

การรับรู้ข่าวสารกับความเครียดของคนกรุงเทพมหานคร

โดย

นายเด่นชัย อัครเดชเดชาชัย

ประธานกรรมการ บริษัท คอมพิวเตอร์สแควร์ จำกัด

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน รุ่นที่ 26

ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2556-2557

## บทคัดย่อ

เรื่อง การรับรู้ข่าวสารกับความเครียดของคนกรุงเทพมหานคร

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

ผู้วิจัย นายเด่นชัย อัครเดชเดชาชัย หลักสูตร ปรอ. รุ่นที่ 26

ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถส่งผ่านข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านถ่ายทอดนั้น บางครั้งอาจเป็นข้อมูลที่ยังมิได้มีการกลั่นกรองหรือตรวจสอบความถูกต้อง รวมถึงของพฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสารของบุคคลที่อาจมีการรับรู้ที่ไม่ครอบคลุมทุกด้านจึงอาจส่งผลกระทบต่อระดับการรับรู้ และอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในสังคมอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะกรุงเทพมหานครเป็นแหล่งรวมของข้อมูลและแหล่งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของประเทศไทย เนื่องจากเป็นศูนย์กลางของสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากทุกภาคส่วน ดังนั้น ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจึงไม่อาจหลีกเลี่ยงจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากชีวิตประจำวัน ไปได้ ซึ่งเราอาจพบว่า ประชากรที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครมีระดับความเครียดมากกว่าประชากรในภูมิภาคอื่นๆ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ข่าวสารกับความเครียดของคนกรุงเทพมหานคร ด้วยความมุ่งหวังที่จะทราบถึงสภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และ ระดับความเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนั้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับนั้นมาประกอบการนำเสนอแนวทางการกำหนดรูปแบบการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาต่อไป จากผลการศึกษาพบว่าเมื่อเกิดความเครียดขึ้นบุคคลนั้นจะมีการตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นแตกต่างกันออกไป ตามสภาพแวดล้อมพื้นฐานการดำเนินชีวิต คนในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีระดับความเครียดปกติ เนื่องจากพฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารเป็นการเปิดรับข่าวสารทางโทรทัศน์ในช่วงเย็น หรือช่วงกลางคืน และมีการเลือกรายการที่น่าสนใจเท่านั้น รวมทั้งมีการเปิดรับข่าวสารจากหลายช่องทาง และเมื่อเปิดรับแล้วก็นำข้อมูลไปสนทนากับสมาชิกในครอบครัว แนวทางที่สำคัญในการลดปัญหาอันเนื่องมาจากความเครียด คือ การบริหารเวลาให้เหมาะสมในการติดตามข่าวสาร และลดการรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อที่กระตุ้นให้เกิดอารมณ์โกรธ เช่น สื่อที่ให้ข้อมูลด้านเดียวหรือสื่อที่มีภาพและเสียงที่เร้าให้เกิดอารมณ์รุนแรง เพราะจะยิ่งทำให้มีความเครียดสูง ควรรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อที่สะท้อนความคิดที่หลากหลาย รวมถึงหาวิธีการลดความเครียด เช่น การออกกำลังกาย สวดมนต์ ทำสมาธิ หายใจ คลายเครียด ฟ้อนคลายกล้ามเนื้อ เป็นต้น รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการประสานงานที่ดีในการจัดระบบดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## คำนำ

เอกสารวิชาการส่วนบุคคลเรื่อง การรับรู้ข่าวสารกับความเครียดของคน กรุงเทพมหานคร เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (ปรอ.) รุ่นที่ 26 จุดประสงค์ให้ผู้รับการศึกษานำความรู้ที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน และประเทศชาติ เอกสารวิชาการส่วนบุคคลฉบับนี้ได้กล่าวถึงสภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และ ระดับความเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาประกอบการนำเสนอแนวทางการกำหนดรูปแบบการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา และมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งน่าจะอำนวยประโยชน์ ต่อผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ และประชาชนของประเทศต่อไป ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้อ่านไม่มากนักน้อย หากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขอประทานอภัยไว้ ณ โอกาสนี้

(นายเด่นชัย อัครเดชเดชาชัย)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร ปรอ. รุ่นที่ 26

ผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญแผนภาพ	จ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
วิธีดำเนินการวิจัย	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
คำจำกัดความ	5
<b>บทที่ 2 ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้	6
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสื่อและข่าวสาร	15
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
<b>บทที่ 3 การรับรู้ข่าวสารและสถานการณ์ด้านความเครียด</b>	<b>35</b>
กรณีศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้	35
สถานการณ์ด้านความเครียดของประชากรไทย	39
<b>บทที่ 4 การวิเคราะห์สถานการณ์ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและระดับความเครียดจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อ</b>	<b>45</b>
สถานการณ์ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อของบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร	45
ระดับความเครียดของคนในเขตกรุงเทพมหานครจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อ	46

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 5</b> สรุปและข้อเสนอแนะ	<b>49</b>
สรุป	49
ข้อเสนอแนะ	52
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>54</b>
<b>ประวัติย่อผู้วิจัย</b>	<b>56</b>

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
2-1	แบบจำลองของทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ	20
3-1	สถานการณ์และแนวโน้มความเครียดของคนไทย	40
3-2	การสำรวจสุขภาพจิตของคนไทย ปี พ.ศ.2551 - 2555	40

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้สถานการณ์แห่งการพัฒนา ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในหลายมิติในทุกภูมิภาคของโลกในปัจจุบัน โดยผลจากการเปลี่ยนแปลงนั้นสามารถส่งผลกระทบต่อบุคคล องค์กรหรือประเทศในระดับที่น้อยที่สุดจนถึงมากที่สุดทำให้ประเทศต่างๆ ในโลก ทั้งประเทศที่พัฒนาแล้ว กำลังพัฒนาหรือด้อยพัฒนาก็ตาม ล้วนต้องตระหนักถึงแนวทางอันเหมาะสมที่จะพัฒนาประเทศ ทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมืองให้เท่าเทียมหรือทันกับนานาประเทศ ทั้งนี้ ในการดำเนินการใดใดเพื่อให้เท่าเทียมกับนานาประเทศดังกล่าวนี้ เราจำเป็นต้องรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารของประเทศนั้นๆ เพื่อนำเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจดำเนินการใดใดให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ ได้กำหนดไว้ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการดำเนินการคือความสามารถในการรับรู้และตีความหมายในเหตุการณ์ของบุคคล ได้อย่างถูกต้องภายใต้ข้อมูลสารสนเทศที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ และมาจากแหล่งที่สามารถเชื่อถือได้ ทั้งนี้ การบริโภคข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน พบว่ามีข้อมูลข่าวสารจำนวนมากที่ไม่ชัดเจนในการปรากฏแหล่งที่มาหากผู้บริโภคให้ความเชื่อถือในข่าวสารนั้นจะส่งผลให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปตามลักษณะการรับรู้และตีความของแต่ละบุคคลนอกจากนั้น สำหรับบุคคลที่ได้รับข้อมูลที่หลากหลาย และไม่สามารถจัดการกับข้อมูลที่ได้รับอย่างเป็นระบบได้นั้น อาจส่งผลให้เกิดความเครียดขึ้นในตนเองได้ โดยอาจกล่าวได้ว่าความเครียดสามารถให้คุณอนันต์และโทษมหันต์ถ้าบุคคลไม่สามารถควบคุมความเครียดนั้น ได้และอาจส่งผลกระทบต่อแสดงออกทางพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อสังคมได้ เช่นการทำลายบ้านเรือน สิ่งของ และทรัพย์สินสมบัติ ความเครียดที่เหมาะสมที่บุคคลสามารถควบคุมได้ หรือเป็นความเครียดระดับต้นเป็นสิ่งที่ดี ทำให้คนเราไม่เฉื่อยชา และเป็นแรงขับให้มีกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันให้บุคคลมีกำลังใจลุกขึ้นสู้ ฝ่าฟันอุปสรรคหรือภัยคุกคามต่างๆ มีพลังที่จะสร้างให้เกิดผลสำเร็จตามที่คาดหวัง จะเห็นได้ว่าตรงกันข้ามกับระดับความเครียดที่สูงเกินไปและไม่สามารถควบคุมได้จะเป็นการลดภูมิคุ้มกันของร่างกายให้น้อยลง ยิ่งเครียดมากก็ยิ่งทำให้เกิด

ปัญหาทางกายและสังคมมากขึ้น จะเป็นผลร้ายทำให้คนสิ้นหวังไม่มีความคิดสร้างสรรค์ เกิดความถดถอย หดหู่ หมดความทะเยอทะยาน ทำลาย สัมพันธภาพกับคนรอบข้าง โดยเฉพาะความเครียดที่เกิดขึ้นกับโรคทางกายต่างๆ หรือทำให้โรคประจำตัวมีอาการมากขึ้น และถ้าผู้ที่มีความเครียดเรื้อรังก็ยิ่งเป็นอันตรายต่อโรคความดันโลหิตสูง หัวใจวาย เส้นเลือดในสมองแตก และโรคซึมเศร้า จนอาจฆ่าตัวตายในที่สุด (นิเทศ ดินณะกุล, 2550)

ในปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถส่งผ่านข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านถ่ายทอดนั้น บางครั้งอาจเป็นข้อมูลที่ยังมิได้มีการกลั่นกรองหรือตรวจสอบความถูกต้อง แหล่งที่มาของข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือในข้อมูลนั้น รวมถึงของพฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสารของบุคคลที่อาจมีการรับรู้ที่ไม่ครอบคลุมทุกด้านจึงอาจส่งผลกระทบต่อระดับการรับรู้ และอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในสังคมอย่างรวดเร็ว โดยการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องจะทำให้คนไม่รู้สึกรู้สึกรู้สึกอึดอัดต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น เพราะสามารถปรับตัวได้ทีละเล็กละน้อยตามลำดับขั้นของการเปลี่ยนแปลง (Handy, 1991) สังคมไทยในปัจจุบันอยู่ในภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน ต่างจากการค่อยเป็นค่อยไปเช่นในอดีต ความเครียดอยู่รอบด้านตัวเรา จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจลักษณะที่มาของความเครียด รู้จักธรรมชาติของความเครียด และการจัดการกับความเครียด เพื่อให้ตัวเราเป็นสุข และไม่เป็นผู้สร้างความเครียดเพิ่มให้ผู้อื่น บุคคลที่อยู่ท่ามกลางข้อมูลข่าวสารที่มากมาย นั้นหมายถึงอยู่ท่ามกลางความสามารถในการจัดการกับความสามารถในการรับรู้ของตนเองเพื่อลดระดับความเครียดที่จะได้รับจากการรับรู้ในข้อมูลข่าวสารนั้น ทั้งนี้ยังเป็นข่าวสารที่มีผลกระทบต่อตนเองมากเท่าใด ก็อาจส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดของตนให้เพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

กรุงเทพมหานครเป็นแหล่งรวมของข้อมูลและแหล่งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของประเทศไทย เนื่องจากเป็นศูนย์กลางของสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากทุกภาคส่วน ดังนั้นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจึงไม่อาจหลีกเลี่ยงจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากชีวิตประจำวันไปได้ หรือจากแหล่งต่างๆ ซึ่งเราอาจพบว่า ประชากรที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครมีระดับความเครียดมากกว่าประชากรในภูมิภาคอื่นๆ โดยเฉพาะความเครียดที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางการเมืองของคนกรุงเทพมหานคร อาจทำให้เกิดมีอาการ “Political Stress Syndrome” ซึ่งเป็นปฏิกิริยาของบุคคลต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้น โดยผู้ที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดอาการในกลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้สนับสนุนทางการเมือง กลุ่มผู้สนใจติดตามการเมืองและกลุ่มผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิต โดยพบว่าจากเหตุการณ์รุนแรงทางการเมืองที่เกิดขึ้นนั้น ทำให้ 1 ใน 4 ของคนไทยมีความเครียด โดยเฉพาะบุคคลที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองหลวง สูงถึงร้อยละ 32.2 (ชิตพันธ์ ธานีรัตน์, 2553) ทั้งนี้ ด้วยการขาดการร่วมมือในการจัดการข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปอย่าง



มีประสิทธิภาพมีความถูกต้อง เป็นทิศทางเดียวกัน ซึ่งควรเกิดจากการประสานงานที่ีระหว่างรัฐและประชาชนในการประสานความร่วมมือในการจัดระบบดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สถาบันพระปกเกล้า, 2547)

ผู้วิจัยในฐานะนักศึกษาของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร เป็นหน่วยงานราชการอีกแห่งหนึ่งซึ่งนับเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญด้านความมั่นคง ที่ต้องตระหนักในการดำเนินการใดใดเพื่อสร้างเสริมให้เกิดความมั่นคงขึ้นภายในประเทศ โดยเฉพาะจากศูนย์กลางของประเทศคือ กรุงเทพมหานคร ให้ประชาชนมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความมั่นใจ ศรัทธาและไว้วางใจในการบริหารงานด้านข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเกิดแรงบันดาลใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ข่าวสารกับความเครียดของคนกรุงเทพมหานคร ด้วยความมุ่งหวังที่จะทราบถึงสภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และ ระดับความเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับนั้นมาประกอบการนำเสนอแนวทางการกำหนดรูปแบบการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อการรับรู้ และลดระดับความเครียดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันซึ่งน่าจะอำนวยความสะดวกและส่งผลดีต่อชาติและสังคมไทยสืบไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการณ์ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อของบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระดับความเครียดของคนในเขตกรุงเทพมหานครจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อ
3. เพื่อหาแนวทางการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ข่าวสาร และนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยที่สำคัญ ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

เป็นการศึกษารอบคลุมพื้นที่เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

## 2. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาวิจัย เรื่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกับความเครียดของคนกรุงเทพมหานคร ได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเครียดของคนอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการชัดเจน นำไปสู่การประมวลผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาจากเอกสาร บทความทางวิชาการ รายงาน สื่อ สิ่งพิมพ์ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ข่าวสารของประชาชน และผลที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ข่าวสารนั้นของประชาชน
2. ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชื่อมโยง และการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงตามแนวทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการชัดเจน นำไปสู่การประมวลผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงสภาพการณ์ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อของบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงระดับความเครียดของคนในเขตกรุงเทพมหานครจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อ
3. เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ข่าวสาร และนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

## คำจำกัดความ

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลตามความสามารถจากการมองเห็น ได้ยิน และรับรู้ความรู้สึกได้จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยที่การรับรู้ในแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพียงสถานการณ์เดียวกับบุคคลที่อยู่รวมในสถานการณ์นั้น หลากๆ คนอาจมีการรับรู้เหมือนหรือไม่เหมือนกันกับบุคคลอื่นได้ อันเนื่องจากความสามารถในการตีความหมายจากการรับรู้ในสถานการณ์เดียวกันนั้นอาจแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลได้

ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาของ ร่างกายและจิตใจที่ถูกกระตุ้นให้ตื่นตัวมากเกินไป ภาวะปกติ เพื่อพร้อมที่จะเผชิญสภาพ อันยุ่งยากซับซ้อนจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ สถานการณ์เหล่านั้น ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ ซึ่งในชีวิตประจำวันของบุคคลจะพบได้บ่อยมาก เนื่องจากในสภาพแวดล้อมของสังคมข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ ที่อยู่ใกล้ตัวและถ้าบุคคลไม่สามารถจัดการกับข้อมูลนั้นมีให้มีผลต่อตนเอง นั้นย่อมทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้แต่ความเครียดเพียงเล็กน้อยกลับเป็นผลดีต่อบุคคล คือ ทำให้บุคคลมีความว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวา ความเครียดที่รุนแรงต่อเนื่องยาวนานหรือเรื้อรังเท่านั้นที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ถึงขั้นทำให้เกิดโรคติดต่อหลายโรค เช่น โรคหัวใจ โรคชกและโรคประสาท เป็นต้น โดยธรรมชาติของพวกเราเมื่อเผชิญความเครียดที่รุนแรงย่อมหาทางผ่อนคลายด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อปลดปล่อยระดับความเครียด ให้ลดลงจนถึงระดับที่พอทนได้หรือความเครียดหมดไปและพร้อมจะเผชิญกับความเครียด ที่จะแวะเวียนกลับมาใหม่ได้เสมอ

ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง สาระ เนื้อหาต่างๆ ที่ได้มีการนำเสนอผ่านช่องทางต่างๆ หรือผ่านสื่อต่างๆ ไปยังบุคคล ในรูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ข่าววิทยุ รูปภาพ สัญลักษณ์ต่างๆ

สื่อ หมายถึง ช่องทางการติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เช่น สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

ประชากรกรุงเทพมหานคร หมายถึง บุคคลที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

## บทที่ 2

# ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ และความเครียด

การศึกษาเรื่อง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารกับความเครียดของคนกรุงเทพมหานครในครั้ง  
นี้ มีจุดมุ่งหมายสำคัญที่จะศึกษาการรับรู้และระดับความเครียดของบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร  
ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมเอกสารตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเสนอตามลำดับ ดังนี้

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้

### 1. การรับรู้ (Perception)

การรับรู้เป็นสิ่งที่บุคคลมองเห็น ได้ยิน และรับรู้รู้สึกได้จากสถานการณ์ที่  
เกิดขึ้น การรับรู้จะเกิดขึ้นเฉพาะบุคคลโดยที่การรับรู้ในแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพียงสถานการณ์  
เดียวกับบุคคลที่อยู่รวมในสถานการณ์นั้นหลายๆ คนอาจมีการรับรู้เหมือนหรือไม่เหมือนกันกับ  
บุคคลอื่นได้ ซึ่งการรับรู้ของคนสองคนไม่จำเป็นที่จะต้องมีการรับรู้ในสถานการณ์เดียวกัน  
เหมือนกัน การรับรู้ (Perception) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คือ “Percipere” ซึ่ง Per หมายถึง  
ผ่าน (Through) และ Ciperre หมายถึง การนำ (To Take) เป็นกระบวนการในการรับข้อมูลจากสิ่งเร้า  
ภายนอกผ่านอวัยวะรับสัมผัส ความรู้สึกที่รับเข้ามาจะถูกตีความหมายโดยอาศัยประสบการณ์และ  
การเรียนรู้ ส่งผลให้เกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้า การรับรู้จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญหนึ่งของการ  
เกิดพฤติกรรม ถ้าการรับรู้บกพร่องหรือผิดพลาดย่อมทำให้พฤติกรรมการแสดงออกแตกต่างไป  
จากปกติ ทั้งนี้ได้มีผู้นิยามีความหมายของการรับรู้ดังต่อไปนี้

Bernstein. (1999 : 72) เสนอว่า การรับรู้คือ ขบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่สิ่ง  
เร้ากระตุ้นการรับรู้และถูกตีความเป็นสิ่งที่มีความหมายโดยใช้ความรู้ ประสบการณ์และความเข้าใจ  
ของบุคคล การรับรู้เป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ (perception is learned) ดังนั้นถ้าขาดการเรียนรู้หรือ  
ประสบการณ์จะมีเพียงการรับสัมผัสเท่านั้นแต่ไม่เกิดการรับรู้ว่าสิ่งที่สัมผัสได้นั้นคืออะไร

Schiffman & Kanuk (1991) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึง “กระบวนการที่บุคคล แต่ละคนมีการเลือก ประมวลและตีความหมายเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมาให้ความหมาย และได้ภาพ ของโลกที่มีเนื้อหา”

Kast & Rosenzweig (1985) กล่าวว่า การรับรู้เป็นการแปลความหมายของสิ่งเร้า และการตอบสนองของร่างกายของคนต่อสิ่งเร้า จะแตกต่างกัน ในแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์เดิม และทำให้บุคคลจะพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่ละบุคคลจะเลือกรับรู้เฉพาะข้อมูลที่ ตรงกับความ ต้องการ และความพอใจ อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของแต่ละ บุคคลเกี่ยวกับ ความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ

บุปผา พวงมาล, (2542) การรับรู้ ถือเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาพื้นฐานของ บุคคลที่สำคัญ เพราะถ้าปราศจากการรับรู้แล้วจะไม่สามารถมีความจำหรือการเรียนรู้ได้ ดังนั้นการ รับรู้จึงเป็นวิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คน อาจมีความคิดต่อ ตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับ ตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน

นอกจากนี้ การรับรู้ยังสามารถอธิบายได้ว่าเป็น “กระบวนการการตีความผ่าน ประสาทสัมผัสใดๆ โดยตรง” ซึ่งจากความหมายนี้ คำที่จะสื่อความหมายเกี่ยวกับการรับรู้ การ สัมผัสสู่อันเป็นการที่เกิดจากการรับรู้รู้สึกเข้ามา ทางประสาทสัมผัสเกิดเป็นความเข้าใจหรือ ความรู้สึกภายในของบุคคล ดังนั้นกล่าวอีกอย่าง คือ การรับรู้ หมายถึง “การตีความหมายจิตใจของ บุคคลที่จะทำให้เกิดการ ได้รู้ ได้เข้าใจ” ดังนั้น การรับรู้ทุกครั้งที่เกิดขึ้นจะต้องมีบุคคลเข้ามา เกี่ยวข้องเสมอ เพื่อทำการตีความ บางสิ่งบางอย่าง หรือเหตุการณ์ หรือความสัมพันธ์ในฐานะเป็น สิ่งที่สัมผัสอะไรก็ตามที่เกี่ยวข้องทางประสาทสัมผัส

จากความหมายของการรับรู้ดังกล่าวข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึงกระบวนการ ทางความคิด และจิตใจของบุคคลที่แสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกถึง ที่มีผลมาจาก กระบวนการรับและตีความสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่มาสัมผัส ด้วยความ แตกต่างกันทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล และประสบการณ์ที่ผ่านมา บุคคลแต่ละคนจึงมีการรับรู้ที่ แตกต่างกัน ซึ่งการรับรู้จะส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลต่อการรับรู้ในสิ่งนั้นๆ

นอกจากนี้ยังกล่าวได้ว่า การรับรู้เป็นสิ่งที่เกิดจากการเลือกสรร (perception is selective) ของบุคคลที่อยู่ท่ามกลางสิ่งเร้าจำนวนมาก ซึ่งบุคคลจะไม่สามารถรับรู้ได้หมดทุกอย่าง แต่สามารถเลือกรับรู้สิ่งเร้าเป็นบางอย่างที่บุคคลมีความต้องการหรือสนใจ เช่นขณะที่เรากำลังฟังคำ บรรยายของอาจารย์ถ้าเราสนใจคำบรรยายนั้น เราจะเลือกรับรู้เฉพาะเนื้อหาของคำบรรยาย แต่จะไม่

รับรู้สิ่งเร้ารอบตัว เช่น เสียงแทรกของเพื่อนที่นั่งข้าง หรือเสียงรถยนต์ ที่เกิดขึ้น กล่าวโดยสรุปการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วยกระบวนการที่สำคัญต่อไปนี้ 1) การสัมผัส 2) ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าและ 3) การแปลความหมายจากการสัมผัส โดยการใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม

กล่าวโดยสรุปได้ว่าการรับรู้เป็นกระบวนการที่คนได้รับและตีความข้อความที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว รวมถึงระดับความรู้ของผู้รับรู้ด้วย

## 2. ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ (Factor affecting perception)

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้เป็นปัจจัยทั้งในด้าน โครงสร้างของการรับรู้ และกระบวนการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการรับรู้ นั้น จะมีผลต่อบุคคลในด้านอารมณ์ ความต้องการ ความคาดหวัง และการเรียนรู้ ซึ่งมีปัจจัยที่สำคัญดังนี้

### 2.1 ผู้รับรู้ (Perceiver)

โดยทั่วไปลักษณะทางกายภาพของผู้รับรู้ที่สามารถรับรู้ได้โดยผ่านทาง การได้ยิน ได้เห็น และการได้สัมผัส ทำให้ผู้รับรู้ได้ทราบถึงลักษณะภายนอกทั่วไป เช่น ความแปลกใหม่ การเคลื่อนไหว เสียง ขนาด ความเปรียบเทียบ ซึ่งการรับรู้ในลักษณะนี้ จะมีความแตกต่างกันไปตามความสามารถในการได้ยิน (เช่น ความรับรู้ที่แตกต่างกันระหว่างผู้มีระบบการรับฟังปกติ และผู้มีระบบการรับฟังบกพร่อง) การเห็น (เช่น การมองเห็นสีระหว่างผู้มีสายตปกติ และผู้มีสายตาบอดสี) การสัมผัส (เช่น คนในเขตร้อนเมื่อไปอาศัยในเขตเมืองหนาว และรู้สึกหนาวมากกว่าคนที่อาศัยอยู่ในเมืองหนาวอยู่แล้ว) เป็นต้น

