



Book Review “Cases in Online Interview Research”¹ By Salmons J.

Wasupol Tresopakol²

Received: October 1, 2013

Accepted: October 11, 2013

Abstract

Due to the emerging growth of new communication platforms, particularly, the Internet, online interviews are introduced as a new tool for researchers to better understand users or audiences in the digital world. "Cases in Online Interview Research", published in 2012 and edited by Janet Salmons, showed case studies in online interview research under different contexts such as health and sociology. The book covers various media used in each study, including blogs, social network sites, and virtual worlds. Its explanations consist of comprehensive conceptual frameworks, relevant case studies, and examples from past researches taking place in various social contexts. One benefit of this in terms of academic research is that the book develops knowledge about qualitative research on Internet media. Furthermore, it is practical for new researchers to implement online interviews in their studies by learning about the advantages and disadvantages from the previous studies. This book has four main parts, which cover different methods of an online interview. In the introduction, the book lays out the foundation of online interview research by developing a new conceptual framework and operational definition so the readers can have a clear picture of different researches. Part 1 presents the cases of online interview research on social network sites, including Blog and Facebook. Part 2 presents the cases of online interviews in a virtual world such as Secondlife, and Openwonderland. In addition, this part also explains how to apply a virtual world in developing new products. Part 3 presents the cases which integrate traditional and online research. Lastly, part 4 provides meta-analysis from ten case studies in the book to conclude online interview research from past research

Keywords: Qualitative research, Online interview, Case studies, and Internet media

¹ Book Review

² Applied Behavioral Science Research's student, Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University
e-mail: wasupol.tresopakol@gmail.com. Tel.: 081-8130314

บทวิจารณ์หนังสือ “Cases in Online Interview Research”¹

นาย วสุพล ตรีโสภาคกุล²

บทคัดย่อ

รูปแบบการสื่อสารในยุคปัจจุบันได้เปลี่ยนไปจากในอดีต จากเดิมที่การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลจะเป็นลักษณะแบบเผชิญหน้า แต่ในปัจจุบันคนในสังคมให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตมากขึ้น ทำให้นักวิจัยหลายท่านได้พัฒนาเครื่องมือการวิจัยบนโลกออนไลน์เพื่อทำความเข้าใจลักษณะทางจิตวิทยา และรูปแบบของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์ หนังสือเรื่อง “Cases in Online Interview Research” หรือแปลเป็นภาษาไทยว่า “กรณีศึกษาการสัมภาษณ์ออนไลน์” ที่แต่งโดย Janet Salmons ในปี ค.ศ. 2012 ได้นำเสนอกรณีศึกษาวิจัยที่ผ่านมาที่มีการใช้สัมภาษณ์ออนไลน์ในงานวิจัยภายใต้บริบทที่ต่างกัน เช่น สุขภาพ การศึกษา หรือสังคมวิทยา โดยครอบคลุมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันออกไป ทั้งสื่อประเภทบล็อก เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือชุมชนเสมือนจริง ด้วยการนำเสนอเนื้อหาที่มีกรอบแนวคิด กรณีศึกษา และตัวอย่าง จากงานวิจัยที่ผ่านมา ทำให้หนังสือเล่มนี้มีประโยชน์ทั้งด้านวิชาการในการศึกษาต่อยอดถึงการนำงานวิจัยเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในสื่อบนอินเทอร์เน็ต และเป็นประโยชน์ในเชิงปฏิบัติให้กับนักวิจัยในการนำสื่อบนอินเทอร์เน็ตไปประยุกต์ในงานวิจัยที่สามารถเรียนรู้ข้อดี และข้อเสียที่เกิดจากการใช้สื่อบนอินเทอร์เน็ตจากงานวิจัยที่ผ่านมา หนังสือเล่มนี้ประกอบด้วยเนื้อหาจำนวน 4 ส่วนหลัก ในส่วนของการแนะนำ ผู้เขียนได้บรรยายให้ผู้อ่านได้เข้าใจรูปแบบ และการวิจัยที่มีการสัมภาษณ์ออนไลน์ โดยมีการสร้างพัฒนากรอบแนวคิด และการนิยามศัพท์ เพื่อให้ผู้อ่านมองเห็นความแตกต่างของงานวิจัยต่างๆ ที่ได้หยิบยกมาเป็นกรณีศึกษา ส่วนที่ 1 กล่าวถึงงานวิจัยที่สามารถเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ออนไลน์บนเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านสื่อทั้งบล็อก และเว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนองานวิจัยที่มีการสัมภาษณ์บนชุมชนเสมือนจริงบนเว็บไซต์เซคันด์ไลฟ์ (Second Life) เว็บไซต์โอเพ่นวันเดอร์แลนด์ (Open Wonderland) รวมไปถึงการสร้างชุมชนเสมือนจริงขึ้นมาเองในการวิจัยเพื่อพัฒนาสินค้า ส่วนที่ 3 กล่าวถึงงานวิจัยที่มีการนำการวิจัยแบบดั้งเดิม และการวิจัย บนโลกออนไลน์ มาประยุกต์ใช้ และส่วนที่ 4 เป็นการสังเคราะห์งานวิจัยทั้ง 10 เรื่องเพื่อหาข้อสรุปของการสัมภาษณ์ออนไลน์ที่ผ่านมา

