

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์สารานุกรมวิกิพีเดียไทย” กำหนดรูปแบบวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) และการสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผู้ดูแลวิกิพีเดีย แบ่งออกเป็น

- ผู้ดูแลสิทธิ์แต่งตั้ง (bureaucrat) มีสิทธิ์แต่งตั้งผู้ใช้ให้เป็นผู้ดูแลได้ แต่ไม่สามารถถอดถอนสิทธิ์ได้ เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ และรับรองหรือยกเลิกสถานะบอตได้ มี 9 คน
- ผู้ดูแลโครงการ (steward) สามารถเปลี่ยนสถานะของผู้ใช้ทุกแบบ ในทุกโครงการของวิกิมีเดีย
- ผู้ดูแล (developer) เป็นระดับการจัดการทางเทคนิคขั้นสูงสุด (โดยในระดับนี้ จะมีลำดับชั้นอีก แต่ผู้ใช้โดยทั่วไปจะไม่ทราบ) โดยสามารถเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์ของมีเดียวิกิ และฐานข้อมูลของวิกิมีเดียได้โดยตรง

ปัจจุบันวิกิพีเดียไทย มีผู้ดูแลจำนวนทั้งสิ้น 19 คน (ข้อมูลเดือนเมษายน 2554) โดยมี 9 คนเป็นผู้ดูแลสิทธิ์แต่งตั้ง นอกนั้นเป็นเพียงผู้ดูแลระบบ

ส่วนที่ 2 ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือ แบ่งออกเป็น

ผู้สื่อข่าว ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาหรือหมวดนั้นๆ และเป็นผู้ที่เคยใช้วิกิพีเดียไทย ประกอบด้วยผู้สื่อข่าวจาก 5 หมวดหลัก ได้แก่ การเมือง, เศรษฐกิจ, ต่างประเทศ, บันเทิง และกีฬา

นักวิชาการ ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขา และเป็นผู้ที่เคยใช้วิกิพีเดีย ประกอบด้วยนักวิชาการในสาขาที่แตกต่างกัน ได้แก่ นักวิชาการด้านการศึกษา, นักวิชาการด้านการตลาด และนักวิชาการคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 3 ผู้ใช้ทั่วไป วิกิพีเดียไทย หมายถึง ผู้ที่เข้าเว็บไซต์ <http://th.wikipedia.org/> แบ่งตามระดับการมีส่วนร่วมในวิกิพีเดียไทย คือ

- ผู้ใช้ไม่ได้ล็อกอิน สามารถแก้ไขบทความและสร้างบทความใหม่ได้
- ผู้ใช้ใหม่ สามารถสร้างบทความ สร้างหน้าพูดคุย แก้ไขบทความได้
- ผู้ใช้พื้นฐาน มีความสามารถเหมือนผู้ใช้ใหม่ โดยนอกจากนั้นสามารถอัปโหลดไฟล์ เปลี่ยนชื่อหน้า และแก้ไขบทความที่กึ่งล็อกได้ ผู้ใช้จะได้รับสิทธิอัตโนมัติ หลังจากที่สมัครไม่น้อยกว่า 4 วัน และแก้ไขมากกว่า 10 ครั้ง
- ผู้ใช้ที่ถูกบล็อก ไม่สามารถแก้ไขบทความ สร้างบทความใหม่ หรืออัปโหลดไฟล์ได้

สำหรับผู้ใช้งานวิกิพีเดียไทยที่สมัครเป็นสมาชิก (Log in user) ทั้งหมด 110,798 คน (ข้อมูลเดือนเมษายน 2554)

กลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้วิจัยได้ทำการเลือกตัวอย่างจากจำนวนผู้ดูแลวิกิพีเดียไทย โดยใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 3 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้สื่อข่าวที่เคยใช้วิกิพีเดียไทย โดยใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 5 คน (หมวดละ 1 คน จาก 5 หมวด)

ส่วนการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการเลือกตัวอย่างจากจำนวนผู้ใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทย โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อประชากรที่ต้องการศึกษามีจำนวน 63,876 คน (ข้อมูลเดือนกันยายน 2552) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5 หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 แทนค่าตามสูตรได้ผลดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{63,876}{1+63,876 (0.05)^2} \\ &= 397.51 \\ &= (\text{ประมาณ } 400) \end{aligned}$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในวิธีการสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ
 - 1.1 ผู้ดูแลระบบ จำนวน 3 คน ใช้คำถามปลายเปิดในการสัมภาษณ์ มีแนวคำถามหลักดังนี้
 - หลักและนโยบายในการดำเนินงาน
 - การกำกับดูแลเนื้อหา และกฎระเบียบที่บังคับใช้ เช่น การแก้ไขบทความ
 - กระบวนการตรวจสอบความถูกต้อง เช่น การตั้งหน่วยเก็บกวาดเฉพาะกิจ
 - แผนการดำเนินงานในการสร้างความน่าเชื่อถือ
 - ความสำเร็จในการสร้างความน่าเชื่อถือ เช่น ผลตอบกลับที่ได้รับจากผู้ใช้ในการนำข้อมูลไปอ้างอิง
 - ปัญหาและอุปสรรคในการสร้างความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย เช่น การสร้างเว็บไซต์ล้อเลียนความน่าเชื่อถือ (วิกิเรียนพีเดีย: ไร้สาระนุกรม)

1.2 ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือ ที่มีความเชี่ยวชาญจากแต่ละหมวด โดยแบ่งเป็นผู้สื่อข่าว จำนวน 5 คน และนักวิชาการ จำนวน 3 คน ใช้คำถามปลายเปิดในการสัมภาษณ์ มีแนวคำถามหลักดังนี้

