



แนวความคิดและทฤษฎี

งานวิจัยนี้ ได้นำทฤษฎีและแนวคิดทางการสื่อสารและจิตวิทยามาใช้เป็น
แกนนำความคิดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสาร
2. ทฤษฎีการใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications)
3. ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล
4. ทฤษฎีบุคลิกภาพ
5. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสาร

พฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ พฤติกรรม
ปฏิบัติกา (Consummatory Behavior) และพฤติกรรมอุปกรณ (Instrumental
Behavior) ดังมีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ,
2522)

พฤติกรรมปฏิบัติกา เป็นปฏิกิริยาในการรับสารที่เกิดขึ้นพร้อมกับกระบวนการ
การสื่อสารในทันทีที่มีสิ่งเร้า (Stimulus) หรือมีข่าวสาร (Message) มากระตุ้น
ผู้รับปฏิกิริยานั้นอาจสังเกตได้หรือสังเกตไม่ได้ แต่จะสิ้นสุดลงทันทีที่สิ่งเร้านั้นหมด
แรงกระตุ้น หรือเมื่อยุติกาให้ข่าวสาร เช่น เมื่อผู้รับสาร อ่านหนังสือ ฟังวิทยุ ชม
โทรทัศน์ หรือภาพยนตร์ แล้วเกิดอารมณ์คล้อยตาม คิดสร้างภาพพจน์ต่าง ๆ ตามไป
แต่เมื่อเลิกอ่าน เลิกฟัง หรือเลิกชมแล้ว อารมณ์หรือปฏิกิริยาต่าง ๆ ก็หยุดลงเพียง
เท่านั้น ปฏิกิริยาทำนองนี้เป็นพฤติกรรมปฏิบัติกา และข่าวสารที่ผู้รับสารได้รับจาก
พฤติกรรมปฏิบัติกา เรียกว่าข่าวสารที่ให้ความพึงพอใจทันทีในเชิงการบริโภค
(Immediate Consummatory Gratifications)

ส่วนพฤติกรรมอุปกรณ เป็นปฏิกิริยาในการรับสารที่เกิดขึ้นเช่นเดียวกับพฤติกรรมปฏิบัติการ แต่ต่างกันตรงที่ในกรณีของพฤติกรรมอุปกรณนั้น ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นอาจก่อให้เกิดแรงกระตุ้น และพฤติกรรมอย่างอื่น เช่น เมื่อผู้รับสารเปิดรับสารไปแล้ว อาจนำไปวิพากษ์วิจารณ์ต่อ เล่าให้ผู้อื่นฟัง แนะนำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม หรือนำมาใช้เป็นหลักความคิดประจำตน เป็นต้น ปฏิกิริยาเช่นนี้ถือว่าเป็นพฤติกรรมอุปกรณ และข่าวสารที่ผู้รับสารได้รับจากพฤติกรรมอุปกรณนี้ เรียกว่าข่าวสารที่ใช้ประโยชน์ เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ ช่วยเพิ่มพูนความรู้ความคิดและแก้ปัญหาต่าง ๆ (Instrumental Utility)

ข่าวสารบางอย่างอาจจะให้ประโยชน์ทั้งการนำไปใช้ในชีวิตรประจำวัน และให้ความบันเทิงในขณะเดียวกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับทางเลือกเปิดรับข่าวสารของผู้รับสารนั้น ๆ

กระบวนการในการเลือกรับข่าวสาร

การแสวงหาข่าวสารหรือการเลือกรับข่าวสารนั้น นอกจากเพื่อสนับสนุนทัศนคติหรือความคิดความเข้าใจที่มีอยู่เดิมแล้ว ยังเป็นการแสวงหาเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ในทางอื่น ๆ เช่น เพื่อให้มีความรู้ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหา รวมทั้งเพื่อสนองความสนใจส่วนบุคคลและเพื่อความบันเทิงเรีงใจด้วย นอกจากนี้การที่บุคคลใดจะตัดสินใจแสวงหาข่าวสาร เหยยเมยต่อข่าวสาร หรือหลักเลียงการเปิดรับข่าวสารนั้น ก็ขึ้นอยู่กับการประเมินเปรียบเทียบบถึงความพยายามที่ใช้ และผลตอบแทนในการที่จะรับรู้ข่าวสารใด ๆ ด้วย ดังนั้น กระบวนการในการเลือกรับข่าวสาร (Selective Process) จึงมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พีระ จีระโสภณ, 2529)

1. การเลือกรับหรือการเลือกให้ (Selective Exposure) บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อ และข่าวสารจากแหล่งสารต่าง ๆ ตามความสนใจ และความต้องการเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหา หรือสนองความต้องการของตน
2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) นอกจากบุคคลจะเลือกเปิดรับข่าวสารแล้ว บุคคลยังเลือกให้ความสนใจต่อข่าวสารที่ได้รับซึ่ง

สอดคล้องกับทัศนคติ และความเชื่อดั้งเดิมของบุคคลนั้น ในขณะที่เดียวกันก็พยายามหลีกเลี่ยง การรับข่าวสารที่ขัดต่อทัศนคติ หรือความเชื่อดั้งเดิม ทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้สึกของเขา จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Selective Interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว ผู้รับสารอาจมีการเลือกรับรู้ และเลือกตีความสารที่ได้รับด้วยตามประสบการณ์ของแต่ละคน ผู้รับสารมักตีความข่าวสารตามความเข้าใจของตน หรือตามทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อถือ ความต้องการ และแรงจูงใจของตนในขณะนั้น

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) หลังจากที่บุคคลเลือกให้ความสนใจ เลือกรับรู้ และตีความข่าวสารไปในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตนแล้ว บุคคลยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจำเอาไว้เป็นประสบการณ์ ในขณะที่เดียวกันก็มักจะลืมข่าวสารที่ไม่ตรงกับ ความสนใจของตนเอง

การเลือกรับข่าวสารของบุคคล อาจเลือกใช้สื่อเดียวหรือหลาย ๆ สื่อ ซึ่งแล้วแต่เหตุผลในการเลือกใช้สื่อของบุคคลนั้น ๆ โดยบุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อตามลักษณะดังนี้ (พรทิพย์ วรกิจโกคาทร, 2530)

1. เลือกสื่อที่สามารถจัดหาได้ (Availability) ธรรมชาติของมนุษย์นั้นจะใช้ความพยายามเพียงระดับหนึ่งเท่านั้น อะไรที่ได้ยากมาก ๆ มักจะไม่ได้รับการเลือก แต่ถ้าสามารถได้มาไม่ยากนัก มักจะเลือกสิ่งนั้น เช่นเดียวกับสื่อ ผู้รับสารจะเลือกใช้สื่อที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก ตัวอย่าง ในชนบทประชาชนส่วนใหญ่จะเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงเป็นสำคัญ เพราะตนเองสามารถจัดหาวิทยุมาได้ง่ายกว่าสื่ออื่น เป็นต้น

2. เลือกสื่อที่สอดคล้อง (Consistency) กับความรู้ ค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติของตน เช่น นิสิตนักศึกษาและนักวิชาการ มักนิยมอ่านหนังสือพิมพ์มติชน หรือสยามรัฐมากกว่าหนังสือพิมพ์อื่น เพราะหนังสือพิมพ์ดังกล่าวให้ข่าวสารสาระความรู้ในแง่วิชาการที่สอดคล้องกับตน

3. **เลือกสื่อที่ตนสะดวก (Convenience)** ในปัจจุบัน ผู้รับสารสามารถเลือกรับสื่อได้ทั้งทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และสื่อบุคคล แต่ละคนก็จะมีพฤติกรรมการรับสื่อที่แตกต่างกันตามที่ตนสะดวก เช่น บางคนมักนิยมฟังรายงานจราจรทางวิทยุ ขณะขับรถ ในขณะที่บางคนชอบนั่งหรือนอนชมโทรทัศน์ เป็นต้น

4. **เลือกสื่อตามความเคยชิน (Accustomedness)** ปกติจะมีบุคคลกลุ่มหนึ่งในทุกสังคมที่จะไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงการรับสื่อที่ตนเคยรับอยู่ ซึ่งมักจะพบในคนที่มีอายุมาก เช่น เคยฟังวิทยุเป็นประจำก็มักจะไม่นิยมใช้สื่ออื่น ๆ เป็นต้น

5. **ลักษณะเฉพาะของสื่อ** เช่น ลักษณะเด่นของหนังสือพิมพ์ คือสามารถให้ข่าวสารในรายละเอียดดีกว่า ราคาย่อมเยา และสามารถนำติดตัวไปได้ทุกหนแห่ง หรือโทรทัศน์ที่ให้ทั้งภาพและเสียง มีความรู้สึกเหมือนอยู่ร่วมในเหตุการณ์ เป็นต้น

จากการเลือกเปิดรับสื่อเช่นนี้ของผู้รับสาร มีความสอดคล้องกับความต้องการข่าวสารของผู้รับสาร ได้แก่ ความต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ตน (Utilization) ความต้องการข่าวสารที่สอดคล้อง (Consistency) กับค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติของผู้รับสาร ความต้องการข่าวสารที่สะดวกในการได้มา (Availability) และความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์อย่างหนึ่ง เป็นต้น

ทฤษฎีการใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ

วิธีการศึกษา เรื่อง การใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนี้ พยายามที่จะกำหนดที่สื่อมวลชนในการให้บริการแก่กลุ่มผู้รับสาร Elihu Katz (1959) เป็นคนแรกที่อธิบายถึงวิธีการศึกษาในรูปแบบนี้ เขาได้ชี้ให้เห็นว่า การวิจัยเพื่อตอบคำถามว่า "What do the media do to people?" กำลังเสื่อมความนิยม จึงควรจะหันไปศึกษาเพื่อตอบคำถามว่า "What do people do with the media?" ทั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงผลของการสื่อสารมวลชนในแง่ผู้รับสารบ้าง (พีระ จิระโสภณ, 2527)