คำสำคัญ: การวิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์ออนไลน์ กรณีศึกษา สื่ออินเทอร์เน็ต

¹ บทวิจารณ์หนังสือ

² นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
e-mail: wasupol.tresopakol@gmail.com. Tel.: 081-8130314

เนื้อหา

การถือกำเนิดของระบบอินเทอร์เน็ตในปลายศตวรรษที่ 20 ได้เปลี่ยนพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารระหว่างปัจเจกบุคคล จากเดิมการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลมักจะมีอุปสรรคเรื่องเวลา ระยะทาง หรือเนื้อหาของข้อความในการรับส่งข้อมูล แต่ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และมีลักษณะการติดต่อแบบโต้ตอบซึ่งกันและกันมากขึ้น (Interactive Communication) จนนักวิชาการด้านสื่อสารมวลชนนิยามการสื่อสารประเภทนี้ว่าเป็นการติดต่อสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated Communication) และจากการที่ระบบอินเทอร์เน็ต หรือระบบออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทกับการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวันมากขึ้น ทำให้นักวิจัยรุ่นใหม่เริ่มนำสื่อดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการศึกษากลุ่มเป้าหมายต่างๆ ที่มีการใช้สื่อคอมพิวเตอร์เป็นประจำ นักวิจัยได้ประยุกต์ใช้การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบออนไลน์ทั้งในงานวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การใช้อีเมลในการส่งแบบวัดต่างๆ หรือการนำแบบวัดไปใส่บนเว็บไซต์ต่างๆ ไปจนถึงการดำเนินการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ (Qualitative Interview) บนโลกออนไลน์

ทางด้านแวดวงวิชาการเอง นักวิชาการหลายท่านได้เริ่มตีพิมพ์ตำราวิชาการที่อธิบายวิธีการในการทำวิจัยบนโลกออนไลน์ เช่น คู่มือการวิจัยออนไลน์และสื่อออนไลน์: เครื่องมือ และเทคนิคสำหรับนักวิจัยด้านการตลาด (The Handbook of Online and Social Media Research: Tools and Techniques for Market Researchers) ของพอยน์เตอร์ (Poynter, 2010) ซึ่งแสดงถึงความนิยมของการใช้อินเทอร์เน็ตในงานวิจัยทางวิชาการในช่วงหลังปี ค.ศ. 2000 เป็นต้นมา หนังสือเรื่องกรณีศึกษาการสัมภาษณ์ออนไลน์ (Cases in Online Interview Research)