### 2.2 การเรียนรู้, อารมณ์และแรงจูงใจ (Learning, emotion and motivation)

ลักษณะการรับรู้ที่เป็นสิ่งที่อยู่ภายในบุคคลก่อให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกันไป เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกันในสภาพสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม สังคม และอื่นๆ ส่งให้เกิดการเรียนรู้ที่แตกต่างกันไป ในแต่ละด้าน เช่น ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะ บุคลิกภาพ ความสนใจ ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวัง ซึ่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกันไปนี้เอง เป็นส่วนหนึ่งทำให้อารมณ์ และ สิ่งจูงใจที่เกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ของบุคคลมีความแตกต่างกันไป เนื่องจากปัจจัยดังกล่าว มีผลต่อการแปลความหมายในข้อมูลออกมาเป็นสิ่งที่เราสามารถรับรู้ได้

นอกจากปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ทั้ง 2 ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้ส่งสารยังต้องพิจารณาถึงลักษณะของสถานการณ์ (Situation) ที่เกิดขึ้นอีกด้วย เช่น เวลา ลักษณะงาน ลักษณะสังคม เป็นต้น

จุฬามาศ ลิทธิขวา (2542) ได้เสนอปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ แบ่งเป็น 2 ประการ คือ

1. ลักษณะของสิ่งเร้า โดยสิ่งเร้าเป็นปัจจัยภายนอกที่ทำให้เกิดความสนใจที่จะรับรู้ หรือทำให้การรับรู้คาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ซึ่งลักษณะของสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดการรับรู้ได้นั้น ต้องเป็นสิ่งเร้าที่น่าสนใจ มีขนาดใหญ่ มีการเคลื่อนไหว มีการเร้าซ้ำบ่อยๆ และสิ่งเร้านั้น มีความแตกต่างจากสิ่งเร้าอื่นๆ จะกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ได้ดีและรวดเร็วเช่น การประชาสัมพันธ์ โดยผ่านสื่อวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

2. ลักษณะของผู้รับรู้ ซึ่งมีปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยด้านจิตวิทยา

2.1 ด้านกายภาพ ได้แก่ สมรรถภาพของอวัยวะสัมผัส เช่น หู ตา จมูก ลิ้น ผิวกาย ต้องสมบูรณ์ หากลักษณะของผู้รับรู้ผิดปกติ จะทำให้การรับรู้ต่อสิ่งเร้าที่สัมผัสผิดเพี้ยนไปจากความเป็นจริง นอกจากนี้ ปัจจัยด้าน เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา จะมีผลต่อการรับรู้ด้วย

2.2 ด้านจิตวิทยา เป็นสิ่งที่ผู้รับเลือกที่จะสัมผัสเฉพาะที่ต้องการและแปลความหมาย ให้กับตัวเอง โดยมีอิทธิพลจากความรู้เดิม หรือประสบการณ์ในอดีต ความจำ ความต้องการ อารมณ์ เจตคติ ค่านิยม วัฒนธรรม ประเพณี ความตั้งใจ ความคาดหวัง เป็นต้น

### 3. ประเภทของการรับรู้ (Type of perception)

การรับรู้โดยทั่วไปจากปัจจัยพื้นฐานข้างต้นที่กล่าวมานั้น ส่งผลให้เกิดการรับรู้ในบุคคลเกิดขึ้น ซึ่งการรับรู้ นั้น จะแบ่งได้เป็น 3 ระดับดังนี้

#### 3.1 ระดับการค้นหา (Detection)

การรับรู้ในระดับนี้เป็นระดับที่เริ่มได้รับการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว หรือ เริ่มได้รับข้อมูลต่างๆ จากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ทั่วไป ทำให้รับทราบได้ถึงสภาพที่เกิดขึ้น หรือมีความเคลื่อนไหวเป็นไปอย่างไร

#### 3.2 ระดับการยอมรับ (Recognition)

ในระดับนี้เป็นระดับการรู้ถึงความสำคัญหรือลักษณะเฉพาะของสิ่งที่ได้รับ ข้อมูลมากระตุ้นในระดับแรก คือ สามารถรับรู้ได้ถึงลักษณะเฉพาะในแต่ละด้านของสังคม เศรษฐกิจ หรือวัฒนธรรมในแต่ละด้าน ได้อย่างเข้าใจลึกซึ้งขึ้น

#### 3.3 ระดับการจำแนก (Discrimination)

การรับรู้ในระดับนี้ทำให้สามารถทราบได้ถึงความแตกต่างในลักษณะเฉพาะของแต่ละรูปแบบที่เกิดขึ้นจากการกระตุ้นให้เกิดการรับรู้จากรูปแบบที่แตกต่างกันไป เช่น การรับรู้ความเคลื่อนไหวทางสังคม ที่ผ่านจากหน้าหนังสือพิมพ์ หรือ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือ ผ่านจากการให้สัมภาษณ์จากแหล่งข่าวโดยตรง ทำให้สามารถจำแนกได้ว่าควรเลือกเชื่อถือข่าวสารที่มาจากแหล่งใด

#### 4. สิ่งเร้า (Stimuli)

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่อยู่รวมกันได้เพราะความคล้ายคลึงกันสามารถรวมอยู่เป็นกลุ่ม เป็นชุมชน ตำบล หมู่บ้าน ประเทศได้ ดังนั้นในการอยู่รวมกันเป็นกลุ่มนั้น ถึงแม้จะมีความแตกต่างกันบ้างเช่น ความแตกต่างทางด้านความคิด ทักษะการรับรู้ ความรู้ ฯลฯ ของบุคคลในกลุ่ม ดังนั้น การสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลที่อยู่รวมกันในสังคมจึงกล่าวได้ว่ามีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งการสร้างการรับรู้เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยการสร้างการรับรู้ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ต้องสร้างสิ่งเร้าให้เกิดขึ้นกับบุคคลที่เป็นกลุ่มเป้าหมายนั้น เพื่อลดความแตกต่าง หรือความขัดแย้งน้อยที่สุด ทั้งนี้ เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีทั้งสองฝ่าย โดยต้องใช้สิ่งเร้า เพื่อให้ผู้รับข่าวสารเกิดความตั้งใจและสนใจที่จะรับข่าวสารซึ่งจะมีผลทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล เช่น คนที่อ่านข่าวหรือเป็นพิธีกร ทางสถานีจะต้องคัดเลือกคนที่มีความเสี่ยงไปเพราะและหน้าตาดีเพราะจะทำให้ดึงดูดผู้ชมได้ หรือเวลาที่มีคนสองคนมีความสามารถเท่ากันไปสมัครงาน แต่คนหนึ่งสวยกว่าอีกคนหนึ่ง คนที่สวยกว่าย่อมที่จะเด่นกว่าอีกคนหนึ่งเสมอ เพราะมีความสวยเป็นสิ่งเร้านั่นเอง นอกจากนี้กิจกรรมต่างๆ ที่มีความแปลกและยังไม่เคยมีใครทำมาก่อนก็ถือว่าเป็นสิ่งเร้าที่ดีสามารถดึงดูดความสนใจจากสาธารณชน ดังนั้นสิ่งเร้าจึงเป็นองค์ประกอบของการเสริมสร้างการรับรู้ที่มีบทบาทและส่งผลโดยตรงกับบุคคลในสังคม ทั้งนี้การเลือกสรรการรับรู้ นั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ องค์ประกอบอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและ องค์ประกอบอันเนื่องมาจากตัวบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่ต่อเนื่องจากการรับรู้ เป็นกระบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาในกระบวนการรับรู้ เมื่อเครื่องรับหรืออวัยวะรับสัมผัส สัมผัสสิ่งเร้า เราจะเกิดความรู้สึกละแล้วส่งความรู้สึกลึกลงไปตีความแปลความหมายกลายเป็นการรับรู้

##### 4.1 องค์ประกอบของการรับรู้อันเนื่องมาจากสิ่งเร้า

Quinn (1985 : 33 - 34) ได้เสนอถึงลักษณะของสิ่งเร้าว่า เป็นสิ่งที่ทำให้เรารับรู้ได้ทันที หรือเป็นสิ่งเร้าที่สามารถดึงดูดความสนใจได้เป็นอย่างดี ควรมีลักษณะต่อไปนี้

4.1.1 ความเข้มและขนาด (intensity and size) เช่น เสียงดัง แสงสว่าง ขนาดใหญ่ ทำให้เราเลือกรับรู้ได้มากกว่าสิ่งเร้าที่มีลักษณะตรงกันข้าม

4.1.2 ความผิดเพี้ยน (contrast) ลองนึกถึงเวลาที่เรารับหนังสือ ตัวหนังสือที่อยู่ในเครื่องหมายคำพูด “ ” หรือเขียนตัวเอน / ลักษณะที่ผิดเพี้ยนดังกล่าวจะทำให้เราเลือกรับรู้ได้มากกว่าลักษณะปกติธรรมดา

4.1.3 การกระทำซ้ำ (repetition) การกระทำซ้ำๆ เช่น เรียกชื่อซ้ำเป็นครั้งที่ 2 หรือครั้งที่ 3 เราจะได้ยินชื่อเราได้ดีเมื่อถูกเรียกซ้ำ



4.1.4 การเคลื่อนไหว (movement) สิ่งเร้าที่เคลื่อนไหวจะดึงดูดการรับรู้ได้ดีกว่าสิ่งเร้าที่ไม่เคลื่อนไหว เช่น ป้ายโฆษณาที่มีตัวหนังสือเป็นไฟวิ่งเคลื่อนไหวหรือไฟกะพริบจะดึงดูดการรับรู้ได้ดีกว่าป้ายโฆษณาที่ไม่มีตัวหนังสือเป็นไฟวิ่งเคลื่อนไหวหรือไฟกะพริบ หรือในกลุ่มคนที่นั่งนิ่งอยู่ถ้ามีใครสักคนหนึ่งเคลื่อนไหวหรือลุกขึ้นยืนจะดึงดูดการรับรู้ขึ้นมาได้ทันที

4.1.5 ความแปลกใหม่ (Novelty) ความสนใจของบุคคลสามารถเปลี่ยนได้ด้วยการเสนอสิ่งเร้าที่มีความแปลกใหม่ เช่น ถ้าท่านอ่านหนังสือ ได้ยินเสียงแตรไซเรนของรถดับเพลิงแล่นผ่าน ก็อาจทำให้ท่านหยุดอ่าน และลุกไปที่หน้าบ้านของท่านก็ได้

4.1.6 การใช้อิทธิพลทางสังคม (Social Insinuations) เป็นการใช้สิ่งของหรือบุคคลที่มีอิทธิพลทางสังคมกระตุ้นให้เกิดความสนใจ ทั้งนี้เนื่องจากการที่คนๆ หนึ่งหรือสิ่งๆ หนึ่งได้รับความสนใจจากสังคมอย่างมาก เช่น ในการโฆษณาสินค้าบ่อยครั้งที่เสนอข้อมูลว่า สินค้าชิ้นนั้นกำลังได้รับความนิยมอย่างมาก หรือได้รับรองมาตรฐานจากองค์กรต่างๆ หรือได้รับคำรับรองจากบุคคลที่มีชื่อเสียงบางคน เป็นต้น

4.2 องค์ประกอบของการรับรู้อันเนื่องมาจากตัวบุคคล ประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญคือ

4.2.1 องค์ประกอบทางด้านสรีระ (Physiological Factors) เนื่องจากอวัยวะรับสัมผัสของคนแต่ละคนมีความสามารถจำกัด คือไม่สามารถที่จะตอบสนองสิ่งเร้าทุกชนิดได้ นอกจากนั้นสภาพของร่างกายในแต่ละช่วงเวลา ก็ยังมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของเราด้วย เช่น อายุ เมื่อเราอายุมากขึ้น สมรรถภาพในการรับสัมผัสจะลดน้อยลงไปด้วย เช่น หู หลังจากอายุ 20 ปี ความสามารถในการฟังจะลดลง ความเมื่อยล้า เมื่อร่างกายเกิดความเมื่อยล้า จะทำให้การรับรู้ผิดพลาดได้ อิทธิพลของสารเคมีบางประเภท เช่น แอลกอฮอล์ สามารถทำให้สมรรถภาพในการรับรู้เปลี่ยนไปได้

4.2.2 องค์ประกอบด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ได้แก่

4.2.2.1 ความสนใจ (interest) คนเราจะเลือกรับรู้ในสิ่งที่เราสนใจ เช่น ชาย 2 คนไปเที่ยวป่า คนหนึ่งเป็นนักธรรมชาติวิทยาก็จะสนใจประเภทของหินต่างๆ ในป่า ส่วนอีกคนหนึ่งเป็นสมาชิกชมรมผู้เลี้ยงนกก็จะสนใจสังเกตนกชนิดต่างๆ ที่มีในป่า

4.2.2.2 ความคาดหวัง (expectancy) ถ้าเราคาดหวังสิ่งใดไว้ การรับรู้ของเรา ก็จะเป็นไปตามที่คาดหวัง

4.2.2.3 ความต้องการ (need) ความต้องการเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับรู้มีการทดลองให้คนที่อยู่ในภาวะหิวดูภาพกำกวมภาพหนึ่งซึ่งเห็นไม่ชัดเจน

ว่าเป็นรูปอะไรกันแน่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าเห็นเป็นภาพอาหารหรือคนกำลังรับประทานอาหาร เนื่องจากความต้องการขณะนั้นคือความต้องการอาหารเลยทำให้รับรู้ไปตามมีความต้องการนั้น

#### 4.2.2.4 การเห็นคุณค่า (value) การรับรู้ขึ้นกับการเห็นคุณค่าในสิ่งนั้น

จากการทดลองให้เด็กจากสถานะเศรษฐกิจต่างกันประมาณขนาดของสตางค์โดยการวาดภาพซึ่งพบว่าเด็กที่มีสถานะเศรษฐกิจต่ำจะประมาณขนาดของสตางค์ใหญ่กว่าเด็กที่ฐานะดี เนื่องจากเด็กยากจนให้คุณค่าของเงินหรือรับรู้คุณค่าของเงินสูงกว่าเด็กฐานะดี

### 5. กระบวนการรับรู้

การรับรู้เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล ซึ่งไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง การรับรู้ เป็นกระบวนการซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

Schmenhorn, Hunt and Osborn (1982, p. 55) ได้กล่าวถึง กระบวนการรับรู้ว่าเป็น กระบวนการทางจิตวิทยาเบื้องต้นในการตีความสิ่งเร้าที่สัมผัสต่างๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่มีความสำคัญสำหรับผู้ การรับรู้เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันเมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้า ก็จะมีผลสิ่งรับรู้เป็นประสบการณ์ที่มีความหมายเฉพาะตนเอง

จุฑามาศ สิทธิขวา (2542) สำหรับกระบวนการรับรู้จะเกี่ยวข้องกับขั้นตอนสำคัญ ๆ 3 ขั้นตอน คือ

**5.1 ขั้นตอนการเลือก (Selection)** การเลือกจะเกี่ยวข้องทั้งการเลือกโดยจงใจและไม่จงใจ กล่าวคือ การตัดสินใจบางครั้งจะกระทำการเลือกกว่าเราจะรับสิ่งกระตุ้นใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ปัจจัยทางด้านกายภาพ (Characteristic) ปัจจัยทางด้านที่ตั้ง (Physical Location) ความสนใจ (Interest) ประสบการณ์ที่ผ่านมา (Past Experience)

**5.2 ขั้นตอนการรวบรวม** ในด้านการรับรู้สิ่งต่างๆ เรามักมีแนวโน้มที่จะรวบรวมตัวกระตุ้นต่างๆ เข้าเป็นรูปแบบต่าง ๆ หลักในการรวบรวมตัวกระตุ้นมีหลายประการ เช่น รวบรวมโดยพิจารณาจากการอยู่ใกล้เคียง (Proximity) รวบรวมโดยพิจารณาจากความคล้ายคลึงกัน (Resemblance) รวบรวมโดยพิจารณาจากการกระทำไปทางเดียวกัน (Common Fate) รวบรวมโดยพิจารณาถึงการต่อเติมส่วนที่ขาดไป

**5.3 ขั้นตอนการตีความ (Interpretation)** เป็นการแปลความหมาย ประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้รับในการแปลความหมายนี้อาจทำได้หลายลักษณะ เช่น แปลความหมายตามสถานการณ์ (Context) แปลความหมายโดยพิจารณาถึงเจตนาของบุคคล (Intent) แปลความหมายโดยยึดเอาบุคลิกลักษณะของตนเองเป็นหลัก (Projection)

ดังนั้น การรับรู้ของแต่ละบุคคลจึงต่างกันออกไป และสิ่งนี้ส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อความเข้าใจและพฤติกรรมที่แสดงออก ถ้าการรับรู้ของบุคคลสองคนต่อสิ่งเดียวกัน

ใกล้เคียงกัน โอกาสที่จะเข้าใจกันและลงรอยกันจะเกิดได้มาก ในขณะที่เดียวกัน ถ้าการรับรู้ของบุคคลสองคนต่อสิ่งของสิ่งเดียวกันเป็นไปคนละทิศทางก็อาจก่อให้เกิดปัญหาและก่อให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานร่วมกันได้ในที่สุด

## 6. ความสำคัญของการรับรู้

ความสำคัญของการรับรู้ แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ (สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2546)

**6.1 การรับรู้มีความสำคัญต่อการเรียนรู้** โดยที่การรับรู้ทำให้เกิดการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการรับรู้จะเกิดการเรียนรู้ไม่ได้ ในทำนองเดียวกัน การเรียนรู้มีผลต่อการรับรู้ครั้งใหม่ เนื่องจากความรู้และ ประสบการณ์เดิม จะแปลความหมายให้ทราบว่าเป็นอะไร

**6.2 การรับรู้มีความสำคัญต่อเจตคติ อารมณ์ และแนวโน้มพฤติกรรม** เมื่อรับรู้แล้ว ย่อมเกิดความรู้สึกและมีอารมณ์ พัฒนาเป็นเจตคติ แล้วเกิดพฤติกรรมตามมาในที่สุด

## 7. ประโยชน์ของการรับรู้

ประโยชน์ของการรับรู้ จะมีสาระสำคัญ 3 ประการ คือ (จุฑามาศ สิทธิขวา, 2542)

**7.1 การสร้างความประทับใจแก่ผู้อื่น (Impression)** เมื่อเรารู้จักใครเป็นครั้งแรก เราควรสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้น ความประทับใจระหว่างบุคคลเมื่อพบกันครั้งแรกจะตรึงอยู่ใน ความรู้สึกเป็นเวลานาน และยากที่จะลบไปง่ายๆ ไม่ว่าจะเป็แงบวหรือแงลบ ดังนั้นการสร้าง ความประทับใจ ครั้งแรกจึงมีความสำคัญต่อบุคคลค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเราคาดหวังถึง คุณสมบัติ ของเขาและความสัมพันธ์ที่จะเกิดในอนาคต

**7.2 การสร้างสื่อต่างๆ** ดังที่ได้กล่าวข้างต้นถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มี 2 ปัจจัยด้วยกัน คือ คุณสมบัติของสิ่งเร้า และคุณสมบัตินของผู้รับรู้ เราสามารถนำปัจจัยเหล่านี้มาช่วยให้บุคคลเป้าหมายได้เกิดความต้องการในการสิ่งนั้นๆ

**7.3 ใช้เป็นตัวสนับสนุนในการตัดสินใจ** ข้อมูลบางประการที่ได้จากการรับรู้ สามารถนำมาใช้ ประโยชน์ในการสนับสนุนการตัดสินใจได้ โดยเฉพาะเมื่อมีเวลาในการตัดสินใจ ค่อนข้างน้อย และข้อมูลที่ได้รับมามีไม่มากพอ

จากความสำคัญของการรับรู้ดังกล่าวข้างต้นนั้น จะพบว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับ กระบวนการภายในตัวบุคคลในการแปลความหมายของข้อมูลที่ได้รับจากการสัมผัสสิ่งเร้าของ ประสาทสัมผัสต่าง ๆ โดยใช้สมอง ประสบการณ์ และสภาพจิตใจของบุคคลแปลความหมาย สิ่ง ที่รับรู้และเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมตามการรับรู้ นั้น โดยแสดงออกทางพฤติกรรม ความนึกคิด ตามบุคคลนั้นๆ และเมื่อบุคคลมีการรับรู้ต่างกัน ความล้มเหลวของการสื่อสารจึงอาจเกิดขึ้นได้ เพราะ การรับรู้ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสาร ทศนคติและความหวังของผู้สื่อสาร เป็นกระบวนการ ทางจิต ที่ตอบสนองสิ่งเร้าที่ได้รับเป็นกระบวนการเลือกรับสาร การจัดสารเข้าด้วยกัน และการ

ตีความสารที่ได้รับตามความเข้าใจและความรู้สึกของตนเอง โดยในแต่ละวันสื่อต่าง ๆ ได้นำเสนอข่าวสาร มากมาย ผู้รับสารจะเลือกที่จะเปิดรับข่าวสารตามความสนใจหรือเกี่ยวข้องกับตนเอง โดยทั่วไป การรับรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจ และมักเกิดตามประสบการณ์และการตั้งสมทางสังคม คนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัวได้หมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น ตามความสนใจของแต่ละคน ซึ่งต่างคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวต่างกัน โดยทั่วไป การรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพล ได้แก่ แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motive) ประสบการณ์เดิม (Past Experience) สภาพแวดล้อม (Environment) สภาพจิตใจและอารมณ์

## 8. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ข่าวสาร หมายถึง ข่าวหรือข้อความที่ผู้ส่งต้องการประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลอื่นๆ ในหน่วยงานหรือภายนอกหน่วยงาน เป็นข้อความที่มีความยาวไม่มากนัก แต่ถ้ามีรายละเอียดมากจะจัดเก็บเป็นแฟ้มข้อมูลและส่งแนบมาพร้อมกับการส่งข่าว โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ แหล่งกำเนิด ข่าวสาร และจุดหมายปลายทาง แหล่งกำเนิดของข่าวสารมีลักษณะเป็นนามธรรม คือ ที่มาของข่าวสารที่มีสื่อมวลชนทำ หน้าทีบันทึกหรือเป็นผู้นำ เอาวัตถุดิบมาเปลี่ยนเป็นรูปของข่าวสารไปสู่จุดหมายปลายทาง คือ ผู้รับข่าวสาร (พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร, 2545)

พิชา รุจินาม (2544, หน้า 14-18) ได้สรุปเกี่ยวกับ การรับรู้ข่าวสารไว้ ดังนี้ ผู้รับข่าวสารอาจหมายถึง บุคคลเพียงคนเดียวเช่นการคุยระหว่าง 2 คนหรืออาจหมายถึง กลุ่มบุคคลก็ได้ ในการติดต่อสื่อสารนั้น บุคคลที่เป็นผู้รับสารอาจเปลี่ยนเป็นผู้ส่งสารในเวลาอื่นได้ เช่น ในการพูดคุยกันผู้รับสารอาจกลายเป็นผู้ส่งสาร ผู้รับสารมีความสำคัญต่อการสื่อสารมีความสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งของกระบวนการติดต่อสื่อสาร และผู้รับสารมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบอื่นของการสื่อสารอีกด้วย นอกจากนี้ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะไม่เกิดขึ้นถ้าหากไม่ได้พิจารณาถึงปัจจัยของผู้รับสาร หรือคุณลักษณะของผู้รับสาร ในฐานะที่เป็นผู้รับการติดต่อ สื่อสารโดยตรง

การส่งข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงปัจจัยเกี่ยวข้องกับผู้รับสารหลายประการด้วยกัน คือ

**8.1. ความต้องการของผู้รับสาร** โดยทั่วไปแล้วในการรับข่าวสารของแต่ละบุคคลนั้น จะนำไปเพื่อตอบสนองความต้องการของตน ประกอบด้วย

1. ต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับตน
2. ต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยมของตน
3. ต้องการประสบการณ์ใหม่
4. ต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการรับสาร

**8.2 ความแตกต่างของผู้รับสาร** ผู้รับสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลายๆ ด้าน ได้แก่ วัย เพศ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ

**8.3 ความตั้งใจและประสบการณ์เดิม** ในขณะที่มีความต้องการจะช่วยให้บุคคลรับรู้ข่าวสาร ได้ดีกว่า ดังกล่าวไว้ว่า เราเห็นในสิ่งที่อยากเห็นและได้ยินในสิ่งที่ต้องการ ได้ยิน ดังนั้น ความตั้งใจ และประสบการณ์เดิมของผู้รับสารจึงมีความสำคัญต่อผู้รับสารเช่นกัน

**8.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจ** ความคาดหวัง เป็นความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึง ความต้องการของคนในการที่จะตีความต่อสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ ส่วนความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้น ผู้รับสารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานต่างๆ ให้ลุล่วงไปได้ ดังนั้นผู้ให้ข่าวสารและบริการจึงควรศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวของบุคคล เพื่อจะได้ให้ข่าวสาร และได้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เพราะฉะนั้นการสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารให้เกิดขึ้น นอกจากจะต้องคำนึง ถึงความพึงพอใจ ในเรื่องของข่าวสารที่ได้รับ ความเพียงพอของข่าวสารและช่องทางของการติดต่อสื่อสารแล้วยังต้องคำนึงถึงปัจจัยผู้รับสาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคลด้วย ทั้งนี้เนื่องจากความแตกต่างของบุคคลเป็นธรรมชาติของมนุษย์อย่างหนึ่ง

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสื่อและข่าวสาร

### 1. สื่อในการสื่อสาร

สื่อเป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการสื่อสารและทำหน้าที่เป็นตัวกลางเพื่อนำข้อมูลจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร อาจปรากฏในรูปแบบของวงสนทนา สมาคมต่างๆ พรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์ สื่อมวลชน ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สื่อมีอิทธิพลอย่างมากในการสื่อสาร เพราะสื่อ สามารถสร้างเครือข่ายและโน้มน้าวจิตใจผู้รับสารได้โดยปกติ สื่อมวลชนเป็นโครงสร้างการสื่อสาร ที่มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ แต่อย่างไรก็ตามช่องทางสื่อสารอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน ซึ่งสื่อ สำคัญในการสื่อสาร สามารถแยกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ได้แก่

#### 1.1 การสื่อสารสารระหว่างบุคคล

เรียกว่าการสื่อสารด้วยปากเปล่า หรือ การสื่อสาร แบบเผชิญหน้ากัน เน้นที่ตัวบุคคลหรือกลุ่มเป็นหลักในการสื่อสาร เช่น บุคคล กลุ่ม องค์กร และช่องทางพิเศษ

## 1.2 การสื่อสารมวลชนเน้นที่การใช้สื่อมวลชนเป็นสื่อหรือเรียกว่าระบบที่ใช้สื่อ

ประกอบด้วย สมาชิกและเทคนิควิธี ซึ่งมีกลุ่มผู้มีความชำนาญเฉพาะด้านได้ใช้สื่อหรือเครื่องมือ ทางเทคนิค เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ เพื่อเผยแพร่เรื่องราวไปยังผู้รับสารจำนวนมาก ซึ่งมีใช้คนกลุ่มเดียวกันและอยู่กระจัดกระจาย

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่าในการสื่อสารผู้ส่งและผู้รับจะสามารถเข้าใจกันได้ดี เพียงโดยอ้อมขึ้นอยู่กับทักษะ ทักษะคิด ความรู้ ระบบสังคมและวัฒนธรรมของทั้งสองฝ่ายถ้าทั้งผู้ส่ง และผู้รับมีสิ่งต่างๆ เหล่านี้สอดคล้องกันมากจะทำให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิผลดียิ่งขึ้น เพราะต่างฝ่ายต่างมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และสามารถจัดอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับออกไปได้ ดังนั้นแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารข้างต้น สามารถนำมาประยุกต์ในงานวิจัยครั้งนี้ โดยสรุปว่า การที่บุคคลได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไม่ว่าจะจากแหล่งหรือช่องทางใดก็ตาม หรือไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดก็ตามจากหลากหลายรูปแบบของสื่อในโลกปัจจุบันนี้ ซึ่งล้วนขึ้นอยู่กับทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อและ แรงจูงใจของบุคคล จึงทำให้บุคคลจำเป็นต้องทำความเข้าใจและสามารถจัดการกับข้อมูลข่าวสารนั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพิจารณาจำแนกถึงคุณประโยชน์ของข่าวสารที่ได้รับ และความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารนั้นเพื่อมิให้เกิดการรับรู้ข้อมูลเกินความจำเป็น (Information overload) ซึ่งจะนำมาสู่ความเครียดเกิดขึ้นในบุคคลได้ ดังนั้น จึงสมควรมีการคัดกรองข้อมูลข่าวสาร เพื่อความชัดเจน ถูกต้องยิ่งขึ้น

## 2. การคัดกรองข้อมูลข่าวสาร (Gatekeeper Theory)

จากการศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารซึ่งเป็นการถ่ายทอดข่าวสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล หรือบุคคลหนึ่งกับบุคคลหนึ่งกับบุคคลอีกกลุ่มหนึ่ง โดยการถ่ายทอดข่าวสารนี้ อาจเกิดขึ้นโดยตรงจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง หรืออาจเกิดขึ้นโดยทางอ้อมจากจุดหนึ่งผ่านจุดอื่นก่อนที่จะถึงผู้รับสาร โดยเฉพาะการสื่อข่าวสารในสังคม ทั้งการสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม หรือการสื่อข่าวสารในการสื่อสารมวลชน ต่างก็มีลักษณะที่การไหลของข่าวสารมีการผ่านตัวกลาง จากผู้ส่งสารคนหนึ่งไปยังผู้ส่งสารอีกคนหนึ่ง หรือจากผู้รับสารคนหนึ่งไปยังผู้รับสารคนอื่น ซึ่งการไหลของข่าวสารที่ต้องผ่านหลายชั้นตอนนี้ อาจทำให้ข่าวสารมีการแต่งเติม ตัดทอนหรืออาจบิดเบือนได้

เคิร์ท เลวิน (Kirt Lewin, 1974) ได้อธิบายให้เห็นถึงกระบวนการที่ข่าวสารผ่านตัวกลาง โดยชี้ให้เห็นว่า ข่าวสารจะผ่านประตู ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ คัดเลือกตีความสาร ก่อนที่จะส่งผ่านไปยังผู้รับสาร ผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ คัดเลือก ตีความสาร เรียกว่า ผู้เฝ้าประตู (Gate Keeper) ซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร

วิลเบอร์ ชรามม์ (Wilbur Schramm) ได้กล่าวว่า ผู้กรองสาร เป็นผู้ที่มีสิทธิในการเปิดเผย หรือปิดบังข่าวสารที่จะส่งผ่านไปยังประชาชน เป็นเสมือนนายทวารของการรับข่าวสารของประชาชน ผู้กรองสารจึงเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการส่งสารขององค์การทางสื่อสารมวลชน เป็นบุคคลที่ควบคุมการไหลของข่าวสาร และตัดสินใจว่า ข่าวอะไรควรจะส่งต่อไป ข่าวอะไรควรจะตัดออกไปทั้งหมด บุคคลดังกล่าว ได้แก่ นักข่าว บรรณาธิการ ผู้เขียน ผู้พิมพ์ นักวิจารณ์ เป็นต้น (อ้างถึงใน เมตตา กฤตวิทย์, พัชรี เขยจรรรยา, ถิรนนท์ อนุวัชรวิวงศ์, 2532)

อรนุช เลิศจรรรยาภิษฐ์ (2532) ได้อธิบายถึงหน้าที่ของผู้กรองสารว่า ไม่เพียงแต่เลือกหรือปฏิเสธสารต่างๆ ที่เข้ามาเท่านั้น แต่ยังทำหน้าที่จัดสารนั้นๆ ให้อยู่ในรูปที่เขาต้องการ ตลอดจนกำหนดการนำเสนอข่าวสาร หน่วงเหนี่ยวสารนั้นไว้ หรือเสนอสารทั้งหมดซ้ำๆ กัน หรือเลือกเสนอเพียงบางส่วนเท่านั้น

ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวมาข้างต้น กล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการช่วยพัฒนาคุณภาพของข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจ ให้เป็นไปอย่างถูกต้องต่อไป และยังเป็นการลดปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ได้มีการกลั่นกรองที่ถูกต้องเหมาะสมกับบุคคลชั้น และอาจนำไปสู่ความเครียดจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขึ้นได้

### 3. ทฤษฎีพฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสาร (Media exposure)

การเลือกสรรข่าวสารของบุคคลเป็นสิ่งที่อธิบายถึงพฤติกรรมกรสื่อสารของแต่ละบุคคลว่าความแตกต่างกันทางสภาพส่วนบุคคลหรือสภาพจิตวิทยามีผลต่อพฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสาร โดยมีกระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ที่แตกต่างกัน

พฤติกรรมกรเปิดรับ (Exposure) คือการที่ผู้บริโภคเลือกที่จะรับเอาสิ่งเร้าเข้ามา โดยผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งเป็นการเลือกรับสิ่งเร้าบางตัวเท่านั้น เห็นได้ว่าพฤติกรรมกรเปิดรับเป็นขั้นตอนแรกสุดของกระบวนการรับรู้ (Perception) เมื่อผู้บริโภคมีพฤติกรรมกรเปิดรับสื่อแล้ว ก็จะทำการสนใจในตัวสาร และต่อมาจึงทำการตีความหมายสารที่ได้รับ

ผู้รับสารจะใช้สื่ออะไรก็ตาม ผู้รับสารจะเลือกสรรและแสวงหาข่าวสารตามความต้องการหรือความคาดหวังที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน ผู้รับสารจะมีกระบวนการในการเลือกสรรข่าวสาร (Selective Process) โดยกระบวนการเลือกสรรข่าวสารจะเปรียบเสมือนเครื่องกรอง (filters) การรับรู้ข่าวสารของมนุษย์มี 3 ขั้นตอน ดังนี้ (ชานันต์ รัตนโชติ, 2552: 11)

#### 3.1 การเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจ (Selective Exposure or Selective Attention)

หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งหนึ่ง

แหล่งใดที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง ทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกเปิดรับนี้ได้มีการศึกษาวิจัยกันอย่างกว้างขวาง และพบว่า การเลือกเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ อาทิเช่น ทักษะคิดเดิมของผู้รับสาร คือ บุคคลมักจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนับสนุนทักษะคิดเดิมที่มีอยู่ และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดแย้งกับความรู้สึกนึกคิดเดิมของตนเอง ทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารใหม่ที่ไม่น่าพอใจหรือไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือทักษะคิดเดิมที่มีอยู่แล้ว จะเกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ ที่เรียกว่า “cognitive dissonance” ดังนั้น การที่จะลดหรือหลีกเลี่ยงภาวะดังกล่าวได้ก็ต้องแสวงหาข่าวสารหรือเลือกสรรเฉพาะข่าวสารที่ลงรอยกับความคิดเดิมของตน เฟสติงเจอร์ยังชี้ให้เห็นว่า เมื่อบุคคลได้ตัดสินใจในเรื่องหนึ่งที่มีความได้เปรียบเสียเปรียบก้ำกึ่งกัน บุคคลย่อมมีแนวโน้มที่จะแสวงหาข่าวสารที่สนับสนุนการตัดสินใจนั้นๆ มากกว่าที่จะแสวงหาข่าวสารที่ขัดกับสิ่งที่กระทำลงไป

นอกจากทักษะคิดดั้งเดิมที่เป็นตัวกำหนดในการเลือกเปิดรับข่าวสารแล้ว ยังมีปัจจัยทางด้านสังคม จิตใจ และลักษณะส่วนบุคคลอีกมากมายหลายประการ ได้แก่ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม (เช่น ระดับการศึกษา วัย อาชีพ รายได้ ฯลฯ) ความเชื่อ อุดมการณ์ ลัทธินิยม ศาสนา ประเพณีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ฯลฯ ที่มีส่วนในการกำหนดการเลือกเปิดรับข่าวสารอีกด้วย

### 3.2 การเลือกรับรู้หรือตีความ (Selective Perception or Selective Interpretation)

เป็นกระบวนการกลั่นกรองในขั้นตอนต่อมา เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้วแต่ละคนอาจจะตีความหมายตามความเข้าใจของตัวเอง หรือตามทักษะคิด ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะร่างกาย หรือสภาวะอารมณ์ขณะนั้น เป็นต้น

### 3.3 กระบวนการเลือกจดจำ (Selection Retention)

เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทักษะคิดของตนเองและมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจหรือไม่เห็นด้วยได้ง่ายกว่า ดังนั้นการสื่อสารมวลชนอาจจะไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย แม้ว่าผู้รับสารจะได้รับสารนั้นครบถ้วน แต่ผู้รับสารอาจจะไม่สนใจจดจำสิ่งที่เราต้องการให้รู้ให้จดจำก็เป็นได้เสมอ

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน มีวัตถุประสงค์ในพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน และมีความต้องการในพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันนั้น แต่โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะทำพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารอยู่ 3 ลักษณะ (ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์, 2544) คือ



1. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน โดยผู้รับสารมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่า การบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยตอบสนองความต้องการของเขาได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือเปลี่ยนลักษณะนิสัย เปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างได้โดยการเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้นจะขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง เพราะบุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์และความตั้งใจในการใช้ประโยชน์แตกต่างกันไป

2. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล โดยสื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลผู้ที่นำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่จะมีปฏิกริยาโต้ตอบระหว่างกัน โรเจอร์สและชูเมกเกอร์ (Rogers and Shoemaker) กล่าวว่าในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใดเกิดการยอมรับสารนั้นควรที่จะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลนี้จะมีประโยชน์อย่างมากในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังผลให้ผู้รับสารมีความเข้าใจกระจ่างชัดเจนและตัดสินใจรับสารได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้น ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 การติดต่อโดยตรง (Direct Contact) เป็นการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจหรือชักจูงโน้มน้าวใจกับประชน โดยตรง

2.2 การติดต่อโดยกลุ่ม (Group Contact of Community Public) โดยกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อบุคคลส่วนรวม ช่วยให้การสื่อสารของบุคคลบรรลุเป้าหมายได้ เพราะเมื่อกลุ่มมีความสนใจมุ่งไปในทิศทางใด บุคคลส่วนใหญ่ในกลุ่มก็จะมีคามสนใจในทางนั้นด้วย

3. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ โดยสื่อเฉพาะกิจ หมายถึง สื่อที่ถูกผลิตขึ้นมาโดยมีเนื้อหาสาระที่เฉพาะเจาะจงและมีจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม ตัวอย่างของ สื่อเฉพาะกิจเช่น จุลสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ โบปลิว คู่มือ นิทรรศการ เป็นต้น ดังนั้น พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจนี้ ผู้รับสารจะได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจง

พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารนี้ จะเห็นได้ว่าข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญ ในการนำมาประกอบการตัดสินใจของบุคคล ยิ่งบุคคลเกิดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด บุคคลย่อมต้องการเปิดรับข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น โดยไม่จำกัดว่าจะทำการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อใด ไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชน สื่อบุคคล หรือสื่อเฉพาะกิจ แต่ทั้งนี้บุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่องที่ตนให้ความสนใจเท่านั้นเนื่องจากข่าวสารในปัจจุบันมีมากเกินไป ผู้รับสารจะรับไว้ทั้งหมดได้ จึงทำให้เกิดกระบวนการเลือกรับข่าวสารขึ้น อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนก็จะมีเกณฑ์ในการเลือกรับข่าวสารที่แตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล, สภาพแวดล้อมในสังคมนั้น ๆ และวัตถุประสงค์หรือความต้องการที่จะเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันย่อมทำให้มี

พฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันได้ด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสาร ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสารจากโทรทัศน์ ซึ่งขึ้นอยู่กับกระบวนการเลือกเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคล

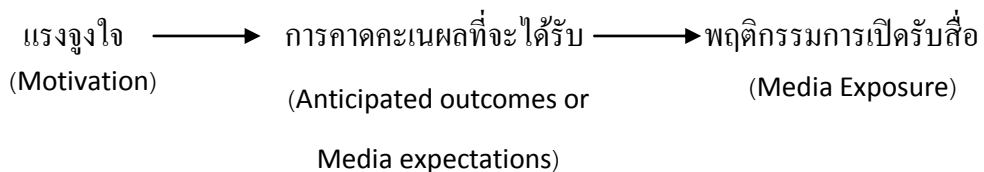
#### 4. ทฤษฎีการคาดหวังจากสื่อ

ทฤษฎีการคาดหวังจากสื่อ เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นเป้าหมายและเหตุผลของผู้รับสาร โดยมีกรอบของความคิดที่ว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรม หลักพื้นฐานของทฤษฎีประกอบด้วย

- 4.1 พฤติกรรมของมนุษย์เป็นอิสระในการเลือกแสดงความคิดเห็นและพฤติกรรม
- 4.2 แรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม
- 4.3 การคาดการณ์ของผู้รับสารหลังจากแสดงพฤติกรรมออกไป

จากหลักพื้นฐานสามารถนำมาแสดงเป็นแบบจำลองได้ดังนี้

แผนภาพที่ 2-1 : แบบจำลองของทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ



McQuail และ Gurevitch ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ว่า ผู้รับสารมีอิสระในการแสวงหาข่าวสารเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ โดยนับพลัน (immediate benefits) หรือประโยชน์ในอนาคต (delayed benefits) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่ผู้รับสารเล็งเห็นและต้องการ ผู้รับสารเป็นผู้กระทำโดยมีภาพอยู่ในใจแล้วว่าเขาทำอะไร และต้องการอะไร

ทฤษฎีความคาดหวังนี้สามารถนำมาใช้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ พฤติกรรม รวมถึงระดับความเครียดของผู้รับสารได้ ดังนี้

1. ใช้วิธีตั้งคำถามถึงสาเหตุการเปิดรับสารจากสื่อเพื่อให้ผู้รับสารตระหนักถึงแรงจูงใจของตน
2. ไม่คว่นสรุปว่าพฤติกรรมทุกอย่างมีความหมายเพียงความหมายเดียว เพราะผู้รับสารแต่ละคนมีประสบการณ์หรือภูมิหลังที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้รับสารมักนำเอาความเห็นส่วนตัวและภูมิหลัง หรือประสบการณ์มาใช้ในการอธิบายพฤติกรรมด้วยเสมอ
3. พยายามหาคำตอบจากผลที่ผู้รับสารคาดว่าจะได้รับ จากการเปิดรับสื่อมวลชน โดยมุ่งหวังที่ผลในอนาคต เช่น มุ่งหาคำตอบว่าเมื่อผู้รับสารอ่านข่าวจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์แล้ว มีความพึงพอใจอย่างไร
4. ต้องตีกรอบคำถามให้อยู่ในขอบเขตของประสบการณ์ทางการสื่อสารเท่านั้น สิ่งอื่นๆ เช่น บุคลิกภาพ สถานการณ์ชีวิต หรือประสบการณ์ในอดีตนั้นมีความสำคัญน้อยกว่าสิ่งที่ผู้รับสารมองเห็นว่าจำได้จากสื่อมวลชน เช่น เปิดรับข่าวสารออนไลน์ เพื่อให้ได้ข่าวที่รวดเร็วและทันสมัยตลอดเวลา

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

### 1. ความหมายของความเครียด

บุคคลย่อมต้องการให้ตนเองมีคุณค่าทั้งต่อตนเองและต่อสังคมดังนั้นจึงได้พยายามดำเนินการใดใดเพื่อให้สำเร็จตามที่ต้องการ และเมื่อพบว่าพฤติกรรมในความพยายามของบุคคลถูกสกัดกั้น หรือไม่สมดังใจหวังด้วยประการใดก็ตามก็จะเกิดความคับข้องใจและพัฒนาเป็นความเครียดในที่สุด ทั้งนี้ได้มีผู้ให้นิยามความเครียดในมุมมองต่าง ๆ ทั้งทางด้านทางแพทย์ ทางจิตวิทยา และทางสังคมวิทยา ดังนี้

Shorter Oxford Dictionary (1993) คำว่าความเครียด หรือ Stress มาจากภาษาลาติน หมายถึง ความยากลำบาก (Hardship) ความทุกข์ยาก (Adversity) และความทุกข์ทรมาน (Affliction) และต่อมาได้เพิ่มเติม ความตึงเครียด (Strain) การถูกบีบบังคับ (Pressure) ความมุมานะ (Strong effort) เข้าไปด้วย

Steadman's Medical Dictionary (1982) ให้นิยามความหมายของความเครียดในเชิงการแพทย์ไว้ 3 ลักษณะดังนี้

1. ความเครียด เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบของร่างกายมนุษย์ ในการขจัด สภาวะที่ขาดสมดุลของร่างกายจากสภาพปกติ เช่น ภาวะการเจ็บป่วย การติดเชื้อ หรือภาวะที่ร่างกายไม่สมดุล
2. ความเครียดเป็น แรงขับภายในร่างกาย เพื่อต่อต้านแรงที่กระทำจากภายนอก
3. ในเชิงจิตวิทยาความเครียดเป็น ตัวกระตุ้น ทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่ทำให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเมื่อรับแรงกระตุ้นนั้นเกิดความเครียด

R.S. Schuler (1980) กล่าวว่า ความเครียด เป็นสภาวะขับเคลื่อนของบุคคลใด ๆ ที่ประสบกับโอกาส ขัดแย้ง หรือความต้องการหนึ่ง ๆ ที่ไปสัมพันธ์กับสิ่งที่ตนเองมีความปรารถนา และมองผลลัพธ์นั้นในเชิงไม่มั่นใจ หรือได้เล็งเห็นความสำคัญ และ Cook W. (1997) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การตอบโต้ของบุคคลทางด้านร่างกาย และอารมณ์ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เขา มองเห็นว่าสิ่งนั้นมาคุกคามความสงบสุขของตนในลักษณะที่จะสู้ (Fight) หรือจะหนี (Flight)

ความเครียดในการทำงาน (Work Stress) หรือความเครียดในงาน (Job Stress) หรือบางครั้งก็อาจใช้คำว่าความเครียดที่เกี่ยวกับงาน (Work Related Stress) มีลักษณะคล้ายกับความเครียดทั่วไปแต่ชี้เฉพาะมากขึ้น โดยพิจารณาเฉพาะความเครียดที่มีสาเหตุมาจากการทำงาน (จุฑารัตน์ สุคนธ์รัตน์, 2541)

Beehr & Newman (1974) กล่าวถึงความเครียด หมายถึง ภาวะที่มีปัจจัยในการทำงาน ที่ส่งผลให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจเกิดการเสียสมดุลของร่างกาย และจิตใจเกิดการเสียสมดุลของร่างกาย ก่อให้เกิดผลทั้งบวกและลบผลทางบวกคือทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งมากขึ้นผลทางลบคือก่อให้เกิดการสูญเสียสมดุลในตัวบุคคล

Terry & John (1987, cited in Rice, 1998) สรุปว่าความเครียด คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง สภาพการทำงานกับลักษณะของคนงานที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของหน้าที่ทางจิตใจ และหรือทางกาย

อนุสรณ์ วีระพงษ์ (2541) สรุปความหมายของความเครียดว่า หมายถึง กลุ่มอาการที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลโดยร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นทั้งทางด้านร่างกายจิตใจและอารมณ์การตอบสนองที่เกิดขึ้นอาจปรากฏออกมาทั้ง ทางพฤติกรรมที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้เพื่อที่จะทำให้เกิดภาวะสมดุลในร่างกาย ซึ่งแต่ละคนจะมีรูปแบบ การแสดงความเครียดต่างกันออกไป

กิติกร มีทรัพย์ (2550) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่าความเครียดหมายถึง ปฏิกิริยาของ ร่างกายและจิตใจอันถูกกระตุ้นให้ตื่นตัวมากเกินไปจนเกินภาวะปกติ เพื่อพร้อมที่จะเผชิญสภาพ อันยุ่งยากซับซ้อนของชีวิต เช่น การสอบไล่ การถูกสอบสวน การจากไปของคนรัก การแต่งงาน การเดินทางไปต่างประเทศการแข่งขัน การเผชิญกับภาวะการอันยุ่งยาก สถานการณ์