Katz ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของกลุ่มผู้รับสาร ในฐานะเป็นผู้กระทำการสื่อสาร (Active Audience) กล่าวคือ ตัวผู้รับสารเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ สื่อจะไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่ไม่เลือกใช้สื่ออย่างแน่นอน และในการเลือกรับเนื้อหาของสารนั้น ก็เพื่อตอบสนองความต้องการทางจิตวิทยา และความต้องการทางสังคมของแต่ละบุคคลนั้น ๆ

แคทซ์ และคณะ (Katz E. and Other, 1974) ได้ให้คำอธิบายในแบบแผนของเรื่องการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของผู้รับสารดังนี้

"แนวทางการศึกษาการใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ คือ การศึกษาผู้รับสารเกี่ยวกับสภาวะทางสังคมและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นของบุคคล และเกิดมีความคาดหวังจากสื่อมวลชน หรือแหล่งข่าวสารอื่น ๆ แล้วนำไปสู่การเปิดรับสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ กัน อันก่อให้เกิดผล คือการได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ และผลอื่น ๆ ที่ตามมา ซึ่งอาจจะไม่ใช่ผลที่ตั้งเจตนาไว้ก็ได้" ดังแผนภาพต่อไปนี้



(ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2528 : 32-35)

ในงานเรื่อง Utilization of Mass Communication by Individual แคทซ์, บลูมเลอร์ และเกอร์วิทซ์ (1974) ได้สรุปข้อตกลงพื้นฐานของทฤษฎีการใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจไว้ 5 ข้อ คือ

1. ผู้รับสารมีลักษณะเป็นผู้กระทำ การใช้สื่อส่วนใหญ่ทำไปโดยมีจุดมุ่งหมาย แม้สภาพแวดล้อมหรือโอกาสอาจมีส่วนให้เกิดการใช้สื่อ ก็พิเศษไม่ได้

ว่าการใช้สื่อนั้น มักจะต้องมีการหวังผลเสมอ แต่จะคาดหวังไว้มากน้อยนั้นแล้วแต่ (แมคเคลล, บลูมเลอร์ และบราวน์, 1972)

2. ยึดถือผู้รับสารเป็นหลัก กล่าวคือ มองว่าผู้รับสารเลือกใช้สื่ออย่างไร โดยมีเจตนาหรืออย่างไร ไม่ใช่มองว่าสื่อมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้รับสารแต่ฝ่ายเดียว (แชรมม์ และคณะ, 1961)

3. เป็นการมองอย่างเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจที่สามารถหาได้จากสื่อกับแหล่งอื่น ๆ ดังนั้น เมื่อศึกษาจึงต้องเปรียบเทียบถึงวิธีสำรวจอื่น ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการด้วย

4. อาจกล่าวได้ว่า บุคคลสามารถอธิบายถึงความสนใจหรือแรงจูงใจของตนเองในเรื่องต่าง ๆ ได้

5. ต้องพิจารณาถึงความเกี่ยวข้องและความแตกต่าง ระหว่างทฤษฎีกับ popular culture หรือแบบอย่างในการดำรงชีวิตของหมู่คณะ หรือคนส่วนใหญ่ในสังคม

สำหรับข้อตกลงพื้นฐานล่าสุดของทฤษฎีนี้ ได้แก่งานของ โรเซนเกรน (Rosengren, 1974) ซึ่งนำหลักการบางอย่างที่สำคัญในงานที่มีอยู่ก่อนมาผนวกกับประเด็นสำคัญ ๆ จากงานของหลาย ๆ คน ได้แก่ แคทซ์, เกอร์วิทซ์ และแฮช (1973) แมคเคลล และคณะ (1972) โรเซนเกรน และวินดาลท์ (1972) สามารถสรุปได้ ดังนี้

(1) ผู้รับสารเป็นผู้กระทำซึ่ง (2) ส่วนใหญ่ใช้สื่ออย่างมีจุดมุ่งหมาย (3) และมีการเปรียบเทียบกับแหล่งอื่น ๆ ที่สามารถสนองความต้องการได้ (4) ดังนั้นเมื่อผู้รับสารเชื่อมโยงความต้องการของตนเข้ากับทางเลือกในการใช้สื่อ (5) การใช้สื่อจึงสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจได้ในหลายระดับ (6) แม้ว่าจะไม่สามารถทำนายรูปแบบของความพอใจได้อย่างเที่ยงตรง โดยอาศัยเนื้อหาของสื่อเพียงอย่างเดียว (7) เนื่องจากลักษณะเฉพาะของสื่อ สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกันในโอกาสต่าง ๆ (8) การได้รับความพึงพอใจอาจเกิดจากเนื้อหา เกิดจากการเปิดรับสื่อ หรือสภาวะแวดล้อมทางสังคม ในขณะที่เปิดรับสื่อนั้น (Palmgreen, Wenner and Rosengren, 1974 : 44)

บทสรุปของทฤษฎีการใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ ก็คือ บุคคลแต่ละคนมีวัตถุประสงค์ หรือมีความต้องการในการใช้ข่าวสาร ในการตอบสนอง ความต้องการ หรือความพึงพอใจด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน

ในเรื่องของความต้องการในการใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์ และความพึงพอใจของแต่ละบุคคลนั้น ได้มีแนวคิดของนักทฤษฎีสื่อสารมวลชนที่สนับสนุนความสำคัญของผู้รับสาร ดังนี้

เดวิสสัน (Davison) เป็นผู้หนึ่งที่ทำให้การสนับสนุนแนวความคิดของแคทซ์ โดยให้ข้อคิดว่า บุคคลทุก ๆ คนมีความเกี่ยวพันอย่างยิ่งต่อสังคมและสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นสาเหตุให้แต่ละบุคคลมีความต้องการเลือก ใช้สื่อ หรือเลือกรับข่าวสารเพื่อสนองความพอใจ และสอดคล้องกับความต้องการของสังคม (เมตตา กฤตวิทย์, พัทธนี เชษฐบรรธา และถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์, 2530 : 123)

วิธีการศึกษาในเรื่องการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากสื่อมวลชนนี้ ยังตรงกับแนวความคิดของ Raymond Bauer (1971) ในเรื่องของผู้รับสาร คือ เขาเห็นว่าผู้รับสารทั่วไป (Audiences) มีลักษณะเป็นผู้กระทำ (Active) แทนที่จะเป็นผู้ถูกกระทำ (Passive) เพียงฝ่ายเดียว ในการรับหรือไม่รับข่าวสารสื่อมวลชน หรือที่ Bauer เรียกว่า Obstinate audience สารจากสื่อมวลชนจะได้รับการยอมรับหรือคัดลอกตามจากผู้รับหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับผู้รับเป็นสำคัญ (พีระจิรโสภณ, 2527)

McCombs และ Becker (1979) ได้อ้างผลการวิจัยต่าง ๆ ที่ชี้ให้เห็นว่าการอ่านหนังสือพิมพ์ หรือรับฟังวิทยุและโทรทัศน์ของแต่ละบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับเหตุผล 6 ประการด้วยกัน คือ

1. เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวและสังเกตการณ์รอบตัว เพื่อที่จะได้รู้ว่าอะไรกำลังเกิดขึ้น เพื่อให้ทันเหตุการณ์ทันสมัย และเรียนรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ควรรู้

2. เพื่อใช้ข่าวสารที่ได้มานั้นเป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจแต่ละวัน
3. เพื่อให้ได้ข่าวสาร ที่ใช้เป็นประโยชน์ในการหลีกเลี่ยงปัญหาประจำวันกับบุคคลอื่น
4. เพื่อสร้างความรู้สึกรู้ว่าได้อยู่ร่วมอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นด้วย
5. เพื่อใช้ข่าวสารที่ได้จากสื่อมวลชนเสริมความคิดเห็นที่มีอยู่เดิมให้มั่นคงยิ่งขึ้นหรืออีกนัยหนึ่งช่วยสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำลงไปแล้ว
6. เพื่อพักผ่อนหย่อนใจและเพื่อความบันเทิง (พีระ จิตรโสภณ, 2527 : 57) และการที่พยาบาล ซึ่งต้องทำงานอยู่ภายใต้สภาวะความกดดันของความเครียดอยู่ตลอดเวลา ย่อมต้องการการปลดปล่อยจากความเครียดนี้ ดังนั้น การใช้สื่อของพยาบาลจึงเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ คลายอารมณ์มากกว่าอย่างอื่น

เดนีส แม็คควอล (Denis McQuail, 1983) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารมวลชนอย่างมาก เพราะเป็นผู้ที่จะต้องรับผลกระทบมากที่สุดก็คือ ประชาชนผู้รับสารการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประโยชน์ และการได้รับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับสาร ได้ช่วยให้ค้นพบบทบาทหน้าที่ของการสื่อสารมวลชนที่มาจากเจตจำนงของผู้รับสารอยู่หลายประการ รวมทั้งเจตจำนงที่เกี่ยวกับความบันเทิง ซึ่ง แม็คควอล ได้กล่าวว่า การบันเทิงเรีงรมย์ช่วยให้หนีหรือหลีกเลี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ ช่วยในเรื่องของการพักผ่อนหย่อนอารมณ์ ช่วยฆ่าเวลา ช่วยกระตุกทางเพศ และทำให้ชื่นชมกับความงามของศิลปะและวัฒนธรรม (สมควร กวียะ, 2532)