ของเจเน็ต ซาลมอนส์ (Salmons, 2012) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทั้งในด้านการเป็นที่ปรึกษาด้านการศึกษา และนักพัฒนาความเป็นผู้นำบนสื่อออนไลน์ ได้พัฒนาองค์ความรู้ด้านการวิจัยออนไลน์บนโลกอินเทอร์เน็ตในช่วง 10 ปีหลังเพื่อเป็นแนวทางสำหรับนักวิจัยรุ่นใหม่ในการนำสื่อคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเชิงคุณภาพ หนังสือเล่มนี้พรรณนาถึงงานวิจัยที่ผ่านมาที่เกี่ยวข้องกับโลกออนไลน์ โดยมุ่งเน้นการอธิบายการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพผ่านสื่อประเภทบล็อก เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ และชุมชนเสมือนจริง เพื่อให้ผู้อ่านได้เรียนรู้ถึงข้อดี และข้อเสียในการใช้วิธีการศึกษาบนโลกออนไลน์จากงานวิจัยต่างๆ โดยวิเคราะห์แนวทางการสัมภาษณ์ออนไลน์ผ่านกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นภายใต้บริบทที่แตกต่างกัน เช่น ด้านการศึกษา สุขภาพ หรือวัฒนธรรม ซึ่งผู้เขียนยังเปิดโอกาสให้นักวิจัยที่มีประสบการณ์การสัมภาษณ์ออนไลน์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตได้วิพากษ์กรณีศึกษาในงานวิจัยเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการสัมภาษณ์ออนไลน์บนสื่ออื่นๆ ต่อไปในอนาคต ดังนั้นหนังสือเล่มนี้จึงเหมาะกับนักวิจัยเชิงคุณภาพที่ต้องการขยายองค์ความรู้เดิมจากการวิจัยคุณภาพแบบดั้งเดิมไปสู่การวิจัยคุณภาพบนโลกออนไลน์ นอกจากนี้หนังสือเล่มนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อนักวิจัยที่ประยุกต์เครื่องมือวิจัยบนโลกออนไลน์ในการศึกษาของตัวเอง

การจัดแบ่งเนื้อหาในหนังสือเล่มนี้ ผู้เขียนนำกรณีศึกษาต่างๆ มาเป็นตัวอย่างในการอธิบายการสัมภาษณ์ออนไลน์ผ่านสื่อต่างๆ ผู้เขียนสรุปที่มาและความสำคัญของงานวิจัย ขั้นตอนการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยและหลักปฏิบัติในทางจริยธรรมของกรณีศึกษาต่างๆ อย่างชัดเจน รวมไปถึงการนำเสนอข้อดี และข้อเสียของการสัมภาษณ์ออนไลน์ในงานวิจัย ช่วยให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจง่าย และนำข้อสรุปต่างๆ

ไปประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดีเป็นรูปธรรม ในช่วงท้ายของแต่ละบทความ ผู้เขียนได้ให้นักวิชาการที่เคยศึกษาในประเด็นใกล้เคียงกัน และผู้เขียนได้วิพากษ์ถึงการสัมภาษณ์บนโลกออนไลน์ในกรณีศึกษาต่างๆ เพื่อให้ผู้อ่านได้เห็นแนวทางในการศึกษาถึงการสัมภาษณ์ออนไลน์ต่อไปในอนาคต ช่วงท้ายของหนังสือเล่มนี้ ผู้เขียนยังได้รวบรวมคำอธิบายต่างๆ และคำศัพท์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสัมภาษณ์ออนไลน์ รวมไปถึงรายการอ้างอิงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถค้นคว้าศึกษาต่อได้ด้วยตนเอง

บทวิจารณ์ “Cases in Online Interview Research”

รูปแบบงานเขียนเล่มนี้ของเจเน็ต แซลมอนส์ได้นำรูปแบบของการเขียนหนังสือกรณีศึกษาทางธุรกิจที่มีการนำเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นในเชิงพาณิชย์มาใช้อธิบายข้อดี และข้อเสียของการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ผู้เขียนได้แบ่งกรณีศึกษาการสัมภาษณ์ออนไลน์แตกต่างกันไปตามลักษณะของสื่อบนอินเทอร์เน็ตที่ปรากฏในกรณีศึกษาต่างๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเปรียบเทียบการใช้การสัมภาษณ์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ทั้งบล็อกชุมชนเสมือนจริง หรือเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์

ในช่วงต้นของหนังสือเล่มนี้ ผู้เขียนได้นิยามการสัมภาษณ์ออนไลน์ (Online Interview) ว่าเป็นการนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ผู้เขียนได้แบ่งลักษณะของการสัมภาษณ์ออนไลน์ตามลักษณะของสื่อบนโลกออนไลน์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการโต้ตอบกันระหว่างผู้รับสาร และผู้ส่งสารที่แตกต่างกัน บทที่ 1 ผู้เขียนได้อธิบายภาพของการสื่อสารทั้งแบบประสานเวลา (Synchronous Communication) และแบบไม่ประสานเวลา (Asynchronous Communication) รวมไปถึง

อธิบายแนวทางของการวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการสื่อสารทั้งสองประเภท โดยอธิบายทั้งเรื่องแนวคิดเชิงปรัชญาของการทำวิจัยเชิงคุณภาพ การสุ่มตัวอย่าง บทบาทของนักวิจัย รูปแบบของการสัมภาษณ์ และหลักจริยธรรมในการทำการวิจัยผ่านการสื่อสารทั้งสองประเภทข้างต้น ในบทแรกนี้ผู้อ่านที่ยังไม่มีประสบการณ์ หรือความรู้ที่เกี่ยวกับการวิจัยออนไลน์สามารถเข้าใจลักษณะของการวิจัยออนไลน์ผ่านการสื่อสารที่แตกต่างกันได้อย่างชัดเจน

ในบทที่ 2 ผู้แต่งได้หยิบยกกรณีศึกษาของแซลลี่ บิชาอิ (Sally Bishai) เกี่ยวกับการใช้บล็อกของชาวอียิปต์ ในกรณีศึกษาดังกล่าวใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งหมด 3 วิธี อันได้แก่ การเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามแบบพรรณนา (Descriptive Questionnaire) การวิเคราะห์เนื้อหาของผู้ใช้งานบล็อกในประเทศอียิปต์ และการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพออนไลน์ (Qualitative Online Interview) แม้ว่าในเนื้อหาของผู้เขียนไม่ได้หยิบยกเรื่องของผลการศึกษาวิจัยมาเป็นประเด็นหลัก แต่การแสดงให้เห็นถึงการผลานข้อมูลจากระเบียบวิธีวิจัยทั้งสามวิธีในการสรุปข้อมูล การใช้แนวคิดตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) หรือการลดบทบาทของนักวิจัยในการนำประเด็นสนทนาในระหว่างการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพออนไลน์ ทำให้ผู้อ่านเข้าใจการทำวิจัยผ่านสื่อที่เรียกว่าบล็อกได้ชัดเจนขึ้น

ในบทที่ 3 ผู้เขียนได้นำกรณีศึกษาของอัลลิสัน ดีแกน (Allison Deegan) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มวัยรุ่น การเรียนรู้ทักษะการเขียนเชิงสร้างสรรค์ผ่านการสัมภาษณ์แบบสด (Real-time Interview) และการสัมภาษณ์ทางอีเมล (E-mail Interview) โดยอัลลิสันได้ใช้เว็บไซต์เฟสบุ๊กเป็นสื่อกลางในการพูดคุยกับนักเรียน ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ประเด็นหลักที่อัลลิสันค้นพบในงานวิจัยคือข้อมูลหรือบทสนทนา

ระหว่างผู้ให้ข้อมูลที่รู้จัก และไม่รู้จักกับนักวิจัยมีความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดเจน อัลลิสันได้ให้ความเห็นว่าบทบาทของนักวิจัยกับการใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสำคัญมากในการกระตุ้นให้สมาชิกได้พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่สมาชิกในกลุ่มแต่ละคนต่างไม่รู้จักกัน

บทที่ 4 ผู้เขียนนำเสนองานวิจัยที่นำแนวทางของการสัมภาษณ์แบบออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในชุมชนเสมือนจริง โจนาธาน คาปีเรีย (Jonathan Cabiria) ได้สร้างทฤษฎี และองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกของปัจเจกบุคคลจากการใช้งานบนชุมชนเสมือนจริง (Virtual World) โดยเจาะลึกพฤติกรรมการใช้งานชุมชนเสมือนจริงในกลุ่มที่รู้สึกแปลกแยกจากสังคมจริง (Marginalized Groups) เช่น กลุ่มเพศทางเลือก ซึ่งปัญหาต่างๆ ที่พบจากการสัมภาษณ์ออนไลน์บนชุมชนเสมือนจริง ประกอบด้วย ปัญหาที่ผู้ให้ข้อมูลอาจไม่ได้เป็นบุคคลจริงตามที่กล่าวอ้าง ปัญหาเรื่องความเป็นส่วนตัวของข้อความที่ส่งไปให้ และปัญหาที่เกิดจากการสนทนาแบบข้อความ (Text Chat) โดยผู้วิจัยได้ระบุแนวทางในการแก้ปัญหาข้างต้นไว้ได้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้อ่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้

