

อารมณ์ที่ปรากฏในการเผชิญกับช่องว่างของผู้ปกครองเด็กออทิสติก ตามแบบเซ็นส์เมกกิงของเดอร์วิน

Emotions during Gap Encountering of Autistic Children's Parents Based on Dervin's Sense-Making

พรยูกา สิงห์สา¹

Pornyupa Singhsa

ทรงพันธ์ เจิมประยงค์²

Songphan Choemprayong

บทคัดย่อ

อารมณ์เป็นสิ่งที่สังเกตได้ยากในการศึกษาพฤติกรรมการสารสนเทศทั้งที่เป็นปัจจัยและผลกระทบที่สำคัญ หนึ่งในช่วงเวลาที่มีอารมณ์มีความสำคัญ คือ การเผชิญหน้ากับช่องว่างการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาบทบาทของอารมณ์ในพฤติกรรมสารสนเทศในช่วงการเผชิญกับช่องว่างตามแบบเซ็นส์เมกกิงของเดอร์วินของผู้ปกครองเด็กออทิสติก ผู้เข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานเป็นออทิสติกอายุระหว่าง 1-12 ปี และดูแลด้วยตนเอง อย่างน้อย 6 เดือนขึ้นไป จำนวน 20 คน คัดเลือกผู้เข้าร่วมการวิจัยแบบเฉพาะเจาะจง และการแนะนำบอกต่อ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้เข้าร่วมการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหาบทสัมภาษณ์และแบบสังเกตพฤติกรรมด้วยการถอดคำแบบสรุป และจัดกลุ่มข้อมูลแบบอุปนัยผลการวิจัยพบว่า

¹ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; Library and Information Science, Department of Library Science, Faculty of Arts, Chulalongkorn University

² ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; Department of Library Science, Faculty of Arts, Chulalongkorn Universitysongphan

อารมณ์ที่เกิดขึ้นในการเผชิญกับช่องว่างของผู้ปกครองเด็กออทิสติก มีลักษณะแปรปรวนตามพฤติกรรมและอาการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอของบุตรหลานและผสมผสานหลายอารมณ์ในหนึ่งปัญหา โดยอารมณ์ที่ปรากฏอยู่ในการเผชิญกับช่องว่าง ได้แก่ อารมณ์เสียใจ อารมณ์กลัว อารมณ์ดีใจ อารมณ์รังเกียจ อารมณ์โกรธ และอารมณ์มีความหวัง ทั้งนี้ในพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ปกครองเด็กออทิสติก อารมณ์ที่เกิดขึ้นมักปรากฏและส่งผลต่ออีกอารมณ์หนึ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสับสนในอารมณ์ของผู้ปกครองเด็กออทิสติกที่ไม่สามารถจัดการอารมณ์ได้และมีผลต่อการเลี้ยงดูด้วยผลการศึกษาที่ได้ขยายความเข้าใจของอารมณ์ที่แสดงให้เห็นว่าสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเด็กออทิสติกในการพัฒนาการให้คำปรึกษาหรือบริการสารสนเทศที่สอดคล้องกับพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ปกครอง

คำสำคัญ: อารมณ์ พฤติกรรมสารสนเทศ ผู้ปกครองเด็กออทิสติก เซ็นส์เมกกิง

Abstract

Emotion as an important factor in the study of information behavior is hard to detect. The critical moment when emotions play an important role is the time when one is encountering gaps. This research focuses on investigating emotion roles in information behavior of autistic children' parents when facing gaps based on Dervin's Sense-making. Participants include 20 parents or guardians who have been taking care of diagnosed autistic children from 1 to 12 years of age for at least 6 months. Purposive sampling and snow ball sampling techniques are used for selection of the research participants. Data are collected through semi-structured interviews and analyzed by inductive content analysis of interview transcripts. The analysis revealed that the emotions of autistic children's parents during facing gaps are unstable depending on the autistic children's ever-changing behavior and symptoms. The identified emotions, usually mixed toward one issue, include sadness, fear, joy, disgust, anger, and anticipation. These emotions coexist and influence one another. This indicates the emotional confusion of the parents who cannot control their emotions and impacts the child rearing. The clarification of

emotions derived from these research findings can be used by autistic practitioners in developing their counseling and deliver inform service to autistic parents.

Keyword: Emotions, Information behavior, Parents of autistic children, Sense-making

บทนำ

อารมณ์มีบทบาทสำคัญในพฤติกรรมสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบต่อระบบความคิดหรือกิจกรรมทางสารสนเทศ (Kuhlthau, 2004 และ Nahl, 2005) นอกจากนี้ อารมณ์บางประเภท เช่น การไร้ความหวัง และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย มีผลต่อการเลือกใช้แหล่งสารสนเทศด้วย (Chatman, 2000) อารมณ์ส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ บุคคล งาน และเป้าหมาย และในขณะเดียวกันองค์ประกอบเหล่านี้ก็ส่งผลต่ออารมณ์ด้วยเช่นกัน (Dervin & Reinhard, 2007) อาจกล่าวได้ว่า อารมณ์มีความสัมพันธ์อย่างแยกออกได้ยากจากสารสนเทศ เนื่องจากอารมณ์เชื่อมโยงกับสารสนเทศทั้งในทางแนวคิด และการแสดงออกทางพฤติกรรม นอกจากนี้อารมณ์เองก็เป็นสารสนเทศชนิดหนึ่งเช่นกัน

แนวทางการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศมีความแตกต่างหลากหลาย หนึ่งในแนวทางที่สำคัญคือ เซ็นส์เมกิ้งของเดอร์วิน (Dervin, 2008) ซึ่งอธิบายพฤติกรรมสารสนเทศโดยใช้การอุปมาของบุคคลหนึ่ง ๆ ในการเดินทางก้าวข้ามผ่านช่องว่างโดยใช้สะพานผ่านเวลาและสถานที่หนึ่ง ๆ