เหล่านั้น ทำให้คนเราเกิดความเครียดได้ ซึ่งในชีวิตของคนเราย่อมพบอยู่ประจำและเราก็จะมีความเครียด ตลอดเวลาแต่ความเครียดเพียงเล็กน้อยกลับเป็นผลดีต่อเรา คือ ทำให้เรา่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาความเครียดที่รุนแรงต่อเนื่องยาวนานหรือเรื้อรังเท่านั้นที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพถึงขั้น ทำให้เกิดโรคติดต่อหลายโรค เช่น โรคหัวใจ โรคชักและโรคประสาท โดยธรรมชาติ คนเราเมื่อเผชิญความเครียดที่รุนแรงยอมหาทางผ่อนคลายด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อลดระดับความเครียด ให้ลดลงจนถึงระดับที่พอทนได้หรือความเครียดหมดไปและพร้อมจะเผชิญกับความเครียด ที่จะแวะเวียนกลับมาใหม่ได้เสมอ

Rice (1992) ได้แบ่งความหมายของความเครียดออกเป็น 3 แนวทางคือ

1. ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอก หมายถึง เหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อม ที่เป็นสาเหตุให้บุคคลรู้สึกกดดันหรือถูกคุกคาม
2. ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายใน หมายถึง กระบวนการจัดการภายในของจิตใจ ของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องของการตีความ การปรับตัวทางด้านอารมณ์ การป้องกันตนเอง และกระบวนการปรับตัวของบุคคล กระบวนการดังกล่าวอาจส่งเสริมการพัฒนา ทางด้านจิตใจ และวุฒิภาวะหรืออาจทำให้เกิดความบีบคั้นทางจิตใจ
3. ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาร่างกายที่มีต่อสิ่งเร้าที่พึงพอใจหรือสิ่งเร้าที่ไม่พึง พ้อใจหากเป็นสิ่งเร้าที่พึงพอใจพอจะช่วยให้ร่างกายเกิดการตื่นตัวต่อการทำให้เกิดมีการกระทำเพิ่ม มากขึ้นและยังช่วยให้เกิดพลังทั้งด้านจิตใจและพฤติกรรมในการจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ด้วย นอกจากนี้การเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดซ้ำ ๆ อาจนำไปสู่การก่อให้เกิดการแข็งแกร่งของร่างกายได้ความแข็งแกร่งของร่างกายเป็นการเพิ่มความสามารถในการตอบสนอง ต่อความเครียดได้เพิ่มมากขึ้นซึ่งรวมถึงการเพิ่มความต้านทานต่อความเครียดที่มีผลต่อสุขภาพ ทางร่างกายด้วยหากเป็นความเครียดที่เรื้อรังอาจทำให้เกิดผลทางลบซึ่งรวมถึงการเกิดความเจ็บป่วยและถึงขั้นเสียชีวิตได้

## 2. ประเภทของความเครียด

Engel (1962) ได้แบ่งประเภทของความเครียดดังนี้

- 2.1 ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากมีสิ่งคุกคาม ต่อเนื้อเยื่อของร่างกายและส่งผลไปกระตุ้นที่สมองแล้วเกิดปรากฏการณ์ต่างๆ ทางร่างกาย โดยผ่านระบบประสาทสำคัญ เช่นความร้อน ความเย็น เป็นต้น
- 2.2 ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นกระบวนการตอบโตทางด้านจิตใจ ต่อสิ่ง ที่มาคุกคามซึ่งอาจจะมีสาเหตุจากสิ่งภายนอก หรือภายในตัวบุคคลเองส่วนใหญ่จะมา

จากความขัดแย้ง (Conflict) ความคับข้องใจ (Frustration) ความวิตกกังวล (Anxiety) หรือได้รับความกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง (Psychic Trauma)

2.3 แบ่งตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนอง ได้แก่ ความขัดแย้งชนิดเฉียบพลัน (Acute or Emergency Stress) เป็นความเครียดที่เกิดในระยะสั้น ๆ เห็นผลที่เกิดจากสิ่งที่มาคุกคามได้ชัดเจนทันที เช่น ไฟไหม้ การเกิดอุบัติเหตุ ๆ

2.4 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) บางคนเรียกว่า ความเครียดแฝง (Insidious Stress) เป็นความเครียดที่ส่งคุกคามมากระทำต่อบุคคลอย่างไม่เด่นชัดแต่เป็นการสะสมมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การได้รับสารเคมีต่างๆ เป็นต้น

### 3. สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด

สาเหตุความเครียดเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย อมรากุล อนุโอชานนท์ (2532) อ้างถึงกอง อาชีวอนามัย กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขได้ทำการศึกษาพบว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดมี 6 ประการคือ

3.1 เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานที่มากหรือน้อยเกินไปทำให้บุคคลเกิดความไม่มั่นคงในอารมณ์

3.2 เกิดจากหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อคนหลายกลุ่ม ทำให้ยากต่อการควบคุม

3.3 เกิดจากสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ตำรวจ ที่ต้องเดินทางโยกย้ายบ่อย ๆ เป็นต้น

3.4 เกิดจากโครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น การขาดความยืดหยุ่นในการทำงานไม่มีการช่วยเหลือในการทำงาน ขาดสาธารณูปโภค เป็นต้น

3.5 เกิดจากความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำขาดขวัญ และกำลังใจ

3.6 เกิดจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดี ต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน

Luthan (1973) ได้กล่าวว่า ความเครียดเกิดขึ้นได้จากสาเหตุต่อไปนี้คือ

1. ความเครียดภายในตนเองของบุคคล (Individual Stressors) เช่น ความเครียด จากประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ความเครียดจากกลุ่มคนรอบข้าง (Group Stressors) เช่น ความเครียด จากการขาดความสนใจจากกลุ่ม

3. ความเครียดจากองค์กร (Organizational Stressors) เช่น ความเครียด จาก

นโยบายขององค์กรหรือบรรยากาศขององค์กร เป็นต้น

4. ความเครียดจากนอกองค์กร (Extra Organizational Stressors) เช่น ความเครียดจากสภาพปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม เป็นต้น

Ignatavicius & Bayne (1991) ได้แบ่งสาเหตุของการเกิดความเครียดออกเป็น 4 ด้านคือ

1. ด้านร่างกาย เช่น การได้รับการบาดเจ็บ การติดเชื้อในร่างกาย
2. ด้านจิตใจ เช่น ความขัดแย้ง การสูญเสีย
3. ด้านสังคม เช่น การไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมปัญหาเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่
4. ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษการเปลี่ยนแปลงอุณหภูมิ

Cook and Heppner (1987) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง การทำงานและการรับรู้ว่าตนเองเหมาะสมหรือไม่ ดังนั้นสาเหตุของความเครียดในที่นี้จึงไม่ใช่ สาเหตุเดียวที่ก่อให้เกิดความเครียด แต่อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่เป็นไปได้ว่าก่อให้เกิดความเครียด ดังนั้นการกล่าวถึงความเครียดต้องพิจารณาถึงบุคคลและการรับรู้ของบุคคลต่อปัจจัยที่มีผล ต่อความเครียดนั้นคือปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานและปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์กร เช่น การรับรู้ถึงภาระงานที่มากเกินไปไม่ทราบความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาการไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับเลื่อนตำแหน่งเร็วเกินไปความสัมพันธ์กับหัวหน้างานเพื่อนร่วมงานและลูกน้องและการมีความคิดขัดแย้งกับนโยบายของที่ทำงาน

นอกจากนี้จากการศึกษาของ Goodel และคณะ (1986) พบว่าสาเหตุของการเกิดความเครียดมี 2 รูปแบบสำคัญคือ

1. ความเครียดที่เกิดจากการกระตุ้นของปัจจัยภายนอก (A stimulus-based model of stress : External Factors) เป็นรูปแบบการเกิดความเครียดในลักษณะนี้เป็นไปตามหลักการด้านฟิสิกส์ และวิศวกรรม โดยเปรียบเทียบความเครียดได้กับแรงดันที่มนุษย์ขับออกมาจากภายในตน เพื่อต้านกับแรงกดดันภายนอกที่มากกระทบ และจากสภาวะการต้านนั้นเองก็ให้เกิดความเครียด สิ่งต่างๆ ที่อยู่บนโลกนี้ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งมีชีวิต หรือไม่มีชีวิตก็ตามก็มีความสามารถรับความต้านทานอยู่ในระดับหนึ่ง ถ้าต้องทนรับสิ่งที่หนักเกินกำลัง ก็จะเป็นอันตราย เสียหาย ซึ่งอาจเกิดขึ้นเป็นการชั่วคราว หรือถาวรก็ได้ สิ่งที่เกิดความเครียดในลักษณะปัจจัยภายนอกในทฤษฎีนี้ มักจะให้ความสำคัญแก่แหล่งที่เกิดความเครียดที่เกิดขึ้นในลักษณะที่สัมผัส และมองเห็นได้เช่น ลักษณะของสภาพของการทำงาน ภายใต้อุณหภูมิสูง หรือต่ำเกินไป แสง เสียง หรือสภาพชุมชนที่แออัด เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม Valerie J. (2000) ได้มีความเห็นว่า ความเครียดของคนที่เกิดจากสภาพแวดล้อมการทำงานนั้นยังไม่สามารถเป็นตัววัดระดับความเครียดของคนได้เพียงพอ เพราะคนเราแต่ละคนนั้น มีความสามารถในการทนทานต่อความเครียดไม่เท่ากัน เนื่องจากมีความแตกต่างกันในบุคลิกลักษณะ ประสบการณ์ในอดีต จากการอบรมสั่งสอน การเรียนรู้ ความปรารถนา ตลอดจนความคาดหวังที่แตกต่างกัน ซึ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้คนสองคนแม้เมื่ออยู่และปฏิบัติงานภายใต้สภาวะแวดล้อมเช่นเดียวกัน ก็มีความสามารถในการทนต่อความเครียดที่ต่างกัน และมีการแสดงการโต้ตอบออกมาที่แตกต่างกันด้วยเช่นกัน

2. ความเครียดที่เกิดจากปฏิกิริยาตอบสนอง (A response-based model of stress: Personal Factors) เป็นรูปแบบการเกิดความเครียดในลักษณะนี้ มีเรื่องเกี่ยวข้องเฉพาะคุณสมบัติของบุคคลใน 5 ประการดังนี้คือ

2.1 Cognitive Appraisal เป็นความเครียดที่เกิดจากการใช้ความรู้สึกตนเองมากำหนดพิจารณาว่าสิ่งที่พบเห็นเป็นความเครียด แล้วเกิดความเครียดขึ้น ดังคำพูดในละครเรื่อง Hamlet ของ “Williams Shakespeare ว่า “แท้จริงสรรพสิ่งใดหาได้ดีหรือเลวร้ายไม่ หากแต่ว่าเจ้าตัวการความคิดที่เพ่งเล็งไปให้เป็นเช่นนั้น” “There is nothing good or bad, but thinking makes it so. (Hamlet: Shakespeare’s)”

2.2 Experience ประสบการณ์การสัมผัสกับความเครียดต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามา จะถูกมองว่าเป็นสาเหตุแห่งความเครียดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับระดับความคุ้นเคยกับเหตุการณ์นั้นมากน้อยเพียงใด ประสบการณ์ดังกล่าวหมายถึง จากประสบการณ์ตรง การสั่งสอน การเรียนรู้ให้เกิดการระวังภัย หรือความกังวลในสิ่งนั้น ๆ คือ วัคซีนรับความเครียดได้มากน้อยของแต่ละบุคคลนั่นเอง

2.3 Demand ความปรารถนาอย่างแรงกล้า เป็นสาเหตุแห่งความเครียดอันเกิดจากการไม่ได้รับผลตามที่คาดหวัง หรือไม่มีความสามารถในการดำเนินการได้อย่างที่หวัง ความต้องการ ความปรารถนาอย่างแรงกล้า เป็นความรู้สึกกระตุ้นความเครียดให้สูงขึ้นในทันทีทันใดในขณะที่รู้สึกไม่เป็นอย่างที่คาดหวัง

2.4 Interpersonal Influence การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ก่อให้เกิดความเครียด เมื่อไม่มีการสมาคมกับใคร ความเครียดจากผู้อื่นก็แทบไม่มี เมื่อต้องมีคนอยู่ใกล้ชิดมาก ๆ หรือการจากหายของผู้อื่นไป ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน แต่จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพที่ดีหรือไม่ดีต่อกันอยู่ระดับใด รักกันมากจากกัน ไปก็เครียด กังวล เสียใจ เกลียดกันจากไปก็ชอบใจ ดังนี้ เป็นต้น

2.5 A state of stress การแสดงออกสภาวะการเครียด และอาการที่แสดงออกมาจากความพยายามในการจัดการต่อการเกิดความเครียดของคนนั้น มีลักษณะต่างๆ กัน บางคน



สูบบุหรี่มวนต่อมวน เพิ่มการดื่มสุรา พักยานอนหลับ ถ้าปล่อยความเครียดให้อยู่ในระยะยาวอาจจะแสดงออกมาในลักษณะโรคภัยไข้เจ็บ เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีความเครียดที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือจากมีสิ่งต่าง ๆ มากมายที่อยู่รอบตัวเรา และถือว่าเป็นปัจจัยแห่งความเครียด ณ ที่นี้ จะกล่าวถึง ปัจจัยที่อยู่ในระดับกว้าง และห่างตัวออกมาอีกระดับหนึ่ง เช่น ปัญหาความไม่แน่นอนทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง หรือสภาพแวดล้อม โดยทั่วไปที่เต็มไปด้วยมลภาวะ ความแน่นหนาของประชากร

#### 4. การแสดงออกเมื่อประสบความเครียด

คนมีปฏิกิริยาโต้ตอบ เมื่อประสบความเครียดออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน เป็นผลจากต่างลักษณะปัจจัยที่เกิดความเครียดต่างสถานะ ต่างโอกาส และต่างบุคคล ออกเป็น 3 ด้านด้วยกัน

##### 4.1 ทางด้านร่างกาย

มีความดันโลหิตสูงขึ้น หัวใจเต้นแรง กล้ามเนื้อเกร็ง ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย ปวดท้อง มีการเจ็บหน้าอก และปวดหลัง

##### 4.2 ทางด้านอารมณ์

รู้สึกกระวนกระวาย เศร้าหดหู่ โมโหฉุนเฉียว ก้าวร้าว สับสน หงุดหงิด

##### 4.3 ทางด้านพฤติกรรม

สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มของมีนเมามากขึ้น กินจุผิดปกติ หรือเบื่ออาหาร ทนอะไรไม่ค่อยได้ จุกจิกแม้แต่เรื่องเล็กน้อย ประสิทธิภาพการทำงานตกลง อัตราการขาด สาย ลา ป่วย อุบัติเหตุสูงขึ้น และสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นเลวลง

ซึ่งการแสดงออกทางความเครียดในภาพรวมสามารถแสดงได้ใน 3 ระดับ (Stephens Robbins, 2010) จากหน่วยที่เล็กที่สุดคือ จากคนมาสู่วงกว้างขนาดกลาง คือ ปัจจัยภายในองค์กร และต่อมาปัจจัยในวงกว้างระดับใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อโดยรวมคือ ปัจจัยภายนอกองค์กร ตลอดจนลักษณะการเกิดความเครียดในลักษณะต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดได้ง่ายขึ้น

#### 5. ระดับความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้นจะมีระดับมากหรือน้อยรุนแรงหรือไม่รุนแรง นั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้และการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งที่มาคุกคามสาเหตุของความเครียดเดียวกันสามารถก่อให้เกิดการรับรู้และการตอบสนองที่แตกต่างกันไป ในแต่ละบุคคล

กิตติวรรณ เทียมแก้ว, ปัทมา แสงเอื้ออังกูร, และวนิดา พุ่มไพศาลชัย. (2543).  
แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild stress) เป็นความเครียดขนาดน้อย ๆ และไปได้  
ในระยะเวลาอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการ  
ดำเนินชีวิตบุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติเป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน และการปรับตัว  
ต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็นภาวะที่ร่างกายต้องการผ่อนคลาย

2 ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นใน  
ชีวิตประจำวันอันเนื่องมาจากมีสิ่งคุกคามหรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคมบุคคลจะมีปฏิกิริยา  
ตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไปไม่  
รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายเป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3 ความเครียดในระดับสูง (High stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับ  
เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งไม่สามารถปรับตัวลดความเครียดลงได้ในระยะเวลาอันสั้น ถือ  
ว่าอยู่ในเขตอันตรายหากไม่ได้รับการรับรู้เหตุนำไปสู่ความเครียดเรื้อรังจนก่อให้เกิด โรคต่างๆ  
ในภายหลังได้

4 ความเครียดในระดับรุนแรง ( Severe stress ) เป็นความเครียดระดับสูง ที่ดำเนิน  
ติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความ เบื่อหน่าย  
ท้อแท้ หดแรงแควคุมตัวเองไม่ได้เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่างๆ ตามมาได้ง่าย

กรมสุขภาพจิต แบ่งระดับความเครียด เป็น 5 ระดับดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมากเป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกถึงความ  
พึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิต ที่น้อยกว่า  
บุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติเป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียด ที่  
เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อยเป็นระดับที่บุคคลมีความ ไม่สบายใจเกิด  
จากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวันหรือมีปัญหายุบสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้ รับการ  
คลี่คลายปัญหาหรือแก้ไข ซึ่ง ถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความรู้สึกรู้ถึง  
เครียดในระดับค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ ที่เกิดจาก  
ปัญหาความขัดแย้งและวิกฤตการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาหารแสดงออกถึงการ  
เปลี่ยนแปลงทางร่างกายและอารมณ์ ความเครียด พฤติกรรมการดำเนินชีวิตและสิ่งที่แสดงออกมา

อาจจะเป็นสัญญาณเตือนขึ้นต้นว่าคุณคนนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตและความขัดแย้งซึ่งบุคคลพยายามจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก ความขัดแย้งต่างๆ ยังคงมีอยู่ลักษณะ อาการต่างๆ จะเพิ่มมากขึ้นความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต

5. ระดับความเครียดสูงกว่าเกณฑ์ปกติมากเป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะเครียด หรือ กำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรงหากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ยังคงมีต่อ โดยไม่ได้ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

## 6. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียด

ศูนย์สุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต (2542) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียด ดังนี้

- 6.1. ความรุนแรงของความกดดันหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
- 6.2. บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- 6.3. ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหาและความสามารถในการแก้ปัญหา
- 6.4. การประเมินความสำคัญของปัญหาที่มีต่อตนเองหรือทัศนคติ ในการมองปัญหา
- 6.5. ความช่วยเหลือจากภายนอก

## 7. ปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2541) กล่าวถึงปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียดเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นบุคคลจะมีปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียดใน 4 รูปแบบด้วยกัน ดังนี้

### 7.1 การตอบสนองทางความนึกคิดและการรับรู้

เมื่อคนเรารู้สึกว่าถูกคุกคามตกอยู่ในภาวะเครียดจะมีกลไกการป้องกันตนเองเพื่อลดหรือขจัดสิ่งคุกคามที่ก่อให้เกิดนั้นโดยทั่วไป การตอบสนองทางความนึกคิดและการรับรู้แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

#### 7.1.1 การหนีและเลี่ยง

เป็นกลไกการป้องกันตนเองที่พบในคนส่วนใหญ่ โดยการที่บุคคลจะนึกคิดหรือรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะของการเข้าข้างตนเองการรับรู้ บิดเบือนหรือการปฏิเสธสิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องจากเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นนั้นไม่สอดคล้องกับโครงสร้าง “ตน” หรือไม่ เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

### 7.1.2 การยอมรับและการเผชิญความเครียด

บุคคลพยายามนี้กทบทวนถึงที่มาของ ความเครียด ความเครียดพยายามใช้ความคิดเพื่อค้นหาวิธีการที่จะนำมาแก้ไขสถานการณ์ ที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือการแก้ไขเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อลดความเครียดรวมทั้งเพิ่มความอดทน และ ความเข้มแข็งการยอมรับและการเผชิญกับความเครียดจึงมีอยู่ 2 ลักษณะ คือการแก้ไขปัจจัย ภายนอกที่ก่อให้เกิดความเครียดและการแก้ไขหรือสร้างตัวเองให้มีความเข้มแข็งและแข็งแกร่ง เพื่อเผชิญกับความเครียดมากขึ้น

### 7.1.3 การเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียด

ในยามที่เราไม่สามารถจะหนีจากความเครียดหรือไม่สามารถแก้ไขกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้เราต้องใช้วิธีการใหม่คือการเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียด ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การผ่อนคลายตัวเอง การแสวงหาคนช่วยเหลือ เป็นต้น

## 7.2 การตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึก

ในคนที่มีความเครียด อารมณ์และความรู้สึก จะเปลี่ยนแปลงไป เช่น อารมณ์ที่เกิดจากภาวะของความกดดัน ความบีบคั้น กระสับกระส่ายคับข้องใจ หรือรู้สึกกลัว วิตกกังวล โกรธ ซึมเศร้า เสียใจและรู้สึกผิดเกิดขึ้นเมื่ออารมณ์เหล่านี้เกิดขึ้น ก็มักจะมีอาการอื่นต่อเนื่องตามมาเกิดขึ้นด้วย เช่น เมื่อมีความวิตกกังวลในลักษณะรุนแรง (Nervous Anxiety) จะมีอาการ นอนหลับยาก หงุดหงิด มีอาการชาตามส่วนต่างๆ ของร่างกาย กระวนกระวาย เจ็บหรือปวดบริเวณใดบริเวณหนึ่งของร่างกาย และกลัวในสิ่ง ที่มองได้ไม่ชัดหรือลักษณะคลุมเครือ เช่น เดียวกับเมื่อเกิด การซึมเศร้าก็มักจะมีอาการเหล่านี้ด้วย ได้แก่ ปัญหาในการนอน เบื่ออาหาร หงุดหงิด กระวน กระวาย อ่อนเพลียและขาดความสนใจ

## 7.3 การตอบสนองทางพฤติกรรม

การตอบสนองทางพฤติกรรมเป็นปฏิกิริยาของร่างกาย ที่เตรียมพร้อม หรือถอยหนีพฤติกรรมอาจแสดงออกมาทางสีหน้าท่าทางมีอาการสั่น เนื่องจากความ ตึงเครียดของกล้ามเนื้อบางขณะจะมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปชั่วคราว หรือเป็นเวลานาน ๆ เช่น การตอบสนองทางอารมณ์ที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ ได้แก่ อาการกระตุกที่เกิด จากความกลัวหรือความวิตก กังวลอย่างรุนแรง พุดคิดอ้าง พุดเกินกว่าความจริงที่เกิดขึ้น พุดไม่หยุด หรือการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมได้แก่ การมีพฤติกรรมเพียรพยายามมากขึ้น สามารถจดจ่อใน การกระทำสิ่งต่างๆ ในช่วงเวลาที่นานขึ้นหรือเป็นไปในลักษณะตรงกันข้าม คือการทำงานได้น้อยลงมีความผิดพลาดมากขึ้น ขาดสมาธิ หลงลืม มีพฤติกรรมก้าวร้าว มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงจาก สภาพการณ์ที่อาจทำให้เกิด ความวิตกกังวล ปลีกตัวออกจากสังคม เป็นต้น

#### 7.4 การตอบสนองทางสรีระ

การตอบสนองทางสรีระ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในระบบประสาทอัตโนมัติ เช่น การเปลี่ยนแปลงในการทำงานของหัวใจ ระบบทางเดินหายใจ ต่อมเหงื่อและการเปลี่ยนแปลงในการทำงานของหัวใจ ระบบทางเดินหายใจ ต่อมเหงื่อ และการเปลี่ยนแปลงของต่อมไทรอยด์ ซึ่งจะหลั่งฮอร์โมนออกมาหลายชนิดเพื่อการปรับตัวของร่างกายขณะที่คนเรารู้สึกความเครียดการตอบสนองดังกล่าวนี้อาจจะเกิดขึ้น เฉพาะอวัยวะหนึ่งหรือเกิดขึ้นกับระบบของร่างกายโดยทั่วไปแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