บทที่ 5 และ 6 เป็นการศึกษาบนชุมชนเสมือนจริงที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ผู้เขียนได้นำกรณีศึกษาของ แอน แรนดัลล์ (Ann Randall) และทาริน สแตนโก้ (Taryn Stanko) ที่มีการสัมภาษณ์บนชุมชนเสมือนจริง มาใช้ในงานวิจัยภายใต้เว็บไซต์ที่มีชื่อว่า เซกันด์ไลฟ์ (Secondlife) และโอเพ่นวันเดอร์แลนด์ (Openwonderland) ตามลำดับ การศึกษาของแอน แรนดัลล์ ได้มุ่งเน้นในการแสดงให้เห็นประโยชน์จากการใช้งานสัมภาษณ์บนโลกออนไลน์ และความท้าทายที่เกิดขึ้นจากการเก็บข้อมูลบนชุมชนเสมือนจริง

ข้อสรุปที่ออกมามีลักษณะคล้ายคลึงกับการสัมภาษณ์แบบดั้งเดิม เช่น ปัญหาการคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ที่ตรงกับงานวิจัย ปัญหาการรวบรวมระหว่างการศึกษา และการสัมภาษณ์ และปัญหาเรื่องระยะเวลาในการสัมภาษณ์ ในขณะที่การศึกษาของทาริน สแตนโก้จะมุ่งเน้นการอธิบายลักษณะความสัมพันธ์ของการแสดงตัวตนของตัวเองออกมาบนชุมชนเสมือนจริง และเอกลักษณ์บนโลกแห่งความจริง โดยสังเกตการกำหนดเอกลักษณ์ของอวตาร (ตัวละครที่ใช้แทนผู้ใช้งานบนชุมชนเสมือนจริง) การสื่อสารระหว่างปัจเจกบนโลกออนไลน์ และพลวัตรของการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ รอบตัวอวตารบนชุมชนเสมือนจริง

บทที่ 7 ผู้เขียนได้นำเสนอกรณีศึกษาของพิพิธภัณฑ์เฮนรี ฟอร์ด (Henry Ford Museum) ที่ต้องการปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้มาเยี่ยมชม และนำเสนอสิ่งของในพิพิธภัณฑ์ผ่านโลกออนไลน์มากขึ้น แพทริเซีย วอลล์ (Patricia Wall) และคณะ จึงใช้วิธีการชาติพันธุ์วรรณา (Ethnography) เพื่อเปรียบเทียบการเก็บข้อมูลในการพัฒนารถยนต์ต้นแบบผ่านเว็บไซต์ที่มีลักษณะแตกต่างกัน การศึกษาคั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลมีบทบาทสำคัญในฐานะผู้สร้างเรื่องราว (Story Maker) ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบรถยนต์รูปแบบต่างๆ ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตสองประเภท คือเว็บไซต์ที่นำเสนอรูปภาพแบบสองมิติ และชุมชนเสมือนจริงแบบสามมิติ (3D Virtual World) ผลการวิจัยพบว่าท่าทางและการแสดงออกของอวตารที่มีลักษณะเป็นสามมิติมีส่วนสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง และสภาพแวดล้อมบนชุมชนเสมือนจริงทำให้บทสนทนาของผู้ให้ข้อมูลแต่ละท่านมีชีวิตชีวา และน่าสนใจมากขึ้น ผลการวิจัยดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านในการพิจารณาใช้ลักษณะของเว็บไซต์ที่แตกต่างกันในงานวิจัย