ในมุมมองของเซ็นส์เมกิ้ง อารมณ์เป็นองค์ประกอบหนึ่งของพฤติกรรมสารสนเทศ ที่อาจไม่สามารถแยกออกมาได้จากองค์ประกอบอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นจิตวิญญาณ พุทธิปัญญา และกายภาพ (Dervin, 1999) เมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบอื่น อารมณ์เป็นสิ่งที่สังเกตได้ยากมากที่สุด เนื่องจากอารมณ์อาจแฝงอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ การสังเกตและตรวจวัดอารมณ์ในพฤติกรรมสารสนเทศจึงเป็นหัวข้อที่มีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ความเข้าใจอารมณ์นอกเหนือจากจะช่วยให้อุปสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ด้วยกันเป็นไปอย่างราบรื่นแล้ว หากสามารถพัฒนาปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สามารถนำอารมณ์มาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพิจารณา ก็จะสามารถทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้นอยู่ทุกวันนี้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นที่จะระบุและทำความเข้าใจอารมณ์ที่แฝงอยู่ในองค์ประกอบต่าง ๆ ของพฤติกรรมสารสนเทศ โดยใช้แนวคิดเซ็นส์เมกกิงของเดอร์วินเป็นกรอบในการศึกษา ทั้งนี้มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมสารสนเทศในระหว่างของการเผชิญกับช่องว่างโดยช่องว่างตามแบบเซ็นส์เมกกิง หมายถึง ความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งเกิดจากความไม่รู้ ความสับสน ความวุ่นวาย มึนงง เกิดคำถาม กลายเป็นความต้องการสารสนเทศ ที่มาอธิบายสถานการณ์หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งจะเป็นแรงจูงใจกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศ เปรียบเทียบได้กับบุคคลที่เดินผ่านเวลาและสถานที่ ผ่านสถานการณ์หนึ่งไปสู่อีกสถานการณ์หนึ่ง

บริบทที่จะนำมาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ การดูแลบุตรหลานที่มีภาวะออทิสซึมหรือเด็กออทิสติก เด็กออทิสติกจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เพราะขาดความสามารถในการดำเนินชีวิตด้านร่างกาย จิตใจ หรือสติปัญญาปัจจุบันไม่มีการรักษาที่ทำให้หายขาด มีแต่การรักษาเพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ และกระตุ้นพัฒนาการที่เหมาะสมตามความสามารถของเด็กแต่ละคน และตามความรุนแรงของความผิดปกติ ทำให้เด็กออทิสติกสามารถอยู่ในสังคมร่วมกับบุคคลอื่นได้

เด็กออทิสติกจำนวนร้อยละ 60 ต้องพึ่งพาผู้ปกครองของตนไปตลอดชีวิต ในขณะที่มีเด็กออทิสติกจำนวนน้อยที่สามารถดูแลตนเองได้โดยไม่ต้องพึ่งพาใคร (Phanthaphak, 2010) เมื่อพ่อแม่ผู้ปกครองทราบว่าเป็นบุตรของตนไม่เหมือนเด็กปกติจะรู้สึกถึงการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ไม่เป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังไว้ แต่หลังจากนั้นเกิดการปรับตัวตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง เริ่มมีความหวัง เกิดการเติบโตของกระบวนการเรียนรู้ มีความอดทนมากขึ้น รู้จักความรักที่ไม่มีเงื่อนไข ดีใจและมีความสุขง่าย และเกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิด โดยไม่ได้เน้นการพยายามรักษาอาการของบุตร แต่เน้นการพัฒนาทักษะของบุตรที่สามารถทำได้ (King et al., 2006)

ในการดูแลเด็กออทิสติก ผู้ปกครองจำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศสำหรับการดูแล การปรับตัวและการแก้ไขปัญหา ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจในตนเองมากขึ้น ไม่จะเป็นการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับโรคออทิสติกและพัฒนาการต่างๆ ที่จะทำให้นบุตรสามารถช่วยเหลือตนเองและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป การปรับตัวของผู้ปกครอง เช่น การเปลี่ยนความคิดและอารมณ์ การวิเคราะห์ปัญหาและแสวงหาแนวทางการแก้ไข จะเห็นได้ว่าผู้ปกครองจะต้องระบุความต้องการ แสวงหา ประเมิน และใช้สารสนเทศ

อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้แก้ไขปัญหาในการดูแลเด็กออทิสติกอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การดูแลเด็กออทิสติกจึงเป็นบริบทหนึ่งที่มีความน่าสนใจในการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศ เนื่องจากมีความเป็นไปได้ที่จะทำให้เห็นคุณลักษณะทางสติปัญญา กายภาพ และปัจจัยในมิติต่าง ๆ ของพฤติกรรมสารสนเทศ โดยเฉพาะในช่วงของการเผชิญกับช่องว่างออกมาได้อย่างชัดเจน เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาและสถานที่ ผู้ปกครองอาจประสบกับความท้าทาย อุปสรรค ปัญหา หรือโจทย์ที่จะต้องเผชิญอยู่เสมอ อันจะทำให้การพิจารณา มิติทางอารมณ์ได้ชัดเจนด้วยเช่นกัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาบทบาทของอารมณ์ที่ปรากฏในระหว่างการเผชิญกับช่องว่างในพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ปกครองเด็กออทิสติกตามแบบเซ็นส์เมกิ้งของเดอร์วิน

คำถามการวิจัย

อารมณ์ของผู้ปกครองเด็กออทิสติกที่เกิดขึ้นในช่วงของการเผชิญกับช่องว่างในพฤติกรรมสารสนเทศมีอะไรบ้าง เกิดขึ้นได้อย่างไร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาอารมณ์ในพฤติกรรมสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างกว้างขวางจนอาจเรียกได้ว่าเป็นสาขาวิชาย่อยหนึ่งของพฤติกรรมสารสนเทศ (Nahl & Bilal, 2007) โดยกรอบแนวคิดของการศึกษาเหล่านี้มักใช้แบบจำลอง แนวคิดหรือทฤษฎีที่มีความหลากหลาย ขึ้นอยู่กับบริบทที่ศึกษา

