่าง คือ ก) แรงจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการทางด้านร่างกาย ข) แรงจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการด้านจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับ สปิทซ์ (พรรณราย ทรัพย์ประภา, 2532 : 55; อ้างอิงมาจาก Spitz, 1946.) ที่กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนความเอาใจใส่ทั้งด้านร่างกายและจิตใจเป็นส่วนสำคัญยิ่งในพัฒนาการของคน และเป็นศูนย์กลางของความต้องการของคนด้วย ส่วนการขาดแคลนความเอาใจใส่ย่อมจะนำไปสู่ความเสื่อมโทรมทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ สำหรับความต้องการที่ได้รับการเอาใจใส่นี้ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2531 : 100) กล่าวว่า นอกจากจะได้รับการสัมผัสแตะต้องทางกายแล้ว ยังสามารถแสดงออกมาในรูปสัญลักษณ์อื่นๆ เช่น การยิ้มให้ การทักทาย การมอง การใช้คำพูด การแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง

ประเภทของการยอมรับและการเอาใจใส่ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

(อาภา จันทรสกุล, 2535 : 181 – 185 : พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา, 2525 : 135 – 136)

1. การยอมรับและเอาใจใส่ทางบวก (Positive Stroke) แบ่งออกเป็นประเภทย่อยๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1.1 การยอมรับและการเอาใจใส่ทางบวกอย่างปราศจากเงื่อนไข (Unconditional Positive Stroke หรือ Positive for Being) เป็นการยอมรับและการเอาใจใส่ทางบวกที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าเขามีความหมายในฐานะที่เป็นตัวเอง ช่วยให้บุคคลรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง และมีทัศนคติต่อโลกภายนอกและบุคคลอื่นในแง่บวก การยอมรับและการเอาใจใส่แง่บวกอย่างปราศจากเงื่อนไขนี้ ในวัยเด็กเล็กเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีอิทธิพลมาก ช่วยให้เด็กพัฒนาความรู้สึก “I’m OK – You’re OK” ขึ้น รู้จักรักและยอมรับบุคคลอื่นอย่างจริงจัง โดยไม่ต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบอื่นๆ เช่น รูปร่างหน้าตา ตำแหน่ง สถานะทางเศรษฐกิจ ฯลฯ ตัวอย่างของการยอมรับแบบนี้ เช่น บุคคลที่รักเด็ก

รู้สึกว่าคุณมีความบริสุทธิ์ ยังช่วยตัวเองไม่ได้ ความรักเด็กของเขาจะไม่เลือกว่าเด็กคนนั้นจะหน้าตาอย่างไร แต่งกายสะอาดหรือขมุกขมอมแค่ไหน ตัวอย่างของการสื่อสารสัมพันธ์ทางวาจาที่แสดงถึงการยอมรับทางบวกอย่างปราศจากเงื่อนไข เช่น “คุณเป็นคนที่น่าสนใจ ผมอยากเป็นเพื่อนกับคุณ” “แม่รักลูก เป็นห่วงลูกนะจ๊ะ” “ไม่ว่าคุณจะทำอะไร ผมเชื่อมั่นว่าคุณจะทำได้ดีที่สุด” ฯลฯ

1.2 การยอมรับและการเอาใจใส่ทางบวกอย่างมีเงื่อนไข (conditional Positive Stroke หรือ Positive for Doing) เป็นการยอมรับและการเอาใจใส่ทางบวกโดยมีเงื่อนไขขึ้นอยู่กับกรกระทำหรือคุณสมบัติของบุคคล ในสังคมบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง หรือบุคคลที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดี มักได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่ทางบวกจากบุคคลอื่นๆ มาก เป็นการยอมรับในแง่ของคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของบุคคลไม่ใช่ในตัวบุคคล การยอมรับทางบวกอย่างมีเงื่อนไขจึงเสมือนการยอมรับภายหลังการตัดสินใจพิจารณาถึงการกระทำหรือคุณสมบัติของบุคคลแล้ว ลักษณะการยอมรับชนิดนี้ เช่น “แม่จะรักและภูมิใจลูกมาก ถ้าลูกช่วยอธิบายการบ้านให้หน่อย” “ถ้าทีมของเราชนะทีมโรงเรียนอื่น ครูจะภูมิใจมากและให้หยุดซ้อมได้ 1 สัปดาห์” ฯลฯ

การใส่ใจแง่บวกมักแสดงออกมาในรูปของการสื่อสารสัมพันธ์ที่รับกัน (Complementary Transaction) การใส่ใจทางบวกจะช่วยให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าชีวิตมีความหมาย ยอมรับบุคคลอื่น การแสดงออกจะเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ อันจะเป็นการพัฒนาตนเองไปสู่ตำแหน่งชีวิตที่ว่า “I’m OK – You’re OK”

2. การยอมรับและการเอาใจใส่ทางลบ (Negative Stroke) เป็นการยอมรับที่ก่อให้เกิดผลเสียทางด้านสุขภาพจิต ทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าชีวิตของตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอ แต่การยอมรับและเอาใจใส่ทางลบก็ยังดีกว่าการไม่ได้รับการเอาใจใส่ใดๆ เลย หรือการเพิกเฉย ทั้งนี้เพราะจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าชีวิตของตนปราศจากความหมายใดๆ บุคคลทุกคนต้องการยอมรับและการเอาใจใส่ ถ้าไม่ได้รับการเอาใจใส่ทางบวกอย่างเพียงพอเขาก็จะพยายามแสวงหาการเอาใจใส่ทางลบเพื่อเรียกร้องความสนใจ ในโรงเรียนเราจะพบเสมอว่านักเรียนที่ชอบฝ่าฝืนกฎระเบียบของโรงเรียน ชอบทำเสียงดังในห้องเรียน หรือชอบทำเสียงล้อเลียนครู เพราะต้องการแสวงหาการยอมรับและการเอาใจใส่ เมื่อไม่เคยได้ทางบวก ก็จะพยายามแสวงหาทางลบ บุคคลที่เติบโตขึ้นมาโดยได้รับประสบการณ์ของการเอาใจใส่ทางลบ คือ การลงโทษ ว่ากล่าวตำหนิ คอยจับผิด หรือพ่อแม่เอาใจใส่ต่อเขามีเวลาให้เขาก็ต่อเมื่อเขาทำผิด จึงจะหันมาสนใจว่ากล่าวตักเตือนลงโทษ บุคคลประเภทนี้จะมี “เทป” ที่คอยบอกตนเองว่า “I’m not OK” และเมื่อเขาต้องการการยอมรับและการเอาใจใส่จากบุคคลอื่น เขาจะแสวงหาโดยการแสดงพฤติกรรมทางลบ เพราะมีการเอาใจใส่ที่เขาได้รับจนเคยชิน และเชื่อว่าเหมาะสมกับตนเอง คือการเอาใจใส่ทางลบ

และแม้คนอื่นจะให้การเอาใจใส่ทางบวกต่อเขา เขาก็จะไม่เชื่อว่าเป็น ไปด้วยความจริงใจ เนื่องจากเขาไม่เชื่อว่าตัวเขามีคุณค่าทางบวกที่น่าสนใจ

การยอมรับและการเอาใจใส่ทางลบ แบ่งออกเป็นประเภทย่อยๆ ได้ 2 ประเภท เช่นเดียวกับการยอมรับและการเอาใจใส่ทางบวก คือ

2.1 การยอมรับและการเอาใจใส่ทางลบอย่างมีเงื่อนไข (Conditional Negative Stroke หรือ Negative for Doing) เป็นการยอมรับและการเอาใจใส่ทางลบ โดยมีเงื่อนไขขึ้นอยู่กับกระทำหรือคุณสมบัติของบุคคล การยอมรับทางลบชนิดนี้ยังถือว่าไม่ใช่ประเภทที่รุนแรงนัก เพราะเมื่อบุคคลเปลี่ยนแปลงการกระทำของตนเอง หรือเมื่อทำผิด แก้ไขให้ถูกต้อง ก็ย่อมได้รับการยอมรับทางบวกตามมา ตัวอย่าง การยอมรับทางลบอย่างมีเงื่อนไข เช่น การลงโทษ เขียนตีเมื่อเด็กทำผิด การตำหนิด้วยวาจา ทำทาง ต่อพฤติกรรมที่ไม่ดีต่างๆ เช่น เขี่ยคริมฝีปาก จ้องมองด้วยแววตาไม่พอใจ หรือโดยการใช้อวาจาตำหนิ เช่น “คุณทำงานนี้ผิดเป็นครั้งที่สามแล้วนะ นี่ผมจะทนความเลินเล่อของคุณไปถึงไหน” “พอๆ หยุดๆ คุณทำทุกอย่างพังหมดแล้ว”

2.2 การยอมรับและการเอาใจใส่ทางลบอย่างปราศจากเงื่อนไข (Unconditional Negative Stroke หรือ Negative for Doing) เป็นการยอมรับทางลบเกี่ยวกับบุคคล การยอมรับทางลบอย่างปราศจากเงื่อนไข เป็นการสื่อสารสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดผลลบอย่างรุนแรง ตัวอย่างของการยอมรับทางลบอย่างปราศจากเงื่อนไข เช่น แม่ที่เกลียดลูกไม่ต้องการลูกตั้งแต่เกิด เพราะถูกสามีทอดทิ้ง หรือบุคคลที่มีทัศนคติว่าคนแก่ไม่มีประโยชน์ ไม่เป็นที่ต้องการของสังคม ฯลฯ ตัวอย่างการสื่อสารสัมพันธ์ทางวาจาของการเอาใจใส่ทางลบอย่างปราศจากเงื่อนไข เช่น “ฉันไม่ถูกชะตา contigo ตั้งแต่พบคุณครั้งแรก อย่างมาอยู่กับฉันดีกว่า” “ฉันไม่มีเวลาสำหรับคนอย่างคุณ” “เด็กสลัมก็เป็นอย่างนั้นแหละ ฉันไม่คิดว่าใครจะช่วยให้เขาดีขึ้นได้” “ไม่ว่าคุณจะทำอย่างไรผมก็ไม่มีความเปลี่ยนแปลงความคิดเกี่ยวกับตัวคุณให้ดีขึ้นได้” ฯลฯ

3. การยอมรับและการเอาใจใส่แบบคละ (Mixed Stroke) เป็นการสื่อสารสัมพันธ์ที่แสดงให้เห็นถึงการเอาใจใส่ทั้งทางบวกและลบปนกัน เนื่องจากบุคคลหลีกเลี่ยงที่จะใช้การเอาใจใส่ทางลบไปตรงๆ อย่างเดียว เพราะทราบว่สังคมไม่ยอมรับ จึงเลี่ยงโดยการใช้อยอมรับแบบสื่อสารสัมพันธ์ทางวาจาที่เป็นการยอมรับแบบคละ เช่น “คุณเอนก งานนี้เป็นฝีมือคุณหรือ เก่งนี้ผมแทบไม่เชื่อเลยว่า你能ทำได้ขนาดนี้” “ดีใจจังที่เธอสอบชิงทุนได้ นี่คงพิสูจน์ขนาดหนักนะเพราะฉันเห็นคนเก่งๆ เขอะเขี้ยว”