บทที่ 8 ผู้เขียนได้นำเสนอการบูรณาการระหว่างการใช้การสัมภาษณ์แบบดั้งเดิม ควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์บนสื่อออนไลน์ในการเก็บข้อมูล ผู้เขียนได้นำงานวิจัยของเวนดี้ (Wendy L. Kraglund-Gauthier) ที่นำระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธีทั้งการสัมภาษณ์ออนไลน์ และการสนทนากลุ่มมาประยุกต์ใช้ในการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปลี่ยนวิธีการเรียนการสอนของกลุ่มอาจารย์จากการเรียนการสอนแบบเจอหน้ากันในห้องเรียนสู่การเรียนสอนบนโลกออนไลน์ ในการศึกษาของเวนดี้ได้กำหนดบทบาทของนักวิจัยในฐานะที่เป็นคนใน (Insider) และอธิบายเหตุผลของระเบียบวิธีวิจัยในแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด สิ่งที่ผู้เขียนได้เน้นย้ำในกรณีศึกษานี้คือแนวทางในการใช้สัมภาษณ์ออนไลน์ในการวิจัยแบบผสมผสานวิธีที่นำจุดเด่นของการสัมภาษณ์แบบออนไลน์เพื่อลดจุดอ่อนของการสัมภาษณ์ด้วยวิธีอื่นๆ เช่น ระยะทางการจัดส่งเอกสาร ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง หรือพื้นที่ที่ผู้ให้ข้อมูลอาศัยอยู่ ซึ่งถือได้ว่าเป็นงานวิจัยในยุคบุกเบิกที่มีการนำสื่ออินเทอร์เน็ตมาใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

บทที่ 9 ผู้เขียนได้เสนอประโยชน์จากการใช้เครื่องมือบนโลกออนไลน์ในการเก็บข้อมูลในพื้นที่ที่ต่างกันเพื่อลดค่าใช้จ่าย และประหยัดเวลาในการเก็บข้อมูลโดยได้นำเสนอการประยุกต์ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตกับการเก็บข้อมูลด้านสุขภาพของผู้ที่อาศัยอยู่ที่ภูมิลำเนาต่างๆ ที่มีสภาพอากาศแตกต่างกัน ลิน วิลสัน (Lynn Wilson) ได้ศึกษาสุขภาพของผู้คนที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีที่หลากหลายในการเก็บข้อมูลด้านสุขภาพของผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ที่แตกต่างกัน อันได้แก่ การใช้เว็บไซต์ประเภท 2.0 การใช้โทรศัพท์มือถือ รวมถึงการสัมภาษณ์แบบเจอตัว (Face-to-face Interview)

โดยทำการสัมภาษณ์ทั้งแบบประสานเวลา (Synchronous Interview) และการสัมภาษณ์แบบไม่ประสานเวลา (Asynchronous Interview) ผู้วิจัยได้สรุปว่าการสัมภาษณ์แบบออนไลน์มีความเหมาะสมในแต่ละกรณีที่แตกต่างกันไป เช่น การประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ (Video Conferencing) ช่วยให้เกิดการติดต่อพูดคุยระหว่างประเทศมีการสื่อสารแบบสองทาง และมีความเป็นส่วนตัว หรือการใช้โทรศัพท์มือถือจะสามารถเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ห่างไกล และเกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพในกรณีฉุกเฉินได้ ในขณะที่การสัมภาษณ์แบบเน้นข้อความ (Text-based) เหมาะสมในกรณีที่นักวิจัยไม่สามารถนัดหมายการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลได้

บทที่ 10 ผู้เขียนได้นำกรณีศึกษาเรื่องการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) เพื่อแสดงให้เห็นว่าการสัมภาษณ์บนโลกออนไลน์สามารถนำแนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพแบบดั้งเดิมอย่างปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เพื่อประยุกต์ใช้อธิบายพฤติกรรม และเจตคติของบุคลากรในโลกวิชาการ นีลลี ดอยช์ (Nellie Deutsch) ศึกษาผลที่เกิดจากการประยุกต์เทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนรู้แบบผสมผสาน ผู้ให้ข้อมูลเป็นอาจารย์ทั้งหมด 23 ท่านจาก 7 ประเทศที่มีประสบการณ์ในการนำเทคโนโลยีออนไลน์มาใช้ในการเรียนรู้แบบผสมผสานเพื่อรับทราบมุมมองของอาจารย์ที่มีต่อการเรียนรู้แบบผสมผสาน นีลลีเลือกใช้การสัมภาษณ์แบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม Skype โดยใช้แนวคิดปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) แบบลอยตัว (EPOCHE) เป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ งานวิจัยฉบับนี้แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการใช้โปรแกรม Skype ในงานวิจัย เช่น ความสามารถช่วยจัดการกับข้อมูล การเชื่อมต่อข้อมูลไปยังเว็บไซต์ที่ผู้ให้ข้อมูลอ้างอิงถึง รวมไปถึงการประยุกต์ใช้กับ