- ภูมิหลังเกี่ยวกับงานสื่อสารมวลชน เช่น ประสบการณ์การทำงาน, สายข่าว, ความเกี่ยวข้องกับเนื้อหา (ตามหมวดหมู่ในวิกิพีเดียไทย)
- วัตถุประสงค์ของการใช้วิกิพีเดียไทย
- พฤติกรรมการใช้วิกิพีเดีย เช่น เริ่มใช้เมื่อใด, การเข้าถึงเว็บไซต์, ระยะเวลาที่ใช้วิกิพีเดียในแต่ละครั้ง, ความถี่, ประเภทบทความที่เคยเข้าไปอ่าน, การติดตามข้อมูลข่าวสารเมื่อมีเหตุการณ์หรือสถานการณ์ใหม่เกิดขึ้น
- ความคิดเห็นต่อความเร็วในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์ เช่น มีบทความเรื่องใหม่, มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย
- การมีส่วนร่วมในบทความของวิกิพีเดียไทย เช่น อ่าน แก้ไข เพิ่มเติมบทความ เขียนบทความใหม่ แจ้งลบเนื้อหา ใส่ลิงค์เชื่อมโยงไปยังบทความอื่นหรือภาษาอื่น ร่วมสร้างบทความใหม่
- การมีส่วนร่วมในเกี่ยวกับเนื้อหาและการดูแลเว็บไซต์ เช่น แสดงความคิดเห็น เสนอบทความคัดสรร – คุณภาพ ลงคะแนนโหวตคัดเลือกบทความคัดสรร เสนอชื่อผู้ดูแล บริจาคเงินสนับสนุนมูลนิธิวิกิมีเดีย
- การนำบทความไปใช้ประโยชน์อย่างไรบ้าง และระดับของการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ เช่น ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน นำไปอ้างอิง ลิงค์อ้างอิง โลโก้
- การแนะนำให้ผู้อื่นใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียหรือไม่ อย่างไร เช่น แนะนำเป็นการส่วนตัว, แนะนำในบทความหรือข่าว
- กระบวนการตรวจสอบความถูกต้อง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องกับแหล่งข้อมูลอื่น, การคัดเลือกประเภทและหมวดหมู่ของบทความที่ใช้
- ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้งานข้อมูลข่าวสารในวิกิพีเดียไทย (ยกกรณีตัวอย่าง)
- ทศนคติด้านความเชื่อต่อข้อมูลข่าวสาร, ความเชื่อต่อผู้ดูแลระบบ, ความเชื่อต่อระบบของเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย
- ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

2. การวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทย จำนวน 400 คน ใช้คำถามปลายปิด มีแนวคำถามหลักดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับ ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ รวมถึงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้วิกิพีเดียไทย ได้แก่ ลักษณะการเข้าสู่เว็บไซต์ ความถี่ในการเข้าเว็บไซต์ การล็อกอิน และการมีส่วนร่วมในบทความ สารานุกรมหรือกิจกรรมของวิกิพีเดียไทย รวมถึงการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในลักษณะของการอ้างอิง

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับ ความเชื่อถือของผู้ใช้ต่อเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย โดยเป็นมาตรฐานแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert แบ่งเป็น 5 ระดับ มีคำถามเกี่ยวกับความเชื่อถือต่อเนื้อหาบทความ ความเชื่อถือต่อผู้ดูแลระบบ และความเชื่อถือต่อระบบของวิกิพีเดียไทย ดังนี้

- ความเป็นกลาง ความถูกต้อง การอ้างอิงแหล่งที่มา ความครบถ้วนสมบูรณ์ ความหลากหลายและจำนวนของบทความ รวมถึงบทความไม่มีโฆษณาและไม่ละเมิดลิขสิทธิ์
- คุณภาพของบทความ
- สิทธิอันเท่าเทียมของผู้ใช้ในการเป็นผู้ดูแลระบบ
- ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ดูแลระบบ
- รูปแบบเว็บไซต์และแนวคิดในการเขียนและแก้ไขบทความได้อย่างเสรี
- องค์การแม่ของวิกิพีเดีย และความเชี่ยวชาญด้านสารานุกรมออนไลน์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยติดต่อขอสัมภาษณ์ผ่านหน้าข้อมูลสมาชิกและสัมภาษณ์ผ่านโปรแกรมสนทนา สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือสัมภาษณ์กับตัวบุคคลโดยตรงตามความเหมาะสม

ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม ในรูปแบบ web-base โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบผ่านหน้า web-page ได้ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงได้ง่าย โดยกำหนดระยะเวลา 2 เดือน ให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนด

การกำหนดค่าคะแนน

ข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กำหนดเกณฑ์การวัดไว้ดังนี้

ความเชื่อถือต่อเนื้อหาในเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย และความเชื่อถือต่อระบบการดูแลเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย กำหนดเกณฑ์การวัด 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert มีคำตอบดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

หลังจากนั้น นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00-1.49	ระดับความเชื่อมั่นต่ำมาก
คะแนนระหว่าง 1.50-2.49	ระดับความเชื่อมั่นต่ำ
คะแนนระหว่าง 2.50-3.49	ระดับความเชื่อมั่นปานกลาง
คะแนนระหว่าง 3.50-4.49	ระดับความเชื่อมั่นสูง
คะแนนระหว่าง 4.50-5.00	ระดับความเชื่อมั่นสูงมาก

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และสรุปผล ส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ เมื่อรวบรวมข้อมูลได้ครบตามต้องการแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยวิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Average) เพื่ออธิบายปรากฏการณ์