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์ และความพึงพอใจที่น่าสนใจอีกชั้นหนึ่ง คือ งานของ เวนเนอร์ (Wenner, 1985 : 171-193) ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริโภคข่าวสาร (News Gratifications) เวนเนอร์ ได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. **Orientalional Gratifications** หมายถึง การใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูลเพื่อการอ้างอิงและเพื่อเป็นแรงเสริมย้ำในความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคม รูปแบบของความต้องการที่แสดงออกมา ได้แก่ การติดตามข่าวสาร (Surveillance) ลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง (Vote Guidance) เป็นต้น

2. Social Gratifications เป็นการใช้อ่านสารเพื่อเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับสังคม ซึ่งรับรู้จากข่าวสารเข้ากับเครือข่ายส่วนบุคคลของปัจเจกชน เช่น การนำข้อมูลไปใช้ในการสนทนากับผู้อื่น ใช้เป็นข้อมูลเพื่อการชักจูงใจ เป็นต้น

3. Para - Social Gratifications หมายถึง กระบวนการใช้ประโยชน์ข่าวสารเพื่อดำรงเอกลักษณ์ของบุคคล หรือเพื่อการอ้างอิงผ่านตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสื่อ หรือปรากฏในเนื้อหาของสื่อ เช่น การยึดถือ หรือความชื่นชมผู้อ่านข่าว เป็นแบบอย่างในทางพฤติกรรม เป็นต้น

4. Para - Orientational Gratifications หมายถึง กระบวนการใช้อ่านสารเพื่อประโยชน์ในการลด หรือผ่อนคลายความตึงเครียดทางอารมณ์ เพื่อปกป้องตนเอง เช่น เป็นการใช้เวลาให้หมดไปเพื่อความเพลิดเพลินสนุกสนาน เพื่อหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่พึงพอใจอย่างอื่น เป็นต้น

นอกจากนี้ การบริโภคสื่อมวลชนของประชาชนนั้น มีเหตุผลที่สามารถจำแนกได้เป็น 4 ลักษณะ (สุรพงษ์ โสภนะเสถียร, 2533) ได้แก่

1. เพื่อการรับรู้ (Cognition) หมายถึง การที่ประชาชนผู้รับสารมีความต้องการสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในด้านความอยากรู้ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ก็คือ การที่มนุษย์ยอมรับว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลไกสังคม ดังนั้น จึงจำเป็นต้องเข้าใจส่วนประกอบของสังคม โดยการรับรู้ผ่านสื่อมวลชนในรูปแบบหลัก คือ

- ข่าว
- ความรู้ และ
- ความบันเทิง

2. เพื่อความหลากหลาย (Diversions) ทั้งนี้เพื่อสนองต่อความต้องการของมนุษย์ในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป เช่น

2.1 การกระตุ้นอารมณ์ (Stimulation) เป็นการเปิดรับสื่อ เพื่อแสวงหาความเร้าใจ ความสนุกสนาน ความตื่นเต้น หรือความมันในอารมณ์ เพื่อต้องการลดความเบื่อหน่ายในชีวิต

2.2 การพักผ่อน (Relaxation) เป็นการเปิดรับสื่อ เพื่อผ่อนคลายความเครียดที่มีมากเกินไป หรือลดความเร่งเร้าในชีวิตประจำวันลง โดยตรงข้ามกับในหัวข้อ 2.1

2.3 การหย่อนอารมณ์ (Emotional Release) เป็นการเปิดรับสื่อ เพื่อแสวงหาความบันเทิงไม่ว่าในลักษณะใด ๆ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาการหย่อนอารมณ์โดยตรง เช่น พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ที่ต้องมีการเปิดรับสื่อประเภทต่าง ๆ เพื่อผ่อนคลายความเครียด เป็นต้น

3. เพื่ออรรถประโยชน์ทางสังคม (Social Utility) หมายถึง ความจำเป็นของบุคคลที่ต้องการสร้างความคุ้นเคย หรือการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. การผละสังคัม (Withdraw) เป็นการเปิดรับสื่อ เพื่อหลีกเลี่ยงงานประจำหรือการสมาคม เช่น การเร่งรีบทำงานให้เสร็จสิ้น เพื่อจะได้ไปรับชมโทรทัศน์ หรืออ่านนิตยสารในรถไฟ หรือเครื่องบิน เพื่อหลีกเลี่ยงความรำคาญจากคนรอบข้าง เป็นต้น

การเปิดรับสื่อมวลชนของประชาชน จึงแสดงให้เห็นถึงบทบาทผู้กระทำมากกว่าผู้ถูกกระทำ ในการมีอันตรกิริยากับสื่อมวลชน ทั้งนี้ เพราะผู้รับสารในปัจจุบันมีฐานะเป็นผู้เลือกรายการของสื่อมวลชนในแขนงต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่หลากหลาย และแข่งขันกันมากกว่าในอดีต (สรพงษ์ โสภนะเสถียร, 2533 : 43)

จากทั้งหมดที่กล่าวมานี้ เราจะเห็นว่า แนวทางการศึกษาการใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์ และความพึงพอใจ ได้อธิบายถึงกระบวนการรับสารในการสื่อสารมวลชน และการอธิบายถึงการใช้สื่อมวลชนโดยปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้น ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง บุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์ มีความตั้งใจ และมีความต้องการในการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนเพื่อสนองความพึงพอใจของตนเองด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน

ดังเช่น กรณีของเจ้าหน้าที่พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งมีความต้องการจำเป็นตามสภาวะจิตใจและสังคม เช่น ต้องการผ่อนคลาย

ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่าการบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยสนองความต้องการของเขาได้ เขาจึงเลือกใช้สื่อมวลชน โดยอาจจะดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ หรืออ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสารต่าง ๆ เพื่อที่จะช่วยให้เขาได้รับความพึงพอใจตามที่เขาต้องการได้ นั่นคือ การผ่อนคลายความเครียด แต่ในขณะเดียวกัน ผลจากการใช้สื่อมวลชนทุก ๆ วัน ก็อาจจะมีผลอื่น ๆ ตามมา นอกเหนือจากการผ่อนคลายความเครียดแล้ว เช่น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือเปลี่ยนลักษณะนิสัยและพฤติกรรมบางอย่างได้เช่นกัน ซึ่งแนวทางการศึกษาใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว จะสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ถึงการรับสารของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ในสภาพการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ ทั้งนี้ เพื่อค้นหาลักษณะของการใช้สื่อ และประเภทของสื่อที่ใช้ในการผ่อนคลายความเครียดตามหน้าที่ของสื่อมวลชนที่พึงจะสนองต่อความต้องการของผู้รับสาร รวมทั้งผลการใช้สื่อมวลชนทั้งผลที่คาดหวังและผลอื่น ๆ ที่ตามมา

นอกจากพยาบาลจะใช้สื่อประเภทต่าง ๆ ในการผ่อนคลายความเครียดแล้ว ยังมีสื่ออีกประเภทหนึ่ง ที่มีความสำคัญในการผ่อนคลายความเครียดได้เช่นกัน นั่นคือ สื่อบุคคล หรือการสื่อสารระหว่างบุคคลนั่นเอง

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) มีความหมาย 2 นัย ความหมายแรก หมายถึงการสื่อสารระหว่างบุคคลหนึ่งกับบุคคลอีกบุคคลหนึ่ง เป็นลักษณะการสื่อสารแบบตัวต่อตัว (face-to-face Communication) ส่วนความหมายที่สองหมายถึง การสื่อสารในกลุ่มเล็กหรือกลุ่มย่อย (Small Group Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป แต่จำนวนผู้สื่อสารในกลุ่มจะต้องมีไม่มาก และความสามารถมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ภายในกลุ่มอย่างทั่วถึง ซึ่งโดยทั่วไปนักวิชาการยังหาข้อตกลงร่วมกันไม่ได้ว่า จำนวนสมาชิกควรจะมีจำนวนเท่าไร จึงจะถือเป็นการสื่อสารภายในกลุ่มเล็ก

นอกจากนี้ การสื่อสารระหว่างบุคคลยังหมายถึงการสื่อสารโดยตรงระหว่างคนสองคนหรือมากกว่าสอง ในระยะห่างทางกายภาพพอที่จะเลือกใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า (หู ตา คอ จมูก ลิ้น ผิวกาย) และปฏิกิริยาตอบสนองแบบปัจจุบันทันที

แนวคิดอย่างกว้าง ๆ ในเรื่องนี้ ปรับจากแนวความคิดของ ฮอฟแลนน์ (Hovlann : 1984) ซึ่งนิยามว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล คือสถานการณ์สัมพันธ์ซึ่งบุคคล (ผู้สื่อสาร) ส่งสัญลักษณ์ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง (ผู้รับสาร) ในลักษณะซึ่งหน้ากัน (face-to-face)

โดยทั่วไป การตีความหมายคำว่า "การสื่อสารระหว่างบุคคล" ยังมีความหลากหลายกันอยู่มากในหมู่นักวิชาการนิเทศศาสตร์ ซึ่งได้เน้นลักษณะและธรรมชาติของการสื่อสารระหว่างบุคคลในแง่มุมที่ต่างกัน เช่น จอห์น อาร์ บิทท์เนอร์ (John R. Bittner) นิยามความหมายการสื่อสารระหว่างบุคคลเฉพาะในสถานการณ์การสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน ในขณะที่ ริชาร์ด แอล วิฟเฟอร์ นิยามความหมายการสื่อสารระหว่างบุคคล อาจเป็นการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน หรืออาจเป็นการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้าก็ได้ เช่น การพูดโทรศัพท์ เป็นต้น ดังนั้นการสื่อสารระหว่างพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินจึงเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล เนื่องจากการพบปะพูดคุยกัน มีความสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสาร และมีการรับรู้เรื่องราวซึ่งกันและกัน ในระหว่างที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ต้องระดมความคิด และปรึกษาหารือกันในการดูแลผู้ป่วย ในบางครั้งอาจมีการระบายความในใจที่ไม่พึงประสงค์ หรือความคับข้องใจจากการทำงานออกมา ซึ่งถือว่าการผ่อนคลายความเครียดได้ทางหนึ่ง