เมื่อพิจารณาเฉพาะพฤติกรรมสารสนเทศในบริบทของผู้ปกครองเด็กออทิสติก มีงานวิจัยเพียง 2 ชิ้นที่ศึกษาในบริบทดังกล่าว Beeson (2015) ศึกษาพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศของผู้ปกครองเด็กออทิสติก โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพสัมภาษณ์จากผู้ปกครองเพศหญิงจำนวน 5 คน ด้วยคำถามปลายเปิด เพื่อสำรวจความต้องการและเกณฑ์การประเมินสารสนเทศของผู้ปกครอง ตลอดจนการสำรวจอุปสรรคที่ผู้ปกครองต้องเผชิญในระหว่างการแสวงหาสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศด้านการแพทย์เพื่อการดูแลและจัดการอาการและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของบุตร

ที่เป็นออทิสติก อีกทั้งต้องการสารสนเทศที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษาและบริการทางสังคมที่รองรับความต้องการของเด็กออทิสติก อย่างไรก็ตาม ผู้ปกครองเลือกเชื่อถือสารสนเทศจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการแพทย์และสารสนเทศบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้จากการรวมกลุ่มกันระหว่างผู้ปกครองเด็กออทิสติก ในขณะที่ Carter (2013) ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการสร้างการรับรู้ตามแบบเซ็นส์เมกกิงของเดอร์วินจากกลุ่มพ่อแม่ชาวเปรูที่บุตรได้รับการวินิจฉัยว่ามีภาวะออทิสซึมโดยพิจารณาจากกลไกในการพิจารณาความน่าเชื่อถือของข้อมูลและปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ผลการศึกษายืนยันความสำคัญของกลไกการพิจารณาความน่าเชื่อถือและปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการแสวงหาสารสนเทศของคนกลุ่มนี้ อย่างไรก็ตามงานทั้งสองชิ้นข้างต้นมิได้ให้ความสำคัญกับการพิจารณาอารมณ์เป็นสำคัญ

อารมณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญหนึ่งของเซ็นส์เมกกิงในฐานะเครื่องมือของการสังเกตพฤติกรรมสารสนเทศ (Dervin, 2008) อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณางานที่ใช้เซ็นส์เมกกิงเป็นกรอบในการศึกษากับบริบทอื่นๆ จะพบว่ามีงานวิจัยเพียงไม่กี่ชิ้นที่ศึกษาบทบาทของอารมณ์ในบริบทดังกล่าวอย่างชัดเจน ยกตัวอย่าง Godbold (2013) เชื่อมโยงเซ็นส์เมกกิงเข้ากับระเบียบวิธีเชิงชาติพันธุ์ (Ethnomethodology) เพื่อการสนับสนุนทางอารมณ์ในห้องสนทนากลุ่มออนไลน์ของผู้ป่วยโรคไต โดยพิจารณาจากบทสนทนาออนไลน์ในกลุ่มเหล่านี้ ผลของการวิจัยชิ้นนี้ชี้ว่า ตัวบ่งชี้ทางอารมณ์ (Emotional cue) ถึงแม้ว่าจะแสดงออกผ่านน้ำเสียง คำศัพท์ที่ใช้ และความคิด เป็นองค์ประกอบที่แฝงอยู่ภายในของกระบวนการสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในกระบวนการต่าง ๆ ของวงจรชีวิตสารสนเทศควรจะต้องหาวิธีการในการเข้าถึงข้อมูลเชิงอารมณ์ของผู้ใช้เป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตามงานวิจัยอีกจำนวนหนึ่งที่สามารถระบุอารมณ์ที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์สถานการณ์ หรือบริบทต่าง ๆ ของผู้ปกครองเด็กออทิสติกที่ไม่ได้เฉพาะเจาะจงกับพฤติกรรมสารสนเทศ โดย Gray (2006) ศึกษาการรับมือกับช่วงเวลาของพ่อแม่ที่มีบุตรเป็นออทิสติกด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสังเกตผู้เข้าร่วมการวิจัย จำนวน 28 คน ใช้คำถามที่เกี่ยวข้องกับประวัติทางการรักษาและประสบการณ์ที่ได้รับจากการแนะนำของบุคคลอื่น พบว่า ในช่วงแรกที่ทราบว่าเป็นออทิสติก พ่อแม่จะพึ่งพาผู้ให้บริการที่สนับสนุนบุตรที่เป็นออทิสติก อีกทั้งพบว่าพ่อแม่มีความเชื่อมั่นในศาสนาและสามารถจัดการความเครียดได้เมื่อบุตรมีอายุเพิ่มมากขึ้นในขณะที่ Scarpa & Reyes (2011)

พบว่า เมื่อผู้ปกครองเกิดความเชื่อมั่นในตนเองและความสามารถที่พัฒนาขึ้นของบุตรหลาน จะทำให้สามารถจัดการกับอารมณ์วิตกกังวล และควบคุมอารมณ์โกรธได้ดี งานดังกล่าว ศึกษาการพัฒนาทางด้านการควบคุมอารมณ์กับการบำบัดทางความคิดและพฤติกรรมใน เด็กเล็กที่เป็นออทิสติก ช่วงอายุ 5-7 ปี จำนวน 11 คน ที่เข้าร่วมการบำบัดทางความคิด และพฤติกรรม (CBT)