##### 7.4.1. ระยะสัญญาณอันตราย (Alarm Reaction Stage)

เป็นระยะที่ร่างกาย ถูกกระตุ้นให้มีความพร้อมและตื่นตัวในการสร้างกลไกที่จะต่อต้าน ภาวะความเครียด เพื่อให้ มีการเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆ เริ่มต้นที่ไฮโปทาลามัส (Hypothalamus) จะหลั่งสารออกมา กระตุ้นต่อมไทรอยด์และระบบประสาทอัตโนมัติให้หลั่งฮอร์โมนอีเฟเนฟริน (Epinephrine) ออกสู่กระแสเลือดทำให้ มีการหลั่งของน้ำตาลซึ่งเป็นผลให้หัวใจเต้นแรงขึ้นขณะเดียวกันก็มีกลไก การเปลี่ยนแปลงอีกหลาย ๆ อย่างซึ่งก่อให้เกิดปฏิกิริยาทั้งทางด้านร่างกายและพฤติกรรมต่างๆ เช่น ปวดศีรษะ ท้องผูก ท้องอืด นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย กลไกช่วงนี้จะใช้เวลาไม่นานนักก็อาจ นำไปสู่ภาวะของการปรับตัวได้หรืออาจดำเนินต่อไปโดยเข้าสู่ระยะที่สองคือระยะต่อต้านต่อไป

##### 7.4.2. ระยะต้านทาน (Resistance Stage)

เป็นระยะของการปรับตัวอย่างแท้จริงร่างกายจะปรับภาวะความไม่สมดุลของระบบต่างๆ ให้คืนสู่ภาวะปกติเกิดการเปลี่ยนแปลงที่จะนำไปสู่ความพร้อมที่จะปกป้องตัวเองการเปลี่ยนแปลงที่จะนำไปสู่ความพร้อมที่จะปกป้อง ตนเองที่เกิดขึ้น ได้แก่ ร่างกายจะสร้างภูมิคุ้มกันโรค หลั่งฮอร์โมน ระดับน้ำตาลในเลือด เปลี่ยนแปลงเลือดจาง หรือ เข้มแข็งขึ้นในที่สุด การตอบสนองจะกลับคืนสู่ปกติแต่ถ้าสิ่งกระตุ้น ความเครียดเกิดขึ้นในเวลายาวนาน โดยไม่ได้ปลดปล่อยออกไปอย่างเพียงพอ ระยะต่อต้าน จะคงอยู่ต่อไปเมื่อสิ่งกระตุ้นความเครียดยังคงอยู่ต่อไปเรื่อย ๆ บุคคลจะรู้สึกเป็นทุกข์และมีการ เปลี่ยนแปลงทางสรีระ เช่น อัตราการเต้นของหัวใจ เวียนศีรษะ รู้สึกแปลบ ๆ ตามผิวหนัง กล้ามเนื้อหดตัวอาการสั่น ปวดศีรษะอย่างรุนแรง เกิดแผลในกระเพาะอาหาร คลื่นไส้ หอบหืด ผื่นแดงตามผิวหนัง เป็นต้น ถ้าระยะต่อต้านยังคงอยู่ต่อไปอีกวิธีการเผชิญปัญหาไม่ได้ผลที่จะช่วยให้บุคคลปรับตัวได้บุคคลก็ยิ่งจะตึงเครียดมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ระยะหมดกำลัง

### 7.4.3. หมดกำลัง (The Stage of Exhaustion)

ระยะนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคล ไม่สามารถปรับตัวต่อความเครียดที่รุนแรง และมืออยู่นานได้ต่อไปอีกแล้วภาวะความไม่สมดุลคงอยู่ ร่างกายไม่สามารถคืนสู่ภาวะปกติ ผลของการปรับตัวในทั้งสองระยะที่ผ่านมา ถือว่าล้มเหลว ก็จะเข้าสู่ภาวะหมด กำลัง เกิด โรคทางกายและจิต หรือแม้แต่ถึงขั้นเสียชีวิตได้ เมื่อบุคคล มีความเครียด ระบบทางร่างกายและจิตใจจะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะดังกล่าวมาแล้ว เพื่อพยายามจะทำให้ภาวะสมดุลที่เสียไปนั้นกลับคืนมา อย่างไรก็ตามการตอบสนองของบุคคล ยังมีลักษณะแตกต่างกัน บางคนประสบความสำเร็จในการปรับตัว บางคนล้มเหลว

## 8. วิธีการแก้ไขปัญหาการเผชิญความเครียด

Scott et al. (1981) กล่าวว่า พฤติกรรมภาวะเผชิญความเครียดเป็นการใช้กลวิธี ที่มีจุดหมายการประเมินด้วยสติปัญญา การควบคุมอารมณ์และปฏิกิริยาการตอบสนองด้านร่างกาย ในการเผชิญเพื่อลดความรุนแรงของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น เป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องและมีระยะเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง ถ้าผลลัพธ์ของการเผชิญความเครียดเป็นไปในทางที่ดี ความสมดุลระหว่างบุคคลและข้อเรียกร้องหรือมีการรบกวนการทำงานที่ของระบบต่างๆ ในร่างกายน้อยที่สุดจะถือว่าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวได้

Jalowiec (1984, อ้าง ใน วีระ ชรจพร, 2542) เสนอว่าปกติเมื่อบุคคลมีปัญหาที่จะพยายามหาวิธีแก้ไขปัญหานั้น ๆ ซึ่งแบ่งวิธีการแก้ปัญหออกเป็น 8 วิธีคือ

1. วิธีการจัดการกับปัญหา (Confrontive Coping) คือ การหาวิธีที่จะมาแก้ปัญหาโดยตรง
2. วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหา (Evasive Coping) คือ การหาวิธีที่จะมาแก้ปัญหา โดยหวังว่าปัญหาจะผ่านไปเอง
3. การมองโลกในแง่ดี (Optimistic Coping) คือ พยายามมองโลกในทางบวกหรือใช้อารมณ์ในการมองโลกได้ดีขึ้น
4. การมองโลกในแง่ร้าย (Fatalistic Coping) คือ เชื่อในเคราะห์กรรม
5. การระบายอารมณ์ (Emotive Coping) คือ การแสดงอารมณ์เปิดเผยออก เช่น การร้องไห้หรือการแสดงอารมณ์โกรธ ออกมา ทำให้ตนเองสบายใจหรือให้ผู้อื่นได้รับรู้
6. การเบี่ยงเบนความรู้สึก (Palliative Coping) คือ การหันเหความรู้สึกไปทางอื่น เช่น การทำงานให้หนักขึ้นจนไม่ว่างจะมากัดมาก ในเรื่องนั้นๆ เป็นต้น
7. การอาศัยแหล่งความช่วยเหลือ (Supportive Coping) คือ การหาแหล่งช่วยเหลือต่างๆ เช่นการอาศัยคำปรึกษาจากพ่อแม่ คำปรึกษาจากเพื่อนขอความช่วยเหลือจากผู้รู้ เป็นต้น

8. การพึ่งตนเอง (Self-reliant Coping) คือ การพยายามแก้ปัญหาให้สำเร็จ มาลี จูทา (2542) ได้เสนอแนวทางการคลายความเครียด โดยวิธีการคลายความเครียดที่ ดีนั้น ควรพิจารณาถึงสาเหตุ ที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้น แล้ว ลด ละ เลิก หลีกเลี้ยงในสาเหตุ ดังกล่าวและในบางกรณีอาจสร้างสถานการณ์ให้มีหรือจัดหา สร้างบรรยากาศหรือสิ่งที่ดีแทนเพื่อ คลายความเครียด ไว้ดังนี้

1. การทำงานให้สนุกการทำงานด้วยความสนุกสนานจะทำให้ชีวิตร่าเริงสดชื่น แจ่มใส ไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยกับการทำงาน ความเครียดจะหายไปหรือไม่เกิดขึ้นเลยก็ได้
2. การทำงานให้เป็นระบบที่ดี ทำงานที่มีความสำคัญตามลำดับก่อน-หลัง
3. การพูดออกมา เป็นการคลายเครียด โดยการระบายความไม่สบายใจให้บุคคล ใกล้ชิดได้รับฟังบ้าง ในกรณีเช่นนี้จะช่วยผ่อนคลายความรู้สึก ไม่สบายใจลงไปได้มาก
4. การระงับความโกรธ เมื่อบุคคลเกิดความโกรธความเครียดก็จะตามมาทันที ถ้า เป็นไป ได้ควรหาทางหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดความรู้สึกโกรธต่อบุคคล สัตว์ สิ่งของและสรรพสิ่งทั้ง หลายทั้งปวง
5. การรับรู้เวลาเมื่อบุคคลเกิดความเครียดจากการทำงานมากไป หรือไป ทำงานสายหรือต้องหอบงานไปทำที่บ้านหรือต้องทำงานโดยไม่มีวันหยุดเลยนั้น ควรผ่อนคลาย เช่น จัดเวลาปฏิบัติงานให้เหมาะสมจะทำงานสำเร็จและไม่เครียด
6. การฝึกกล้ามเนื้อให้ผ่อนคลาย
7. การออกกำลังกาย เช่น การยืนตรง ฝึกโยคะ ฝึกรำมวยจีน รดน้ำต้นไม้พรวนดิน วิ่งอยู่กับที่บริการร่างกายที่บ้าน ใช้บริการจากสถานบริการร่างกายเป็นประจำ เล่นกีฬา ที่ชอบและ เหมาะสมแก่สภาพร่างกาย เดินไกล ๆ เดินหรือวิ่งระยะทางไกลๆ เดินแอโรบิก เดินประกอบจังหวะ ลีลาศ เดินรำ ตามโอกาสอันควร รวมถึงการปลูกต้นไม้และเลี้ยงสัตว์จะช่วยให้ผลิตเพลิตินและลด ความเครียดได้

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประหยัด ประภาพรหม (2539) ได้ศึกษาการรับรู้ความไม่แน่นอนในการเจ็บป่วย และ พฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียดของญาติผู้ป่วยโรคจิตเภทกลุ่มตัวอย่างเป็นญาติผู้ป่วยโรคจิต เภทจำนวน 370 คน คัดเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ ผล การศึกษาพบว่าญาติผู้ป่วยโรคจิตเภท มีการรับรู้ความไม่แน่นอนในการเจ็บป่วย อยู่ระดับปาน กลาง และเลือกใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และแบบมุ่งลดอารมณ์

ในระดับปานกลาง การรับรู้ความไม่แน่นอนในการเจ็บป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรม  
การ แก้ปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหาและแบบมุ่งลดอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ( $p < .001$ )

ปิยะนารถ จันทราโชติวิทย์, พรรณภา เลหาเพื่อแสง.(2544) ได้ทำการวิจัย  
ความเครียดของนักศึกษาทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ  
ความเครียดของนักศึกษา ได้แก่ ทักษะที่ไม่ดีต่อการเรียนทันตแพทย์ การมีโรคประจำตัว การต้อง  
รับประทานยาเป็นประจำและการ ไปพบแพทย์ ปัจจัยด้านการเรียนโดยตรง ปัจจัยที่สนับสนุน  
การศึกษา ปัจจัยด้านสังคมและมนุษยสัมพันธ์ ทุกปัจจัยมีผลกระทบต่อความเครียดไม่แน่นอน การ  
ประเมินทัศนและการเผชิญปัญหาในผู้ป่วยที่รื้อผ่าตัด โดยใช้แบบวัดการเผชิญปัญหา ของจาโลวค  
ฉบับปรับปรุง ปี ค.ศ. 1988 ในการวัดการเผชิญความเครียดพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความ รู้สึกไม่  
แน่นอนโดยรวมไม่แตกต่างจากผู้ป่วยที่ประเมินทัศนความรู้สึกไม่แน่นอนว่าเป็นอันตราย และ  
กลุ่มตัวอย่างใช้การเผชิญปัญหาลักษณะการมุ่งแก้ปัญหาและการจัดการกับอารมณ์ ผสมผสานกัน  
โดยใช้การจัดการกับอารมณ์มากกว่าการมุ่งแก้ปัญหา

สมชาย จักรพันธ์และคณะ (2538) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบประเมิน และ  
วิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนชาวไทยด้วยคอมพิวเตอร์โดยสำรวจความ  
คิดเห็นของผู้มาใช้บริการสถานคล้ายเครียดกับกลุ่มประชากรทั่วไป ตามสวนสนุก สวนสัตว์ และ  
ศูนย์การค้าต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่มีความเครียด  
ได้แก่กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีความเครียดสูงกว่าปกติปานกลางถึงมากและปัจจัยภายในที่ทำให้เกิด  
ความเครียด กลุ่มที่ไม่มีความเครียดได้แก่ ผู้ที่มาเที่ยวตามแหล่งสวนสนุก สวนสัตว์และศูนย์การค้า

สุภาพ เอื้ออารี (2540) ได้ศึกษาความเครียดการเผชิญปัญหาและคุณภาพชีวิตของหญิง  
สูง อายุโรคข้อเข่าเสื่อม โดยใช้แบบวัดการเผชิญปัญหาของจาโลวค ฉบับปรับปรุง ค.ศ. 1988 ใน  
การวัดความเครียดพบว่า ความเจ็บปวดเป็นปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดสูงสุดหญิงสูงอายุโรค ข้อ  
เข่าเสื่อม คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเผชิญปัญหา ทั้งการเผชิญหน้ากับปัญหาการจัดการ กับอารมณ์  
และการรับรู้เท่าความรู้สึกเครียดรวมกันสามารถรับรู้การมีคุณภาพชีวิต ในระดับปานกลาง  
ความเครียดและการเผชิญปัญหาด้านการรับรู้ถึงความรู้สึกเครียดเป็นตัวแปร ที่สามารถทำนาย  
คุณภาพชีวิตของหญิงสูงอายุโรคข้อเข่าเสื่อม ได้ร้อยละ 22



## บทที่ 3

### การรับรู้ข่าวสารและสถานการณ์ด้านความเครียด

#### กรณีศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้

##### 1. รูปแบบการรับรู้ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

การสื่อสารเป็นกระบวนการหนึ่งของการสร้างการรับรู้ให้เกิดขึ้น เพื่อก่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารในกระบวนการสื่อสารที่ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และ ผู้รับสาร ก่อให้เกิดการตอบสนองต่อสารที่ได้รับนั้นๆ ทั้งนี้ การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ซึ่งมีรูปแบบที่หลากหลายแตกต่างตามการพัฒนาการด้านเทคโนโลยีของโลก ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยมีการพัฒนารูปแบบให้สอดคล้อง เข้าถึงกับประชากรได้มากที่สุด ในหลายช่องทาง โดยเฉพาะประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีโอกาสเข้าถึงสื่อต่างๆ ได้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็น แผ่นป้ายโปสเตอร์ (Poster panels) ป้ายเขียน (Painted bulletins) ป้ายจัดทำพิเศษ (spectaculars) รวมถึงช่องทางทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด เป็นต้น ทั้งนี้ สื่อหรือช่องทางที่สามารถเข้าถึงประชากรได้มากที่สุด สามารถกระตุ้นความสนใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งการที่ประชาชนสามารถเปิดรับสิ่งเร้าที่เข้ามากระตุ้นได้ดี ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบใด อาทิ ภาพ เสียง กลิ่น รส หรือสัมผัส ผ่านอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า ผลของการเปิดรับสิ่งเร้า นั้น จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกตามความต้องการของผู้ส่งสารได้ โดยเฉพาะถ้าสิ่งเร้ามีความเข้มข้น หรือมีขนาดที่สูงพอที่จะทำให้เกิดความรู้สึกตอบโต้ ขึ้นได้ ผวนกับความเชื่อ หรือประสบการณ์ที่เคยมีมาในอดีต ซึ่งความเชื่อนี้จะเป็นความเชื่อที่เกิดจากการรับรู้ และตีความของประชาชนภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เคยได้รับมา ส่งผลให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นนั้นแตกต่างกันไป โดยเฉพาะถ้า ข้อมูลนั้นๆ ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของบุคคล อีกทั้งบุคคลนั้น ขาดทักษะในการจัดการกับข้อมูลนั้นๆ ผลที่เกิดขึ้น จึงอาจส่งผลให้เกิดความเครียดกับบุคคลนั้นๆ ขึ้นได้

ทั้งนี้ การศึกษาถึงพฤติกรรม การเปิดรับข่าวสาร และ ระดับความเครียดของบุคคลจากสถานการณ์ต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ในช่วงวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ประชากรจะมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารมากกว่าเดิม และสื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่เปิดรับมากที่สุด โดยพบว่า ประชากรมีระดับความเครียดที่สำคัญ 4 ด้านคือ

- 1) ด้านภาวะข้อมูลข่าวสารท่วมท้น
- 2) ด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร
- 3) ด้านการนำเสนอเนื้อหาของสื่อ
- 4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่เป็นแหล่งของสาระข้อมูลนั้น

ทั้งนี้ บุคคลที่แตกต่างกันจะมีระดับการเปิดรับสื่อที่แตกต่างกัน นั่นหมายถึงจะมีผลต่อระดับความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลแตกต่างกัน ไปด้วย ดังเช่น กรณีข่าวสถานการณ์น้ำท่วมในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2554 ที่ส่งผลให้เกิดความเสียหาย สร้างความเดือดร้อนทั้งด้านชีวิตความเป็นอยู่ รวมถึงระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่เคยเผชิญภาวะวิกฤติขนาดนี้มาก่อนเป็นระยะเวลายาวนานนั้น ส่งผลต่อระบบสาธารณสุขปโภคพื้นฐานของสังคมเมือง น้ำประปา ไฟฟ้า รวมถึงการขาดแคลนอาหาร น้ำ และยารักษาโรค จนทำให้สังคมเกิดสภาพตื่นตระหนก ซึ่งผลจากสถานการณ์ดังกล่าวได้มีสำนักวิจัยสำรวจพบว่า คนไทยเครียดและเป็นทุกข์มากขึ้น จากการติดตามข่าวสาร และจากการเดือดร้อนจากภาวะอุทกภัยดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตาม ประชากรก็ยังคงติดตามข่าวสารจากสื่อทุกช่องทางมากยิ่งขึ้น แต่ก็เกิดอาการเครียดมากขึ้นตามปริมาณการเปิดรับสื่อสารจากทุกช่องทางนั้นๆ หรือกล่าวโดยสรุปคือ ยิ่งเปิดรับสื่อในช่วงสถานการณ์วิกฤติมาก ก็ยิ่งส่งผลต่อระดับความเครียดให้มากขึ้นไปด้วย นอกจากนี้ รูปแบบการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนหรือแหล่งข่าวต่างๆ ยังเป็นการนำเสนอเพื่อตอกย้ำถึงการรับรู้เกี่ยวกับความวิกฤติจากภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นจริงในสังคมไทย เช่น การสูญเสียชีวิต ทรัพย์สินที่พังพินาศ ซึ่งส่งผลให้ประชากรผู้รับข่าวสาร เกิดความเครียดและความตื่นตระหนกกว่าความเป็นจริงได้ อีกทั้ง สวนดุสิต โพล พบว่า ประชาชนเกิดความเครียดมาจากข้อมูลข่าวสารที่สับสน ไม่ชัดเจน ขาดความน่าเชื่อถือ และข้อมูลสาระของแต่ละหน่วยงาน เกิดความขัดแย้งกันเอง รวมถึงการเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไป จากช่องทางต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต หรือระบบโซเชียลมีเดียต่างๆ เป็นต้น ซึ่งมีทั้งข่าวลือ และข่าวที่ไม่แน่ใจว่าจะสามารถเชื่อถือได้หรือไม่ จึงทำให้ประชากรเกิดความเครียดจากการเปิดรับข้อมูลข่าวมากขึ้น นอกจากนี้ ผลการวิจัยเกี่ยวกับความเครียดจากการเปิดรับสื่อยังพบอีกว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสื่อที่เปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดจากการเปิดรับข่าวสารด้านภาวะข้อมูลข่าวสารท่วมท้นแตกต่างกัน โดยเฉพาะประชากรที่เปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์จะมีระดับความเครียดจากการเปิดรับข่าวสารด้านภาวะข้อมูลข่าวสารท่วมท้นมากกว่าผู้ที่เปิดรับสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งนี้ จากวารสารพยาบาลศิริราช ระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2554 ที่ศึกษาถึงการรับรู้ถึงภาวะสุขภาพของกลุ่มตัวอย่างซึ่งพบว่า ประชากรที่มีการดำเนินชีวิตโดยการใช้ชีวิตดูแลสุขภาพ ไม่ดูแลสุขภาพตนเองเท่าที่ควร ส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วยต่อร่างกายขึ้นได้ ทั้งนี้ การใช้ชีวิตดูแลสุขภาพที่สำคัญประการหนึ่งคือ การอยู่กับ

ความเครียด ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่า การใช้ชีวิตสะสมอยู่กับความเครียดเป็นระยะเวลาอันยาวนานจากการทำงานหรืออื่นๆ ส่งผลให้ร่างกายพักผ่อนไม่เพียงพอเป็นสิ่งที่คุกคามสุขภาพได้

จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า รูปแบบการรับรู้ข่าวสารของประชากรเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในส่วนบุคคล ทั้งนี้ จากรูปแบบการแข่งขันของแหล่งข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้บริโภคได้สามารถรับรู้สาระ ข่าวสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว อาจเป็นสิ่งที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพจิตได้ ในกรณีที่ผู้บริโภคไม่สามารถจัดการกับข้อมูลข่าวสารนั้นได้อย่างเป็นระบบ

## 2. ช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่มาของความเครียด

ช่องทางหรือแหล่งที่มาของข่าวสารในปัจจุบันมีหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการสื่อสารในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารให้สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว สะดวกมากยิ่งขึ้นตามความสามารถในการพัฒนาการด้านเทคโนโลยีเป็นสำคัญ นอกจากนี้ช่องทางโซเชียลมีเดียแล้ว สื่อโทรทัศน์ในปัจจุบันถือได้ว่าเป็นสื่อที่เข้าถึงและได้รับความนิยมจากประชาชนเป็นอันดับต้นๆ ในบรรดาสื่อมวลชน เป็นแหล่งเรียนรู้และให้ข้อมูลข่าวสารความเป็นไปในสังคมต่อผู้ชมกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายแตกต่างกันไปตามช่วงอายุ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ฯลฯ ด้วยการเสนอข้อมูลข่าวสาร สาระความรู้ต่อสังคม เพื่อให้คนในสังคมได้ใช้ดุลพินิจ วิเคราะห์ตามความต้องการของแต่ละคนและสังคมส่วนรวม

สิ่งที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในสื่อโทรทัศน์ที่ได้รับความสนใจจากผู้ชมอย่างมากคือ “ข่าว” ซึ่งข่าวถือเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของทุกคนในสังคม ในแต่ละวันมีข่าวสารเกิดขึ้นมากมายจากทั่วทุกที่ตามสถานการณ์ความเป็นไปของสังคม และด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในด้านการผลิตทำให้รายการข่าวทางโทรทัศน์สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ชมได้รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำขึ้น ดังนั้น เราจะเห็นได้ว่าข่าวที่น่าเสนอมักจะไม่ค่อยมีความแตกต่างกันมากนัก ทั้งในเรื่องของเนื้อหา และความรวดเร็ว แต่จะแตกต่างกันที่รูปแบบในการนำเสนอของแต่ละรายการข่าว ซึ่งจะสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ชมได้เล็กน้อยเพียงใด

ในปัจจุบัน "โทรทัศน์ดาวเทียม" เป็นธุรกิจผลิตเนื้อหาที่มี 2 แบบ คือ แบบ Free to Air ให้ดูฟรีแล้วหารายได้จากโฆษณาที่มีกว่า 500 ช่อง และแบบเข้ารหัสเก็บเงินค่าดูค่าชมหรือระบบเคเบิลทีวี ให้ผู้ชมที่สนใจจริงๆ เข้ามาเสียเงิน เพื่อเข้ามาดู ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา มีช่องทีวีดาวเทียมเกิดขึ้นมากกว่า 500 ช่อง ซึ่งประเทศไทยมีประชากรอยู่ 22 ล้านครัวเรือน โดย 100% มีโทรทัศน์ทั้งหมด และวันนี้ 60% เป็นการรับชมรายการโทรทัศน์แบบไม่ใช้คลื่นความถี่ หรือเคเบิลทีวี ทีวีดาวเทียม และไอพีทีวี เนื่องจากมีความคมชัดของภาพมากกว่า ทำให้จานดาวเทียมมีผู้ชมเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยการคาดการณ์ในอนาคตอันใกล้คนไทย จะสามารถดูโทรทัศน์