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การใส่ใจคือ การกระทำใดๆ ของบุคคลต่ออีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกยินดี พอใจหรือต่ำต้อยน้อยใจ การแลกเปลี่ยนการเอาใจใส่ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจเป็นส่วนสำคัญยิ่งในพัฒนาการของตน มนุษย์ต้องการที่จะได้รับการ

สัมผัสและการเอาใจใส่จากผู้อื่นตลอดเวลา การยอมรับและการเอาใจใส่แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ การเอาใจใส่ในแง่บวก การเอาใจใส่ในแง่ลบและการเอาใจใส่ในแบบคละ การเอาใจใส่ในแง่บวกจะช่วยให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่า มีชีวิตมีความหมาย

สถานการณ์

สถานการณ์ที่ 1

ขณะที่ท่านกำลังจะเดินไปเข้าห้องทำงานหลังจากที่รับประทานอาหารกลางวันเสร็จแล้ว บังเอิญพบเพื่อนพนักงานคนหนึ่งเดินสวนมาและเกิดสะดุดตอไม้จนทำให้หกล้ม ทำให้เอกสารและสิ่งของที่ถือมาตกกระจาย ท่านจะทำอย่างไร

สถานการณ์ที่ 2

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ปรากฏว่าลิฟท์มีการพัฒนาการทำงานดี และขยันทำงานมากกว่าเมื่อก่อน ผู้จัดการจึงชม ลิฟท์ว่าขยันและทำงานดีขึ้น ขณะเดียวกันก็ต่อว่า ออยที่ทำงานแย่ลง และทำงานเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด ท่านจะพูดกับลิฟท์ และออยอย่างไร

ครั้งที่ 8

เรื่อง การยอมรับความคิดของเพื่อน

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้ และเข้าใจการยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อน

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการบรรยาย “การยอมรับความคิดของเพื่อน”

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์การยอมรับความคิดของเพื่อน และกล่าวนำเข้าสู่การวิเคราะห์

2. ขั้นดำเนินการ

- 2.1 ผู้วิจัยอธิบายเกี่ยวกับการยอมรับความคิดของเพื่อน
- 2.2 ผู้วิจัยให้พนักงานฝึกปฏิบัติ โดยการให้ศึกษาจากข้อเสนotesที่กำหนดมาให้
- 2.3 ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันอภิปรายถึงการยอมรับความคิดของเพื่อน

3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันสรุปเกี่ยวกับการวิเคราะห์การยอมรับความคิดของเพื่อน และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. สังเกตจากการตั้งใจฟังขณะที่ผู้วิจัยอธิบาย
2. สังเกตจากการสรุปเกี่ยวกับการวิเคราะห์การยอมรับความคิดของเพื่อน

เอกสารประกอบการบรรยาย

การยอมรับความคิดของเพื่อน

คนเป็นจำนวนมากที่ดำเนินชีวิตอย่างไม่เฉลียวฉลาด ชอบโต้เถียง โต้แย้งกับทุกๆ คน ในทุกๆ เรื่อง และทุกแห่ง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่สำคัญหรือไม่สำคัญ ทำให้ผู้สนทนาด้วยเบื่อหน่าย เกิดการระงัดในการสนทนา ไม่มีใครอยากร่วมวงสนทนาหรือสัมพันธ์ด้วย เป็นการสร้างศัตรู ความไม่พอใจขุนเคืองในใจ กระทั่งเกิดการขัดแย้ง จนไม่มองหน้ากันเลิกคบหาสมาคมในที่สุด

ความขัดแย้งที่สำคัญคือ ความขัดแย้งทางความคิดที่ถูกถาม ไปถึงความขัดแย้งทางสัมพันธภาพ ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง หรือศรัทธาในตัวเอง รวมทั้งผู้ประสบความสำเร็จในชีวิต มีฐานะมั่นคงมักจะมีจุดอ่อนที่ไม่ต้องยอมรับนับถือหรือให้เกียรติยกย่องความคิดเห็นผู้อื่น เห็นความเห็นของผู้อื่นเป็นสิ่งที่ใช้ไม่ได้ สิ่งนี้เองเป็นต้นเหตุของการขัดแย้ง บางครั้งวิวาทด้วยคำพูด จนถึงลงไม้ลงมือต่อกัน การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความสนใจ เป็นการให้เกียรติและเห็นใจในคุณค่าก่อนในขั้นแรกแล้วจึงค่อยๆ ชี้แจงทำความเข้าใจให้เขายอมรับเข้าใจถึงปัญหาและเหตุผลด้วยตัวเอง ซึ่งเป็นการปูทางที่ดีกว่า

การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นคุณสมบัติข้อหนึ่งของผู้มีคารวะธรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลในสังคมควรมีอยู่ในจิตใจของตน การคารวะธรรมมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. มีความเคารพในความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่ การที่บุคคลพยายามเข้าใจในธรรมชาติของความแตกต่างของมนุษย์ มีความเชื่อเบื้องต้นว่า มีหลายสิ่งหลายอย่างในโลกที่เราไม่ทราบ แต่ผู้อื่นทราบ ทั้งนี้เป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม ตลอดจนการอบรมเลี้ยงดู นอกนั้นเพศ วัย เชื้อชาติ ขนบธรรมเนียม ประเพณี ก็มีส่วนทำให้มนุษย์เราแตกต่างกันมากขึ้น

2. รู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ได้แก่ การฝึกหัดเป็นผู้มีใจกว้าง มีความอดทนพอที่จะรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น เพราะความรู้ในโลกนี้มีมากมายนัก นอกจากนี้ยังจะช่วยให้เราได้รู้ในแง่มุมอื่นที่เราไม่ทันคิด หรือรู้แล้ว ยังช่วยให้เรารู้จักและเข้าใจ ความคิดเห็นของคนอื่นมากขึ้นด้วย

3. มีความมั่นใจในตนเอง โดยเฉพาะมั่นใจที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างมีเหตุผล ให้ผู้อื่นทราบและเข้าใจ โดยมีความเชื่อเบื้องต้นว่า ความคิดของเรามีคุณค่าและประโยชน์ต่อผู้อื่นเช่นกัน

4. มีความละเอียดรอบคอบในการพิจารณา และรวบรวมข้อคิดเห็นทุกฝ่าย ภายหลังรับฟังความคิดเห็นของทุกคน และรวบรวมข้อมูลต่างๆ ได้เพียงพอแล้ว ต้องรู้จักวินิจฉัยเลือกใช้ข้อมูลที่เหมาะสมกับงานมาใช้ และประการสำคัญคือ ต้องมีความเข้าใจอย่างถูกต้องต่อวัตถุประสงค์ของ

คนที่กำลังดำเนินอยู่ และการอยู่ร่วมกันมาก การเคารพให้เกียรติต่อกัน ทั้งกาย วาจา และความคิด แล้ว ย่อมไม่มีการล่วงเกินดูหมิ่นความคิดเห็นของกันและกัน คงมีแต่การให้โอกาสแก่กันในการแสดงความคิดเห็น นอกจากนั้นยังสร้างความมั่นใจ สบายใจที่จะทำงานหรือการแสดงความคิดเห็น เพราะไม่ต้องมาคอยกังวลว่าจะมีใครมาหัวเราะเยาะต่อการกระทำหรือความคิดเรา ดังนั้นการรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น จึงควรฝึกให้เป็นนิสัย โดยเริ่มฝึกให้เป็นผู้ใจกว้าง มีความอดทนพอที่จะรับฟังความคิดของคนอื่นด้วยความเคารพ ให้เกียรติกันทั้งกาย วาจา อันจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจด้วยความเข้าใจดีต่อกัน และต่างฝ่ายก็จะได้รับแนวความคิดที่กว้างขวางขึ้น มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

การประเมินผล

สังเกตจากความสนใจ การซักถาม และการสรุปสาระที่ได้จากการศึกษาจากข้อสนทนา

ครั้งที่ 9

เรื่อง การยกย่องชมเชยผู้อื่น

วัตถุประสงค์ เพื่อให้พนักงานได้ฝึกการกล่าวคำชมเชยเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบความสำเร็จ
หรือกระทำเหมาะสม

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

1. ดินสอ
2. กระดาษจดบันทึกตามแบบฟอร์มดังนี้

วิธีดำเนินการ ผู้วิจัยดำเนินการทดลองโดยใช้เกม แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นนำ

1.1 ผู้วิจัยถามเพื่อนพนักงานว่า “ในวันๆ หนึ่ง พวกเรามักใช้คำชมหรือคำติมากกว่ากัน” และถามต่อว่า ย้อนกลับไปเมื่อ 3 วันที่ผ่านมา พวกเราชมมากกว่าติหรือติมากกว่าชม โดยถามเพื่อนพนักงานทีละคน

1.2 ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม และพูด โยงเข้าสู่เนื้อหากิจกรรมต่อไป

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยให้พนักงานจับคู่ 2 คน แล้วหันเก้าอี้เข้าหากัน และแต่ละคู่ให้ห่างกันอย่างน้อย 1 เมตร เพื่อให้เสียงรบกวนกันระหว่างพูด

2.2 ผู้วิจัยแจกกระดาษ และดินสอให้กับพนักงานไว้จดบันทึก

2.3 ผู้วิจัยแจ้งว่าให้พนักงานใช้เวลา 2 นาที เพื่อพิจารณาเครื่องแต่งกายรูปร่างหน้าตา หรือพฤติกรรมต่างๆ ของคู่ตนเองว่ามีส่วนใดที่เราชอบ

2.4 เมื่อหมดเวลา 2 นาที แล้วให้พนักงานที่จับคู่กันผลัดกันกล่าวคำชมเชย พร้อมกล่าวขอบคุณ เมื่อคู่ของตนกล่าวคำชมเชยมา เสร็จแล้วให้เปลี่ยนคู่ใหม่ และปฏิบัติเหมือนเดิม จนครบทุกคู่ โดยไม่ซ้ำคู่เดิม

3. ขั้นสรุป

3.1 ให้พนักงานอภิปรายร่วมกันว่า เพื่อนพนักงานในกลุ่มของตน มีความรู้สึกเป็นอย่างไร

3.2 ให้พนักงานแต่ละกลุ่มส่งตัวแทนกลุ่มออกมานำเสนอการอภิปรายหน้าห้อง

3.3 ผู้วิจัยสรุป และให้คำแนะนำเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. สัมผัสจากท่าทางการฝึกของพนักงานขณะร่วมเล่นกิจกรรมเกม
2. สัมผัสจากการสรุปเมื่อทำการฝึกการกล่าวคำชมเชยเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบความสำเร็จ หรือกระทำเหมาะสม

แบบฟอร์มกระดาษจดบันทึก

ท่านกล่าวคำชมเชย	คำตอบผู้ถูกชมเชย
ท่านที่ได้รับคำชมเชย	คำตอบของท่าน

ครั้งที่ 10

เรื่อง การให้อภัยผู้ร่วมงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานรู้จักยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล
2. เพื่อให้พนักงานได้รู้จักการให้อภัยผู้ร่วมงานเมื่อผู้ร่วมงานผิดพลาด