การสำรวจวรรณกรรมที่ศึกษาอารมณ์ของผู้ปกครองเด็กออทิสติกในบริบท ของไทย พบงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 4 ชิ้น ได้แก่ Pinyo (2002) ศึกษาอารมณ์ต่อการดูแล และความเครียดของบิดามารดาเด็กออทิสติกจำนวน 110 คนที่เข้ารับการรักษาใน ดิ็กผู้ป่วยใน โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ พบว่า สถานการณ์ที่บิดามารดาวิตกกังวล กับพฤติกรรมของบุตรและท่าทีของครอบครัวต่อบุตรที่เป็นออทิสติก ส่งผลทำให้ บิดามารดารู้สึกเป็นทุกข์และมีความเครียดมากที่สุด แต่เมื่อบิดามารดาได้รับคำแนะนำ ปรีกษาข้อสงสัยและวิธีการช่วยเหลือเด็กออทิสติกส่งผลให้บิดามารดารู้สึกว่าตนเองไม่ได้ อยู่ตามลำพังหรือโดดเดี่ยว อีกทั้งทำให้รู้สึกสบายใจหรือผ่อนคลายขึ้น ในขณะที่ Jaroenwattanadun (2007) ศึกษาการเลี้ยงดูเด็กพิการทางสติปัญญาของครอบครัว ที่มารับบริการจากศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 1 และศูนย์การศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้นมาทันทีแบบฉับพลันเมื่อทราบจากแพทย์ ว่าลูกมีความพิการทางสติปัญญา คือ ปฏิเสธ โกรธ โทษแ้วกรรม โทษตนเองหรือผู้อื่น โดยความรู้สึกนี้จะลดลงได้เมื่อเวลาผ่านไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละครอบครัวเป็น สำคัญ Wattananond (2008) ศึกษาผลกระทบด้านอารมณ์และสังคมในพ่อแม่ที่มีบุตรมี ความต้องการพิเศษ จากพ่อแม่ที่มีบุตรออทิสติก จำนวน 62 คน พ่อแม่ที่มีบุตรมีความ ล่าช้าทางสติปัญญา จำนวน 58 คน และพ่อแม่ที่มีบุตรพิการทางสมอง จำนวน 43 คนพบว่า พ่อแม่ที่มีบุตรมีความต้องการพิเศษต้องพบกับปัญหาที่แตกต่างกันตามอาการของบุตร แต่ละประเภทและปัญหาเหล่านั้นย่อมส่งผลกระทบต่ออารมณ์และสังคมของพ่อแม่ นอกจากนี้ Phanthaphak (2010) ศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของบิดามารดา เด็กออทิสติกที่นำบุตรเข้ารับการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก สถาบันราชานุกูล เป็นการศึกษา เชิงพรรณนา จำนวน 106 คน พบว่า บิดามารดา โดยเฉพาะมารดาส่วนใหญ่เป็นฝ่าย รับหน้าที่ดูแลบุตรที่เป็นออทิสติก มักไม่ได้ประกอบอาชีพ เนื่องจากเมื่อทราบว่าบุตรของตน เป็นออทิสติกและทราบถึงวิธีการดูแลและต้องการการกระตุ้นพัฒนาการอยู่เสมอ ทำให้

มารดาที่ทำงานอยู่ตัดสินใจลาออกจากการเพื่อมาดูแลบุตรอย่างเต็มที่ โดยมีบิดาเป็นฝ่ายหาเลี้ยงครอบครัว อีกทั้งบิดามารดาที่มีความรู้สูงจะมีความคาดหวังมากกว่าบิดามารดาที่มีความรู้ต่ำว่าบุตรจะหายหรือมีอาการดีขึ้นด้วยเพราะตนเองมีความรู้มากน่าจะหาทางช่วยบุตรได้มากกว่า และบิดามารดาเด็กออทิสติกมีระดับความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบิดามารดาเป็นผู้ดูแลบุตรด้วยตนเอง ทำให้ต่างก็ต้องเผชิญกับความเครียดในการดูแลบุตรไม่แตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุป ผลจากการทบทวนวรรณกรรม ชี้ให้เห็นว่าเมื่อผู้ปกครองทราบว่าเป็นบุตรเป็นออทิสติก ส่งผลทำให้บิดามารดารู้สึกเป็นทุกข์และมีความเครียด ปฏิเสธ โกรธ โทษแเวอร์กรรม โทษตนเองหรือผู้อื่น และส่งผลกระทบต่ออารมณ์และสังคมของผู้ปกครอง โดยความรู้สึกนี้จะลดลงได้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละครอบครัว แต่เมื่อได้รับคำแนะนำปรึกษาข้อสงสัยและวิธีการช่วยเหลือเด็กออทิสติกส่งผลให้ผู้ปกครองรู้สึกว่าการตนเองไม่ได้อยู่ตามลำพังหรือโดดเดี่ยว อีกทั้งทำให้รู้สึกสบายใจหรือผ่อนคลายขึ้น เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและความสามารถที่พัฒนาขึ้นของบุตรหลาน จะทำให้สามารถจัดการกับอารมณ์วิตกกังวล และควบคุมอารมณ์โกรธได้ดี อีกทั้งพบว่าเมื่อผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นในศาสนา และสามารถจัดการความเครียดได้เมื่อบุตรมีอายุเพิ่มมากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อศึกษาบทบาทของอารมณ์ในพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ปกครองเด็กออทิสติกตามแบบเซ็นส์เมกกิงของเดอร์วิน การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างนี้ใช้เทคนิค Micro-Moment Time Line (Dervin, 2008) ประกอบด้วยคำถามต่างๆ ในแบบสัมภาษณ์ตามแนวทางเซ็นส์เมกกิงที่สามารถปรับใช้ตามสถานการณ์ต่างๆได้ ผ่านการพิจารณาความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ในเบื้องต้นผู้วิจัยเริ่มต้นคัดเลือกผู้เข้าร่วมการวิจัยแบบเฉพาะเจาะจงจากผู้ปกครองเด็กออทิสติกที่ผู้วิจัยรู้จักในมูลนิธิที่ให้ความช่วยเหลือเด็กออทิสติกแห่งหนึ่งโครงการอาซาบาบัดให้กับเด็กออทิสติก จังหวัดชลบุรี หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีการบอกต่อ (Snowball) โดยให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยแนะนำผู้ปกครองท่านอื่น

ผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ผู้ปกครองเด็กออทิสติกด้วยตนเองแบบตัวต่อตัว โดยมีการบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ครั้งละไม่เกิน 2 ชั่วโมง ผู้วิจัยขอและนำเสนอจดบันทึก รูปถ่าย ประวัติการค้นหาสารสนเทศ สิ่งของหรืออะไรที่เกี่ยวข้อง (เช่น ของที่ระลึกสิ่งช่วยเตือนความทรงจำ) จนแน่ใจว่าได้ข้อค้นพบที่ไม่อาจเปลี่ยนแปลงผลการวิเคราะห์ได้หรือเรียกว่าการอิ่มตัวทางทฤษฎี (Theoretical saturation) ทำให้ได้ผู้เข้าร่วมการวิจัย จำนวน 20 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ Nvivo Pro 11 จากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างโดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหาบทถอดความด้วยการถอดคำแบบสรุป และจัดกลุ่มการวิเคราะห์แบบอุปนัย ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล เริ่มต้นจากการถอดไฟล์บันทึกเสียงสัมภาษณ์แบบคำต่อคำถอดคำสัมภาษณ์แบบสรุปด้วยด้วยโปรแกรม Nvivo Pro 11 ใช้รหัสข้อมูลโดยจับใจความประเด็นสำคัญ และถอดข้อความประโยคสำคัญ ตามเนื้อหาจากการสัมภาษณ์วิเคราะห์อารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการถอดข้อความที่ได้ และเชื่อมโยงอารมณ์ที่ผ่านการจับกลุ่มคำรายงานผลการวิจัยอภิปรายผล และเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลอารมณ์ เนื่องจากปัจจุบันมีแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกอารมณ์พื้นฐานของมนุษย์จำนวนมาก งานวิจัยชิ้นนี้เลือกใช้ทฤษฎีวงล้อแห่งอารมณ์ (Plutchik, 1994) เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ ซึ่งอธิบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดจากอารมณ์พื้นฐาน 8 ประเภท หรือ 4 คู่อารมณ์ที่มีลักษณะตรงข้ามกัน คือ อารมณ์ดีใจ (Joy) อารมณ์เสียใจ (Sadness) อารมณ์เชื่อใจ (Trust) อารมณ์รังเกียจ (Disgust) อารมณ์กลัว (Fear) อารมณ์โกรธ (Anger) อารมณ์ตื่นเต้นประหลาดใจ (Surprise) และอารมณ์มีความหวัง (Anticipation) โดยอารมณ์ทั้ง 8 ประเภทจะแปรเปลี่ยนไปตามระดับความเข้มข้นของการเกิดอารมณ์ที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาบทบาทของอารมณ์ที่ปรากฏในระหว่างการเผชิญกับช่องว่างในพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ปกครองเด็กออทิสติกตามแบบเซ็นส์เมกกิงของเดอวีวินพบว่า อารมณ์ที่สามารถระบุได้ในการเผชิญกับช่องว่าง สามารถแบ่งตามอารมณ์ในทฤษฎีวงล้อแห่งอารมณ์ที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดจากอารมณ์พื้นฐาน

ทั้ง 8 ประเภท คือ อารมณ์ดีใจ อารมณ์เสียใจ อารมณ์เชื่อใจ อารมณ์รังเกียจ อารมณ์กลัว อารมณ์โกรธ อารมณ์ตื่นเต้นประหลาดใจ และอารมณ์มีความหวัง

อารมณ์ของผู้ปกครองเด็กออทิสติก เกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มสังเกตพบอาการผิดปกติของบุตรหลาน ผู้ปกครองมักวิตกกังวล สับสน เครียด เนื่องจากความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นในช่วงที่บุตรหลานยังไม่ได้การวินิจฉัยจากแพทย์ ด้วยเกรงว่าบุตรหลานที่เกิดมาไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์หรือไม่ใช่บุตรหลานที่พึงปรารถนา จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าเมื่อผู้ปกครองเด็กออทิสติกเริ่มสังเกตเห็นความผิดปกติของบุตรหลานผู้ปกครองจะตระหนักได้ถึงสิ่งที่ตนเองและครอบครัวกำลังประสบอยู่ เกิดความกลัว วิตกกังวล สับสน ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานเป็นออทิสติกจะเริ่มมีความหวังเมื่อผู้ปกครองได้รับคำแนะนำในช่วงแรกของการรักษาว่าอาจหายขาดได้ อีกทั้งยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับออทิสติกมากนัก ประกอบกับความเชื่อของผู้สูงอายุในครอบครัวที่มีความหวังว่าต้องหายขาด ทำให้ผู้ปกครองมีความหวังว่าบุตรหลานที่เป็นออทิสติกจะสามารถหายได้ในที่สุด แต่จากจุดเริ่มต้นของการเริ่มรับรู้อาการของบุตรหลานคือจุดเริ่มต้นของปัญหาที่เกิดขึ้น เกิดความไม่แน่นอนในชีวิต เกิดความเครียดและวิตกกังวล เคร่า โศกเสียใจและเป็นทุกข์กับสถานการณ์ที่ไม่เป็นดังที่ตั้งใจไว้และได้รับการยืนยันจากแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญว่าไม่สามารถรักษาให้หายขาดได้ จนทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงหรือหยุดการประกอบอาชีพเพื่อให้มีเวลาดูแลบุตรหลาน และไม่สามารถยอมรับโรคที่เกิดกับบุตรหลานของตนเองเป็นไปเช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Phanthaphak (2010) ที่ศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของบิดามารดาเด็กออทิสติกที่นำบุตรเข้ารับการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก สถาบันราชานุกูลและพบว่า บิดามารดา โดยเฉพาะมารดาส่วนใหญ่ที่เป็นฝ่ายรับหน้าที่ดูแลบุตรที่เป็นออทิสติกมักไม่ได้ประกอบอาชีพ เนื่องจากเมื่อทราบว่าเป็นออทิสติกและทราบถึงวิธีการดูแลและต้องการการกระตุ้นพัฒนาการอยู่เสมอ ทำให้มารดาที่ทำงานอยู่ตัดสินใจลาออกจากงานเพื่อมาดูแลบุตรอย่างเต็มที่ โดยมีบิดาเป็นฝ่ายหาเลี้ยงครอบครัว