ในทางจิตวิทยาเห็นว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น ยังมีความสำคัญในกระบวนการที่จะสร้างอิทธิพล ความนึกคิด และเป็นกลไก หรือปัจจัยที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาบุคคลหรือหน่วยงาน แต่ในอีกทางหนึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ยังเป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียด และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ถ้าขาดความร่วมมือและการประสานงาน พร้อมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

ต่อผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะวิชาชีพพยาบาล ที่มีลักษณะงานติดต่อกับบุคคลเป็นจำนวนมาก และหลายฝ่ายด้วยกัน จึงมักเกิดความขัดแย้งในการให้บริการแก่ผู้ป่วยเสมอ

ความสำคัญและความจำเป็นของการสื่อสารระหว่างบุคคล พอจะประมวลได้ ดังนี้

1. เพื่อต้องการคนฟังพาอาศัย
2. เพื่อเป็นที่ยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน
3. เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ไว้วางใจ เชื่อใจในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งกันและกัน
4. เพื่อขอ และให้ความช่วยเหลือ ความร่วมมือ และเป็นส่วนร่วมในหมู่

คณะ

5. เพื่อวินิจฉัย สั่งการ ประสานงาน และควบคุมงานให้ได้ผล
6. เพื่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ

การสื่อสารระหว่างพยาบาลในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเกิดขึ้น ก็เนื่องมาจากความสำคัญและความจำเป็นดังกล่าวของการสื่อสารระหว่างบุคคล

นอกจากนี้เป้าหมายหลักโดยทั่วไปของการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่

1. เพื่อค้นหาข้อเท็จจริง หรือเพื่อขอข้อมูล เช่น การซักประวัติผู้ป่วย เพื่อเป็นประโยชน์ในการรักษาพยาบาล
2. เพื่อบอก หรือแจ้งให้ทราบ หรือนำไปปฏิบัติ เช่น การสั่งงานของพยาบาล หัวหน้าเวร
3. เพื่อชักชวน หรือโน้มน้าวใจ
4. เพื่อให้ความเพลิดเพลิน หรือความสบายใจเป็นการผ่อนคลายอารมณ์ เช่น การสนทนาทั่วไป หรือการปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ของพยาบาล เป็นต้น

ตามทฤษฎีของ FIRQ (Functional Interpersonal Relationship Orientation) ของ วิลเลียม โชซ์ (William Schutz) กล่าวว่า

คนเราสื่อสารกับผู้อื่นเพื่อสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ 3 ประการ คือความต้องการที่จะให้บุคคลยอมรับเป็นส่วนหนึ่งในสังคม (inclusion) ความต้องการที่จะได้รับความรักและความรู้สึกจากผู้อื่น (affection) และความต้องการที่จะมีอิทธิพลบางอย่างเหนือผู้อื่น (control)

การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นกระบวนการสร้างความเป็นตัวเอง และการหาจุดที่ตนสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม และในการสื่อสารนั้นจะมีปัจจัยหรือตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพ ความน่าเชื่อถือ ความคิดอิทธิพลข่าวสาร เช่น ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร เป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร ความรู้สึกของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร บุคลิกภาพของผู้ส่งสารก็เป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาตอบสนองต่อข่าวสารต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะ คนมีอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด และมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันนั่นเอง

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

มนุษย์นับเป็นปัจจัยหลักที่กำหนดลักษณะปฏิสัมพันธ์ในกระบวนการสื่อสาร ทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับรู้ และให้การตอบสนองในสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นสิ่งเร้าเสียเองสำหรับคู่สื่อสารอีกฝ่ายหนึ่ง (Social Stimulus Value) โดยมีความผิดแผกกันไปอย่างมากในปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Attributes) เช่น สิ่งที่ปรากฏให้เห็นทางกายภาพ (ผิวพรรณ กริยาท่าทาง การแต่งกาย) สติปัญญา ความต้องการ ทักษะหรือวิธีปฏิบัติต่อบุคคลอื่น ฯลฯ ส่งผลให้เกิดเป็นภาพรวมเฉพาะที่ต่างแบบออกไปของแต่ละบุคคล ซึ่งสาระสำคัญของความแตกต่างดังกล่าวมีส่วนที่ทำให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบโต้ต่อสถานการณ์อย่างเดียวกันไปคนละแบบ

นักวิชาการมักอธิบายความแตกต่างดังกล่าวเหล่านี้ของคนส่วนมากในแง่ของบุคลิกภาพ ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่เป็นแบบฉบับเฉพาะส่วนบุคคล อันเป็นเสมือนผลของการรับรู้ และความรู้สึกที่คนอื่นมีต่อเขา และตอบสนองออกมาให้ตัวเขาได้รู้

เมื่อนักจิตวิทยาพูดถึง "บุคลิกภาพ" มักจะเน้นที่ ความแตกต่างของบุคคลในพัฒนาการทางกายภาพ จิตวิทยา และสังคม หรือคุณลักษณะที่เป็นเหตุและปัจจัย ทำให้มนุษย์แตกต่างกันไปในอุปนิสัยใจคอ การแสดงออกทางความรู้สึกนึกคิด รวมถึงแบบแผนการกระทำ

การศึกษาบุคลิกภาพเป็นเรื่องที่นักจิตวิทยาให้ความสนใจเป็นอันมาก เพราะบุคลิกภาพเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งของคน ที่จะเป็นตัวช่วยส่งเสริม หรือขัดขวางความสำเร็จในด้านต่าง ๆ เช่น ในด้านการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นต้น นอกจากนี้ การศึกษาบุคลิกภาพจะเป็นตัวนำไปสู่ความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน ซึ่งความเข้าใจในพฤติกรรมต่าง ๆ ดังกล่าว จะทำให้สามารถพยากรณ์และควบคุมพฤติกรรมได้ อันจะเป็นแนวทางที่นำไปสู่การสร้างบุคลิกภาพที่พึงปรารถนา

การพัฒนาทางบุคลิกภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านพันธุกรรมและสภาพแวดล้อมในครอบครัวและสังคมรอบข้าง รวมทั้งแรงจูงใจทางสังคมจากการเรียนรู้ และการรับรู้ของบุคคล ซึ่งจะมีการพัฒนาไปตามประสบการณ์ที่ได้รับ เราสามารถแบ่งประสบการณ์ดังกล่าวออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

ก. ประสบการณ์ที่ทุกคนประสบเหมือนกัน (Common Experiences) ขบวนการเจริญเติบโตรวมถึงการเรียนรู้ก็จะแสดงพฤติกรรมในวิถีทางที่สังคมคาดหวังไว้ เรามักยอมรับค่านิยมเช่นเดียวกับเราหรือไม่ ถ้าในวัฒนธรรมของเราให้คุณค่าของความสะอาด การตรงต่อเวลา การทำงานหนัก ก็จะทำให้เราพยายามที่จะเป็นคนสะอาดและตรงต่อเวลาด้วย และเราจะเห็นว่าบุคคลที่รู้ลักษณะดังกล่าวนี้เป็นคนที่น่ายกย่องนับถือ อิทธิพลของวัฒนธรรมที่เห็นได้ชัดคือ บทบาทที่สังคมกำหนดให้บุคคลได้แก่ บทบาททางเพศ บทบาททางอาชีพ และบทบาททางสังคมอื่น บทบาทบางชนิดเราเลือกเองได้ แต่ต้องเป็นไปตามแบบแผนวัฒนธรรมที่เห็นได้ชัด คือ บทบาททางอาชีพ การที่บุคคลจะประสบความสำเร็จ และมีความสุขอยู่ในอาชีพที่ทำอยู่ นอกจากจะต้องมีความรู้ ความสามารถในอาชีพของตนเองแล้ว ยังต้องยอมรับสถานะตามอาชีพอีกด้วย ต้องประพฤติปฏิบัติตนให้เหมือนเพื่อนร่วมอาชีพอื่น ๆ อาจจะมีทัศนคติเฉพาะอาชีพเป็นพิเศษ มีวิธีการพูด การแต่งตัว ตามแบบฉบับของอาชีพนั้น

เนื่องจากวัฒนธรรมเป็นที่ขัดเกลาบุคลิกภาพของบุคคล จึงกล่าวได้ว่า แต่ละวัฒนธรรมต่างก็พัฒนาลักษณะโครงสร้างของบุคลิกภาพของบุคคล บุคคลในวัฒนธรรมหนึ่งอาจก้าวร้าว หรือหนึ่งเฉยมากกว่าบุคคลอีกวัฒนธรรมหนึ่ง แม้ว่าวัฒนธรรมจะมีอิทธิพลในการพัฒนาบุคลิกภาพบางประการของบุคคลในวัฒนธรรมเดียวกันให้คล้ายกัน แต่เราก็ไม่สามารถคาดคะเนบุคลิกภาพของบุคคลได้อย่างแน่ชัด ถ้าทราบก็เพียงแต่ว่า เขาเจริญเติบโตอยู่ในวัฒนธรรมใดมา ทั้งนี้เพราะเหตุ 2 ประการคือ

1. วัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้นแท้จริงไม่ใช่แบบเดียวกัน ทั้งนี้เพราะผู้ถ่ายทอดวัฒนธรรมให้แก่บุคคล ซึ่งได้แก่ บิดา มารดา และบุคคลอื่นในสังคมต่างมีค่านิยมและการปฏิบัติตนไม่เหมือนกัน