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

เอกสารอัดสำเนากรณีตัวอย่าง เรื่อง “ไม่เป็นไร” ทำจำนวนพนักงาน

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยดำเนินกิจกรรมโดยใช้เทคนิค “กรณีตัวอย่าง” แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นนำ

1.1 ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้พนักงานได้เรียนรู้

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยเสนอกรณีตัวอย่างให้พนักงานศึกษาพร้อมทั้งตั้งคำถามหรือประเด็นเพื่อให้

พนักงานได้อภิปรายร่วมกัน

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปสิ่งที่ได้รับจากการศึกษากรณีตัวอย่าง และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. สังเกตจากการตั้งใจฟังขณะที่ผู้วิจัยอธิบาย
2. สังเกตจากการสรุปสิ่งที่ได้รับจากการศึกษากรณีตัวอย่าง

กรณีตัวอย่าง เรื่อง “ไม่เป็นไร”

เนื้อหา

อาทิตย์เป็นข้าราชการพึงบรรจุนใหม่ ด้วยวุฒิปริญญาตรี ได้รับเงินเดือน 6,360 บาท หลังจากทีอาทิตย์ทำงานได้ 1 ปีเศษ อาทิตย์เก็บรวบรวมเงินได้ก้อนหนึ่ง ก็นำเงินก้อนนี้ไปคาวนั้รถจักรยานยนต์ เขารัก และภูมิใจ และทะนุถนอมรถจักรยานยนต์คันนี้มาก อาทิตย์จะเช็ดถูจนสะอาดเอี่ยมทุกวัน

เย็นวันหนึ่งหลังจากเลิกงาน อาทิตย์ขับรถไปเที่ยวตลาด ขณะที่กำลังขับรถไปเรื่อยๆ ไปตามถนน ทันใดนั้นมีรถยนต์คันหนึ่งโผล่ออกมาจากซอยอย่างกระชั้นชิด อาทิตย์จึงหักหลบ แต่ก็ยังชนเข้าที่ท้ายรถคันนั้น รถของอาทิตย์ล้ม อาทิตย์รู้สึกเจ็บที่แขน แต่ก็ไม่ได้สนใจอาการบาดเจ็บของตนเองเลย เขาเป็นห่วงรถของเขามากกว่า เขาจึงยกรถตั้งขึ้น ปราบกว่าบังโคลนหน้ารถ ล้อหน้า และที่จับบิดเบี้ยว และสลัดลอกไปหลายแห่ง สมชายเจ้าของรถยนต์ออกมาจากรถยืนตตะลึงอยู่ ครั้นเห็นอาทิตย์ลูบคลำรถอยู่ ก็รีบเข้าไปขอโทษพร้อมทั้งถามว่า “เจ็บตรงไหนบ้างไหมครับ...รถเสียหายตรงไหนบ้าง ผมเสียใจจริงๆ ที่เกิดเรื่องเช่นนี้ขึ้น เป็นความผิดของผมเอง แต่ผมไม่ได้เจตนาเลย ผมยินดีชดใช้ค่าเสียหาย และซ่อมรถให้ นะครับ ตอนนี้มืออะไรจะให้ผมช่วยบ้างไหมครับ”

อาทิตย์รู้สึกโกรธ และเสียตายนมากที่รถซึ่งเพิ่งซื้อใหม่เสียหาย และตนเองก็ได้รับบาดเจ็บ แต่เมื่อสมชายสำนึกในความผิด และขอโทษอย่างสุภาพ พร้อมทั้งยอมรับความผิด และยังจะซ่อมรถให้อาทิตย์จึงให้อภัย และไม่โกรธ แล้วตอบว่า “ไม่เป็นไรมากหรอกครับ....ผมไม่ได้เจ็บอะไรมาก”

สมชายจึงบอกว่า คุณจะกลับบ้านเลขหรือเปล่า ผมจะไปเป็นเพื่อน จากนั้นทั้งสองคนจึงช่วยกันตกแต่งที่จับให้ตรง และอาทิตย์จึงค่อยๆ ขับรถกลับบ้าน โดยมีสมชายขับรถยนต์เล่นไปข้างๆ

หลังจากนั้นทั้งสองคนก็กลายเป็นเพื่อนรักกัน และไปมาหาสู่กันเป็นประจำ สมชายมีความรู้เรื่องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ จึงช่วยสอนการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ให้อาทิตย์ จนอาทิตย์มีความรู้เรื่องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ และสามารถใช้ออกแบบ HOME PAGE ได้

ประเด็นในการอภิปราย

1. ท่านรู้ดีอย่างไรต่อพฤติกรรมของอาทิตย์ และสมชาย
2. ถ้าอาทิตย์ไม่รู้จักรักการให้อภัย เหตุการณ์จะเป็นอย่างไร
3. ในเรื่องนี้มีเหตุการณ์ตอนใดบ้างที่แสดงถึงการรู้จักให้อภัย
4. ประโยชน์และความสำคัญของการให้อภัยกัน

สรุปแนวคิด

ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานนั้น เราจะต้องยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และรู้จักการให้อภัยเมื่อเพื่อนทำผิดพลาด เพราะบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ย่อมผิดพลาดได้ ไม่มีใครที่ไม่เคยผิดพลาด บางครั้งเรากระทำผิดโดยที่ไม่ได้ตั้งใจ ดังนั้นเมื่อผู้ร่วมงานทำผิดพลาด พวกเราต้องรู้จักให้อภัย เห็นใจ ซึ่งจะช่วยให้สัมพันธภาพระหว่างกันนั้นดำเนินไปด้วยความราบรื่นด้วยดี มีความเห็นอกเห็นใจกัน ซึ่งจะนำไปสู่การช่วยเหลือซึ่งพากัน ไม่ทะเลาะเบาะแว้งกัน

การให้อภัยกัน ควรปฏิบัติดังนี้

1. พิจารณาถึงสาเหตุของความผิดพลาดหรือเหตุการณ์นั้นๆ
2. พยายามมองผู้ร่วมงานในแง่ดีไม่มีอคติ
3. ทบทวนสถานการณ์ด้วยเหตุผล
4. พยายามยับยั้งชั่งใจ และมีความอดทน

ครั้งที่ 11

เรื่อง ปัจฉิมนิเทศ

วัตถุประสงค์

เพื่อสรุปผลของการโปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

แบบประเมินวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยกล่าวถึงกิจกรรมที่พนักงานได้ทดลองมาทั้งหมด

2. ขั้นดำเนินการ

ให้พนักงานทำแบบประเมินวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หลังทำกิจกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปเกี่ยวกับการฝึกการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

3.2 ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและกล่าวปิดการทดลอง

การประเมินผล

1. สังเกตจากการสรุปผลตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล
2. ให้มีการประเมินวัดผลสัมพันธภาพพนักงาน หลังจากจบการฝึกกิจกรรม 6 เดือน
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานหลังทดลองทำ

กิจกรรม

โปรแกรมการใช้ข้อเสนอเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
ตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
1	ปฐมนิเทศ	<ol style="list-style-type: none"> เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัยและพนักงานในกลุ่มควบคุม เพื่อให้พนักงานทราบวัตถุประสงค์การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 	<p><u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยสร้างความคุ้นเคยโดยผู้วิจัยแนะนำตนเอง และให้พนักงานแต่ละคนแนะนำตนเอง</p> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u> ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ลักษณะการใช้ข้อเสนอ</p> <p><u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้พนักงานทุกท่านทำแบบประเมินวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน</p>
2	ความเป็นตัวของตัวเอง	เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้และเข้าใจในการพัฒนาความเป็นตัวของตนเองในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น	<p>ผู้วิจัยดำเนินการ ให้พนักงานได้ใช้ข้อเสนอเกี่ยวกับการพัฒนาความเป็นตัวของตนเองในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <p><u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยแนะนำข้อเสนอ</p> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> พนักงานลงมืออ่านเอกสารข้อเสนอ <p><u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันสรุปใจความสำคัญ</p>
3.	วิเคราะห์ตนเอง	เพื่อให้พนักงานได้สำรวจตนเองด้านความรู้สึกที่มีต่อตนเองและบุคคลอื่น	<p>ผู้วิจัยดำเนินการให้พนักงานได้ใช้ข้อเสนอเกี่ยวกับความคิด และความรู้สึกที่มีต่อตนเองและบุคคลอื่น โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <p><u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยแนะนำข้อเสนอ</p>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
4	การใช้วาจาและการแสดงกริยาท่าทางที่เหมาะสม	เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้และเข้าใจ การใช้วาจาและการแสดงกริยาท่าทางที่เหมาะสม	<p><u>ขั้นดำเนินการ</u></p> <p>1. พนักงานลงมืออ่านเอกสารข้อสนเทศ</p> <p><u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันสรุปใจความสำคัญ</p> <p>ผู้วิจัยดำเนินการ ให้พนักงานได้ใช้ข้อสนเทศเกี่ยวกับการใช้วาจาและการแสดงกริยาท่าทางที่เหมาะสม โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <p><u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยแนะนำข้อสนเทศ</p> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u></p> <p>1. พนักงานลงมืออ่านข้อสนเทศ</p> <p><u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันสรุปใจความสำคัญ</p>
5	การใช้วาจาสุภาพและเหมาะสมในการกล่าวคำทักทาย ขอโทษ ขอบคุณ และยกย่องชมเชยเพื่อน	เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้และเข้าใจการใช้วาจาสุภาพและเหมาะสมในการกล่าวคำทักทาย ขอโทษ ขอบคุณ และยกย่องชมเชยเพื่อน	<p>ผู้วิจัยดำเนินการ ให้พนักงานได้ใช้ข้อสนเทศเกี่ยวกับการใช้วาจาสุภาพและเหมาะสมในการกล่าวคำทักทาย ขอโทษ ขอบคุณ และยกย่องชมเชยเพื่อน โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <p><u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยแนะนำข้อสนเทศ</p> <p><u>ขั้นดำเนินการ</u></p> <p>1.พนักงานลงมืออ่านข้อสนเทศ</p> <p><u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันสรุปใจความสำคัญ</p>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
6	การช่วยเหลือเพื่อนเมื่อเพื่อนเดือดร้อนหรือต้องการความช่วยเหลือ	เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้และเข้าใจการช่วยเหลือเพื่อนเมื่อเพื่อนเดือดร้อนหรือต้องการความช่วยเหลือ	<p>ผู้วิจัยดำเนินการ ให้พนักงาน ได้ใช้ข้อสนเทศ โดยมีขั้นตอนดังนี้ <u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยแนะนำข้อสนเทศ <u>ขั้นดำเนินการ</u></p> <p>1. พนักงานลงมืออ่านข้อสนเทศ <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันสรุปใจความสำคัญ</p>
7	การช่วยเหลือเพื่อนเมื่อเพื่อนเดือดร้อนหรือต้องการความช่วยเหลือ	เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้และเข้าใจการช่วยเหลือเพื่อนเมื่อเพื่อนเดือดร้อนหรือต้องการความช่วยเหลือ	<p>ผู้วิจัยดำเนินการ ให้พนักงาน ได้ใช้ข้อสนเทศ โดยมีขั้นตอนดังนี้ <u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยแนะนำข้อสนเทศ <u>ขั้นดำเนินการ</u></p> <p>1. พนักงานลงมืออ่านข้อสนเทศ <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันสรุปใจความสำคัญ</p>
8	การเป็นผู้ฟังที่ดี	เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้และเข้าใจการเป็นผู้ฟังที่ดี	<p>ผู้วิจัยดำเนินการ ให้พนักงาน ได้ใช้ข้อสนเทศ โดยมีขั้นตอนดังนี้ <u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยแนะนำข้อสนเทศ <u>ขั้นดำเนินการ</u></p> <p>1. พนักงานลงมืออ่านข้อสนเทศ <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกันสรุปใจความสำคัญ</p>

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
9	การยอมรับฟัง ความคิดเห็นจาก เพื่อน	เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้ และเข้าใจ การยอมรับฟังความคิดเห็น จากเพื่อน	ผู้วิจัยดำเนินการ ให้พนักงานได้ใช้ ข้อเสนอแนะโดยมีขั้นตอนดังนี้ <u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยแนะนำข้อเสนอแนะ <u>ขั้นดำเนินการ</u> 1.พนักงานลงมือทำกิจกรรม <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกัน สรุปใจความสำคัญ
10	ชอบหรือไม่	เพื่อให้พนักงานได้รู้จักการ ให้อภัยผู้ร่วมงานเมื่อ ผู้ร่วมงานผิดพลาด	ผู้วิจัยดำเนินการ ให้พนักงานได้ใช้ ข้อเสนอแนะโดยมีขั้นตอนดังนี้ <u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยแนะนำข้อเสนอแนะ <u>ขั้นดำเนินการ</u> 1.พนักงานลงมือทำกิจกรรม <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้พนักงานร่วมกัน สรุปใจความสำคัญ
11	ปัจฉิมนิเทศ	เพื่อสรุปผลการฝึกการ วิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล	<u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยกล่าวทักทายพนักงาน <u>ขั้นดำเนินการ</u> ทำแบบวัดสัมพันธภาพกับเพื่อน ร่วมงาน <u>ขั้นสรุป</u> -ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปเกี่ยวกับ เสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อน ร่วมงาน -ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและกล่าวปิด

หมายเหตุ การฝึกแต่ละครั้ง ใช้เวลา 1 ชั่วโมง

รายละเอียด

โปรแกรมการใช้ข้อสนเทศตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ครั้งที่ 1

เรื่อง ปฐมนิเทศ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัยกับพนักงานและระหว่างพนักงานในกลุ่มด้วยกัน
2. เพื่อให้พนักงานทราบวัตถุประสงค์ บทบาทหน้าที่ตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับจากทำกิจกรรมในครั้งนี้
3. เพื่อประเมินวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ในพนักงานก่อนการดำเนินการ เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

แบบประเมินวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ
 1. ผู้วิจัยสร้างความคุ้นเคยโดยผู้วิจัยแนะนำตนเอง และให้พนักงานแนะนำตนเอง
 2. ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ และลักษณะของการฝึก รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของพนักงานที่จะต้องปฏิบัติภายในกลุ่ม
2. ขั้นดำเนินการ
 1. ผู้วิจัยบอกถึงวัน เวลา สถานที่ รวมทั้งชี้แจงจำนวนครั้งในการฝึก แล้วเปิดโอกาสให้พนักงานซักถาม
 2. ผู้วิจัยแจกแบบประเมินวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ให้พนักงานตอบก่อนดำเนินการ
3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยสรุปกิจกรรม โปรแกรมการใช้ข้อสนเทศตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

การประเมินผล

ผลจากการวิเคราะห์แบบประเมินวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ครั้งที่ 2

เรื่อง ความเป็นตัวของตัวเองในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาความเป็นตัวของตัวเองในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

เอกสารเรื่อง “ความเป็นตัวของตัวเองในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น : สุนีย์ยอดนักร้อง ขายด้วย”

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยสนทนาซักถามพนักงานเกี่ยวกับเรื่องความเป็นตัวของตัวเอง

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยแจกเอกสารเกี่ยวกับเรื่องความเป็นตัวของตัวเองในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น : สุนีย์ยอดนักร้อง ขายด้วย ให้พนักงานอ่าน

2.2 ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้พนักงานซักถาม และอภิปรายร่วมกัน

3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปเกี่ยวกับการเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานในด้านความเป็นตัวของตัวเองในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น : สุนีย์ยอดนักร้อง ขายด้วย

การประเมินผล

1. สังเกตจากความตั้งใจในการอ่านเอกสาร
2. สังเกตจากการแสดงความคิดเห็น การซักถามและอภิปราย
3. สังเกตจากการสรุป

เอกสารการใช้ข้อสนทนาศ

เรื่อง “ความเป็นตัวของตนเองในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น : สุณีย์ยอดนักขายยาง”

กว่าจะก้าวมาสู่ความสำเร็จในการเป็นยอดนักขายระดับต้นๆ นั้น มันไม่ใช่เรื่องที่ย่างดาายนัก สุณีย์กล่าวและได้บอกถึงประสบการณ์ของตนเองที่ผ่านมามาว่า ทุกสิ่งทุกอย่างมันต้องอาศัยปัจจัยหลายๆ อย่าง อาทิเช่น ความรู้ที่สั่งสมมา ตลอดจนที่มาของความเป็นตัวของตนเองจนนำพาตนเองเป็นยอดนักขายด้วย ซึ่งประสบความสำเร็จมาจนถึง ณ ปัจจุบัน ในเส้นทางของการเป็นยอดนักขายนั้น สุณีย์ให้ข้อคิดสำหรับรุ่นน้องที่ประกอบอาชีพเดียวกับเธอว่า ก่อนอื่นต้องมีใจรักในงานที่ตัวเองทำเป็นที่มั่น และศรัทธาในงานของตนเองพร้อมกับทำมันให้ดีที่สุด โดยต้องพยายามอย่างสุดความสามารถของเองที่จะทำได้ แรกเริ่มเดิมทีตั้งแต่ตอนสมัยเรียนมหาวิทยาลัยนั้น สุณีย์บอกเล่าว่าตนเองมีความเป็นตัวของตัวเองสูง กล้าคิด กล้าทำ และชอบที่จะติดต่อพบปะกับบุคคลอื่น เพื่อเรียนรู้ศึกษาพฤติกรรมของคนเหล่านั้น จนเป็นที่รักของผู้คน และได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนและอาจารย์ ในการมอบหมายทำหน้าที่ในการเป็นผู้ประสานงานต่างๆ ในขณะไม่ว่าจะจัดกิจกรรมอะไร พุดได้เลยว่าสุณีย์เป็นนักกิจกรรมด้วย จากประสบการณ์จุดนี้อาจเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จในปัจจุบันก็เป็นได้ นอกจากนั้นขณะเรียนสุณีย์ได้เข้าร่วมชมรมออกค่ายพัฒนา และได้ทำกิจกรรมหลายๆ อย่างที่เกิดประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างห้องน้ำ สร้างห้องสมุดในชนบท ซึ่งตอนนั้นเพื่อนๆ บางคนมองสุณีย์ว่าเป็นบุคคลที่มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีความมั่นใจในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จากประสบการณ์ในช่วงวัยเรียนที่ผ่านมา ส่งผลทำให้สุณีย์ประสบความสำเร็จในอาชีพการงานที่เธอทำในปัจจุบัน.

ครั้งที่ 3

เรื่อง การวิเคราะห์ตนเอง : ความคิดและความรู้สึกที่มีต่อตนเองและบุคคลอื่น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานได้สำรวจตนเองด้านความรู้สึกที่มีต่อตนเองและบุคคลอื่น

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

เอกสารเรื่อง “ความคิดและความรู้สึกที่มีตนเองและบุคคลอื่น”

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยสนทนาซักถามพนักงานเกี่ยวกับเรื่องความคิดและความรู้สึกที่มีต่อตนเองและบุคคลอื่น

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยแจกเอกสารเกี่ยวกับเรื่องความคิดและความรู้สึกที่มีต่อตนเองและบุคคลอื่นให้พนักงานอ่าน

- 2.2 ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้พนักงานซักถาม และอภิปรายร่วมกัน

3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปเกี่ยวกับการเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานในด้านความคิด และความรู้สึกที่มีต่อตนเองและบุคคลอื่น

การประเมินผล

1. สังเกตจากความตั้งใจในการอ่านเอกสาร
2. สังเกตจากการแสดงความคิดเห็น การซักถามและอภิปราย
3. สังเกตจากการสรุป

เอกสารการใช้ข้อสนเทศ

เรื่อง “ความคิดและความรู้สึกที่มีต่อตนเองและบุคคลอื่น”

คนเราจะมีความคิดและความรู้สึกต่อตนเองอย่างไร เป็นผลมาจากการที่บุคคลเข้าใจตนเองและสภาพแวดล้อมตั้งแต่ยังเด็ก ความเข้าใจเกี่ยวกับตนเอง การรู้จักตนเอง ความรู้สึกต่อตัวเองและต่อผู้อื่นจะสะท้อนให้เห็นจากการอบรมสั่งสอนของบิดามารดา ลักษณะคำสั่ง วิธีการออกคำสั่ง และท่าทีของบิดามารดาที่มีต่อบุคคล หรือแม้แต่การเปิดโอกาสให้มีอิสระในการเลือก หรือให้ออกสาในการเป็นตัวของตัวเอง นอกจากนี้ประสบการณ์ที่ผ่านมาในช่วงวัยเด็ก ยังส่งผลต่อความคิดและความรู้สึกที่มีต่อตนเองและบุคคลอื่น วัยเด็กบุคคลได้พัฒนาชีวิตโดยรับเอาค่านิยม วัฒนธรรม ปทัสถานต่าง ๆ จากการติดต่อกับสัมพันธ์ในครอบครัว จากสื่อมวลชน จากสังคมและสภาพแวดล้อม ในที่นี้ก็จะขอแนะนำให้รู้จักบุคคลซึ่งมีความคิดและความรู้สึกต่อตนเองและบุคคลอื่น 4 ประเภท ได้แก่

บุคคลประเภทที่ 1 คนที่มีความคิดและความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและบุคคลอื่นในทางที่ดี มองโลกในแง่ดี จะเป็นคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีค่า ยอมรับและเข้าใจตนเอง ขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าชีวิตผู้อื่นมีค่า ยอมรับและยกย่องให้เกิดริบบุคคลอื่นในฐานะเพื่อนมนุษย์คนหนึ่ง มีความจริงใจในการสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความกล้าในการเผชิญปัญหาต่าง ๆ ด้วยวิธีสร้างสรรค์ และใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่อย่างเต็มที่