ในช่วงระยะแรกหลังจากที่บุตรหลานได้รับการวินิจฉัย ผู้ปกครองเสียใจ เป็นทุกข์ ท้อแท้ เพราะเกิดการเปรียบเทียบบุตรหลานของตนเองกับเด็กปกติอื่น ครอบครัวหรือบุคคลรอบข้างไม่เข้าใจในอาการของบุตรหลาน ทำให้ผู้ปกครองหลีกเลี่ยงการเข้าสังคม แต่เมื่อบุตรหลานเข้ารับการพัฒนาศมรรถภาพผู้ปกครองเริ่มกลับมีความหวัง บางคนอาจพบความถนัดของบุตรหลานที่สามารถพัฒนาได้หรือพัฒนาได้ดีกว่าเด็กปกติ ผู้ปกครองจะมี

ความสุขเมื่อเห็นถึงพัฒนาการของบุตรหลานที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น สามารถช่วยเหลือตนเองได้ สื่อสารได้ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อผู้ปกครองเห็นพัฒนาการของบุตรหลานที่ดีขึ้นเมื่อได้เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลหรือสถาบันทางการศึกษา ทำให้ผู้ปกครองดีใจที่เห็นความเปลี่ยนแปลง พร้อมกับการมีความหวังว่าบุตรหลานจะหายขาดได้

การเปรียบเทียบบุตรหลานของตนกับบุตรหลานของผู้อื่นทำให้ผู้ปกครองให้ความสำคัญและมีความคาดหวังกับสารสนเทศที่ได้จากสื่อมวลชนมากกว่าสารสนเทศที่มาจากแหล่งอื่น เนื่องจากผู้ปกครองตระหนักว่าสื่อมวลชนสามารถเข้าถึงบุคคลในวงกว้าง สารสนเทศที่แฝงทัศนคติและมุมมองที่มีต่อเด็กออทิสติกในทางที่ดีจะส่งผลให้เกิดการยอมรับเด็กออทิสติกในคนหมู่มาก ยกตัวอย่าง การสร้างภาพยนตร์ที่เข้าถึงคนกลุ่มใหญ่ในสังคมหรือการนำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับออทิสติกผ่านทางรายการโทรทัศน์ เป็นต้น

นอกจากนี้ผู้ปกครองมีความคาดหวังจากแหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตว่าจะสามารถช่วยลดอุปสรรคและช่องว่างทางด้านความไม่แน่นอนในชีวิตตนเองและบุตรหลานได้ทำให้ช่วยลดความเครียดและความวิตกกังวลของผู้ปกครอง ส่วนสาเหตุที่บางครอบครัวเลือกใช้แหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้ปกครองสามารถเข้าถึงสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลาจากอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ที่ได้รับคามนิยม ส่งผลให้เมื่อสถานการณ์และอาการตามภาวะออทิสซึมและช่วงวัยของบุตรหลานนั้นมีความแตกต่างและเปลี่ยนแปลงไป ผู้ปกครองสามารถแสวงหาสารสนเทศเพื่อช่วยลดความไม่รู้หรือช่องว่างที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งทำให้การแสวงหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตง่ายและสะดวกขึ้น อย่างไรก็ตาม ผู้ปกครองบางคนไม่ปรากฏอารมณ์ในการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่อาจพบความคาดหวังในระหว่างการแสวงหาสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแทน

อารมณ์เกิดขึ้นได้เมื่อผู้ปกครองเผชิญปัญหาต่างๆ โดยอารมณ์จะแตกต่างกันตามพื้นฐานของครอบครัวหรือสถานการณ์ของปัญหา จากการวิจัยพบว่า แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคล สามารถช่วยแก้ไขอุปสรรคหรือช่องว่างของปัญหา ลดการเกิดความเครียดและความวิตกกังวล ผู้ปกครองเกิดการรวมกลุ่มกันพบการตั้งกลุ่มในเครือข่ายสังคมออนไลน์แลกเปลี่ยนประสบการณ์และสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ ตรงกับแนวเหตุผลที่ว่าอารมณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลให้ผู้ปกครองบางคนใช้อารมณ์เป็นแรงผลักดันในการแสวงหาสารสนเทศและเกิดการแก้ไขปัญหา อาทิ เข้าร่วมกลุ่มหรือสมาคมผู้ปกครองเด็กพิเศษ

เพื่อแลกเปลี่ยนและแบ่งปันสารสนเทศ

จากการศึกษาสามารถสรุปอารมณ์พื้นฐานตามทฤษฎีวงล้อแห่งอารมณ์ของผู้ปกครองเด็กออทิสติกโดยมีลักษณะของการเกิดอารมณ์พื้นฐานตามทฤษฎีวงล้อแห่งอารมณ์ได้ ดังนี้

ประเด็นที่เกิดขึ้น	กระบวนการรู้คิด	อารมณ์ที่เกิดขึ้น	พฤติกรรมสารสนเทศ	ผลลัพธ์
ไม่เข้าใจในพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของบุตรหลาน	สับสน วิดกกังวล ไม่มั่นใจถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น	กลัว	หลบหนีต่อต้าน ไม่แสวงหา สารสนเทศหรือ แสวงหาสารสนเทศ เพื่อขจัดความสับสน ที่เกิดขึ้น	ได้รับสารสนเทศแต่บาง ครอบครัวเกิดปัญหา (หย่าร้าง แยกกันอยู่)
ค่าใช้จ่ายในการรักษา	กังวลถึงสถานภาพ ทางการเงินของ ครอบครัว	กลัว	แสวงหาสารสนเทศ หรือสะพานเพื่อก้าว ข้ามปัญหาทางการเงิน	ลดความกลัว ก้าวข้าม อุปสรรคทางการเงินได้
คนในสังคมมี ท่าทีรังเกียจ ไม่ยอมรับบุตร หลานของ ตนเอง	ไม่พอใจความคิด และท่าทีที่แสดงออก ของคนนอก ครอบครัว	โกรธ	ต่อสู้และเรียกร้องให้ คนอื่นเข้าใจบุตร หลานและคาดหวัง ว่าสารสนเทศจะช่วย ให้คนอื่นเข้าใจออทิสติกมากขึ้น	รู้สึกพอใจที่ทำให้ คนนอกครอบครัวเข้าใจ ตนเองและบุตรหลาน มากขึ้น/หลีกเลี่ยงสังคม
ถูกปฏิเสธการ ขอความช่วยเหลือ	คาดหวังว่าจะได้รับ ความช่วยเหลือ	โกรธ	แสวงหาสารสนเทศ อื่น เปลี่ยนสะพาน ใหม่	ไม่เชื่อมั่นต่อสถาบัน/ องค์กร
ได้รับการ วินิจฉัยว่าเป็น ออทิสติก	ปฏิเสธความจริง/ เป็นทุกข์/โทษ ตนเอง/โทษเวร กรรม	เสียใจ	ร้องไห้ และไม่แสวง หาสารสนเทศ	ยึดติด/ครอบครัวหย่า ร้าง/หมดสิ้นกำลังใจ/ ขาดเพื่อนและสังคม