สื่ออื่นๆ อย่างกล้องเว็บแคม ผู้วิจัยแสดงให้เห็นว่าการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการสัมภาษณ์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีมีความเหมาะสม และเอื้อให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกสบายใจในการให้ข้อมูลต่างๆ

บทที่ 11 ผู้เขียนได้แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือบนโลกออนไลน์สามารถนำไปใช้กับประเด็นที่เปราะบางในประเทศอังกฤษ เช่น การให้นมบุตร แชลลี่ โดลลิง (Sally Dowling) ศึกษาหญิงตั้งครรภ์ในประเทศอังกฤษเกี่ยวกับการให้นมบุตร ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 14 เดือน และใช้เทคนิคการวิจัยทั้งหมด 3 แบบ ประกอบไปด้วย การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-face Interview) และการสัมภาษณ์ออนไลน์แบบไม่ฝืนเวลา (Asynchronous Online Interview) เพื่อแสดงให้เห็นข้อดี และข้อเสียของการนำทั้งสามเทคนิคมาใช้ในประเด็นดังกล่าว ซึ่งแชลลี่ได้นำเสนอข้อดี และข้อเสียของการสัมภาษณ์ทั้งสองแบบไว้ว่า การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าจะมีข้อดีคือได้เรื่องของความสัมพันธ์กับผู้ให้ข้อมูลผ่านภาษา และท่าทางระหว่างการสัมภาษณ์ แต่จะมีอุปสรรคในเรื่องของการรบกวนจากสภาพแวดล้อมภายนอกของผู้ให้ข้อมูล เช่น เด็ก หรือคนในครอบครัว หรือเสียงรบกวนต่างๆ ตรงกันข้ามกับการสัมภาษณ์ออนไลน์ที่จะต้องใช้เวลาในการสร้างสัมพันธ์ให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกสบายใจ และไม่เอื้อให้ผู้วิจัยใช้ภาษา ท่าทาง หรือรูปแบบของการสัมภาษณ์ให้ตรงกับลักษณะของผู้ให้ข้อมูล นอกจากนี้การควบคุมกระบวนการวิจัยให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการดำเนินการได้ค่อนข้างลำบาก

ภายหลังผู้เขียนได้นำเสนอกรณีศึกษาของการสัมภาษณ์ออนไลน์ทั้ง 10 กรณี ผู้เขียนได้ประมวลภาพของกรณีศึกษาของการสัมภาษณ์ออนไลน์ทั้ง 10

กรณีในบทที่ 12 โดยใช้แนวทาง Meta- Synthesis โดยแบ่งวัตถุประสงค์งานวิจัย ระเบียบวิธีวิจัย การเก็บข้อมูล การเลือกผู้ให้ข้อมูล บทบาทของนักวิจัยในงานวิจัย รูปแบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ออนไลน์ เทคโนโลยีที่ใช้ในสัมภาษณ์ และเรื่องหลักจริยธรรมในการทำวิจัย ทำให้ผู้อ่านได้เห็นถึงแนวทางต่างๆ ข้อดี ข้อเสีย รวมไปถึงอุปสรรคของการสัมภาษณ์แบบออนไลน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

ภาพรวมของหนังสือเล่มนี้ถือได้ว่ามีความชัดเจนทั้งในเนื้อหา และการนำไปประยุกต์ใช้กับงานวิจัย ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา หนังสือ หรือตำราทางวิชาการที่อธิบายถึง การวิจัยบนสื่ออินเทอร์เน็ตมีไม่มากนัก งานของพอยน์เตอร์ (Poynter, 2010) ได้เสนอแนวทาง หรือคู่มือในการทำวิจัยทางการตลาดบนสื่อออนไลน์ อย่างไรก็ตามหนังสือดังกล่าวมุ่งเน้นการทำวิจัยทางการตลาด และศึกษาเฉพาะสื่อออนไลน์ หรือเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์เพียงอย่างเดียว หากวิเคราะห์หนังสือกรณีศึกษาการสัมภาษณ์ออนไลน์จะเห็นได้ว่า เจเน็ต แชลมอนส์ ได้นำกรณีศึกษาวิจัยที่ใช้การสัมภาษณ์ออนไลน์ มาอธิบายพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลในบริบทที่แตกต่างกันออกไป และยังสรุปงานวิจัยที่ปรากฏในหนังสือมาเป็นแนวทางในการทำงานวิจัยบนสื่ออินเทอร์เน็ตได้อย่างชัดเจน ซึ่งประโยชน์ที่ผู้อ่านจะได้รับจากหนังสือ มีดังนี้