บุคคลประเภทที่ 2 คนลักษณะนี้จะมีความคิดและความรู้สึกต่อตนเองในแง่ที่ว่า รู้สึกว่าตนเองดีกว่าผู้อื่น มีความคิดและความรู้สึกต่อผู้อื่นในด้านลบ ถูกเหยียดหยามว่าผู้อื่นด้อยกว่าตน ไม่ไว้วางใจผู้อื่นว่ามีความสามารถ เมื่อประสบปัญหา ก็จะกล่าวโทษผู้อื่นว่าทำให้ตนเองบกพร่อง เข้าทำนองที่ว่า “รำไม่ดีโทษปี่โทษกลอง” ชอบการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยึดมั่นในความคิดของตนเองว่าเป็นเลิศ ถ้าบุคคลประเภทนี้มีโอกาสทำงานในตำแหน่งสำคัญก็จะชอบลูกน้องที่ประจบสอพลอ โดยไม่คำนึงถึงสิ่งที่ควรหรือไม่ควรทำ ชอบคำเยินยอ โดยไม่คำนึงว่าจะมาจากความจริงใจหรือไม่ เพราะมีความเชื่ออยู่แล้วว่าไม่มีใครเก่งหรือดีเท่าตัวเขา

บุคคลประเภทที่ 3 คนลักษณะนี้จะมีความคิดและความรู้สึกต่อตนเองในแง่ที่ว่าตนเองด้อยกว่าผู้อื่น ส่วนความคิดและความรู้สึกที่มีต่อบุคคลอื่นในทางกลับกันคือ บุคคลอื่นเก่งและโชคดีกว่าตน บุคคลประเภทนี้จะไม่กล้าแสดงออกถึงความรู้สึกที่แท้จริง เก็บความรู้สึกไว้ ซลาดกั้วที่ จะยืนยันถึงสิทธิที่ตนมีอยู่อย่างชอบธรรม ชอบลงโทษตนเอง เป็นคนอมทุกข์ เศร้าหมอง ชอบปลีกตัวอยู่ลำพัง เมื่อเผชิญปัญหา ก็จะใช้ชีวิตเลี่ยงหนีไม่พยายามแก้ไขปัญหา ไม่กล้าเสี่ยงทำอะไรใหม่ ๆ บุคคลประเภทนี้มักพัฒนาความรู้สึกว่าตนเองไม่มีค่ามาตั้งแต่เด็ก โคนผู้ใหญ่มักบังคับให้ทำสิ่งต่าง ๆ

ไม่มีอิสระ ทำให้ตนเองรู้สึกที่ไม่มีความสามารถ ต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ เขาจะไม่มีความสุข เพราะต้องเก็บกดความรู้สึกของตนเอง

บุคคลประเภทที่ 4 บุคคลลักษณะนี้จะมีความคิดและความรู้สึกต่อตนเองและผู้อื่นในแง่ลบ รู้สึกหมดอาลัยตายอยากในชีวิต รู้สึกชีวิตไม่มีคุณค่า หดหู่ เศร้าหมอง ปราศจากความหวังใดๆ และรู้สึกว่าชีวิตของคนอื่นก็ไม่มีค่าไม่มีความหมาย รู้สึกว่าโลกนี้โหดร้ายทารุณ ไม่น่าอยู่ ผู้ที่เป็นโรคจิต โรคประสาทจะมีความรู้สึกเช่นนี้อย่างรุนแรง อาจทำร้ายตนเองและผู้อื่นได้ โดยไม่รู้สึกผิด เพราะไม่คิดว่าชีวิตมีความหวัง และมีความหมายอะไร

แล้วท่านผู้อ่าน ได้พิจารณาไปด้วยหรือเปล่าว่าท่านมีความคิดและความรู้สึกต่อตนเองและบุคคลอื่นในประเภทไหน

ครั้งที่ 4

เรื่อง การใช้วาจาและการแสดงกริยาทำทางที่เหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้และเข้าใจ การใช้วาจาและการแสดงกริยาทำทางที่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงาน
2. เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้วิธีการฟังปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน โดยการใช้วาจาและการแสดงกริยาทำทางที่เหมาะสม

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

เอกสารเรื่อง “การใช้วาจาและการแสดงกริยาทำทางที่เหมาะสม”

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยทบทวนข้อเสนเทศที่พนักงานได้รับมาแล้วและสนทนากับพนักงานเพื่อนำเข้าสู่ วาจาและการแสดงกริยาทำทางที่เหมาะสม

2. ขั้นดำเนินการ

ผู้วิจัยแจกเอกสาร เรื่องการใช้วาจาและการแสดงกริยาทำทางที่เหมาะสมและให้ พนักงานอ่านเอกสารและเปิดโอกาสให้อภิปรายซักถาม

3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้พนักงาน สรุปสิ่งที่ได้จากเอกสาร และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมในส่วนที่ขาดหายไป

การประเมินผล

ผู้วิจัยสังเกตจากการให้ความร่วมมือ ความกระตือรือร้นในการอ่านข้อเสนเทศ และการ ซักถามข้อสงสัยต่างๆ

เอกสารการให้ข้อเสนอเทศ
เรื่อง “การใช้วาจาและการแสดงกิริยาท่าทางที่เหมาะสม”

เนื้อหา

พระราชนิพนธ์ในพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวจากวิชาวาทพระสมุทร ความว่า

ถึงเป็นครูรู้วิชาปัญญามาก
 ไม่รู้จักใช้ปากให้จืดจาง
 เหมือนเต่าฟังนั่งชื่อชื่อรำคาญ
 วิชาชาญมากเปล่าไม่เข้าที่
 ปากเป็นเอกเลขเป็นโทโบราณว่า
 หนังสือตรีมีปัญญาไม่เสียหลาย
 ถึงรู้มากไม่มีปากลำบากตาย
 มีอุบายพูดไม่เป็นเห็นป่วยการ

นอกจากนี้สุนทรภู่ได้ให้ความสำคัญ ของการพูดจาไว้ในนิราศภูเขาทองไว้ว่า

ถึงบางพูดพูดดีเป็นศรีศักดิ์
 มีคนรักสรรเสริญอร่อยจิต
 แม้นพูดชั่วตัวตายทำลายมิตร
 จะชอบผิดในมนุษย์เพราะพูดจา
 อันอ้อยตาลหวานลิ้นแล้วสิ้นซาก
 แต่ลมปากหวานหูไม่รู้หาย
 แม้นเจ็บอื่นหมิ่นแสนจะแคลนคลาย
 เจ็บจนตายนั้นเพราะเหน็บให้เจ็บใจ
 เป็นมนุษย์สุดนิยมลมที่ลมปาก
 จะได้ยากโหยหิวเพราะชีวหา
 แม้นพูดดีมีคนเขาเมตตา
 จะพูดจาจงวิเคราะห์ให้เหมาะสมความ

จากบทประพันธ์ที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การใช้วาจามีความสำคัญยิ่งกว่าสิ่งใด ถึงกับคนโบราณยกให้เป็นเอก แม้มีความรู้ความสามารถสักปานใด หากแม้นไม่สามารถใช้วาจาให้เป็นก็จะมีประโยชน์อันใด นอกจากนี้แล้ววาจายังเป็นสิ่งที่ทำให้คนทั่วไปชื่นชมนิยมชมชอบและ

ทำให้คนเกลียดได้เช่นเดียวกัน วาจาที่อ่อนหวานนั้นจะประทับใจอยู่ตราบนานเท่านานกว่ารสหวาน และมนุษย์เราจะได้ดีมีคนนิยม มีคนเมตตา ก็เพราะวาจาที่ดีนั่นเอง

ในทางตรงกันข้าม ความเจ็บปวดที่เกิดขึ้นทั้งหลาย ก็ไม่มีความเจ็บปวดเท่ากับความเจ็บปวดที่เกิดจากการใช้วาจา ผลของการใช้วาจามีผลทั้งทางบวกและลบ ถ้าหากเป็นทางบวก จะทำให้บุคคลอื่นๆ ที่ได้ยินได้ฟังชื่นใจ เบิกบานใจอบอุ่นใจ ถ้าเป็นทางลบ จะทำให้บุคคลที่ได้ยินได้ฟังเกิดความไม่พอใจ เสียใจและเศร้าใจ ดังนั้นการใช้วาจาเป็นสิ่งที่ทุกคนควรให้ความสนใจและศึกษา

บุคคลบางคนมักใช้วาจาไม่สุภาพกับเพื่อน โดยคิดว่าจะทำให้เกิดความเป็นกันเอง นับว่าเป็นความเข้าใจผิด การพูดคำหยาบกับเพื่อนเป็นการแสดงถึงการไม่ให้เกียรติกัน อย่าลืม คนเราทุกคนต้องการการยอมรับ และต้องการได้รับการยกย่อง ถ้าเป็นการตีหรือการตักเตือนด้วยแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องกระทำตัวต่อตัว และไม่ควรรนำเรื่องบกร่องของเพื่อน ไปเล่าให้บุคคลอื่นฟัง โดยเด็ดขาด เพราะจะเป็นการทำลายสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อน

การใช้วาจาในที่ประชุม ถ้าหากท่านจะเสนอความคิดเห็น ในเรื่องใดก็ตาม ถ้าไม่ตรงตามความคิดเห็นของบุคคลอื่นที่เสนอไปแล้วก็ไม่จำเป็นต้องกล่าวคำว่า “ไม่เห็นด้วยกับความคิดของ...” ควรจะเสนอความคิดของท่านได้เลย ถ้าตรงกับความคิดของบุคคลอื่นก็สมควรกล่าวคำว่า “ผมเห็นด้วยกับความคิดของ...” เพราะเป็นการส่งเสริมสนับสนุนความคิดนั้น ซึ่งก็ไม่ใช่สิ่งที่เสียหายอะไร

นอกจากท่านจะเป็นผู้ที่รู้จักใช้วาจาที่เหมาะสม ให้เป็นที่นิยมชมชอบของบุคคลอื่นแล้ว สิ่งที่ต้องปฏิบัติควบคู่กันไปก็คือ การแสดงกิริยาท่าทาง เพราะกิริยาท่าทางของการแสดงออกนั้น เป็นส่วนสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการใช้วาจา หลายต่อหลายคนที่ประสบความสำเร็จ เพราะการแสดงกิริยาท่าทางที่ไม่เหมาะสม

กิริยาท่าทางที่พึงแสดงต่อบุคคลอื่นพอสรุปได้ดังต่อไปนี้ คือ

1. แสดงกิริยายิ้มแย้มแจ่มใส เพราะรอยยิ้มเป็นการแสดงออกซึ่งความรักที่มีความหมายมากที่สุด แต่ลงทุนน้อยที่สุด
2. แสดงความสนใจกับบุคคลอื่นๆ เช่น ทักทายถึงทุกข์ สุข ฯลฯ
3. ตั้งใจฟังบุคคลอื่นพูด หากท่านกำลังทำงานเมื่อมีบุคคลอื่นมาสนทนาด้วยก็ควรจะเก็บงานที่ทำเอาไว้ชั่วคราวก่อน อย่าทำงานไปด้วยฟังไปด้วยเพราะเป็นกิริยาที่ไม่เหมาะสมอันแสดงถึงการไม่ให้ความสนใจบุคคลนั้น
4. แสดงกิริยารับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของบุคคลอื่น