ประเด็นที่เกิดขึ้น	กระบวนการรู้คิด	อารมณ์ที่เกิดขึ้น	พฤติกรรมสารสนเทศ	ผลลัพธ์
ไม่ยอมรับบุตรหลานที่เป็นออทิสติก	ไม่ยอมให้เกิดขึ้น	รังเกียจ	ต่อต้าน แต่แสวงหาสารสนเทศเพื่อหาสาเหตุของการเกิดออทิสติก	ไม่ยอมรับ/ปฏิเสธสิ่งที่เกิดขึ้น
ไม่คาดคิดว่าบุตรหลานเป็นออทิสติก	ออทิสติกคืออะไร	ประหลาดใจ	หยุด/ไม่ทันได้ตั้งสติ ไม่แสวงหาสารสนเทศ เตรียมรับมือกับอาการที่เกิดขึ้น	ใช้เวลาเพื่อปรับตัวและเรียนรู้ถึงอาการของโรคที่เกิดขึ้นกับบุตรหลาน
ได้รับความช่วยเหลือ	มีคนช่วยแบ่งเบาภาระของตนเอง	ดีใจ	ได้รับสารสนเทศใหม่ที่ช่วยให้จดจำ/ผ่อนคลาย/มีความหวัง	ลดอุปสรรคและช่องว่างพบหนทางแก้ไขปัญหา
ได้รวมกลุ่มกับผู้ปกครองอื่น	อารมณ์ร่วม เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน	เชื่อใจ	ได้รับสารสนเทศที่เกิดจากการเรียนรู้ประสบการณ์ของครอบครัวอื่นและพร้อมที่จะยอมรับ	ลดอุปสรรคและช่องว่างทำให้แต่ละครอบครัวสนับสนุนกันและกัน
ทราบว่ามีบุตรหลานมีโอกาสหาย	มีกำลังใจในการดูแลและส่งเสริมพัฒนาการของบุตร	มีความหวัง	แสวงหาสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อพัฒนาการ	ความรู้ความเข้าใจใหม่เกี่ยวกับออทิสติก

อย่างไรก็ตาม บทบาทของอารมณ์ในพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ปกครองเด็กออทิสติกโดยเฉพาะในช่วงการเผชิญกับช่องว่างแบบเซ็นส์เมกกิงของเดอวีริน สามารถแบ่งตามอารมณ์ในทฤษฎีวงล้อแห่งอารมณ์ที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดจากอารมณ์พื้นฐาน 8 ประเภเทียบกับแบบจำลองเซ็นส์เมกกิงนั้นเกิดจากสถานการณ์ของครอบครัวที่ทำให้เกิดความทุกข์ ความสับสน เป็นห่วงและวิตกกังวลถึงบุตรหลาน อันเป็นที่รัก บุคคลหรือสังคมภายนอกครอบครัวไม่เข้าใจในพฤติกรรมของบุตรหลาน ปัญหาที่เกิดจากอาการของโรค วิธีการดูแลและรักษา งบประมาณในการดูแลและส่งเสริม

พัฒนาการ อีกทั้งอุปสรรคต่างๆในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอันเป็นช่องทางในการแสวงหาคำตอบของคำถามหรือแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และอาจเกิดจากผู้ปกครองเด็กออทิสติกไม่พบหรือไม่สามารถได้รับสารสนเทศในรูปแบบที่ตนต้องการ ล้วนแล้วแต่เป็นช่องว่างของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ปกครองเด็กออทิสติก

อารมณ์ที่เกิดขึ้นในการเผชิญกับช่องว่างของผู้ปกครองเด็กออทิสติกนั้น มีลักษณะแปรปรวนตามพฤติกรรมหรืออาการที่ขึ้นลงหรือเปลี่ยนแปลงไปของบุตรหลานที่เป็นออทิสติก อารมณ์ของผู้ปกครองเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน อารมณ์ในระยะสั้นๆ และแปรเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไข แต่อารมณ์ทางด้านลบ อาทิ เสียใจ โกรธ รังเกียจ จะยังคงอยู่ตลอดเวลาในจิตใจของผู้ปกครอง โดยอารมณ์จะเกิดขึ้นระหว่างที่ผู้ปกครองกำลังเผชิญปัญหาต่างๆ ผู้วิจัยสามารถแบ่งประเภทของช่องว่างที่ปรากฏอารมณ์ได้อย่างชัดเจน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพทางการเงินของครอบครัว การไม่ได้รับโอกาสจากสังคม ผู้ปกครองเกิดความไม่แน่นอนในชีวิตตนเองและบุตรหลาน ทั้งจากการหาสถานศึกษาหรือสถาบันสำหรับพัฒนาศักยภาพของบุตรหลาน