2. บุคคลแต่ละคนต่างมีประสบการณ์บางประการที่แตกต่างจากคนอื่น

ข. ประสบการณ์เฉพาะที่แต่ละบุคคลได้รับ (Unique or Individual Experiences) แต่ละบุคคลมีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อความกดดันทางสังคมตามวิถีทางของตน การที่ปฏิกิริยาตอบสนองแตกต่างกันไปเช่นนี้ อาจเนื่องจากพื้นฐานทางชีววิทยาต่างกัน แต่ละคนต่างก็มีพันธุกรรมที่แตกต่างกัน เช่น รูปร่างหน้าตา ความสามารถแตกต่างกัน นอกจากจะมีต่างกันแล้ว แต่ละคนยังต้องผ่านชบวนการอบรมสั่งสอนจากบิดามารดา ญาติพี่น้อง และบุคคลอื่นในสังคม ดังนั้น บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้เป็นที่ยอมรับและหลีกเลี่ยงการแสดงพฤติกรรมที่สังคมไม่ยอมรับ บุคคลเริ่มมีการพัฒนาเกี่ยวกับความรู้นึกผิดชอบชั่วดี สามารถตัดสินใจความประพฤติของตนได้ตามอุดมคติที่ตนได้รับมา

เนื่องจากทฤษฎีบุคลิกภาพ พยายามที่จะให้คำอธิบายว่ามนุษย์เรามีการพัฒนาแบบแผนการกระทำแตกต่างกัน ทำให้ทฤษฎีทางบุคลิกภาพแตกย่อยออกไปมากมาย ดังนั้นในที่นี้จะนำเสนอเฉพาะทฤษฎีบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ซึ่งได้แก่

ก. ทฤษฎีบุคลิกภาพของแอลเลอร์ Alfred Adler (ค.ศ.1870-1937) นักจิตวิทยาชาวเวียนนา ประเทศออสเตรีย

ข. ทฤษฎีบุคลิกภาพของซุลลิแวน (Sullivan)

ค. ทฤษฎีบุคลิกภาพของ จุง (C.G.Jung)

ก. ทฤษฎีบุคลิกภาพของแอดเลอร์ (Alfred Adler)

แอดเลอร์ให้ความสำคัญกับอิทธิพลการขัดเกลาทางสังคม และปฏิสัมพันธ์ที่มีกับบุคคลอื่น ว่ามีผลอย่างยิ่งต่อพัฒนาการทางบุคลิกภาพ และพัฒนาการทางบุคลิกภาพนี้ได้รับการปลูกฝังเลี้ยงดูภายในครอบครัว โดยเฉพาะทัศนคติที่ถ่ายทอดดุด้ข้บมาจากพ่อแม่ จะเป็นตัวกำหนดความสามารถในการปรับตัวของบุคคลนั้นให้เข้ากับบุคคลอื่นหรือสภาพความเป็นจริงภายนอกได้ดีหรือไม่ อย่างไร

แอดเลอร์ กล่าวว่า โครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคลเกิดขึ้นจากเป้าหมาย 2 ชนิดคือ

1. ความพยายามปรับตัวให้เข้ากับสังคม (Social Adaptation)
2. พยายามทรงไว้ซึ่งอำนาจ (Attainment of Power)

บุคลิกภาพของบุคคลจะพัฒนาเนื่องมาจากการเกิดความขัดแย้งในเป้าหมาย 2 ชนิดนี้

ข. ทฤษฎีบุคลิกภาพของซุลลิแวน (Sullivan)

ซุลลิแวนเป็นคนแรกที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพของคนได้มาจากการมีปฏิสัมพันธ์ หรือทำที่ที่คนเราแสดงออกต่อกัน เขาให้ความสำคัญกับ "พัฒนาการของสมรรถนะทางปัญญา" (Cognitive Development) อันเนื่องมาจากการที่บุคคลมีประสบการณ์ชีวิตเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพราะปฏิกิริยาตอบโต้ (Reflex) จะกลายเป็นฐานข้อมูลทางประสบการณ์ สามารถสร้างความคาดหวังบนพื้นฐานข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้ มาเป็นตัวกำหนดการกระทำหรือแสดงออกกับบุคคลอื่น อันจะเป็นเครื่องบ่งบอกลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลในวัยต่อ ๆ มา รวมถึงแนวโน้มทางจิตวิทยาของบุคคลที่จะแสดงออกในสถานการณ์ฉับพลันที่เขาต้องเผชิญ

สมรรถนะทางปัญญาของบุคคลจึงมีบทบาทอย่างสำคัญในกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมที่ช่วยให้บุคคลสามารถประเมินตน และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพของตนเอง รวมถึงการรับรู้ภาพพจน์ของทั้งตนเอง หรือบุคคลอื่นได้อย่างใกล้เคียง

ค. ทฤษฎีบุคลิกภาพของจุง (C.G. Jung)

จุงให้ความสำคัญกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในประสบการณ์ของบุคคล โดยเฉพาะปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว จะมีผลนำไปสู่การพัฒนาทางแรง

จิตใจและภาวะอารมณ์ที่มีแนวโน้ม และทิศทางของการมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม ในลักษณะที่แตกต่างกันไป จึงแบ่งบุคลิกภาพตามทัศนคติที่บุคคลยึดถือออกเป็น 2 แบบ คือ

1. แบบคำนึงถึงตัวเองเป็นใหญ่ (Introvert) คือให้ความสำคัญ หรือถือตัวเองเป็นหลัก โดยไม่ค่อยยอมมองดูหรือปรับเปลี่ยนตัวเองให้เข้ากับสภาวะความเป็นจริงของโลกภายนอก มักชอบยึดติดกับกฎเกณฑ์ธรรมเนียมปฏิบัติจนเกินความจำเป็น ขาดความยืดหยุ่นเพราะไม่ชอบการแสดงออก หรือเปิดเผยให้ผู้อื่นสื่อสารอีกฝ่ายหนึ่งเห็นตัวจริง ๆ หรือได้ล่วงรู้ความลับเกี่ยวกับตัวเขา คนที่มีบุคลิกภาพในลักษณะนี้มาก ๆ จะเป็นคนซึ่งไม่ค่อยไว้วางใจ หรือคบใครเป็นเพื่อนสนิท เมื่อเกิดความคับข้องใจมักจะมีพฤติกรรมแบบหลบหนี และแยกตัวเองออกไปจากสังคม (Isolation)

2. แบบเปิดตัวเองสู่ภายนอก (Extrovert) เป็นบุคลิกภาพที่ชอบแสดงออก ไม่หมกมุ่นอยู่กับอารมณ์หรือความรู้สึกของตนเอง แต่จะให้ความสนใจกับสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมภายนอก มักเป็นคนเปิดเผย เมื่อเกิดความคับข้องใจจึงมักจะมีพฤติกรรมในรูปของการต่อสู้ (Defense)

เป็นที่ทราบกันดีแล้วว่า วิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพเพื่อการบริการในด้านสุขภาพอนามัย และการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วย โดยลักษณะของการปฏิบัติวิชาชีพเป็นงานหลักที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดแก่ผู้ปฏิบัติวิชาชีพค่อนข้างสูง เนื่องจากต้องทำงานอยู่กับความเจ็บป่วยและความทุกข์ทรมาน บรรยากาศในการทำงานจึงแตกต่างไปจากบรรยากาศโดยทั่วไปของการทำงานในวิชาชีพอื่น ๆ คือ ขาดองค์ประกอบแวดล้อมที่จะสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดความสดชื่นรื่นรมย์ พยาบาลจึงต้องมีบุคลิกภาพที่พิเศษเฉพาะ กล่าวคือ ต้องมีอารมณ์มั่นคง เป็นผู้ใหญ่ สามารถควบคุมจิตใจและอารมณ์ไม่ให้หวั่นไหว โดยสามารถปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้การช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม (ทัศนยา บุญทอง, 2529)

ทฤษฎีบุคลิกภาพดังกล่าวข้างต้น สามารถช่วยอธิบายถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลรวมทั้งพยาบาล ในลักษณะต่าง ๆ กัน และจากลักษณะบุคลิกภาพของ

บุคคลนั้นช่วยอธิบายลักษณะการเกิดภาวะเครียดที่เกิดกับบุคคลได้เป็นอย่างดี ดังจะกล่าวในรายละเอียดของแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด (Stress)

ความหมายของความเครียด

ความเครียด เป็นคำที่มาจากภาษาลาติน คือ คำว่า Strictus หรือ Strict หมายถึง ความกดดัน (Noah Webster, 1968 : 1861) ทำให้มีความรู้สึกไม่สบายใจเป็นภาวะที่ทำให้เกิดความวุ่นวายทางจิตใจ ทำให้บุคคลนั้น ๗ เสียความสมดุลของตนเอง อันเป็นแรงผลักดันให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้มีความรู้สึกเครียดลดน้อยลง และรักษาความสมดุลไว้

นอกจากนี้ยังมีคำที่สามารถใช้แทน Stress ได้อีก เช่น (Richard S. Lazarus, 1956 : 2)