5. ทำคนให้เป็นคนมองโลกในแง่ดี อย่าจ้องแต่จะจับผิดบุคคลอื่น จะทำให้เกิดความหวาดระแวงซึ่งกันและกันหากบุคคลอื่นทำอะไรให้มองในแง่ดีไว้ก่อน อย่าคอยจ้องแต่จะนินทา ทั้งนี้เพื่อปัญหาต่างๆ จะได้ลดน้อยลง

6. แสดงความเกรงใจบุคคลอื่น เนื่องจากความสนิทสนมมากเกินไปอาจทำให้เกิดความไม่เกรงใจกัน

7. ระวังอารมณ์เสียบ้าง เป็นธรรมดาในการคบหาสมาคมกับบุคคลอื่นๆ ก็อาจจะมีสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจได้ ดังนั้นหากเราเกิดอารมณ์ก็ควรพยายามระงับอารมณ์ไว้บ้าง การเป็นคนเจ้าอารมณ์ ไม่ได้ก่อให้เกิดอะไรดีขึ้นเลยนอกจากนี้จะทำลายความสัมพันธ์ที่เคยมีมาก่อน

8. การวางตัวอยู่ในฐานะที่เหมาะสมไม่แสดงกิริยาอาการโอ้อวดจะเป็นการยกตนข่มท่านไม่ว่าใดๆ ไม่มีใครชื่นชมคนที่ข่มเขาให้ต่ำลง

ครั้งที่ 5

เรื่อง การใช้วาจาสุภาพ และเหมาะสมในการกล่าวคำทักทาย ขอโทษ ขอบคุณ และยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้และเข้าใจการใช้วาจาสุภาพและเหมาะสมในการกล่าวทักทาย ขอโทษ ขอบคุณ และยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงาน
2. เพื่อให้พนักงานได้รู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้วาจาสุภาพและเหมาะสม

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

เอกสารเรื่อง “การใช้วาจาสุภาพขณะคุยกับเพื่อน”

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยทบทวนข้อเสนบทศที่พนักงานได้รับมาแล้ว และสนทนากับพนักงาน เพื่อนำเข้าสู่เรื่องการใช้วาจาสุภาพและเหมาะสม

2. ขั้นดำเนินการ

ผู้วิจัยแจกเอกสาร เรื่องการใช้วาจาสุภาพขณะคุยกับเพื่อนและให้พนักงานอ่านเอกสาร และเปิดโอกาสให้ซักถาม

3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปสิ่งที่ได้จากเอกสาร และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมในส่วนที่ขาดหายไป

การประเมินผล

ผู้วิจัยสังเกตจากการให้ความร่วมมือ ความกระตือรือร้นในการอ่านข้อเสนบทศ และการซักถามข้อสงสัยต่างๆ

เอกสารการให้ข้อเสนอแนะ

เรื่อง “การใช้วาจาสุภาพขณะคุยกับเพื่อน”

เนื้อหา

การกล่าวคำทักทายอย่างสุภาพกับเพื่อนนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นการติดต่อสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น ทำให้เกิดความประทับใจกับผู้ถูกทักทาย ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยภาษาถ้อยคำที่เหมาะสม โดยจะทักทายในเรื่องต่างๆ ไปพูดแสดงความห่วงใย เช่น “ลัดดาเธอจะไปไหน” “นรินทร์สบายดีหรือจ๊ะ” และคำพูดเวลาสนทนากับเพื่อนที่สนิทหลีกเลี่ยงการใช้สรรพนามว่า “กู” “มึง” ควรพูดคำว่า “ฉัน” และ “เธอ” แทนจะเหมาะสมและสุภาพ ทำให้ผู้ฟังมาได้ยินจะมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้พูดเช่น “เธอไปดูหนังมาสนุกไหมจ๊ะ” และเมื่อได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อน เช่น เมื่อเพื่อนช่วยหิ้วของมาส่ง หรือเพื่อนเก็บปากกาที่เพื่อนร่วมงานทำตกมาคืนให้ ควรจะกล่าวคำว่า “ขอบคุณ” จะทำให้ความช่วยเหลือมีความรู้สึกยังมีน้ำใจในการตอบแทน ถึงแม้ว่าไม่ใช่สิ่งของมีค่ามากมาย แต่เป็นคำพูดที่กล่าวออกมาด้วยความจริงใจ ผู้ช่วยเหลือจะมีความภูมิใจในสิ่งที่ตนเองทำให้เกิดความประทับใจ และเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้น แต่ถ้าเพื่อนได้ช่วยเหลือและไม่ได้กล่าวคำขอบคุณ เพื่อนจะรู้สึกว่าตนเป็นคนไม่มีน้ำใจไม่มีมารยาท ทำให้ไม่อยากจะช่วยเหลือในครั้งต่อไป

การยกย่องชมเชยเพื่อนมีความสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนจะทำให้ผู้ถูกชมเชยรู้สึกดี ผู้กล่าวคำชมเชยมีความสนใจ ใส่ใจต่อตนเองจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้พูด กล่าวในการกล่าวคำชมเชย ผู้พูดต้องพูดออกมาจากความรู้สึกที่แท้จริง เพราะผู้ฟังสามารถรู้ได้ว่า ผู้พูดนั้นกล่าวชมเชยอย่างจริงใจเพียงใด โดยคำชมเชยนั้น ไม่ควรเกินเลยความเป็นจริงมากนัก เช่น “ผิวเธอขาวเหมือนพวกนางงามเลยนะ” ทั้งที่จริงๆ ผิวมีสีดำนแดง เป็นต้น ถ้ากล่าวชมเชยในลักษณะเกินเลยความจริงไปมาก ผู้ถูกชมเชยอาจรู้สึกกระดากอาย และเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีกับผู้กล่าว เพราะรู้ว่าไม่เป็นความจริง ดังนั้นการกล่าวคำชมเชยต้องแสดงออกด้วยความจริงใจ พูดในสิ่งที่ตนเองรู้สึกจริงๆ เช่น “เสื้อที่เธอใส่น่ารักจริงๆ” ข้อสำคัญต้องไม่กล่าวคำชมเชยในจุดที่เป็นปมด้อยของผู้อื่น

ครั้งที่ 6

เรื่อง การช่วยเหลือเพื่อนเมื่อเพื่อนเดือดร้อน หรือต้องการความช่วยเหลือ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงาน ได้เรียนรู้ และเข้าใจในการช่วยเหลือเพื่อนเมื่อเพื่อนเดือดร้อนหรือต้องการความช่วยเหลือ
2. เพื่อให้พนักงาน ได้รู้วิธีที่พึงปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

เอกสารเรื่อง “เพื่อนช่วยเพื่อน”

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยทบทวนข้อสนเทศที่พนักงาน ได้รับมาแล้ว และสนทนากับพนักงานเพื่อนำเข้าสู่เรื่อง การช่วยเหลือเพื่อนเมื่อเพื่อนเดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือ

2. ขั้นดำเนินการ

ผู้วิจัยแจกเอกสารเรื่อง “เพื่อนช่วยเพื่อน” และให้พนักงานอ่านเอกสาร และเปิดโอกาสให้ซักถาม

3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปสิ่งที่ได้จากเอกสาร และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมในส่วนที่ขาดหายไป

การประเมินผล

ผู้วิจัยสังเกตจากการให้ความร่วมมือ ความกระตือรือร้นในการอ่านข้อสนเทศ และการซักถามข้อสงสัยต่างๆ

เอกสารการให้ข้อเสนอเทศ เรื่อง “เพื่อนช่วยเพื่อน”

เนื้อหา

การช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นสิ่งสำคัญในสังคม การช่วยเหลือซึ่งกันและกันแสดงถึงความเป็นคนมีน้ำใจ และเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งของผู้นั้น การปลูกฝังนิสัยให้เป็นคนที่จะช่วยเหลือผู้อื่น จะทำให้ผู้นั้นเป็นที่ต้องการของสังคมและเป็นที่รักของคนรอบข้าง

การช่วยเหลือผู้อื่นจะต้องกระทำด้วยความจริงใจไม่หวังผลตอบแทนต้องช่วยเหลือในสิ่งที่ถูกต้อง และจะต้องกระทำในขอบข่ายตามกำลัง ความสามารถของเราเท่านั้น ได้แก่ การช่วยเพื่อนทำงาน ทำงานแทนเพื่อนช่วยอธิบายให้เพื่อนเข้าใจเนื้อหาบางส่วนที่เพื่อนไม่เข้าใจ ให้เพื่อนยิ้มสมมุติจดงานหรือตำราเรียน เป็นต้น

คนส่วนมากเข้าใจผิดเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น โดยคิดว่าเป็นการยอมให้ใครบางคนทำตามใจเขาหรือเป็นการจัดเตรียมหาสิ่งที่จำเป็นให้แก่เขา แต่ในความเป็นจริงหากเรายึดติดอยู่กับการช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว เราจะกลายเป็นผู้ที่ทำตัวเป็น “แม่” อยู่ตลอดเวลา คือมีลักษณะที่จะคอยสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลอื่นอยู่เสมอ ซึ่งผู้ที่ทำตัวแบบนี้จะรู้สึกทุกข์ทรมานใจอยู่เสมอ เพราะมักจะต้องทำสิ่งต่างๆ ให้บุคคลอื่นอย่างมากมาย แต่บุคคลนั้นกลับไม่รู้สึกรับซึ่งใน การกระทำของผู้ที่ทำตัวเป็น “แม่” เลย และยังคงต้องรู้สึกขมขื่นใจที่ความเสียสละของตน มิได้รับการยกย่องแม้แต่น้อย ดังนั้นผู้ที่ทำตัวเป็นผู้ช่วยเหลือผู้อื่นตลอดเวลา จะรู้สึกเหนื่อยอ่อนทั้งกายและใจ จากการรับภาระต่างๆ มากเกินไปทำให้กลายเป็นคนที่เหินห่างกับตัวเองไป เพราะการพยายามที่จะทำอะไรเพื่อผู้อื่นแต่ฝ่ายเดียวเท่านั้น

ในทางตรงกันข้ามถ้าเราเป็นตัวของตัวเอง เราจะรู้วิธีการสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการของเราและของผู้อื่น ถึงแม้เราจะช่วยเหลือผู้อื่นในยามที่เขามีปัญหาแต่เราจะไม่แก้ปัญหาแทนเขาทั้งหมดทุกอย่าง เพราะเรามีความเชื่อมั่นว่าบุคคลมีความสามารถที่จะรับผิดชอบตนเองได้เราจะช่วยเหลือผู้อื่นในขอบเขตที่เหมาะสม โดยไม่ทำร้ายตนเอง จะทำอะไรให้ใครก็ตาม เพราะว่า “ความเป็นห่วง” มิใช่เพราะมันเป็น “หน้าที่” เพื่อนมีปฏิกริยาที่ดีต่อเราก็มิใช่เพราะเราทำอะไรให้แก่เขา แต่เป็นเพราะเรามีความจริงใจต่อเขา