ดาวเทียมได้เพิ่มจำนวนมากขึ้น และเมื่อมีการพัฒนาระบบโทรทัศนมาเป็นระบบดิจิทัล เป็นแพลตฟอร์มเดียวกัน โดยคนดูแทบจะแยกไม่ออกว่าช่องไหนเป็นฟรีทีวีช่องไหนเป็นทีวีดาวเทียม ซึ่งหมายความว่า คนดูที่ถือรีโมตจะมีอำนาจในการเลือกชมช่องรายการต่างๆ ที่ส่งมาถึงบ้าน บนพื้นฐานความชอบ หรือรายการถูกใจมากกว่าเรื่องอื่น ช่องใดหรือรายการใดที่ไม่มีการพัฒนาคุณภาพหรือขาดความคิดสร้างสรรค์รูปแบบใหม่ก็จะไม่ถูกเลือกชม ขณะที่บทบาทการกำกับดูแลของหน่วยงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการ โทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคม (กสทช.) ก็เริ่มมีความชัดเจนขึ้นในการกำหนดทิศทางโทรทัศน์ดาวเทียม เกี่ยวกับการอนุญาตประกอบกิจการ กระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์ ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2555 ซึ่งผู้ประกอบการ โทรทัศน์ดาวเทียมต้องยื่นเอกสาร เพื่อออกไปอนุญาตประกอบกิจการ และการให้บริการทีวีดาวเทียมและเคเบิลทีวีโดยจะต้องประกอบกิจการภายใต้ใบอนุญาตอย่างถูกต้อง โดยกลุ่มเนื้อหารายการโทรทัศน์ดาวเทียมมีการแบ่งกลุ่มเนื้อหาการออกเป็นหลายกลุ่ม อาทิ ข่าว ในประเทศ ข่าวต่างประเทศ ภาพยนตร์ การ์ตูน สารคดี กีฬา บันเทิง เพลง รายการท้องถิ่น และ ช่องโฆษณาขายสินค้า ซึ่งการจัดเรียงช่องไม่เหมือนกันและขึ้นอยู่กับ Operator/Service Provider (ผู้ประกอบการ)

### 3. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของประชากร

ทั้งนี้ ผลจากการศึกษาได้พบว่า ประชากรที่รับชมรายการต่างๆ ทางสถานีโทรทัศน์ เป็นผู้มีส่วนร่วมในการแสดงออกทางพฤติกรรมโดยส่ง SMS ร่วมแสดงความคิดเห็นต่อข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 98.2 นอกจากนี้ ผู้บริโภคยังมีการนำเนื้อหาจากการชมรายการข่าว โทรทัศน์ไปใช้ในการสนทนาหรือแสดงความคิดเห็นกับสมาชิกครอบครัว และกลุ่มเพื่อนต่อเป็น จำนวนร้อยละ 46.2 ทั้งนี้ การที่ประชากรส่วนใหญ่มักให้ความนิยมในการนำเสนอข้อมูลผ่านทาง โทรทัศน์ซึ่งมีทั้งภาพและเสียงประกอบกัน และส่งผลต่อความน่าเชื่อถือได้มากที่สุด เข้าใจง่ายขึ้น โดยประชากรสามารถนำข้อมูลที่ได้รับที่จะส่งผลให้เกิดความรู้ มีโลกทัศน์ที่กว้างขึ้นจากการ เปิดรับชมรายการข่าว ทำให้ทราบความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะข่าวเศรษฐกิจเป็น ข่าวสารที่ผู้ชมนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันหรือในการทำงาน ส่วนข่าวอาชญากรรมจะเป็น ข่าวสารที่ชอมนำไปใช้ในการสนทนาหรือถกเถียงปัญหาเกี่ยวกับบุคคลอื่น ได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ Wenner (อ้างถึงในนิลาวัณย์ พาณิชย์รุ่งเรือง, 2540) พบว่า การใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ ทางด้านข้อมูลเพื่อการอ้างอิง และเพื่อเป็นแรงเสริมย้ำความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคม การใช้ข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับสังคม ซึ่งรับรู้จากข่าวสาร เข้ากับเครือข่ายส่วนบุคคลของปัจเจกชน เช่น การนำข้อมูลไปใช้ในการสนทนากับผู้อื่นใช้เป็นข้อมูลเพื่อการชักจูง เป็นต้น

ปัจจุบันเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร มนุษย์จำเป็นต้องรับรู้ข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม เพื่อให้รับรู้ความเคลื่อนไหว และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ทำให้ประชาชนมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารมากขึ้น โดยสื่อที่ได้รับความนิยมและเข้าถึงประชาชนมากที่สุด คือ สื่อโทรทัศน์ เพราะอัตราคนไทยส่วนใหญ่จะมีปริมาณการอ่านหนังสือน้อย แต่จะชอบดูหรือชอบฟังมากกว่า ซึ่งสื่อโทรทัศน์ได้เปรียบสื่ออื่น เช่น หนังสือพิมพ์ หรือวิทยุ เพราะสามารถลบล้างข้อจำกัดของผู้รับสารในเรื่องการอ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ ประกอบกับคุณลักษณะของโทรทัศน์ที่นำเสนอได้ทั้งภาพและเสียง ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ ประชาชนจำนวนมากจะดูข่าวโทรทัศน์โดยยังไม่ซื้อหนังสือพิมพ์ เพราะเห็นว่าโทรทัศน์สามารถให้ข้อมูลที่มีอยู่รอบตัว และเข้าใจได้ง่ายทั้งการนำเสนอข่าวสารและความบันเทิง

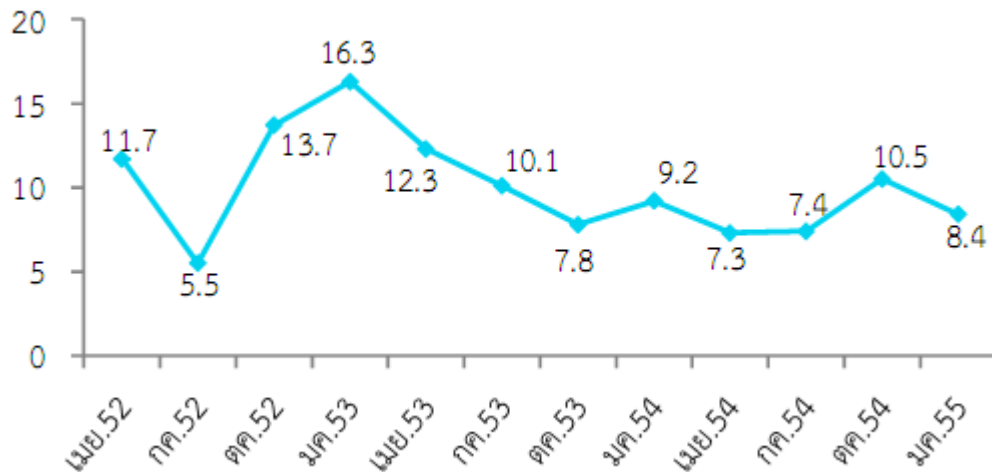
ข่าวโทรทัศน์เปรียบเสมือนกระจกสะท้อนความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในสังคม ทำให้ประชาชนได้รับรู้ ข่าวโทรทัศน์บางข่าวทำให้ประชาชนรู้ว่าเกิดอะไรขึ้นในสังคมที่พวกเขาอยู่ เพื่อหาทางแก้ไข ข่าวโทรทัศน์บางข่าวสะท้อนให้รัฐบาลเห็นความเดือดร้อนของประชาชนในแต่ละพื้นที่ และเร่งแก้ปัญหาให้ลดลง ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ข่าวโทรทัศน์ไม่ได้มีหน้าที่เพียงการเป็นสื่อมวลชนและนำเสนอข่าวเพียงอย่างเดียว แต่เป็นสื่อที่มีบทบาทในการพัฒนาสังคม ด้วยการนำเสนอข่าวที่เป็นประโยชน์หรือแนวทางในการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน แม้ว่าข่าวโทรทัศน์มีข้อจำกัดในการนำเสนอข่าวได้ในเวลาที่จำกัด แตกต่างจากการเสนอได้อย่างละเอียดหรือเจาะลึกของข่าวหนังสือพิมพ์ แต่ข่าวโทรทัศน์สามารถสร้างประเด็นข่าว และกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมได้ในเวลาอันรวดเร็ว

## สถานการณ์ด้านความเครียดของประชากรไทย

สถานการณ์ด้านความเครียดของประชากรไทย จากผลสำรวจของกรมสุขภาพในรายงานสถานการณ์ความเครียดของคนไทยใน 16 จังหวัด จากการเฝ้าระวังความเครียด จำนวน 12 ครั้ง ตั้งแต่ในช่วงเดือน 2552 - มกราคม พ.ศ.2555 พบว่า มีแนวโน้มค่อยๆ ลดลงอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ 16.3 ในเดือนมกราคม พ.ศ.2553 ลดลงเหลือร้อยละ 8.4 ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2555 และยังพบว่าประชากรในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดสูงสุด เมื่อเปรียบเทียบกับภาคอื่น สาเหตุส่วนใหญ่ของความเครียดมาจากปัญหาการเงิน - การเงิน ปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง และปัญหาครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจของสำนักเอบีเคโพล เรื่อง แนวโน้มความสุขมวลของคนไทยในสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศในระดับครัวเรือนจาก ทั้งสิ้น 17 จังหวัด ช่วงระหว่างวันที่ 1 - 19 มีนาคม พ.ศ. 2556 พบว่า ดัชนีความสุขมวลรวมของไทยลดลงจาก 7.61

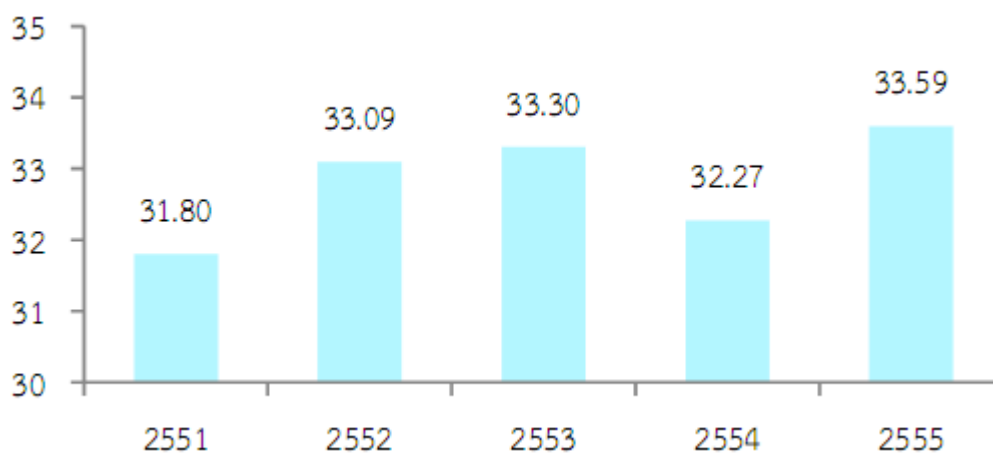
ในเดือนธันวาคม 2555 เป็น 6.58 ในเดือน มีนาคม 2556 โดยปัจจัยสำคัญที่ทำให้ความสุขมวลรวมของคนไทยลดลงคือ ปัญหาเศรษฐกิจในระดับครัวเรือนที่ค่าครองชีพสูงขึ้น และปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง

แผนภาพที่ 3-1 : สถานการณ์และแนวโน้มความเครียดของคนไทย



ที่มา : สำนักสุขภาพจิตสังคม กรมสุขภาพจิต

แผนภาพที่ 3-2 : การสำรวจสุขภาพจิตของคนไทย ปี พ.ศ.2551 - 2555



ที่มา : โครงการความร่วมมือระหว่างกรมสุขภาพจิต สำนักงานสถิติแห่งชาติ ม.มหิดล และ ศสส. ในการสำรวจสุขภาพจิตของประชากรไทย ปี 2551- 2555

นอกจากนี้ คนกรุงเทพมหานครยังต้องเผชิญกับความเครียดในสถานที่ทำงานซึ่งมีการแข่งขันสูงในปัจจุบัน โดยความเครียดที่เกิดจากสถานที่ทำงานนั้น มาจากปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความเครียดเอง เช่น สภาพการทำงานที่มีปริมาณมาก ใช้แรงกายมาก การตัดสินใจสูง จะเกิดอาการเบื่อหน่าย ถดถอย เมื่อทำงานเกินกำลังอยู่เป็นเวลานาน ใช้เวลาการทำงานมากกว่าปกติ สภาพการทำงานที่มีเสียงดัง แสงสั่นสะเทือน ความร้อน กลุ่มควัน สกปรก เป็นต้น

2. บทบาทหน้าที่ในงานที่ก่อให้เกิดความเครียดที่อาจเกิดจากการขัดแย้ง บทบาทและความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน หรือมากเกินไปจนการกำกับดูแล หรือน้อยเกินไปกว่าที่จะได้ผลสำเร็จอย่างที่ต้องการ

3. สัมพันธภาพในงานกับผู้อื่น กับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง หัวหน้างานที่ไม่ดี

4. ความเครียดจากอาชีพ เกิดขึ้นเมื่อเห็นว่าไม่มีโอกาสการเจริญเติบโต ไม่มีการขยาย ขยายความไม่มั่นคงในอนาคตอาชีพการงาน ความรู้สึกต่ำต้อยในการทำงาน ความรู้สึกทำงานมาก แต่ไม่ได้รับการยกย่องเท่าที่ควร

5. ความเครียดที่เกิดจากโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร อาจเกิดได้จากวัฒนธรรมองค์กรที่เคร่งเครียด การเมืองในองค์กร กฎเกณฑ์ที่เข้มงวด และความรู้สึกที่เป็นปรปักษ์กับองค์กร และบรรยากาศการลดขนาดขององค์กรที่คลุมเครือ

6. ความเครียดที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างบ้านและองค์กร นักวิจัยหลายท่านมีความเห็นว่า ถ้าสร้างความพึงพอใจในงานไม่สัมพันธ์กับการสร้างความพึงพอใจให้แก่ครอบครัว แรงขับของความตึงเครียดทั้งสองฝ่ายจะทำให้เกิดความเครียดอย่างยิ่งต่อผู้ที่อยู่ตรงกลาง และอีกนัยหนึ่ง แรงจูงใจจากครอบครัวที่ต่ำ ก็เป็นผลต่อความปรารถนาที่จะทำให้ผลงานต่ำไปด้วย เป็นต้นว่า กรณีคนเสียใจจากการหย่าร้าง ก็จะส่งผลกระทบต่อความต้องการการทำงานให้เกิดผลผลิตสูงๆ หรือการรับฟังคำสั่งการจากผู้อื่น

สำหรับความเครียดที่เกิดจากบรรยากาศทางการเมืองของประเทศไทยนั้น พบว่าถึงแม้ปัจจุบันไม่มีการชุมนุมทางการเมือง แต่คนไทยก็มีความเครียดเพิ่มสูงขึ้นกว่าในอดีตสะสมมา ซึ่งจากการสำรวจพบว่าเมื่อมีเหตุการณ์เกี่ยวกับความขัดแย้งของบ้านเมือง ประชาชนจะมีความเครียดสูงขึ้นทุกครั้ง ซึ่งครั้งนี้ก็คิดว่าเป็นเช่นนั้น ทั้งนี้ ความเครียดในระดับที่พอดีจะช่วยให้เราจริงจังกับชีวิตมากขึ้น แต่ถ้ามากเกินไปก็จะส่งผลร้ายต่อร่างกาย อาทิ โรคเครียดลงกระเพาะ ปวดหัว ปวดท้อง นอนไม่หลับ ปวดต้นคอ ซึ่งกลุ่มเสี่ยงสุดคือคนที่ฝึกไฟในการเมืองและผู้ที่เกี่ยวข้องทางการเมืองไว้แล้ว เมื่อฝังตนไม่ชนะ ก็จะคิดวุ่นอยู่กับเรื่องเดิมๆ หรือคิดแก้แค้นฝ่ายตรงข้าม วิธีป้องกันความเครียดก็ต้องควบคุมการรับรู้ข่าวสารให้อยู่ในระดับที่พอดี ใช้สติ พร้อม

ควบคุมอารมณ์ตนเองไม่ให้ส่งผลกระทบต่อจิตใจมากเกินไป นอนหลับให้เพียงพอ ทำจิตใจให้สบาย หากิจกรรมทำ เช่น ออกกำลังกาย ดูหนัง ดูละคร ฟังเพลง เป็นต้น รวมถึงควรทำจิตใจให้เป็นกลางทางการเมือง จะช่วยให้รู้สึกผ่อนคลายได้มาก ซึ่งตัวเราสามารถป้องกันได้โดยควบคุมการรับข้อมูลข่าวสารที่จะทำให้เราเครียดเพิ่มขึ้น ต้องใช้สติให้มาก เพราะการติดตามข่าวสารมากเกินไปจะทำให้ตารางชีวิตของเราบิดเบี้ยว กินนอนไม่เป็นเวลา รวมถึงควรหากิจกรรมที่ผ่อนคลายทำ นอกจากนี้ ในฐานะที่เราอยู่ในสังคมประชาธิปไตย ประชาชนต้องปรับวิธีคิดของตนเอง และรู้จักเรียนรู้ที่จะยอมรับความเห็นที่แตกต่างเพื่ออยู่ร่วมกันในสังคมให้ได้ ควรแก้ปัญหาโดยสันติวิธี เพื่อให้ประเทศชาติของเราเดินหน้าต่อไป

สภาพสังคมโลกและสังคมไทย ตั้งแต่ต้นปี 2553 จนถึงปัจจุบัน ถือได้ว่าเป็นช่วงที่วิกฤติที่สุดช่วงหนึ่ง เพราะว่าได้เกิดเหตุการณ์รุนแรงต่างๆ มากมาย อาทิเช่น ภัยธรรมชาติจากแผ่นดินไหว พายุหิมะ น้ำท่วม น้ำแล้ง ในหลายประเทศ มีผู้คนต้องเสียชีวิต บาดเจ็บ ขาดอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นจำนวนมาก สิ่งเหล่านี้อาจจะเป็นสิ่งที่ยังบอกได้ว่า โลกเรากำลังสูญเสียสมดุล และสามารถพูดได้ว่าเป็นฝีมือของมนุษย์ที่กระทำต่อธรรมชาติ หรืออาจจะพูดอีกแบบก็ได้ว่าเกิดจากความโลภของมนุษย์ ความต้องการบริโภคทรัพยากรใน โลกนี้ให้ได้มากที่สุด ความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุดเช่นเดียวกับสังคมไทยในปัจจุบันที่กำลังเกิดความขัดแย้งรุนแรง ดึงเครียดจากสถานการณ์ทางการเมือง ซึ่งมีผู้คนจำนวนมากกำลังใช้ชีวิตด้วยอารมณ์มากกว่าสติและเหตุผล ถ้าหากผู้คนไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้และใช้ความรุนแรงเข้าแก้ปัญหา ก็คงเป็นไปได้ยากที่ประเทศไทยของเราจะหลีกเลี่ยงการสูญเสียของทุกคนในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียชีวิตเลือดเนื้อ มีผู้คนบาดเจ็บ ล้มตาย บ้านเมืองเสียหาย เศรษฐกิจสังคมพังพินาศ คุณภาพชีวิตของคนลดลง ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นช่วงเวลานี้จึงเป็นช่วงที่สำคัญที่คนไทยทุกคนต้องตั้งสติให้ได้ พินิจวิเคราะห์ถึงสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว และที่กำลังจะเกิดขึ้นด้วยความสุขุมรอบคอบ ต้องมองถึงผลกระทบยาวมากกว่าผลกระทบสั้นเฉพาะหน้า เรื่องของระบอบการปกครองทางการเมืองเป็นสิ่งที่คู่กับสังคมมนุษย์ ทุกสังคม ทุกยุคทุกสมัย สภาพสังคมของแต่ละประเทศหรือแต่ละยุค สมัยย่อมมีลักษณะเฉพาะของมันเอง ดังนั้นระบอบการปกครองที่จะทำให้ผู้คนอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข จึงจำเป็นต้องมีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ แต่ละช่วงเวลา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ประเทศไทยเราก็มีประสบการณ์และบทเรียนด้านความขัดแย้งทางการเมืองมาหลายครั้ง และก็ได้ประสบกับความสูญเสียมามากครั้งเช่นกัน ในแง่ของการเมืองไทยขอให้มองว่า เราทุกคนอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลง และการเปลี่ยนแปลงย่อมมีการขัดแย้งเกิดขึ้นเสมอ ทุกครั้งที่มีความขัดแย้งถ้าการแก้ไขใช้แต่อารมณ์ ความเสียหายก็จะเกิดขึ้นมาก แต่ถ้าเราใช้สติมากกว่าความเสียหายก็จะมีน้อย ในสังคมประชาธิปไตยแต่ละคนมีอิสระเสรีที่จะคิดอย่างไรก็ได้ ทุกคนไม่จำเป็นต้องคิด



เหมือนกัน แต่สิ่งสำคัญคือทุกคนต้องเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับคนที่มีความคิดที่แตกต่างกันได้ ความแตกต่างทางด้านความคิด ถ้านำมาใช้อย่างสร้างสรรค์ก็จะทำให้เกิดการพัฒนา เพราะจะช่วยให้คนเราสามารถมองเห็นปัญหาได้ละเอียดลึกซึ้งขึ้น มองเห็นข้อดีข้อเสีย มองเห็นทางเลือกของการแก้ไขปัญหาได้อย่างรอบด้าน แต่ถ้านำเอาความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาใช้อย่างไม่สร้างสรรค์ นั่นก็คือก่อให้เกิดความแตกแยก อารมณ์ขุ่นมัว ไม่พอใจทะเลาะเบาะแว้ง ปะทะกัน ทำลายล้างกัน ทุกคนก็จะพบกับความสูญเสีย

สังคมปัจจุบันที่เกิดความไม่สงบ เพราะคนเราเกิดความคาดหวังแล้วไม่ได้้อย่างใจ นอกจากนั้นการเสพข่าวสารโดยเฉพาะข่าวการเมืองก็อาจจะทำให้เกิดภาวะความเครียดหรือความโกรธขึ้นมาได้ เพราะคนเราแต่ละคนมีสภาพพื้นฐานทางจิตใจที่แข็งแรงไม่เท่ากัน สามารถรับกับแรงกดดันในชีวิตได้ไม่เท่ากัน อย่างไรก็ตาม เพื่อช่วยให้คนไทยได้มีสติและสามารถดูแลกันและกันได้ และเพื่อลดสติริความเครียดลงไม่ให้ส่งผลร้ายแรง ในช่วงการเมืองร้อนแรงนี้ จิตแพทย์แนะนำว่า ขณะที่ดูภาพข่าวหรือเหตุการณ์นั้นควรจะมีสติและพยายามควบคุมอารมณ์ให้ได้ ควรที่จะฝึกผ่อนคลายจิตใจเพื่อไม่ให้ความเครียดและอารมณ์โกรธเหล่านั้นสะสมจนถึงจุดเดือด โดยแนะนำแนวทางปฏิบัติ 10 ประการที่สามารถนำไปใช้เพื่อระงับความเครียดอันจะนำไปสู่ความโกรธในช่วงที่สถานการณ์การเมืองที่กำลังร้อนแรง ไว้ดังต่อไปนี้

1. ให้นึกเสมอว่าเรื่องของการเมืองย่อมมีความคิดเห็นแตกต่างกันได้ แต่ไม่จำเป็นต้องแตกแยกและเชื่อว่าทุกปัญหาต้องมีทางออก
2. ควรดูข่าวการเมือง เพื่อให้รู้ความเป็นไปของสถานการณ์ เพื่อความเข้าใจและการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสม โดยไม่ต้องเก็บมาใส่ใจ และมีอารมณ์ร่วมแบบโอเวอร์มากจนเกินไป
3. เตือนตนเองว่า คนเราในโลกนี้แตกต่างกัน ไม่มีใครสมบูรณ์แบบ แม้แต่ตัวเราเองก็มีข้อบกพร่อง จะช่วยทำให้เข้าใจถึงสัจธรรมของโลกทำให้โกรธยากขึ้น ให้อภัยได้ง่ายขึ้น
4. คอยเตือนตนเองว่าความโกรธและความเครียดคือการเผาตัวเอง ทำลายสุขภาพตัวเอง
5. พยายามสังเกตอารมณ์ตัวเองให้รู้เท่าทันว่ากำลังเครียด หรือกำลังจะโกรธ โดยเฉพาะผู้ที่เข้าร่วมชุมนุมซึ่งมีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดความโกรธได้ง่าย
6. ฝึกชะลออารมณ์โกรธและคลายความเครียดโดยการเบี่ยงเบนความสนใจ ด้วยการนับ 1-10 หายใจเข้า - ออก ลึก ๆ ช้า ๆ พยายามผ่อนคลายกล้ามเนื้อส่วนต่าง ๆ ทั่วร่างกาย
7. หลีกเลี้ยงสถานที่หรือสถานการณ์ที่ช่วยให้เกิดอารมณ์โกรธ เพราะถ้าหากยังอยู่ในสถานที่นั้นอาจจะทำให้ความโกรธถึงจุดเดือด และปัญหาความเครียดก็จะตามมาได้
8. ฝึกให้อภัยและปล่อยวาง