- Anxiety
- Conflict
- Frustration
- Defense เป็นต้น

จากหนังสือจิตวิทยาเบื้องต้นของ ลักษณะ สรีวิวัฒน์ กล่าวถึง ความหมายของความเครียดว่า "เมื่อร่างกายมีความปรารถนาในสิ่งใดสิ่งหนึ่งและเกิดมีอุปสรรคมาขัดขวางไม่ให้ร่างกายได้รับสิ่งที่ต้องการ ความเครียดหรือความคับข้องใจก็จะเกิดขึ้น ร่างกายจะต้องหาทางปรับตัว เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดหรือลดเซี่ยความผิดหวัง แต่ในกรณีที่ร่างกายหาทางปรับตัวไม่ได้ ร่างกายก็จะรับแต่ความผิดหวังอยู่เรื่อย ๆ ถมทับทวีมากขึ้น จนกระทั่งถึงจุดที่ร่างกายไม่สามารถจะทนทานต่อไปได้อีกแล้ว ก็จะถึงจุดแตกหัก หรือมีความผิดปกติเกิดขึ้น" (ลักษณะ สรีวิวัฒน์, 2530)

จากงานวิจัยเรื่อง "ความเครียดในญาติของผู้ป่วยที่มีอาการหนัก" ได้นิยามความเครียดว่า "ความเครียด คือ สภาวะที่เกิดความไม่สมดุลขึ้นในร่างกาย และต้องมีการปรับตัวเพื่อพยายามรักษาสมดุลไว้" (มาลี ล้วนแก้ว, 2522)

ทุกครั้งที่มีความเครียดเกิดขึ้น และคุกคามต่อสภาวะสมดุลของร่างกาย ร่างกายจะพยายามปรับตัว เพื่อรักษาสภาวะสมดุลนี้ไว้ เพราะร่างกายมีกลไกการป้องกันตนเองจากการคุกคามอยู่ 2 ประการ ได้แก่ การต่อสู้ และการถอยหนี

ศิริอนันต์ จูทะเดมีย์ กล่าวถึง ความหมายของความเครียดไว้ในวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาพยาบาลในกรุงเทพมหานคร" ว่า

"ความเครียด คือ สภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ความเครียดเกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกคนโดยธรรมชาติ เพราะการกระทบกระเทือนต่อร่างกาย และจิตใจ ไม่ว่าจะชนิดใด ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น เช่น ความผิดหวัง ความไม่พอใจ ความเจ็บปวด หรือแม้แต่สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน"

Joan Luckmann and Karen Creason Sorensen ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ในหนังสือ "Medical-Surgical Nursing : A Psycho physiologic Approach" ว่า ความเครียด หมายถึง

1. สิ่งที่มาคุกคาม หรือพยายามที่จะทำลายบุคคล
2. สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ
3. สิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์
4. สิ่งที่คุกคามมนุษย์ ทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจ ขาดความสมดุล

Richard S. Lazarus กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่มนุษย์ หรือสัตว์ได้รับความกดดัน และต้องอาศัยการปรับตัวทางร่างกายและจิตใจ เพื่อที่จะให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ต่อไปได้

Sharon L. Robert กล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นเมื่อมีความวิตกกังวล มีความคับข้องใจ โกรธ ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ หรือมีความลำบากในการพิจารณาและตัดสินใจ

นอกจากนี้ยังมี Han Selye ที่นิยามความเครียดเป็นกลุ่มอาการหรือภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มีมาคุกคาม ทำให้ร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงขึ้น ซึ่งมี 3 ระยะ คือ

1. ระยะบอเหตุอันตราย
2. ระยะต่อต้าน และ
3. ระยะหมดกำลังใจ (Communication Year Book IV, 1980 :

626)

สรุป ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ เป็นภาวะวุ่นวาย สับสนทางอารมณ์และจิตใจ ความเครียดทำให้เกิดความไม่สมดุลขึ้นในร่างกายจนร่างกายต้องมีการปรับตัวหรือเปลี่ยนพฤติกรรม การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ความเครียดผ่อนคลายลง

ความเครียดของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน คือ ความรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ เป็นภาวะวุ่นวายทางจิตใจที่เกิดจากสภาพการทำงานที่ต้องพบกับสภาพของผู้ป่วยหนัก อุบัติเหตุ มีบาดแผลฉกรรจ์ เลือดไหลท่ามบาดแผลหรืออวัยวะต่าง ๆ ถูกทำลายและขาดหายไป นอกจากนี้การทำงานของพยาบาลจะต้องแข่งกับเวลา เพื่อที่จะรักษาชีวิตของผู้ป่วย ไว้ให้ได้มากที่สุด ความเครียดดังกล่าวนี้จะเป็นแรงผลักดันให้พยาบาลต้องรักษาความสมดุลของร่างกายและจิตใจไว้ หรือมีการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ความเครียดผ่อนคลายลงและบทบาทของสื่อในด้านการให้ความบันเทิงสนุกสนานก็จะมาช่วยตรงจุดนี้ได้

สาเหตุของความเครียด

โดยแท้จริงแล้ว ความเครียดไม่ได้มีสาเหตุที่แน่ชัดเสมอไป นั่นคือ นอกจากมีสาเหตุมาจากปฏิกิริยา "หนี" หรือ "สู้" ภายใต้อาการกดดันดังเครียดซึ่ง

รับรู้ได้แล้ว ยังมีสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดที่เราไม่ทันสังเกตเกิดขึ้นทุกวันด้วย เช่น การทำงานที่หนัก และต้องพบกับสภาพขาดแคลนและเลือดจากตัวผู้ป่วยของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หรือการทำงานของพยาบาลที่ต้องเข้าเวรกับผู้ร่วมงานที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ก็สามารถก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ อาจกล่าวได้ว่า สถานการณ์ใด ๆ ก็ตามที่ส่งผลให้พยาบาลรู้สึกเครียด หรือคับข้องใจก็มีส่วนก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งนั้น

อย่างไรก็ตาม George L. Angle ก็เป็นผู้หนึ่งที่ได้แบ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ 3 ประการ คือ

1. การสูญเสีย การไม่ประสบความสำเร็จ และการเปลี่ยนแปลงในการดำรงชีวิต
2. การได้รับอันตราย หรือกลัวว่าจะเกิดอันตราย เช่น การกลัวติดเชื้อโรคเอดส์ของพยาบาล เป็นต้น
3. ความคับข้องใจ เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม (George L. Angle, 1962 : 288-300)

ระดับความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้น แม้จะมีสาเหตุเดียวกัน แต่จะมีความรุนแรงไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการยอมรับและความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อมของสังคม วัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

Irving L. Janis ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) ความเครียดระดับนี้มีน้อยและหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงวินาที หรือชั่วโมงเท่านั้น
2. ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับแรก อาจมีอยู่เป็นเวลาหลายชั่วโมง หรือเป็นวัน
3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะมี

อยู่นานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือน เป็นปี (Irving L. Janis, 1952 : 13, 367)

นอกจากนี้ เจนิส (Janis) ยังได้ให้ข้อคิดว่า ความเครียดจะช่วยกระตุ้นให้มนุษย์แสวงหาข้อเท็จจริง และเตรียมพร้อมที่จะรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้

ระยะของความเครียด

ความเครียดเมื่อเกิดขึ้นนั้น อาจแบ่งออกได้เป็น 4 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เมื่อมีสิ่งมากระตุ้นทำให้มีความไม่พึงพอใจ เริ่มมีอาการผัดบังเครียด

ระยะที่ 2 ความเครียดจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อยังไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และจะเริ่มมีความคิดวิตกกังวล

ระยะที่ 3 ในระยะนี้จะมีแรงกระตุ้นจากภายใน (Internal) และภายนอก (External) เกิดขึ้น ทำให้บางครั้งรู้สึกอยากระบายถ่ายทอดความคิด ความคับข้องใจออกมา บางคนอาจทำเป็นลม บางคนอาจใช้วิธีการลองผิดลองถูก หรือบางครั้งพยายามปลอบใจตนเองเพื่อช่วยให้ความเครียดลดน้อยลง

ระยะที่ 4 ในระยะนี้ถ้าแก้ไขปัญหาได้ จิตใจก็จะอยู่ในสภาวะสมดุล เช่นเดิม แต่ถ้าแก้ปัญหาล้มเหลว บุคคลนั้นจะมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในทางถอยหนี ไม่สู้ปัญหา หรือมีพฤติกรรมรุนแรง เข้าสู่สภาวะวิกฤติได้

ในเรื่องเดียวกันนี้ ดอนนา ซี. อากิลเลอรา และ เจนิส เอ็ม. เมสลิก (Donna C. Aguilera and Janice M. Messick) ได้กล่าวถึงความเครียดกับภาวะสมดุล และไม่สมดุลว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น ร่างกายต้องการองค์ประกอบบางอย่างในอีกที่จะช่วยควบคุมให้ร่างกายอยู่ในภาวะสมดุล คือ

1. **รับรู้ต่อเหตุการณ์** การรับรู้ต่อเหตุการณ์อย่างถูกต้องตรงตามความเป็นจริง จะช่วยลดความเครียดได้ และในทางตรงข้าม หากการรับรู้ผิดพลาดก็ยังคงมีความเครียดอยู่ต่อไป