ครั้งที่ 7

เรื่อง การช่วยเหลือเพื่อนเมื่อเพื่อนเดือดร้อน หรือต้องการความช่วยเหลือ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้ และเข้าใจในการช่วยเหลือเพื่อนเมื่อเพื่อนเดือดร้อนหรือต้องการความช่วยเหลือ

2. เพื่อให้พนักงานได้รู้วิธีที่พึงปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

เอกสารเรื่อง “การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน”

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยทบทวนข้อเสนที่พนักงานได้รับมาแล้ว และสนทนากับพนักงานเพื่อนำเข้าสู่เรื่องการช่วยเหลือเพื่อนเมื่อเพื่อนเดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือ

2. ขั้นดำเนินการ

ผู้วิจัยแจกเอกสารเรื่อง “การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน” และให้พนักงานอ่านเอกสาร และเปิดโอกาสให้ซักถาม

3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปสิ่งที่ได้จากเอกสาร และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมในส่วนที่ขาดหายไป

การประเมินผล

ผู้วิจัยสังเกตจากการให้ความร่วมมือ ความกระตือรือร้นในการอ่านข้อเสน และการซักถามข้อสงสัยต่างๆ

เอกสารการให้ข้อสนเทศ เรื่อง “การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน”

เนื้อหา

การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นสิ่งสำคัญในการอยู่ร่วมกันผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจะเกิดความซาบซึ้ง และประทับใจในผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ และผู้ที่ให้ความช่วยเหลือจะมีความสุขที่ได้เห็นผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือมีความสุข

การให้ความช่วยเหลือ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การให้ความช่วยเหลือทางด้านจิตใจ
2. การให้ความช่วยเหลือทางด้านวัตถุสิ่งของ

การให้ความช่วยเหลือทางด้านจิตใจ จะมีผลต่อความรู้สึกของผู้อื่นที่ได้รับความช่วยเหลือเมื่อผู้ให้ความช่วยเหลือได้ให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลใดแล้วเขาเหล่านั้นจะเกิดความสุขใจ สบายใจ ซาบซึ้งใจการช่วยเหลือประเภทนี้ได้แก่

1. การให้ความรัก ทุกคนมีความปรารถนาอยากให้ตนเอง เป็นที่รักของบุคคลอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็ความรักในลักษณะใดก็ตามแต่เป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาทั้งสิ้น คนเราถ้ารักแล้วจะมีความปรารถนาดีต่อกัน มีเจตนาที่ดีต่อกัน ไม่มุ่งร้ายทำลายกัน สังคมก็จะมีแต่ความสุขสงบ

2. การให้ความเมตตากรุณา เมตตา หมายถึง ความปรารถนาอยากให้บุคคลอื่นๆ มีความสุข ส่วนกรุณา หมายถึง ความปรารถนาอยากให้บุคคลอื่นพ้นทุกข์จากปัญหา อุปสรรค ความผิดหวัง ความทุกข์ทรมานด้วยสาเหตุต่างๆ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตของทุกคนไม่มากก็น้อย บุคคลที่ตกอยู่ในความทุกข์ความผิดหวังเป็นบุคคลที่น่าสงสาร น่าเห็นใจ ปราศจากความสุข มีความว่าเหว่ ท้อแท้ สิ้นหวังเหมือนกับถูกทอดทิ้งให้อยู่คนเดียวในโลกตามลำพัง ความต้องการคนที่เห็นอกเห็นใจจะ โดยตรงหรือ โดยอ้อมก็ตามจะปรากฏอยู่ในส่วนลึกของจิตใจ เพราะเขากำลังต้องการบุคคลที่จะคอยให้ความช่วยเหลือในการชี้ช่องทางให้ทุกข์นั้นคลายลง ไม่มีอะไรจะเป็นสิ่งมีค่าสำหรับเขาเท่ากับความเมตตากรุณาที่เขาได้รับการช่วยเหลือ เพราะเขาจะมีความรู้สึกเหมือนว่า กำลังจะจมน้ำตายแล้วมีขอนไม้ หรือบุคคลให้ความช่วยเหลือจนเขารอดชีวิตหลุดพ้นจากความทุกข์ได้

การให้ความช่วยเหลือทางด้านวัตถุสิ่งของ เป็นการให้สิ่งของ หรือเครื่องใช้ต่างๆ แก่บุคคลอื่นๆ เมื่อบุคคลใดก็ตามได้รับความทุกข์ เนื่องจากขาดแคลนอยู่ในวิสัยที่ท่านจะให้หรือแบ่งปันแก่บุคคลนั้นได้โดยที่ตัวท่านไม่ได้เดือดร้อนอะไรมากมายก็ควรจะได้เสียสละ ชีวิตของท่าน ก็จะ ได้มีความสุขและบุคคลที่ได้รับความช่วยเหลือ ก็จะ ได้มีความสุขด้วย ในสังคมถ้ามีผู้

เสียสละเอื้อเพื่อเผื่อแผ่ให้ความช่วยเหลือแก่กันและกันแล้ว การอยู่ร่วมกันในสังคมก็สงบราบรื่น
 ร่วมเย็น ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจก็เกิดขึ้นทั้งสองฝ่าย การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา จะทำให้เกิดความ
 เข้าใจระหว่างกันและกัน ในสังคมปัจจุบันจะพบว่าความวุ่นวายสับสนความขัดแย้งต่าง ๆ มักจะ
 เกิดขึ้นเพราะบุคคลส่วนใหญ่มุ่งกอบโกยผลประโยชน์ส่วนตน ถิ่นนี้ถึงความเสียสละแบ่งปันทั้ง
 ทางวัตถุสิ่งของ และทางจิตใจให้แก่กัน ช่องว่างระหว่างชนชั้นในสังคมจึงเกิดขึ้น

ระวีวรรณ โพธิ์วัง และเสวตมร โพธิ์วัง (2534 : 15) ได้กล่าวถึงวิธีที่พึงปฏิบัติในการให้
 ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันไว้ดังนี้

1. แสดงความรักความห่วงใยและเอาใจใส่ต่อบุคคลอื่นๆ
2. ให้ความช่วยเหลือแบ่งปันสิ่งของเครื่องใช้แก่บุคคลอื่นๆ
3. ให้ความช่วยเหลือโดยให้การแนะนำคำปรึกษาหารือ และให้กำลังใจเมื่อบุคคลอื่นๆ

ได้รับความเดือดร้อน

4. ให้ความร่วมมือสนับสนุนในการทำกิจกรรมของบุคคลอื่นด้วยความเต็มใจ

การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นการแสดงออกของความเป็นมิตรที่ดี การให้
 ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะทำให้ผู้ให้ความช่วยเหลือได้รับความรักความซาบซึ้งความ
 ประทับใจจากผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือ และผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือก็จะมีมีความสุข ในการให้
 ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันสามารถช่วยเหลือ ได้ทั้งทางด้านจิตใจ และทางด้านการให้วัตถุสิ่งของ

ครั้งที่ 8

เรื่อง การเป็นผู้ฟังที่ดี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้และเข้าใจในการเป็นผู้ฟังที่ดี
2. เพื่อให้พนักงานได้รู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นผู้ฟังที่ดี

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

เอกสารเรื่อง “การเป็นผู้ฟังที่ดี”

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยทบทวนข้อสนทนาที่พนักงานได้รับมาแล้ว และสนทนากับพนักงานเพื่อนำเข้าสู่เรื่องการเป็นผู้ฟังที่ดี

ผู้วิจัย

2. ขั้นดำเนินการ

ผู้วิจัยแจกเอกสารเรื่อง “การเป็นผู้ฟังที่ดี” และให้พนักงานอ่านเอกสาร และเปิดโอกาสให้ซักถาม

ผู้วิจัย

3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปสิ่งที่ได้จากเอกสาร และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมในส่วนที่ขาดหายไป

ผู้วิจัย

การประเมินผล

ผู้วิจัยสังเกตจากการให้ความร่วมมือ ความกระตือรือร้นในการอ่านข้อสนทนา และการซักถามข้อสงสัยต่างๆ

เอกสารการให้ข้อเสนอแนะ เรื่อง “การเป็นผู้ฟังที่ดี”

เนื้อหา

วิธีที่เหมาะสมที่สุด หนึ่งในการปลูกฝังความเป็นเพื่อนให้เกิดขึ้นจากหลายวิธีคือ การเป็นผู้ฟังที่ดีจะต้องฟังผู้อื่นพูดเพราะทุกคนย่อมปรารถนาที่จะพูดถึงตัวเองกันทั้งนั้น (ตัวท่านก็อยากจะถูกถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวเองเหมือนกัน และท่านเองก็อยากให้ผู้อื่นเขาฟังท่านพูด) ลักษณะของผู้ฟังที่ดีต้องพยายามตั้งใจฟังพยายามใส่ใจต่อสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูด มองที่ผู้พูดและพยายามไม่คิดเรื่องอื่นๆ ขณะที่ผู้พูดกำลังให้ข่าวสารบางสิ่งบางอย่าง มีความมอดทนฟังผู้พูดแม้ในสิ่งที่ตนไม่ประสงค์จะได้ยินได้ฟัง และไม่พยายามคาดเดาล่วงหน้าไปก่อน เขาจะพูดอะไรซึ่งอาจคาดคะเนผิดไปไปได้ การเป็นผู้ฟังที่ดีเป็นส่วนหนึ่งในการคบหาสมาคมกับผู้อื่น เพราะถ้าเราได้แต่พูดเพียงฝ่ายเดียว ย่อมทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเบื่อหน่าย ฉะนั้นในการสมาคมติดต่อกับผู้ใดเราต้องแสดงความสนใจในขณะที่เขาพูดให้โอกาสเขาได้พูดหรือแสดงความคิดเห็นการแย่งเขาพูดหรือคอยขัดคอพูดจ้อแต่เพียงฝ่ายเดียวย่อมไม่เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดี

มารยาทในการฟังที่ดี ควรยึดถือปฏิบัติดังนี้ คือ

1. แสดงความสนใจขณะที่ผู้พูดๆ กับตนไม่แสดงท่าทีว่าสนใจสิ่งอื่น
2. ไม่แสดงท่าทางเบื่อหน่ายหรือไม่พอใจ แม้เรื่องนั้นไม่น่าสนใจก็ฟังเอาไว้
3. ถ้าเป็นการฟังในที่ประชุมก็ควรมีความเคารพต่อสถานที่ต่อผู้พูด เช่น การนั่งควรนั่ง

ให้เรียบร้อย รู้จักสำรวจ

4. ไม่ลุกจากที่ ถ้าจำเป็นต้องขอโทษหรือถ้าเป็นในห้องประชุมก็แสดงการเคารพผู้เป็น

ประธาน

5. ถ้าไปฟังที่หลังก็แสดงการระต่อผู้เป็นประธาน
6. ไม่ควรทำงานให้เป็นที่รำคาญแก่ผู้อื่น เช่น การพูดคุยกัน
7. ควรปรบมือ เมื่อมีการแนะนำผู้พูดและเมื่อผู้พูดพูดจบลง
8. ควรยืนขึ้นแสดงการระต่อผู้เป็นประธาน เมื่อประธานเข้าประจำที่