การเตรียมความพร้อมทางด้านทักษะต่างๆเพื่ออาชีพของบุตรหลานในอนาคต การแสวงหาตัวแทนเพื่อส่งต่อหน้าที่ในการดูแลบุตรหลาน และปัญหาจากอาการของบุตรหลานเป็นออทิสติก จากการวิเคราะห์อารมณ์ของผู้ปกครองที่เกิดขึ้นในการเผชิญกับช่องว่างนั้นมีลักษณะแปรเปลี่ยนและผสมผสานหลายๆ อารมณ์ในหนึ่งปัญหา โดยอารมณ์ที่พบว่าปรากฏอยู่ในการเผชิญกับช่องว่างดังกล่าว ได้แก่ อารมณ์เสียใจ อารมณ์กลัว อารมณ์ดีใจ อารมณ์รังเกียจ อารมณ์โกรธ และอารมณ์มีความหวัง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การศึกษาอารมณ์ในพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ปกครองเด็กออทิสติกโดยเฉพาะในช่วงการเผชิญกับช่องว่างแบบเซ็นส์เมกิ้งของเดอร์วินพบว่า ผู้ให้บริการทางด้านสารสนเทศจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตัวเอง โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้และพยายามสร้างช่องทางการให้บริการสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างทั่วถึงทันที โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา และควรรหาช่องทางหรือวิธีการในการบริการและแหล่งการให้บริการ เพื่อเติมเต็มช่องว่างที่เกิดขึ้นในการดูแลเด็กออทิสติก เช่น การพัฒนาฐานข้อมูลทางด้านออทิสติก และอาจครอบคลุมโรคของเด็กพิเศษทั้ง

9 ประเภท เพื่อเป็นช่องทางในการให้คำตอบแก่ผู้ปกครองได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งอาจพัฒนาและร่วมมือกับบริษัทหรือสถาบันที่มีการบริการสายด่วนแก่ประชาชน และการให้บริการเชิงรุก โดยขอความร่วมมือกับสถาบันต่างๆ ที่ผู้ปกครองเดินทางไปขอรับบริการ อาทิ โรงพยาบาล โรงเรียน ศูนย์การศึกษาพิเศษ เพื่อเผยแพร่สารสนเทศหรือประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็ว เข้าใจได้ง่าย

การส่งเสริมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับออทิสติก อาทิ งานวิจัยหรือตำราทางด้านสุขภาพ โดยพัฒนาให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้ปกครองหรือผู้ที่ต้องการศึกษาทางด้านออทิสติกเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกขึ้น เช่น การเปลี่ยนสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อป้องกันการหล่มล่าในการเข้าถึงสารสนเทศ แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันมีประชากรในสังคมจำนวนมากที่ขาดความสามารถในการใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดความหล่มล่าทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำไปสู่ความหล่มล่าทางสังคม การศึกษาตามมา จึงเป็นความท้าทายสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาที่จะผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีที่จะทำให้ประชากรดังกล่าวสามารถเข้าถึงสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้เหมือนและเท่าเทียมกัน

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์อารมณ์ในพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ปกครองเด็กออทิสติกตามแบบเซ็นส์เมกิ้งของเดอวีวินวิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากทุน 90 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง

Beesoon, G. (2015). **The Information Seeking Behaviours of Parents of Children with Autism Spectrum Disorders**. Retrieved 16 January 2018, from <https://era.library.ualberta.ca/items/991f442c-74aa-47c8-b082-eb-60ecd29b68>

- Carter, V. M. (2013). **Culture and credibility: The sense-making process of Peruvian parents following their child's cleft diagnosis**. Retrieved 16 January 2018, from <http://athenaeum.libs.uga.edu/handle/10724/28686>
- Chatman, E. A. (2000). **Framing social life in theory and research**. *New Review of Information Behaviour Research*, 1(1), 3-17.
- Dervin, B. (1999). **Chaos, order, and Sense-Making: A proposed theory for information design**. In R. Jacobson (Ed.), *Information design* (pp. 35–57). Cambridge, MA: MIT Press.
- Dervin B. (2008). **Interviewing as dialectical practice: Sense-Making Methodology as exemplar**. Paper presented at International Association of Media and Communication Research, Stockholm, July.
- Dervin, B. & Reinhard, C. D. (2007). **How emotional dimensions of situated information seeking relate to user evaluations of help from sources: an exemplar study informed by sense-making methodology**. In D. Nahl & D. Bilal (Eds.), *Information and emotion: the emergent affective paradigm in information behavior research and theory* (pp. 51-84). Medford, NJ: Information Today.
- Gray, D. E. (2006). Coping over time: The parents of children with autism. *Journal of Intellectual Disability Research*, 50(12), 970-976.
- Godbold, N. (2013). An information need for emotional cues: Unpacking the role of emotions in sense making. *Information Research*. Retrieved 16 January 2018, from <http://InformationR.net/ir/18-1/paper561.html>
- Jaroenwattanadun, B. (2007). **Child rearing practice in families of children with intellectual disability: A case study of families receiving services from the special education center region one and special education center**. Bangkok: Suan Dusit Rajabhat University.
- King, G., Zwaigenbaum, L., King, S., Baxter, D., Rosenbaum, P., & Bates, A. (2006). A qualitative investigation of changes in the belief systems of families of

- children with autism or Down syndrome. **Child: care, health and development**, 32(3), 353-369.
- Kuhlthau, C. C. (2004). **Seeking meaning: a process approach to library and information services (2nd. ed.)**. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Nahl, D. (2005). Affective load. In K. E. Fisher, S. Erdelez& L. McKechnie(Eds.), **Theories of information behavior** (pp. 39-43). Medford, NJ: Information Today.
- Nahl, D. and Bilal, D. (2007). **Information and emotion: The emergent affective paradigm in information behavior research and theory**. Medford, NJ: Information Today.
- Phanthaphak, D. (2010). **Stress level and related factors in parent of Autistic child at outpatient department, Rajanukul institute**. (In Thai). Bangkok: Chulalongkorn University.
- Pinyo, N. (2002). **Burdens and stress in father and mother of children with autism at inpatients department of Yuwaprasatwitayopatum Hospital**. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Plutchik, R. (1994). **The psychology and biology of emotion**. New York, NY, US: HarperCollins College Publishers.
- Scarpa, A., & Reyes, N. M. (2011). **Improving emotion regulation with CBT in young children with high functioning autism spectrum disorders: A pilot study**. *Behavioural and cognitive psychotherapy*, 39(4), 495-500.
- Wattananond, S. (2008). **Emotional and social effect on parents of children with special needs**. Bangkok: Chulalongkorn University.