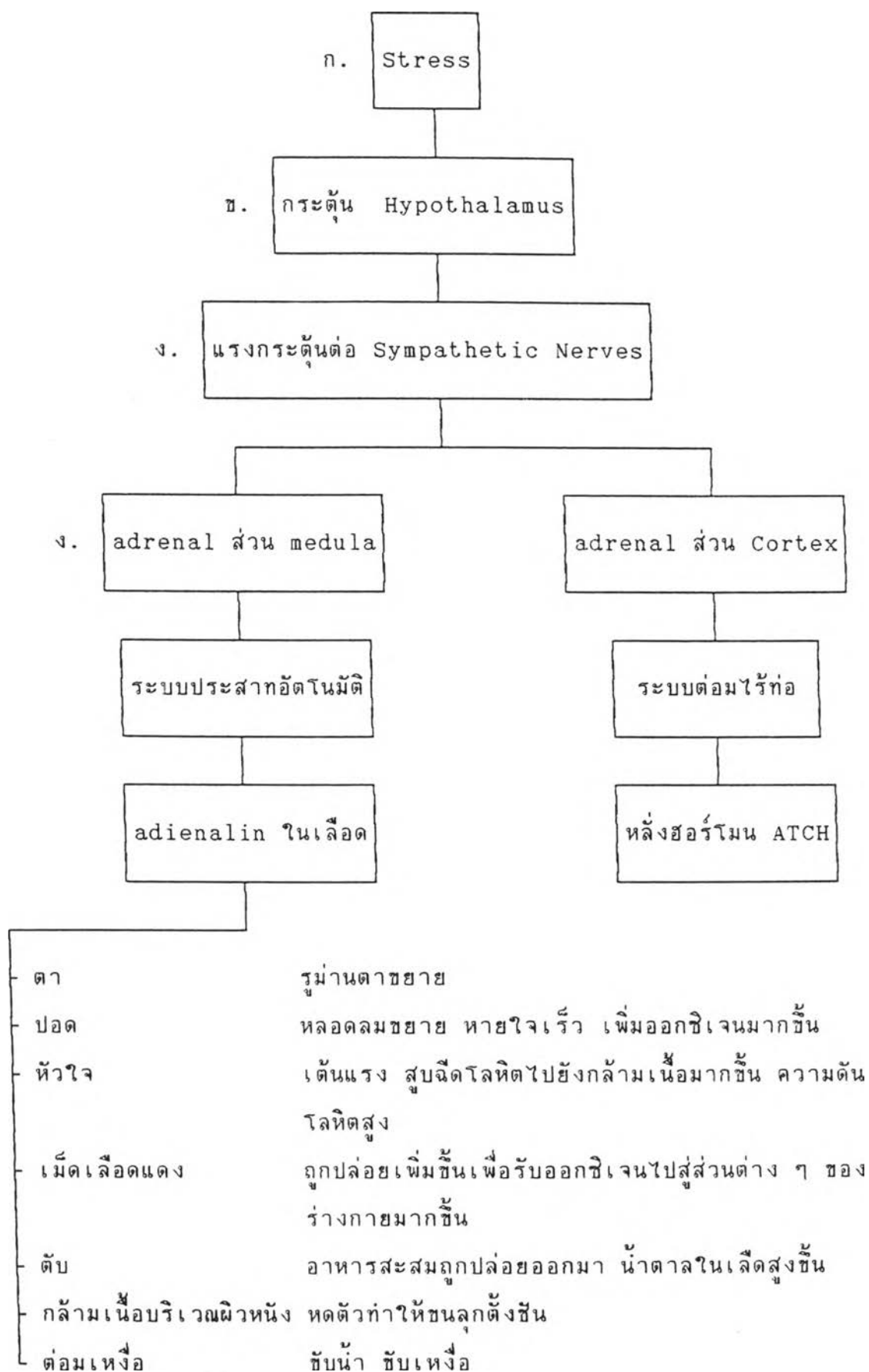
2. **การได้รับสิ่งสนับสนุน** ช่วยเหลือจากบุคคลที่ใกล้ชิด ญาติ หรือเพื่อน จะช่วยลดความเครียดให้น้อยลง เพราะไม่รู้สึกร้างว่างและว้าเหว่มากนัก ดังนั้น

การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเข้ามามีส่วนสำคัญในการช่วยผ่อนคลายความเครียดได้อีกทางหนึ่ง

3. กลไกในการปรับตัว การดำรงชีวิตประจำวันจะช่วยให้ได้เรียนรู้วิธีการในการที่จะต้องเผชิญกับความเครียด กลไกนี้จะพัฒนามากขึ้น โดยอาศัยประสบการณ์ที่ผ่านมา

ผลของความเครียดต่อร่างกายและจิตใจ

การเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียด สามารถแสดงได้ดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



แหล่งอ้างอิง : เดือนเพ็ญ ชาติภานนท์ อ่างถึงใน ชไมพร ธรรมวาสี, 2534 : 5

จากแผนภูมิสามารถอธิบายได้ ดังนี้

ก. เมื่อบุคคลได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงและฉับพลัน ไม่ว่าจะจากคน เหตุการณ์ หรือสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ จะก่อให้เกิดความเครียด (Stress)

ข. ความเครียดที่เกิดขึ้นโดยฉับพลันนี้ จะกระตุ้นระบบประสาทอัตโนมัติ โดยการทำงานของ Hypothalamus

ค. Hypothalamus จะส่งแรงกระตุ้นการตอบสนองทางร่างกาย ในระบบซิมพาเทติกและการทำงานของต่อมไร้ท่อซึ่งแยกเป็น adrenal ส่วน medula และ adrenal ส่วน cortex ตามลำดับ

ง. ใน adrenal ส่วน medula จะทำให้เกิดหลั่งของ adrenalin ในเลือด ซึ่งก่อให้เกิดการตอบสนองทางร่างกายในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ การตื่นตัว รุม่านตาขยาย หลอดลมขยาย หายใจเร็ว ชีพจรและหัวใจเต้นเร็ว ความดันโลหิตสูง ชนลุก เหงื่อออก เป็นต้น

จ. ใน adrenal ส่วน cortex จะเกี่ยวกับการทำงานของต่อมไร้ท่อ เกิดการหลั่ง Adrenocorticotrophic hormone

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เป็นการตอบสนองทางร่างกายที่เกิดขึ้นโดยฉับพลันเกิดจากการรับรู้ทางระบบประสาทอัตโนมัติ (Autonomic Nervous System)

นอกจากนี้ความเครียดยังมีผลต่อจิตใจและอารมณ์ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในจิตใจ เป็นเหตุให้มีการตอบสนองด้วยความรู้สึกและอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไป เช่น โกรธ ซึมเศร้า หวาดกลัว วิตกกังวล รู้สึกผิด รู้สึกท้อแท้ หรือมีความรู้สึกหลาย ๆ อย่างรวมกัน เป็นต้น

การปรับตัวตอบสนองต่อความเครียด

Richard S. Lazarus กล่าวว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น ร่างกายจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด 4 ชั้นใหญ่ ๆ (Richard S. Lazarus, 1966 : 6-7) ได้แก่

1. Report of disturbed affects เช่น อารมณ์กลัว วิตกกังวล มีพฤติกรรมก้าวร้าว

2. Motor behaviors may also signify stress reactions เช่น อากาการสั่น (tremor) กล้ามเนื้อมีความตึงตัวสูง เป็นต้น

3. Changes in the adequacy of cognitive functioning

4. Physiological change

ฮันส์ เซลลี (Hans Selye) แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเรื่องของความเครียด ได้ศึกษาพบว่าขณะที่มีความเครียดเกิดขึ้นนั้น ร่างกายจะมีอาการบางอย่างโดยเฉพาะเกิดขึ้นด้วย ได้แก่ น้ำหนักลด รู้สึกเหนื่อยเมื่อยล้า ระบบทางเดินอาหารทำงานผิดปกติ บุคคลนั้นจะมีความรู้สึกไม่สบาย เซลลี เรียกอาการเหล่านี้ว่า เป็นอาการของความเครียด (Stress Syndrome) หรืออาการที่แสดงถึงการปรับตัวของร่างกาย (General Adaptation Syndrome) และในขณะที่มีความเครียดเกิดขึ้น ร่างกายจะหลั่งฮอร์โมนบางอย่างที่ช่วยในการปรับตัว (Adaptative hormone) ซึ่งทำให้มีอาการดังกล่าวเกิดขึ้น (Hans Selye อ้างถึงใน ศิริอนันต์ จูทะเดมีย์, 2524 : 20)

นอกจากนี้ เซลลี (Selye) ได้แบ่งการปรับตัวของร่างกายที่มีต่อความเครียดไว้ 3 ระยะด้วยกัน คือ

- ระยะบอเหตุ (Alarm reaction)
- ระยะต่อต้าน (Stage of resistance)
- ระยะหมดกำลัง (Stage of exhaustion)

1. **ระยะบอเหตุ (Alarm reaction)** เป็นระยะที่ร่างกายพยายามที่จะต่อสู้กับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยการควบคุมสภาวะและการทำงานของร่างกายให้อยู่ในภาวะปกติ ระยะนี้ยังแบ่งออกเป็น

1.1 **ระยะช็อค (Shock phase)** ระยะนี้จะเกิดขึ้นอย่างทันทีและรวดเร็ว ฮอร์โมนบางอย่าง เช่น อีพิเนฟรินและคอร์ติโซล (Epinephrine and

Cortisone) จะถูกขับออกมาสู่กระแสโลหิตมาก อาการเด่นชัดของช็อคจะเกิดขึ้น ระยะนี้จะอยู่ประมาณ 2-3 นาที หรือตลอด 24 ชั่วโมง ถ้าบุคคลนั้นยังมีชีวิตอยู่และร่างกายมีอันตรายไม่มาก ก็จะเข้าระยะต่อต้านช็อค และระยะที่ 2 ต่อไป

1.2 ระยะต่อต้านช็อค (Counter shock phase) ในระยะนี้ร่างกายจะมีการปรับตัวดีขึ้นและเข้าสู่ระยะต่อไป

2. ระยะต่อต้าน (Stage of resistance) เป็นระยะของการปรับตัว ในระยะนี้ร่างกายพยายามที่จะยับยั้ง และควบคุมสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด หากไม่สามารถยับยั้ง หรือควบคุมได้ ก็จะเข้าสู่ระยะต่อไป