ครั้งที่ 9

เรื่อง การยอมรับความคิดของเพื่อน

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้ และเข้าใจการยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อน

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

เอกสารเรื่อง “การยอมรับความคิดของเพื่อน”

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยกล่าวนำเข้าสู่การเรียนรู้

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 พนักงานศึกษาจากเอกสารข้อสนเทศที่กำหนดมาให้

2.2 พนักงานร่วมกันอภิปรายถึงการการยอมรับความคิดของเพื่อน

3. ขั้นสรุป

พนักงานร่วมกันสรุปเกี่ยวกับการวิเคราะห์การยอมรับความคิดของเพื่อน

การประเมินผล

1. สังเกตจากการสรุปเกี่ยวกับการวิเคราะห์การยอมรับความคิดของเพื่อน

2. สังเกตจากความสนใจ การซักถาม และการสรุปสาระที่ได้จากการศึกษาจาก

ข้อสนเทศ

เอกสารการให้ข้อเสนอแนะ

เรื่อง “การยอมรับความคิดของเพื่อน”

เนื้อหา

คนเป็นจำนวนมากที่ดำเนินชีวิตอย่างไม่เฉลียวฉลาด ชอบโต้เถียง โต้แย้งกับทุกๆ คน ในทุกๆ เรื่อง และทุกแห่ง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่สำคัญหรือไม่สำคัญ ทำให้ผู้สนทนาด้วยเบื่อหน่ายเกิดการชะงักในการสนทนา ไม่มีใครอยากร่วมวงสนทนาหรือสัมพันธ์ด้วย เป็นการสร้างศัตรู ความไม่พอใจขุนเคืองในใจ กระทั่งเกิดการขัดแย้ง จนไม่มองหน้ากันเลิกคบหาสมาคมในที่สุด

ความขัดแย้งที่สำคัญคือ ความขัดแย้งทางความคิดที่ถูกกลามไปถึงความขัดแย้งทางสัมพันธภาพ ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง หรือศึกษารู้มามาก รวมทั้งผู้ประสบความสำเร็จในชีวิต มีฐานะมั่นคงมักจะมีจุดอ่อนที่ไม่ต้องยอมรับนับถือหรือให้เกียรติยกย่องความคิดเห็นผู้อื่น เห็นความเห็นของผู้อื่นเป็นสิ่งที่ใช้ไม่ได้ สิ่งนี้เองเป็นต้นเหตุของการขัดแย้ง บางครั้งวิวาทด้วยคำพูด จนถึงลงไม้ลงมือต่อกัน การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความสนใจ เป็นการให้เกียรติและเห็นใจในคุณค่าก่อนในขั้นแรกแล้วจึงค่อยๆ ชี้แจงทำความเข้าใจให้เขายอมรับเข้าใจถึงปัญหาและเหตุผลด้วยตัวเอง ซึ่งเป็นการปูทางที่ดีกว่า

การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นคุณสมบัติข้อหนึ่งของผู้มีภาวะธรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลในสังคมควรมีอยู่ในจิตใจของตน ภาวะธรรมมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. มีความเคารพในความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่ การที่บุคคลพยายามเข้าใจในธรรมชาติของความแตกต่างของมนุษย์ มีความเชื่อเบื้องต้นว่า มีหลายสิ่งหลายอย่างในโลกที่เราไม่ทราบ แต่ผู้อื่นทราบ ทั้งนี้เป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม ตลอดจนการอบรม เลี้ยงดู นอกนั้น เพศ วัย เชื้อชาติ ขนบธรรมเนียม ประเพณี ก็มีส่วนทำให้มนุษย์เราแตกต่างกันมากขึ้น

2. รู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ได้แก่ การฝึกหัดเป็นผู้มีใจกว้าง มีความอดทนพอที่จะรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น เพราะความรู้ในโลกนี้มีมากมายนัก นอกจากนี้ยังจะช่วยให้เราได้รู้ในแง่มุมอื่นที่เราไม่ทันคิด หรือรู้แล้ว ยังช่วยให้เรารู้จักและเข้าใจ ความคิดเห็นของคนอื่นมากขึ้นด้วย

3. มีความมั่นใจในตนเอง โดยเฉพาะมั่นใจที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างมีเหตุผล ให้ผู้อื่นทราบและเข้าใจ โดยมีความเชื่อเบื้องต้นว่า ความคิดของเรามีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อผู้อื่นเช่นกัน

4. มีความละเอียดรอบคอบในการพิจารณา และรวบรวมข้อคิดเห็นทุกฝ่าย ภายหลังจาก
ฟังความคิดเห็นของทุกคน และรวบรวมข้อมูลต่างๆ ได้เพียงพอแล้ว ต้องรู้จักวินิจฉัยเลือกใช้ข้อมูล
ที่เหมาะสมกับงานมาใช้ และประการสำคัญคือ ต้องมีความเข้าใจอย่างถูกต้องต่อวัตถุประสงค์ของ
คนที่กำลังดำเนินอยู่ และการอยู่ร่วมกันมาก การเคารพให้เกียรติต่อกันทั้ง ภาย วาจา และความคิด
แล้ว ย่อมไม่มีการล่วงเกินดูหมิ่นความคิดเห็นของกันและกัน คงมีแต่การให้โอกาสแก่กันในการ
แสดงความคิดเห็น นอกจากนั้นยังสร้างความมั่นใจ สบายใจที่จะทำงานหรือการแสดงความคิดเห็น
เพราะไม่ต้องมาคอยกังวลว่าจะมีใครมาหัวเราะเยาะต่อการกระทำหรือความคิดเรา ดังนั้นการรับฟัง
ความคิดเห็นของคนอื่น จึงควรฝึกให้เป็นนิสัย โดยเริ่มฝึกให้เป็นผู้ใจกว้าง มีความอดทนพอ ที่จะ
รับฟังความคิดของคนอื่นด้วยความเคารพ ให้เกียรติกันทั้ง ภาย วาจา อันจะส่งผลให้เกิดความ
ร่วมมือ ร่วมงานด้วยความเข้าใจดีต่อกัน และต่างฝ่ายก็จะได้รับแนวความคิดที่กว้างขวางขึ้น มีโลก
ทัศน์ที่กว้างไกล ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

ครั้งที่ 10

เรื่อง ชอบหรือไม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้และเข้าใจในการยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อน
2. เพื่อให้พนักงานได้รู้จักการให้อภัยผู้ร่วมงานเมื่อผู้ร่วมงานผิดพลาด

เวลาที่ใช้ 60 นาที

อุปกรณ์

เอกสารเรื่อง “ชอบหรือไม่”

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยทบทวนข้อเสน�텍สที่พนักงานได้รับมาแล้วและสนทนากับพนักงานเพื่อนำเข้าสู่เรื่องการยอมรับฟังความคิดเห็นและการให้อภัยเพื่อน

2. ขั้นดำเนินการ

ผู้วิจัยแจกเอกสารเรื่อง “ชอบหรือไม่” และให้พนักงานอ่านเอกสาร และเปิดโอกาสให้ซักถาม

3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปสิ่งที่ได้จากเอกสาร และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมในส่วนที่ขาดหายไป

การประเมินผล

ผู้วิจัยสังเกตจากความสนใจ การซักถามและการสรุปสาระที่ได้จากการอ่านเอกสาร

เอกสารการให้ข้อเสนอแนะ

เรื่อง “การให้อภัยเพื่อนร่วมงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานผิดพลาด”

เนื้อหา

จันจิราเป็นพนักงานในบริษัทขายรถยนต์แห่งหนึ่ง เธอมียอดขายเป็นอันดับต้น ๆ ของทุกเดือน แต่ในการได้มาซึ่งยอดขายที่ตุนั้น จันจิราจะชอบแย่งเพื่อนคนอื่นขายหรือตัดหน้าให้ของแถมมากกว่า เพื่อให้ได้มาซึ่งยอดขายตามเป้าที่บริษัทกำหนด จนเพื่อนๆ ทุกคนเอือมระอากับนิสัยของจันจิราเป็นอย่างมาก แต่เธอก็ไม่แยแสกับความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานแต่อย่างใด แต่เผชิญในช่วงนี้ทางบริษัทมีโปรโมชันสำหรับลูกค้าที่ซื้อรถยนต์ใหม่ ส่งผลทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์เป็นจำนวนมาก ทำให้จันจิรารับลูกค้าทั้งรายเก่าและรายใหม่ไม่ทัน จนเกิดความผิดพลาดในการทำงานหลายครั้ง ส่งผลกระทบต่อภาพรวมกับเพื่อนร่วมงานคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจเป็นอย่างมาก ทำให้ยอดขายรถยนต์โดยรวมของทีมมียอดขายตกกว่าทุกเดือนที่ผ่านมา จนจันจิราถูกหัวหน้าเรียกเข้าไปตักเตือนเกี่ยวกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน และได้ทำการอธิบายว่าจันจิราเป็นคนเก่งในการทำงาน แต่ในการทำงานเป็นทีมในลักษณะนี้ไม่สามารถทำงานคนเดียวได้ ต้องอาศัยเพื่อนๆ ในทีมทุกคนเพื่อให้ยอดขายเป็นไปตามเป้าที่บริษัทได้ตั้งไว้ ทำให้จันจิราสำนึกในความผิดพลาดของตนเองที่หลายๆ มา ว่าได้กระทำพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงานหลายอย่าง จันจิราจึงเข้าไปขอโทษเพื่อนๆ ทุกคนกับเหตุการณ์ที่ผ่านมา และขอให้เพื่อนๆ ทุกคนให้อภัยกับการกระทำที่ผ่านมา พิมพ์สุดาซึ่งเป็นตัวแทนของเพื่อน ๆ พนักงานทุกคนก็กล่าวให้อภัย และยกโทษให้กับจันจิรา และเริ่มต้นใหม่กับการทำงานร่วมกัน.

ครั้งที่ 11

เรื่อง ปัจฉิมนิเทศ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานสรุปผลการให้ข้อเสนอแนะ เรื่อง สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
2. เพื่อให้พนักงานนำวิธีการต่างๆ ที่ได้เรียนมาไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในชีวิตประจำวัน

ในการมีสัมพันธภาพกับเพื่อนได้ดี

เวลาที่ใช้ 60 นาที

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้พนักงานซักถาม และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนที่ผ่านมา

2. ขั้นดำเนินการ

ผู้วิจัยให้พนักงานทำแบบประเมินวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานหลังกิจกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปความสำคัญการมีสัมพันธภาพกับเพื่อนและผู้วิจัยช่วยสรุปเพิ่มเติมในสิ่งที่พนักงานยังไม่ได้บอก

3.2 ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและกล่าวปิดโปรแกรมการใช้ข้อเสนอแนะ

การประเมินผล

ผลจากการวิเคราะห์แบบประเมินวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางปญฺชรัสมิ์ กชนทว
วัน เดือน ปีเกิด	27 มิถุนายน 2521
สถานที่เกิด	เขตดินแดง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	นิเทศศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับสอง (การประชาสัมพันธ์) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พ.ศ. 2541
สถานที่ทำงาน	Serenade Club Central Chidlom บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	Serenade Assistant Supervisor