9. ทุกคนต้องดูแลสุขภาพกายของตนเองให้ดี ด้วยการรับประทานอาหารและพักผ่อนนอนหลับให้เพียงพอ เพราะคนที่หิวหรือนอนหลับพักผ่อนไม่เพียงพอ ก็จะเกิดอารมณ์โกรธ โมโห ใช้ความรุนแรงได้ง่าย

10. ถ้าแก้ปัญหาด้วยตนเองแล้วยังไม่ได้ผล ควรขอคำปรึกษาจากคนใกล้ชิดที่มีประสบการณ์ไว้ใจดี ในบางครั้งถ้าปัญหารุนแรงมาก อาจจำเป็นต้องปรึกษานักจิตวิทยาคลินิก หรือจิตแพทย์ ซึ่งจะสามารถให้ความช่วยเหลือได้

โดยสิ่งที่ควรระวังมากที่สุดคือความเครียดจะไปบันดลโทสะ ทำให้เกิดความรุนแรง ทุกคนจำเป็นต้องตั้งสติ ระวังอารมณ์โกรธให้ได้ ขณะเดียวกันก็ต้องเอาใจใส่คนรอบข้าง รวมทั้งเด็กด้วย เช่น การรับชมข่าวสารเหตุการณ์ การดูภาพความรุนแรงๆ ซ้ำๆ ทั้งภาพและเสียงผ่านสื่อ มีผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้ชมอย่างแน่นอน ทุกฝ่ายจึงควรให้ความระมัดระวังในเรื่องนี้ ขอให้ทุกคนตั้งสติ เอาใจใส่กัน ช่วยเหลือกัน เพื่อให้สังคมไทยสามารถผ่านพ้นวิกฤตินี้ไปได้ด้วยความราบรื่น หรือสูญเสียน้อยที่สุด เพื่อรักษาสังคมที่ดีไว้ให้แก่ลูกหลานไทยของเรา

## บทที่ 4

# การวิเคราะห์สถานการณ์ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและ ระดับความเครียดจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อ

จากการศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการชัดเจน นำไปสู่การประมวลผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

## สถานการณ์ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อของบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจุบันนี้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครสามารถรับได้หลากหลายช่องทางทั้งง่าย สะดวก รวดเร็ว และข่าวที่เกิดขึ้นมานั้นก็มีทั้งผลดีและผลเสีย ฉะนั้นประชาชนที่จะเสพข้อมูลข่าวสารในยุคปัจจุบันนี้ ต้องใช้สติและวิจารณญาณพอสมควร เพราะข่าวที่เกิดขึ้นนั้นมีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของหลายๆ คน

ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีโอกาสเข้าถึงสื่อต่างๆ ได้มากไม่ว่าจะเป็นแผ่นป้ายโปสเตอร์ (Poster panels) ป้ายเขียน (Painted bulletins) ป้ายจัดทำพิเศษ (spectaculars) รวมถึงช่องทางทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด เป็นต้น ทั้งนี้สื่อหรือช่องทางที่สามารถเข้าถึงประชากรได้มากที่สุด สามารถกระตุ้นความสนใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งการที่ประชาชนสามารถเปิดรับสิ่งเร้าที่เข้ามากระตุ้นได้ดีไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบใด อาทิ ภาพ เสียง กลิ่น รส หรือสัมผัส ผ่านอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า ผลของการเปิดรับสิ่งเร้านั้นจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกตามความต้องการของผู้ส่งสารได้ โดยเฉพาะถ้าสิ่งเร้านั้นมีความเข้มข้นหรือมีขนาดที่สูงพอที่จะทำให้เกิดความรู้สึกตอบโต้ขึ้นได้ ผนวกกับความเชื่อ หรือประสบการณ์ที่เคยมีมาในอดีต ซึ่งความเชื่อนี้จะเป็นความเชื่อที่เกิดจากการรับรู้ และตีความของประชาชนภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เคยได้รับมา ส่งผลให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นแตกต่างกันไป โดยเฉพาะถ้า ข้อมูลนั้นๆ ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของบุคคล อีกทั้งบุคคลนั้น ขาดทักษะในการจัดการกับข้อมูลนั้นๆ ผลที่เกิดขึ้น จึงอาจส่งผลให้เกิดความเครียดกับบุคคลนั้นๆ ขึ้นได้

ทั้งนี้พบว่าในช่วงวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารมากกว่าเดิม และสื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่เปิดรับมากที่สุด โดยพบว่า ประชากรมี

ระดับความเครียดที่สำคัญ 4 ด้านคือ ด้านภาวะข้อมูลข่าวสารท่วมท้น ด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ด้านการนำเสนอเนื้อหาของสื่อ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่เป็นแหล่งของสาระข้อมูลนั้น โดยพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสื่อที่เปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดจากการเปิดรับข่าวสารด้านภาวะข้อมูลข่าวสารท่วมท้นแตกต่างกัน โดยเฉพาะประชากรที่เปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์จะมีระดับความเครียดจากการเปิดรับข่าวสารด้านภาวะข้อมูลข่าวสารท่วมท้นมากกว่าผู้ที่เปิดรับสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งนี้จากการศึกษายังพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการดำเนินชีวิตโดยใช้ชีวิตคุณภาพ ไม่ดูแลสุขภาพตนเองเท่าที่ควร ส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วยต่อร่างกายขึ้นได้ ทั้งนี้ การใช้ชีวิตคุณภาพที่สำคัญประการหนึ่งคือ การอยู่กับความเครียด โดยพบว่าการใช้ชีวิตสะสมอยู่กับความเครียดเป็นระยะเวลาานจากการทำงานหรืออื่นๆ ส่งผลให้ร่างกายพักผ่อนไม่เพียงพอเป็นสิ่งที่คุณภาพ

### ระดับความเครียดของคนในเขตกรุงเทพมหานครจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อ

จากการวิเคราะห์พบว่าเมื่อเกิดความเครียดขึ้น บุคคลนั้นจะมีการตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นแตกต่างกันออกไป ตามสภาพแวดล้อม พื้นฐานการดำเนินชีวิต โดยสามารถเทียบเคียงกับการแบ่งระดับความเครียด ของกรมสุขภาพจิต ซึ่งมีอยู่ 5 ระดับ โดยพบว่า คนในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีระดับความเครียดปกติ เนื่องจากพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเป็นการเปิดรับข่าวสารทางโทรทัศน์ในช่วงเย็น หรือช่วงกลางคืนเท่านั้น เนื่องจากไม่มีเวลาเท่ากับคนที่อยู่ในต่างจังหวัด ที่ไม่ต้องเผชิญกับปัญหาการจราจรต่างๆ และมีการเลือกรายการที่น่าสนใจเท่านั้น รวมทั้งมีการเปิดรับข่าวสารจากหลายช่องทาง และเมื่อเปิดรับแล้วก็มักจะนำข้อมูลไปสนทนากับสมาชิกในครอบครัว นอกจากนี้ยังพบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดจากการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน คือ ประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีระดับความเครียดจากการเปิดรับข่าวสารด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่างๆ สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ทั้งนี้ยังพบด้วยว่าประชาชนที่มีการเปิดรับสื่อในช่วงเกิดสถานการณ์ต่างๆ มากกว่าเดิม จะมีความเครียดมากกว่าผู้ที่รับสื่อเท่าเดิม อย่างไรก็ตาม พบว่าหากเกิดความเครียด บุคคลจะสามารถปรับตัวเพื่อกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลปกติได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบของการปรับตัวดังกล่าว ได้แก่ การรับรู้เหตุการณ์ได้ถูกต้องตามความเป็นจริง การมีระบบสนับสนุนอย่างเพียงพอ รวมทั้งการมีกลไกลดการเผชิญปัญหาที่เหมาะสม ซึ่งการตอบสนองดังกล่าวจะสามารถช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุล กล่าวคือ การตอบสนองความต้องการ

ด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยให้บุคคลมีการรับรู้เหตุการณ์ได้ถูกต้องตามความเป็นจริง ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การรับรู้เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่น่ามาสู่การเกิดความเครียดขึ้นในบุคคล ซึ่งพฤติกรรมการแสดงออกถึงความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นบุคคลอาจมีการแสดงออกได้หลายประการ ตามระดับของความเครียด ซึ่งอาจสังเกตได้จากตนเองหรือคนรอบข้างดังนี้ ระดับแรก ความเครียดต่ำๆ ช่วยให้มีความตื่นตัว การรับรู้เฉียบคม ฉับไว ระดับที่สอง ดึงเครียด ปวดศีรษะ พลังเริ่มถดถอย ระดับที่สาม สมาธิลดลง หงุดหงิด โกรธ มีความรู้สึกต่อต้าน ระดับที่สี่ ตัวสั่น ใจเต้นแรงและเร็ว มือเย็น เหงื่อออกชุ่ม มีอาการคล้ายจะเป็นลม และ ระดับที่ห้า เหนื่อยล้าทั้งกายและใจ หมดความอดทน รู้สึกไร้ค่า ไร้ความสามารถ ขมขื่น มีปัญหาสุขภาพได้จากทุกระบบของร่างกาย และยังส่งผลต่อพฤติกรรม ในการแสดงออก เช่นการตำหนิตนเอง และคนใกล้ชิด การตกใจ งง หน้าซีด ร้องไห้ หรืออาจมีพฤติกรรมก้าวร้าว ร้องตะโกนเสียงดัง ซึ่งอาจมีโอกาสดเกิดปัญหาสุขภาพจิตตามมาหากไม่ได้รับการช่วยเหลือ ทั้งนี้ในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคคลยังมีการรับรู้เหตุการณ์ไม่ถูกต้อง รวมทั้งมีรูปแบบในการเผชิญปัญหาไม่เหมาะสม ซึ่งการที่บุคคลจะสามารถปรับตัวเข้าสู่ภาวะปกติได้นั้น จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุล โดยเฉพาะการรับรู้เหตุการณ์ถูกต้อง การมีแหล่งเกื้อกูลทางสังคมเพียงพอ และการมีกลไกการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมอีกด้วย และเมื่อใดก็ตามที่บุคคลเกิดความเครียดขึ้น มักจะพบว่า มีวิธีการรับรู้และจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นอย่างเหมาะสมที่แตกต่างกัน จึงอาจกล่าวได้ว่า ความเครียด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางกายภาพ จิตใจ และสังคมของแต่ละบุคคล ซึ่งพบว่ามีความสำคัญทุกส่วนและส่งผลซึ่งกันและกัน ดังนั้น บุคคลจึงควรเรียนรู้ถึงสาเหตุแห่งความเครียดของตนที่เกิดขึ้นนั้น และหาทางป้องกันความเครียดที่อาจเกิดขึ้นนั้น โดยอาจเริ่มจากการยอมรับถึงสถานการณ์หรือสิ่งใดที่นำมาซึ่งความไม่สบายใจแล้ว พูดหรือระบายออกมากับคนคุ้นเคยหรือผู้เชี่ยวชาญ มากกว่าจะเก็บสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความกังวลนั้น เพื่อเป็นการรักษาสุขภาพจิตของตนเอง นอกจากนี้ ผู้ที่มีความเครียด ควรต้องปลีกตนเองเพื่อหนีจากสถานการณ์ที่นำไปสู่ความเครียดนั้นๆ ไปชั่วคราว เช่น หาที่สงบเป็นส่วนตัวแล้วดำเนินกิจกรรมใดใดเพื่อทำให้เกิดความผ่อนคลาย อาจคิดถึงสิ่งที่ทำให้มีความสุขและให้รู้สึกถึงภาวะผ่อนคลายนั้นเกิดขึ้นได้และเมื่อไหร่ก็ตามที่รู้สึกเครียดก็ให้นึกถึงบรรยากาศนั้น ทั้งนี้เพราะการออกไปจากสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์นั้น ก็เพื่อตั้งหลักให้สุขภาพจิตของบุคคลมีความสามารถเข้มแข็งขึ้น ก่อนที่จะกลับมาเผชิญและแก้ไขปัญหา ดีกว่าการเผชิญกับปัญหาหรือสถานการณ์ในขณะที่ยังไม่พร้อม ถึงแม้สถานการณ์นั้นหรือปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น อาจไม่ได้เกิดจากตัวบุคคลนั้นโดยตรงก็ได้ เช่น ในสถานการณ์ด้านการเมืองในปัจจุบัน ที่ไม่สามารถ สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นในอนาคต แต่เชื่อว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ต้องการให้เกิดความรุนแรง ทั้งนี้การรับรู้ถึงสถานการณ์

ส่งผลให้เกิดการคาดการณ์ความรุนแรงที่จะเกิดขึ้นจะยิ่งทำให้บุคคลวิตกกังวลและเครียด อาจส่งผลให้เกิดโรคเครียดทางการเมืองได้ (Political Stress Syndrome : PSS) โดยมีอาการ ทางกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ นอนไม่หลับ และอาการทางใจ ได้แก่ วิตกกังวล ครุ่นคิดอยู่ตลอดเวลา หงุดหงิดง่าย โกรธ ฉุนเฉียว ก้าวร้าว เบื่อหน่าย ท้อแท้ ฟุ้งซ่านหรือหมกมุ่นมากเกินไปจนอาจส่งผลให้เกิดปัญหาด้านพฤติกรรมและสัมพันธภาพกับผู้อื่น มีการโต้เถียงกันกับผู้อื่น หรือแม้แต่บุคคลในครอบครัว โดยใช้อารมณ์ตั้งแต่ปานกลางถึงรุนแรง โดยไม่สามารถยับยั้งตนเองได้ มีความคิดที่จะตอบโต้โดยใช้กำลังในการเอาชนะ มีการลงมือทำร้ายร่างกายเพื่อตอบโต้ มีการเอาชนะทางความคิด แม้กับคนที่เคยมีสัมพันธภาพที่ดีมาก่อน จนทำให้เกิดปัญหาด้านสัมพันธภาพ เกิดการใช้กำลังและความรุนแรงขึ้นได้ ซึ่งความเครียดลักษณะนี้สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกกลุ่ม ทั้งผู้ชุมนุม นักการเมือง ผู้ติดตาม (นพ.ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์, 2555) ทั้งนี้ ยังได้เสนอแนวทางที่สำคัญในการลดปัญหาดังกล่าวคือการบริหารเวลาให้เหมาะสมในการติดตามข่าวสาร และลดการรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อที่กระตุ้นให้เกิดอารมณ์โกรธ เช่น สื่อที่ให้ข้อมูลด้านเดียวหรือสื่อที่มีภาพและเสียงที่เร้าให้เกิดอารมณ์รุนแรง เพราะจะยิ่งทำให้ มีความเครียดทางการเมืองและความเครียดสูง ควรรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อที่สะท้อนความคิดที่หลากหลาย รวมถึงหาวิธีการลดความเครียด เช่น การออกกำลังกาย สวดมนต์ ทำสมาธิ หายใจคลายเครียด ฟ้อนคลายกล้ามเนื้อ เป็นต้น

นอกจากนี้มนุษย์ยังมีความต้องการอยากจะเรียนรู้เพื่อแสวงหาระเบียบ และความเข้าใจเกี่ยวกับสถานะแวดล้อมรอบตัว ความต้องการที่จะรู้นี้ นับเป็นแรงผลักดันสำคัญที่มนุษย์ได้มาจากการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งเท่ากับเป็นการยอมรับว่า มนุษย์เราตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารจากสื่อมวลชน ซึ่งการเลือกเปิดรับสารต้องพิจารณาถึงแบบแผนพฤติกรรมในการเปิดรับสาร ก่อนที่จะไปศึกษาเกี่ยวกับผลที่เกิดจากการเปิดรับเนื้อหาเหล่านั้นต่อไป

## บทที่ 5

### สรุป และข้อเสนอแนะ

#### สรุป

ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีโอกาสเข้าถึงสื่อต่างๆ ได้มากไม่ว่าจะเป็นแผ่นป้ายโปสเตอร์ (Poster panels) ป้ายเขียน (Painted bulletins) ป้ายจัดทำพิเศษ (spectaculars) รวมถึงช่องทางทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการที่ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครสามารถเปิดรับสิ่งเร้าที่เข้ามากระตุ้นได้ดีจะทำให้เกิดความรู้สึกตามความต้องการของผู้ส่งสาร โดยเฉพาะถ้าสิ่งเร้านั้นมีความเข้มข้น หรือมีขนาดที่สูงพอที่จะทำให้เกิดความรู้สึกตอบโต้ขึ้นได้ ผนวกกับความเชื่อ หรือประสบการณ์ที่เคยมีมาในอดีต ซึ่งความเชื่อนี้จะเป็นความเชื่อที่เกิดจากการรับรู้ และตีความของประชาชนภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เคยได้รับมา ส่งผลให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นแตกต่างกันไป โดยเฉพาะถ้า ข้อมูลนั้นๆ ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของบุคคล อีกทั้งบุคคลนั้นขาดทักษะในการจัดการกับข้อมูลนั้นๆ ผลที่เกิดขึ้น จึงอาจส่งผลให้เกิดความเครียดกับบุคคลนั้นๆ ขึ้นได้ ทั้งนี้พบว่าในช่วงวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความเครียดที่สำคัญ 4 ด้านคือ ด้านภาวะข้อมูลข่าวสารท่วมท้น ด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ด้านการนำเสนอเนื้อหาของสื่อ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่เป็นแหล่งของสาระข้อมูลนั้น โดยพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสื่อที่เปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดจากการเปิดรับข่าวสารด้านภาวะข้อมูลข่าวสารท่วมท้นแตกต่างกัน โดยเฉพาะประชากรที่เปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์จะมีระดับความเครียดจากการเปิดรับข่าวสารด้านภาวะข้อมูลข่าวสารท่วมท้นมากกว่าผู้ที่เปิดรับสื่อสังคมออนไลน์

จากผลการศึกษาและรวบรวมข้อมูลพบว่าเมื่อเกิดความเครียดขึ้น บุคคลจะมีการตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นแตกต่างกันออกไป ตามสภาพแวดล้อม พื้นฐานการดำเนินชีวิต โดยสามารถเทียบเคียงกับการแบ่งระดับความเครียด ของกรมสุขภาพจิต ซึ่งมีอยู่ 5 ระดับ โดยพบว่า คนในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีระดับความเครียดปกติ เนื่องจากพฤติกรรมกรการเปิดรับข่าวสารเป็นการเปิดรับข่าวสารทางโทรทัศน์ในช่วงเย็น หรือช่วงกลางคืนเท่านั้น เนื่องจากไม่มีเวลาทำกับคนที่อยู่ในต่างจังหวัด ที่ไม่ต้องเผชิญกับปัญหาการจราจรต่างๆ และมีการเลือกรายการที่น่าสนใจเท่านั้น รวมทั้งมีการเปิดรับข่าวสารจากหลายช่องทาง และเมื่อเปิดรับแล้ว

ก็มักจะนำข้อมูลไปสนทนากับสมาชิกในครอบครัว นอกจากนี้ยังพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดจากการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน คือ ประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีระดับความเครียดจากการเปิดรับข่าวสารด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่างๆ สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ทั้งนี้ยังพบว่าประชาชนที่มีการเปิดรับสื่อในช่วงเกิดสถานการณ์ต่างๆ มากกว่าเดิม จะมีความเครียดมากกว่าผู้ที่รับสื่อเท่าเดิม อย่างไรก็ตาม พบว่าหากเกิดความเครียดบุคคลจะสามารถปรับตัวเพื่อกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลปกติได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบของการปรับตัวดังกล่าว ได้แก่ การรับรู้เหตุการณ์ได้ถูกต้องตามความเป็นจริง การมีระบบสนับสนุนอย่างเพียงพอ รวมทั้งการมีกลไกลดการเผชิญปัญหาที่เหมาะสม ซึ่งการตอบสนองดังกล่าวจะสามารถช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุล

การตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารช่วยให้บุคคลมีการรับรู้เหตุการณ์ได้ถูกต้องตามความเป็นจริง การรับรู้เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่น่ามาสู่การเกิดความเครียดขึ้นในบุคคล ซึ่งพฤติกรรมการแสดงออกถึงความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นบุคคลอาจมีการแสดงออกได้หลายประการตามระดับของความเครียด ซึ่งอาจสังเกตได้จากตนเองหรือคนรอบข้างดังนี้

1. ระดับแรก ความเครียดต่ำๆ ช่วยให้มีความตื่นตัว การรับรู้เฉียบคม ฉับไว
2. ระดับที่สอง ตึงเครียด ปวดศีรษะ พลังเริ่มถดถอย
3. ระดับที่สาม สมาธิลดลง หงุดหงิด โกรธ มีความรู้สึกต่อต้าน
4. ระดับที่สี่ ตัวสั่น ใจเต้นแรงและเร็ว มือเย็น เหงื่อออกชุ่ม มีอาการคล้ายจะเป็นลม
5. ระดับที่ห้า หนื่อยล้าทั้งกายและใจ หมดความอดทน รู้สึกไร้ค่า ไร้ความสามารถ

ขมขื่น มีปัญหาสุขภาพได้จากทุกระบบของร่างกาย และยังส่งผลต่อพฤติกรรมในการแสดงออก เช่นการตำหนิตนเอง และคนใกล้ชิด การตกใจ งง หน้าซีด ร้องไห้ หรืออาจมีพฤติกรรมก้าวร้าว ร้องตะโกนเสียงดัง ซึ่งอาจมีโอกาสดังกล่าวสุขภาพจิตตามมาหากไม่ได้รับการช่วยเหลือ

การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคคลยังมีการรับรู้เหตุการณ์ไม่ถูกต้อง รวมทั้งมีรูปแบบในการเผชิญปัญหาไม่เหมาะสม ซึ่งการที่บุคคลจะสามารถปรับตัวเข้าสู่ภาวะปกติได้นั้น จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุล โดยเฉพาะการรับรู้เหตุการณ์ถูกต้อง การมีแหล่งเกื้อกูลทางสังคมเพียงพอ และการมีกลไกการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมอีกด้วย และเมื่อใดก็ตามที่บุคคลเกิดความเครียดขึ้น มักจะพบว่ามีการรับรู้และจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นอย่างเหมาะสมที่แตกต่างกัน จึงอาจกล่าวได้ว่าความเครียด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางกายภาพ จิตใจ และสังคมของแต่ละบุคคล ซึ่งพบว่ามีผลสำคัญทุกส่วนและส่งผลซึ่งกันและกัน



ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครควรเรียนรู้ถึงสาเหตุแห่งความเครียดของตนที่เกิดขึ้นและหาทางป้องกันความเครียดที่อาจเกิดขึ้นดังนี้

1. การยอมรับถึงสถานการณ์หรือสิ่งใดที่นำมาซึ่งความไม่สบายใจแล้ว พุดหรือระบายออกมากับคนคุ้นเคยหรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเป็นการรักษาสุขภาพจิตของตนเอง
2. ควรต้องปลื๊กตนเองเพื่อหนีจากสถานการณ์ที่นำไปสู่ความเครียดนั้นๆ ไปชั่วคราว เช่น หารที่สงบเป็นส่วนตัวแล้วดำเนินกิจกรรมใดใดเพื่อทำให้เกิดความผ่อนคลาย อาจคิดถึงสิ่งที่ทำให้มีความสุขและให้รู้สึกถึงภาวะผ่อนคลาย

ทั้งนี้เพราะการออกไปจากสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์นั้น ก็เพื่อตั้งหลักให้สุขภาพจิตของบุคคลมีความสามารถเข้มแข็งขึ้น ก่อนที่จะกลับมาเผชิญและแก้ไขปัญหา ดีกว่าการเผชิญกับปัญหาหรือสถานการณ์ในขณะที่ยังไม่พร้อม ถึงแม้สถานการณ์นั้นหรือปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น อาจไม่ได้เกิดจากตัวบุคคลนั้นโดยตรงก็ได้ เช่น ในสถานการณ์ด้านการเมืองในปัจจุบัน ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นในอนาคต แต่เชื่อว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ต้องการให้เกิดความรุนแรง