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of exhaustion) เป็นระยะสุดท้ายของการปรับตัวในระยะนี้ร่างกายไม่สามารถจะทนทานต่อไปได้ เพราะส่วนที่ควบคุมความเครียดเกิดการเมื่อยล้าและแตกสลายไป ซึ่งอาจเกิดขึ้นที่จุดใดจุดหนึ่งหรือทั่วร่างกาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของความเครียด และความสามารถในการยับยั้งความเครียดของร่างกาย บางรายอาจมีระยะนี้อยู่ชั่วคราว แต่ในบางรายอาจถึงแก่ชีวิตได้ (Joan Luckman, Karen Creason Sorenson อ้างถึงใน ศิริอนันต์ จูทะเหมย์, 2524 : 21)

วอลล์ (Wallace) ได้อธิบายถึงปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายที่มีต่อความเครียดในแต่ละบุคคลว่าไม่เหมือนกัน บางคนเมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้น (Stressor) ก็จะไม่มีความรู้สึกและไม่มีการตอบสนองแต่อย่างใด แต่บางคนจะมีความเดือดร้อนและไม่มีความสุข ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ เวลา ภาวะของร่างกาย และจิตใจ นอกจากนี้ยังได้กล่าวว่า ปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นนั้นอาจเป็นการต่อสู้หรือการถอยหนี (Fight of Flight) ก็ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับการทำงานของต่อมไฮโปทาลามัส ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมการของระบบประสาท และต่อมไร้ท่อ (Macdonal J. Wallace, 1978 : 457) ดังนั้น ปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินจึงมีความแตกต่างกัน บางคนอาจมาก บางคนอาจน้อย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์สิ่งแวดล้อมในขณะนั้น รวมทั้งลักษณะบุคลิกภาพของพยาบาลแต่ละคนด้วย

สัพัฒนา **เดชาติวงศ์** **และคณะ** (2520 : 465-466) ได้แบ่งการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น ออกเป็น

1. **ทางร่างกาย** ร่างกายจะมีความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ ใจสั่น มือสั่นกระดูก เหนือออก (โดยเฉพาะบริเวณฝ่ามือและฝ่าเท้า) ม่านตาขยาย ชีพจรเต้นเร็ว ปัสสาวะบ่อย ท้องเดิน หายใจเร็วแรงและลึก อาจมีอาการแน่นหน้าอก รู้สึกแขนขาชา กล้ามเนื้อเกร็ง

2. **ทางจิตใจ** มีความไม่สบายใจ กระวนกระวาย หวาดกลัว หงุดหงิด ขาดสมาธิ ตลอดจนกังวลว่าจะมีอันตรายร้ายแรงเกิดขึ้นกับตน บางทีมีความรู้สึกเบื่ออาหาร หรือนอนไม่หลับมีความรู้สึกทางเพศลดลง

อาการต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจพบได้ในพยาบาลที่มีความเครียดเกิดขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องมีอาการทุกอย่างข้างต้น อาจจะมีเพียง 2-3 อาการ เช่นนอนไม่หลับปวดศีรษะข้างเดียวหรือรู้สึกเบื่ออาหาร ก็ถือว่ามีความเครียดแล้ว ความเครียดของพยาบาลส่วนใหญ่จะแสดงออกมาในรูปของอารมณ์ เช่น ความก้าวร้าว การขาดความอดทน ความโกรธ ความวิตกกังวล และความหวาดกลัวจะเผาผลาญพลังที่ร่างกายสร้างสะสมขึ้นให้หมดไป เพื่อหลีกเลี่ยงภาวะเช่นนี้ พยาบาลจึงควรเรียนรู้วิธีการปรับตัวต่อความเครียดไว้

ในการปรับตัวต่อภาวะความเครียดจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของสภาพแวดล้อม ภูมิหลัง พื้นฐานสุขภาพจิต ลักษณะบุคลิกภาพ และประสบการณ์ในการปรับตัวต่อความเครียดที่ได้รับของแต่ละบุคคล ความเครียดอาจเป็นพลังกระตุ้นให้เกิดความพยายามและพัฒนาการ หรืออาจก่อให้เกิดความเมื่อยล้า เบื่อหน่าย ท้อถอย และหมดกำลัง หากเป็นเช่นนี้ย่อมมีผลกระทบต่อการทำงาน ดังนั้นเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารควรได้ศึกษาถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานและพยายามขจัดให้หมดสิ้นไป หรืออย่างน้อยที่สุดก็ให้ความเครียดนั้นได้ผ่อนคลายลงบ้าง ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลตำรวจควรจะได้เรียนรู้วิธีการปรับ

ตัวต่อความเครียด โดยใช้เทคนิคการผ่อนคลายความเครียด การใช้สื่อเป็นเทคนิค หรือวิธีการผ่อนคลายความเครียดอย่างหนึ่ง การที่สื่อสามารถเข้าไปช่วยในการ เผชิญต่อภาวะความเครียดได้นั้น เนื่องจากสื่อมีบทบาทหน้าที่ประการหนึ่ง คือการ ให้ความบันเทิง สื่อได้ให้บางสิ่งเป็นการตอบแทนแก่ผู้รับเป็นการผ่อนคลายและลด ความเครียด ช่วยให้คนขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตจริงได้ง่ายขึ้น และช่วยไม่ให้ สิ้นคมแตกสลาย (ศิริชัย ศิริกาษะ และกาญจนา แก้วเทพ, 2531 : 103)

เมื่อหันมามองในแง่ของการใช้สื่อของผู้รับสาร ก็กับการตอบสนองความพึง พอใจที่ต้องการได้จากสื่อมวลชนในด้านความบันเทิง เราจะพบว่าผู้รับสารต้องการ หลักหนีหรือหลีกเลี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ และต้องการผ่อนคลาย เป็นต้น ซึ่ง Richard S. Lazarus (1970 : 74-75) ได้กล่าวถึงการเผชิญต่อภาวะของบุคคลไว้ คือ การหนี และวิธีการบรรเทาภายในจิตใจ ดังนั้น สื่อจึงเข้ามามีบทบาทในการเผชิญ ต่อภาวะเครียดของบุคคลได้เป็นอย่างดีและเหมาะสม

ในทฤษฎีการผ่อนคลาย (Catharsis Theory) เชื่อว่าปกติคนเราจะมี ประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด หรืออารมณ์หงุดหงิด ซึ่งอาจนำไปสู่พฤติกรรม ก้าวร้าวได้ ดังนั้น การมีโอกาสเปิดรับสื่อที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความรุนแรง จะช่วย ปลดปล่อย หรือบรรเทาความรู้สึกที่อยากแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวลงได้ (มหา- วิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน, หน้า 670)

บอลล์ - โรคิช และเดอเฟลอร์ ก็ได้กล่าวไว้ในแบบจำลองเชิงพึ่งพา ของผลการสื่อสารมวลชนว่า การที่มนุษย์เราจำเป็นต้องพึ่งพาข่าวสารนั้น มีเหตุผล หลายประการ เช่น ความต้องการเข้าใจสังคม หรือโลกที่เราอยู่ให้ดีขึ้น ต้องการ ปรับตัวเพื่อให้อยู่ในโลกดังกล่าวได้อย่างราบรื่น หรือต้องการสร้างจินตนาการของ โลกในความฝัน เพื่อหนีให้หลุดพ้นปัญหาประจำวัน และความเครียดไปชั่วขณะ (เช่น โดยการดูภาพยนตร์ ดูละคร อ่านนิยาย ฯลฯ) เป็นต้น (อั้งแล้ว, หน้า 658-659)

นอกจากนี้ สมควร กวีษะ (2534 : 17) ยังกล่าวว่าการสื่อสารทำให้ เราสร้างจินตนาการแปลก ๆ (Fantasize) ซึ่งช่วยให้มีการถ่ายเทอารมณ์ มี

ความคิดสร้างสรรค์ และทำให้หลุดพ้นจากสภาพความเป็นจริงที่เคร่งเครียดและน่าเบื่อหน่าย ส่วนการสื่อสารโดยการครุ่นคิดไตร่ตรอง (Commune) ยังสามารถทำให้คนเรามีสมาธิในการสร้างจินตภาพ และแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ได้ไม่มากนัก

จะเห็นได้ว่าความเครียดนั้น สามารถบรรเทาลงได้ด้วยสื่อ เพราะสื่อมีบทบาทอย่างสำคัญในการหล่อหลอมผู้รับสาร มีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมของคนโดยทั่วไป รวมทั้งพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งมีหน้าที่ในการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และในขณะเดียวกันพยาบาลก็ต้องการความสมดุลในชีวิต นั่นคือ ในขณะที่ต้องเคร่งเครียดกับชีวิตและความรับผิดชอบในการทำงาน ก็ต้องการสิ่งที่จะช่วยผ่อนคลายความเครียด ซึ่งเป็นหลักธรรมชาติของชีวิตมนุษย์ทุกคน

จากแนวคิดและทฤษฎีทั้งหมดที่กล่าวมานี้ จะได้นำมาวิเคราะห์ถึงประโยชน์และความพึงพอใจที่พยาบาลได้รับจากสื่อ ตามลักษณะบุคลิกภาพของพยาบาลแต่ละคน ที่มีผลต่อการเปิดรับสื่อ ทั้งในด้านการช่วยผ่อนคลายความเครียด รวมทั้งการสื่อสารระหว่างบุคคลที่จัดว่าเป็นสื่อบุคคลอย่างหนึ่ง ที่พยาบาลสามารถใช้ในการผ่อนคลายความเครียด จากการทำงานได้ ทั้งนี้ เพราะความเครียดนั้นทำให้สุขภาพทางกายและจิตใจของคนเราเสื่อมลง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาวิธีการจัดหรือบรรเทาความเครียดนั้นให้เบาบางลงไปบ้างไม่มากนัก การทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ก็จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นถ้าบุคคลภายในหน่วยงานปราศจากความเครียด