1. องค์ความรู้และข้อมูลที่ปรากฏในหนังสือเล่มนี้นำเสนอผ่านประสบการณ์จริงของนักวิจัยหลายแขนงที่ถ่ายทอดกระบวนการเก็บข้อมูลของงานวิจัยเชิงคุณภาพ ทั้งเรื่องแนวคิดของการวิจัยเชิงคุณภาพ การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล บทบาทของนักวิจัย รวมไปถึงหลักจริยธรรมที่ครอบคลุมการวิจัยเชิงคุณภาพในทุกมิติ ผู้อ่านจึงสามารถนำข้อมูล และความรู้ดังกล่าวไปเป็นแนวทาง หรือประยุกต์ใช้ให้เข้า

กับบริบท หรือ งานวิจัยที่ตนเองกำลังศึกษาอยู่นอกจากนี้หนังสือเล่มนี้ยังเหมาะกับผู้ที่มีการประสบการณ์การวิจัยเชิงคุณภาพแบบดั้งเดิมที่สนใจจะขยายการวิจัยในอนาคตที่มีการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต โดยนำข้อดีและข้อเสียของการใช้สื่อต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตในบริบทที่แตกต่างมาร่วมพิจารณาให้เข้ากับการวิจัยเชิงคุณภาพที่กำลังศึกษาอยู่

2. การสัมภาษณ์แบบออนไลน์ที่ผู้เขียนได้พรรณนาไว้ในหนังสือมีการนำเครื่องมือบนอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ค่อนข้างหลากหลาย เช่น ชุมชนเสมือนจริง บล็อก เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือ Instant Messaging ซึ่งหนังสือเล่มนี้ได้แสดงแหล่งที่มาของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตต่างๆ ในการสัมภาษณ์ออนไลน์ในทางวิชาการไว้อย่างครบถ้วน ทำให้ผู้ที่สนใจจะศึกษาบทบาทสื่อต่างๆ ในงานวิจัยบนโลกอินเทอร์เน็ตกับงานวิจัยสามารถนำกรณีศึกษาต่างๆ ไปอ้างอิง และค้นคว้าเพิ่มเติมได้

3. หนังสือเล่มนี้ได้นำเสนอถึงการสัมภาษณ์บนโลกออนไลน์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพอีกประเภทหนึ่ง สำหรับนักวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญการวิจัยเชิงคุณภาพแบบดั้งเดิม หนังสือเล่มนี้จะมีประโยชน์ต่อการเพิ่มพูนความรู้ และเปิดโลกทัศน์ที่มีต่อการวิจัยเชิงคุณภาพ ทั้งในเชิงประยุกต์ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตให้เข้ากับแนวคิดเดิมของการวิจัยเชิงคุณภาพ หรือในเชิงทฤษฎีในการต่อยอดแนวคิดเชิงคุณภาพให้มีความหลากหลายมากขึ้น

โดยสรุปหนังสือเล่มนี้เป็นหนังสือที่นำเสนอกรณีศึกษา และให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยออนไลน์ได้อย่างครบถ้วน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อนักวิจัยในหลากหลายสาขาวิชาได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ออนไลน์มากขึ้น นอกจากนี้

นักวิจัยในประเทศไทยยังสามารถนำหนังสือเล่มนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตของคนไทยในการสร้างองค์ความรู้ของการสัมภาษณ์ออนไลน์ภายใต้บริบทของสังคมและวัฒนธรรมของคนไทย เพื่อให้ นักวิจัยรุ่นใหม่สามารถนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปตัดสินใจถึงแนวทางการวิจัยภายในประเทศไทยได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Poynter, R. (2010). *The Handbook of Online and Social Media Research: Tools and Techniques for Market Researchers*. The United Kingdom: Wiley & Sons.
- Salmons, J. (2012). *Cases in Online Interview Research*. The United Kingdom: Sage.