แนวทางที่สำคัญในการลดปัญหาอันเนื่องมาจากความเครียดจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครคือการบริหารเวลาให้เหมาะสมในการติดตามข่าวสาร และลดการรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อที่กระตุ้นให้เกิดอารมณ์โกรธ เช่น สื่อที่ให้ข้อมูลด้านเดียวหรือสื่อที่มีภาพและเสียงที่เร้าให้เกิดอารมณ์รุนแรง เพราะจะยิ่งทำให้มีความเครียดสูง ควรรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อที่สะท้อนความคิดที่หลากหลาย รวมถึงหาวิธีการลดความเครียด เช่น การออกกำลังกาย สวดมนต์ ทำสมาธิ หายใจคลายเครียด ผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เป็นต้น

นอกจากนี้ในช่วงวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น พบว่าประชากรในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความเครียดที่สำคัญ 4 ด้านคือ ด้านภาวะข้อมูลข่าวสารท่วมท้น ด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ด้านการนำเสนอเนื้อหาของสื่อ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่เป็นแหล่งของสาระข้อมูลนั้น โดยพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสื่อที่เปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดจากการเปิดรับข่าวสารด้านภาวะข้อมูลข่าวสารท่วมท้นแตกต่างกัน โดยประชากรที่เปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์และสื่อสังคมออนไลน์จะมีระดับความเครียดจากการเปิดรับข่าวสารด้านภาวะข้อมูลข่าวสารท่วมท้นมากกว่าผู้ที่ปิดรับสื่อโทรทัศน์และสื่อสังคมออนไลน์

## ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของคนกรุงเทพมหานครในประเด็นอื่นๆ ที่นอกเหนือจากตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ภาวะการตกงาน สภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ เป็นต้น

2. ควรทำการศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกับความเครียดของคนกรุงเทพมหานครเปรียบเทียบกับความเครียดที่มาจากสาเหตุอื่นในลักษณะเชิงลึกมากขึ้น

3. การนำเสนอเนื้อหาของสื่อในภาวะวิกฤติควรนำเสนอข่าวอย่างตรงไปตรงมาไม่ควรนำเสนอข่าวที่เน้นการกระตุ้นอารมณ์ และใส่ความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้รายงานข่าวและผู้ประกาศข่าวในการนำเสนอ ควรระมัดระวังในเรื่องของการใช้ภาษา และภาพในการสื่อสารไม่ควรใช้ภาษาที่เกินจริงหรือทำให้ดูน่ากลัว ภาพที่กระตุ้นความรู้สึก ทำให้หดหู่ เช่น ภาพผู้เสียชีวิต

4. รัฐบาลควรมีหน่วยงานกลางที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่สื่อสารเมื่อเกิดภาวะวิกฤติต่างๆ โดยทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งข้อมูลข่าวสารจะต้องออกมาจากแหล่งเดียวเพื่อป้องกันความสับสนของข้อมูล มีการให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ รวดเร็ว ทั้งนี้ควรมีการเตรียมแผนการสื่อสารในกรณีที่เกิดภาวะวิกฤติไว้ล่วงหน้า เพื่อจะได้เตรียมบุคลากรที่มีความสามารถในการสื่อสาร และสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเมื่อประเทศเกิดวิกฤติ

5. แนวทางปฏิบัติ 10 ประการที่สามารถนำไปใช้เพื่อระงับความเครียดอันจะนำไปสู่ความโกรธในช่วงที่สถานการณ์การเมืองที่กำลังร้อนแรง ไว้ดังต่อไปนี้

5.1 ให้นึกเสมอว่าเรื่องของการเมืองย่อมมีความคิดเห็นแตกต่างกันได้ แต่ไม่จำเป็นต้องแตกแยกและเชื่อว่าทุกปัญหาต้องมีทางออก

5.2 ควรดูข่าวการเมือง เพื่อให้รู้ความเป็นไปของสถานการณ์ เพื่อความเข้าใจและการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสม โดยไม่ต้องเก็บมาใส่ใจ และมีอารมณ์ร่วมแบบโอเวอร์มากจนเกินไป

5.3 เตือนตนเองว่า คนเราใน โลกนี้แตกต่างกัน ไม่มีใครสมบูรณ์แบบ แม้แต่ตัวเราเองก็มีข้อบกพร่อง จะช่วยทำให้เข้าใจถึงสัจธรรมของโลกทำให้โกรธยากขึ้น ให้อภัยได้ง่ายขึ้น

5.4 คอยเตือนตนเองว่าความโกรธและความเครียดคือการเผาตัวเอง ทำลายสุขภาพตัวเอง

5.5 พยายามสังเกตอารมณ์ตัวเองให้รู้เท่าทันว่ากำลังเครียด หรือกำลังจะโกรธ โดยเฉพาะผู้ที่เข้าร่วมชุมนุมซึ่งมีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดความโกรธได้ง่าย

5.6 ฝึกชะลออารมณ์โกรธและคลายความเครียดโดยการเบี่ยงเบนความสนใจ ด้วยการนับ 1-10 หายใจเข้า - ออก ลึกๆ ช้าๆ พยายามผ่อนคลายกล้ามเนื้อส่วนต่าง ๆ ทั่วร่างกาย

5.7 หลีกเลี้ยงสถานที่หรือสถานการณ์ที่ยั่วให้เกิดอารมณ์โกรธ เพราะถ้าหากยังอยู่ในสถานที่นั้นอาจจะทำให้ความโกรธถึงจุดเดือด และปัญหาความเครียดก็จะตามมาได้

5.8 ฝึกให้อภัยและปล่อยวาง

5.9 ทุกคนต้องดูแลสุขภาพกายของตนเองให้ดี ด้วยการรับประทานอาหารและพักผ่อนนอนหลับให้เพียงพอ เพราะคนที่หิวหรือนอนหลับพักผ่อนไม่เพียงพอ ก็จะเกิดอารมณ์โกรธ โมโห ใช้ความรุนแรงได้ง่าย

5.10 ถ้าแก้ปัญหาด้วยตนเองแล้วยังไม่ได้ผล ควรขอคำปรึกษาจากคนใกล้ชิดที่มีประสบการณ์ไว้ใจดี ในบางครั้งถ้าปัญหารุนแรงมาก อาจจำเป็นต้องปรึกษานักจิตวิทยาคลินิกหรือจิตแพทย์ ซึ่งจะสามารทำให้ความช่วยเหลือได้

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- จุฑามาศ สิทธิขวา. “ความต้องการรับรู้ข่าวสารของผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการจากงาน”. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542.
- บุปผา พวงมาลี. “การรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการพยาบาล. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- ณัฐา ฉางชูโต. “พฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับน้ำท่วม และระดับความเครียดของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร”. คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. 2555
- ชิตพันธ์ ธานีรัตน์. ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับบุคลิกภาพผิดปกติในทางจิตเวช. กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์, 2553.
- นิเทศ ดินณะกุล. สังคมกับความเครียด ใน สมมติพิสัย ใจเหล็ก. บก. รวมบทความสัมคมวิทยาและมานุษยวิทยา พ : โครงการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- ยุทธพร อิศรัชัย. “อินเทอร์เน็ตกับการเมืองไทย”, วารสารสถาบันพระปกเกล้า เล่มที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม. 2547.
- สุภาพจิต, กรม. การดำเนินงานในคลินิกคลายเครียด. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : กรมสุขภาพจิต, 2541.
- สุภาพจิต, กรม. คู่มือคลายเครียด. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : กรมสุขภาพจิต, 2546.
- “จิตแพทย์แนะลดเครียด ดูข่าวอย่างมีสติ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://health.kapook.com/View/21451.html>, 2557.
- สุภาพจิต, กรม. “คนกรุงอารมณ์การเมืองยังสูงขึ้นต่อเนื่อง เสี่ยงเครียดสูง”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <https://www.forums.dmh.go.th/index.php?topic=4292.0:wap2>, 2557
- [new/consulting/contents/tai/04/index.html?story=368](http://www.dmh.go.th/new/consulting/contents/tai/04/index.html?story=368), 2557
- “โรคทางจิตเวชยอดฮิตคนเมือง”. (ออนไลน์) . เข้าถึงได้จาก <https://site/pitchakornntpa/home/new/consulting/contents/tai/04/index.html?story=368>, 2557

## ภาษาอังกฤษ

Bernstein. D. A., Essentials of Psychology. Boston : Houghton Mifflin Company, 1999.

Charles B, Handy. Different Drummers : Rhythm and Race in the Americas. 1991.

Kast, F.E. and Rosenzweig, J.E. Organization and Management : A Systems and Contingency Approach. 4th ed : New York, McGraw-Hill, 1985.

Quinn, Virginia Nichols. Applying Psychology. Singapore : McGraw-Hill Book Company, 1985.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. Consumer Behavior. New Jersey : Prentice Hall, 1991

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นายเด่นชัย อัครเดชเดชาชัย
วัน เดือน ปีเกิด	20 พฤษภาคม 2507
การศึกษา	พ.ศ. 2523 เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2542 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2549 Doctor of Public Administration (DPA) University of Northern Philippines
ประวัติการทำงาน โดยย่อ	พ.ศ. 2529-2532 รองกรรมการผู้จัดการ D2C HOUSING CO.,LTD. พ.ศ. 2544-2546 ที่ปรึกษารัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2545-2547 ที่ปรึกษาคณะกรรมธิการงบประมาณ วุฒิสภา พ.ศ. 2548-2552 ผู้พิพากษาสมทบศาลคดีเยาวชนและครอบครัว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2546-2547 คณะอนุกรรมการพิจารณาการศึกษาปัญหาการ คอร์รัปชันในงบประมาณ วุฒิสภา
ตำแหน่งปัจจุบัน	ประธานกรรมการ บริษัท ไอ.อี.คิว (ประเทศไทย) จำกัด ประธานกรรมการ บริษัท คอมพิวเตอร์สแควร์ จำกัด ที่ปรึกษา บริษัท ซีทีเอช จำกัด (มหาชน) อุปนายกสมาคม สมาคมจิตวิทยาความมั่นคงแห่งประเทศไทย สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

# สรุปย่อ

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

เรื่อง การรับรู้ข่าวสารกับความเครียดของคนกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นายเด่นชัย อัครเดชเดชาชัย หลักสูตร ปรอ. รุ่นที่ 26

ตำแหน่ง ประธานกรรมการ บริษัท คอมพิวเตอร์สแควร์ จำกัด

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถส่งผ่านข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านถ่ายทอดนั้น บางครั้งอาจเป็นข้อมูลที่ยังมิได้มีการกลั่นกรองหรือตรวจสอบความถูกต้อง แหล่งที่มาของข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือในข้อมูลนั้น รวมถึงของพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของบุคคลที่อาจมีการรับรู้ที่ไม่ครอบคลุมทุกด้านจึงอาจส่งผลกระทบต่อระดับการรับรู้ และอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในสังคมอย่างรวดเร็ว โดยการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องจะทำให้คนไม่รู้สึกรู้สีก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้น เพราะสามารถปรับตัวได้ทีละเล็กละน้อยตามลำดับขั้นของการเปลี่ยนแปลง สังคมไทยในปัจจุบันอยู่ในภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน ต่างจากการค่อยเป็นค่อยไปเช่นในอดีต ความเครียดอยู่รอบด้านตัวเราจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจลักษณะที่มาของความเครียด รู้จักธรรมชาติของความเครียด และการจัดการกับความเครียด เพื่อให้ตัวเราเป็นสุข และไม่เป็นผู้สร้างความเครียดเพิ่มให้ผู้อื่น บุคคลที่อยู่ท่ามกลางข้อมูลข่าวสารที่มากมาย นั้นหมายถึงอยู่ท่ามกลางความสามารถในการจัดการกับความความสามารถในการรับรู้ของตนเองเพื่อลดระดับความเครียดที่จะได้รับจากการรับรู้ในข้อมูลข่าวสารนั้น ทั้งนี้ยังเป็นข่าวสารที่มีผลกระทบต่อตนเองมากเท่าใด ก็อาจส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดของตนให้เพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

กรุงเทพมหานครเป็นแหล่งรวมของข้อมูลและแหล่งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของประเทศไทย เนื่องจากเป็นศูนย์กลางของสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากทุกภาคส่วน ดังนั้นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจึงไม่อาจหลีกเลี่ยงจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากชีวิตประจำวันไปได้ หรือจากแหล่งต่างๆ ซึ่งเราอาจพบว่า ประชากรที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครมีระดับความเครียดมากกว่าประชากรในภูมิภาคอื่นๆ โดยเฉพาะความเครียดที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางการเมืองของคนกรุงเทพมหานคร อาจทำให้เกิดมีอาการ “Political Stress Syndrome ซึ่งเป็นปฏิกิริยาของบุคคลต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้น โดยผู้ที่มีความเสี่ยงที่จะ

เกิดอาการในกลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้สนับสนุนทางการเมือง กลุ่มผู้สนใจติดตามการเมืองและกลุ่มผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิต โดยพบว่าจากเหตุการณ์รุนแรงทางการเมืองที่เกิดขึ้นนั้น ทำให้ 1 ใน 4 ของคนไทยมีความเครียด โดยเฉพาะบุคคลที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองหลวง สูงถึงร้อยละ 32.2 ทั้งนี้ ด้วยการขาดการร่วมมือในการจัดการข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีความถูกต้อง เป็นทิศทางเดียวกัน ซึ่งควรเกิดจากการประสานงานที่ดีระหว่างรัฐและประชาชนในการประสานความร่วมมือในการจัดระบบดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยในฐานะนักศึกษาของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร เป็นหน่วยงานราชการอีกแห่งหนึ่งซึ่งนับเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญด้านความมั่นคง ที่ต้องตระหนักในการดำเนินการใดใดเพื่อสร้างเสริมให้เกิดความมั่นคงขึ้นภายในประเทศ โดยเฉพาะจากศูนย์กลางของประเทศคือ กรุงเทพมหานคร ให้ประชาชนมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความมั่นใจ ศรัทธาและไว้วางใจในการบริหารงานด้านข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเกิดแรงบันดาลใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ข่าวสารกับความเครียดของคนกรุงเทพมหานคร ด้วยความมุ่งหวังที่จะทราบถึงสภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และ ระดับความเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับนั้นมาประกอบการนำเสนอแนวทางการกำหนดรูปแบบการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อการรับรู้ และลดระดับความเครียดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันซึ่งน่าจะอำนวยความสะดวกและส่งผลดีต่อชาติและสังคมไทยสืบไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการณ์ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อของบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระดับความเครียดของคนในเขตกรุงเทพมหานครจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อ
3. เพื่อหาแนวทางการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ข่าวสาร และนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

เป็นการศึกษาครอบคลุมพื้นที่เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น



## 2. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาวิจัย เรื่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกับความเครียดของคนกรุงเทพมหานคร ได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเครียดของคนที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการชัดเจน นำไปสู่การประมวลผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาจากเอกสาร บทความทางวิชาการ รายงาน สื่อ สิ่งพิมพ์ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ข่าวสารของประชาชน และผลที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ข่าวสารนั้นของประชาชน
2. ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชื่อมโยง และการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงตามแนวทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการชัดเจน นำไปสู่การประมวลผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

## ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีโอกาสเข้าถึงสื่อต่างๆ ได้มากไม่ว่าจะเป็นแผ่นป้ายโปสเตอร์ (Poster panels) ป้ายเขียน (Painted bulletins) ป้ายจัดทำพิเศษ (spectaculars) รวมถึงช่องทางทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด เป็นต้น ทั้งนี้ สื่อหรือช่องทางที่สามารถเข้าถึงประชากรได้มากที่สุด สามารถกระตุ้นความสนใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งการที่ประชาชนสามารถเปิดรับสิ่งเร้าที่เข้ามากระตุ้นได้ดีไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบใด อาทิ ภาพ เสียง กลิ่น รส หรือสัมผัส ผ่านอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า ผลของการเปิดรับสิ่งเร้านั้นจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกตามความต้องการของผู้ส่งสารได้ โดยเฉพาะถ้าสิ่งเร้านั้นมีความเข้มข้น หรือมีขนาดที่สูงพอที่จะทำให้เกิดความรู้สึกตอบโต้ขึ้นได้ ผนวกกับความเชื่อหรือประสบการณ์ที่เคยมีมาในอดีต ซึ่งความเชื่อนี้จะเป็นความเชื่อที่เกิดจากการรับรู้ และตีความของประชาชนภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เคยได้รับมา ส่งผลให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นแตกต่างกันไป โดยเฉพาะถ้า ข้อมูลนั้นๆ ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของบุคคล อีกทั้งบุคคลนั้น ขาดทักษะในการจัดการกับข้อมูลนั้นๆ ผลที่เกิดขึ้น จึงอาจส่งผลให้เกิดความเครียดกับบุคคลนั้นๆ ขึ้นได้

ทั้งนี้ พบว่าในช่วงวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารมากกว่าเดิม และสื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่เปิดรับมากที่สุด โดยพบว่า ประชากรมีระดับความเครียดที่สำคัญ 4 ด้านคือ ด้านภาวะข้อมูลข่าวสารท่วมท้น ด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ด้านการนำเสนอเนื้อหาของสื่อ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่เป็นแหล่งของสาระข้อมูลนั้น โดยพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสื่อที่เปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดจากการเปิดรับข่าวสารด้านภาวะข้อมูลข่าวสารท่วมท้นแตกต่างกัน โดยเฉพาะประชากรที่เปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์จะมีระดับความเครียดจากการเปิดรับข่าวสารด้านภาวะข้อมูลข่าวสารท่วมท้นมากกว่าผู้ที่เปิดรับสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งนี้จากการศึกษายังพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการดำเนินชีวิตโดยการใช้ชีวิตจากความสุขภาพ ไม่ดูแลสุขภาพตนเองเท่าที่ควร ส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วยต่อร่างกายขึ้นได้ ทั้งนี้ การใช้ชีวิตจากความสุขภาพที่สำคัญประการหนึ่งคือ การอยู่กับความเครียด โดยพบว่าการใช้ชีวิตสะสมอยู่กับความเครียดเป็นเวลานานานจากการทำงานหรืออื่นๆ ส่งผลให้ร่างกายพักผ่อนไม่เพียงพอเป็นสิ่งที่สุขภาพ ทั้งนี้ พบว่าการที่บุคคลจะสามารถปรับตัวเพื่อกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลปกติได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบของการปรับตัว ได้แก่ การรับรู้เหตุการณ์ได้ถูกต้องตามความเป็นจริง การมีระบบสนับสนุนอย่างเพียงพอ รวมทั้งการมีกลไกลดการเผชิญปัญหาที่เหมาะสม ซึ่งการตอบสนองดังกล่าวจะสามารถช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุล กล่าวคือ การตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยให้บุคคลมีการรับรู้เหตุการณ์ได้ถูกต้องตามความเป็นจริง ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การรับรู้เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่น่ามาสู่การเกิดความเครียดขึ้นในบุคคล ซึ่งพฤติกรรมการแสดงออกถึงความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นบุคคลอาจมีการแสดงออกได้หลายประการตามระดับของความเครียด ซึ่งอาจสังเกตได้จากตนเองหรือคนรอบข้างดังนี้ ระดับแรก ความเครียดต่ำๆ ช่วยให้มีความตื่นตัว การรับรู้เฉียบคม ฉับไว ระดับที่สอง ตึงเครียด ปวดศีรษะ พลังเริ่มถดถอย ระดับที่สาม สมาธิลดลง หงุดหงิด โกรธ มีความรู้สึกต่อต้าน ระดับที่สี่ ตัวสั่น ใจเต้นแรงและเร็ว มือเย็น เหงื่อออกชุ่ม มีอาการคล้ายจะเป็นลม และ ระดับที่ห้า เหนื่อยล้าทั้งกายและใจ หมดความอดทน รู้สึกไร้ค่า ไร้ความสามารถ ขมขื่น มีปัญหาสุขภาพได้จากทุกระบบของร่างกาย และยังส่งผลต่อพฤติกรรมในการแสดงออก เช่นการตำหนิตนเอง และคนใกล้ชิด การตกใจ งง หน้าซีด ร้องไห้ หรืออาจมีพฤติกรรมก้าวร้าว ร้องตะโกนเสียงดัง ซึ่งอาจมีโอกาสดเกิดปัญหาสุขภาพจิตตามมาหากไม่ได้รับการช่วยเหลือ ทั้งนี้ในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคคลยังมีการรับรู้เหตุการณ์ไม่ถูกต้อง รวมทั้งมีรูปแบบในการเผชิญปัญหาไม่เหมาะสม ซึ่งการที่บุคคลจะสามารถปรับตัวเข้าสู่ภาวะปกติได้นั้น จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุล โดยเฉพาะการรับรู้เหตุการณ์ถูกต้อง การมีแหล่งเกื้อกูลทางสังคมเพียงพอ และการมีกลไก

ผลการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมอีกด้วย และเมื่อใดก็ตามที่บุคคลเกิดความเครียดขึ้น มักจะพบว่าวิธี การรับรู้และจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นอย่างเหมาะสมที่แตกต่างกัน จึงอาจกล่าวได้ว่า ความเครียด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางกายภาพ จิตใจ และสังคมของแต่ละบุคคล ซึ่ง พบว่ามีความสำคัญทุกส่วนและส่งผลซึ่งกันและกัน แนวทางที่สำคัญในการลดปัญหาดังกล่าวคือ การบริหารเวลาให้เหมาะสมในการติดตามข่าวสาร และลดการรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อที่กระตุ้นให้ เกิดอารมณ์โกรธ เช่น สื่อที่ให้ข้อมูลด้านเดียวหรือสื่อที่มีภาพและเสียงที่เร้าให้เกิดอารมณ์รุนแรง เพราะจะยิ่งทำให้ มีความเครียดทางการเมืองและความเครียดสูง ควรรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อที่ สะท้อนความคิดที่หลากหลาย รวมถึงหาวิธีการลดความเครียด เช่น การออกกำลังกาย สวดมนต์ ทำ สมาธิ หายใจคลายเครียด ผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของคนกรุงเทพมหานครในประเด็น อื่นๆ ที่นอกเหนือจากตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ภาวะการ ตกงาน สภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ เป็นต้น
2. ควรทำการศึกษารับรู้ข้อมูลข่าวสารกับความเครียดของคนกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบกับความเครียดที่มาจากสาเหตุอื่นในลักษณะเชิงลึกมากขึ้น
3. การนำเสนอเนื้อหาของสื่อในภาวะวิกฤติควรนำเสนอข่าวอย่างตรงไปตรงมา ไม่ควรนำเสนอข่าวที่เน้นการกระตุ้นอารมณ์ และใส่ความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้รายงานข่าว และผู้ประกาศข่าวในการนำเสนอ ควรระมัดระวังในเรื่องของการใช้ภาษา และภาพในการสื่อสาร ไม่ควรใช้ภาษาที่เกินจริงหรือทำให้ดูน่ากลัว ภาพที่กระตุ้นความรู้สึก ทำให้หดหู่ เช่น ภาพผู้เสียชีวิต
4. รัฐบาลควรมีหน่วยงานกลางที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่สื่อสารเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ ต่างๆ โดยทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งข้อมูลข่าวสารจะต้องออกมาจากแหล่งเดียว เพื่อป้องกัน ความสับสนของข้อมูล มีการให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ รวดเร็ว ทั้งนี้ควรมีการเตรียมแผนการสื่อสารใน กรณีที่เกิดภาวะวิกฤติไว้ล่วงหน้า เพื่อจะได้เตรียมบุคลากรที่มีความสามารถในการสื่อสาร และ สื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเมื่อประเทศเกิดวิกฤติ

## **ABSTRACT**

Title Information exposure and Stress of people in Bangkok

Field Social - Psychology

Name Mr.Denchai Akaradajdachachai Course NDC(JSPS) Class 26

Rapid advancements of Information Technology and telecommunication leads to overflow of information especially for people living in Bangkok. Bangkok is the capital of Thailand where most of major events and news happen. This can lead to the information overflow and stress of people living in Bangkok. The purpose of this research is to study the relationship between stress and information perception of people living in Bangkok. The research found that people response to stress differently depending on environments and backgrounds. Most of people living in Bangkok have normal stress level. They are being selective by choosing to receive only their news/media of choices mostly in the morning or evening and discuss with their family. To manage and reduce stress from information overload the people living in Bangkok should be more effective on their time management on receiving information and should avoid unnecessary information. Moreover, there are some alternative to reduce stress such as exercise, prayer, meditation, breathing, muscle relaxation etc. Nonetheless, the government and medias should also cooperate and be more effective on their information exposure.