

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการที่สื่ออินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในด้านการสื่อสารมากขึ้น และยังมีคุณลักษณะพิเศษบางประการที่แตกต่างไปจากสื่อประเภทเดิม การสื่อสารไร้พรมแดนและการไหลเวียนข่าวสารแบบทุกทิศทางจึงเกิดขึ้น นอกจากนี้ เสิร์ภาพด้านข้อมูลข่าวสารที่เพิ่มสูงขึ้นมาก ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีสิทธิในการเปิดรับและนำเสนอข้อมูลข่าวสารจำนวนมหาศาลในระบบออนไลน์ แต่อย่างไรก็ตาม วัฒนธรรมในการสื่อสารรูปแบบใหม่ในลักษณะการแบ่งปันความรู้หรือข้อมูลนั้น ไม่ได้เป็นสิ่งที่รับรองความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารนั้นได้อย่างแท้จริง

การเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบสารานุกรมตามความหมายของพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน เป็นหนังสือที่รวบรวมความรู้ทุกแขนงหรือเฉพาะแขนงใดแขนงหนึ่ง มักเรียงตามลำดับอักษร ซึ่งตามความหมายและรูปแบบเดิมของสารานุกรมมีลักษณะเป็นหนังสือ แต่การก้าวเข้ามาสู่ยุคไซเบอร์ สารานุกรมแบบดั้งเดิมจึงกลายเป็นข้อมูลที่อยู่ในระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถเข้าถึงได้อย่างกว้างขวาง ไม่ได้จำกัดเพียงสถานที่ในห้องสมุดเหมือนแต่ก่อน

ปีเตอร์ ปีไวท์ (B. White, 1998) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อนาคตของสื่อ อินเทอร์เน็ต (The Future of the Internet) สรุปได้ว่า สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่พัฒนาอย่างรวดเร็วมากในประวัติศาสตร์ของสื่อมวลชน และไม่เหมือนสื่อชนิดอื่นๆ เนื่องจากสื่อสิ่งพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุ และโทรทัศน์ ได้เกิดก่อนที่วิชาเกี่ยวกับสื่อจะได้รับการบรรจุในสถาบันการศึกษาต่างๆ แต่อินเทอร์เน็ตเกิดหลังจากนั้นและได้รับการพัฒนาจากมุมมองที่หลากหลายและอยู่ในสังคมที่มีการพัฒนาด้านการการศึกษาที่ดี ชุมชนใดๆ ก็ตามที่มีการพัฒนาทางการศึกษาจะเกี่ยวข้องกับการสร้างเครื่องมือที่จะทำให้อินเทอร์เน็ตเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ซึ่งแต่เดิมสิ่งเหล่านี้จะอยู่ในวงการศึกษาและงานวิจัยของสถาบันต่างๆ เท่านั้น ในขณะที่เดียวกันอินเทอร์เน็ตก็สามารถที่จะสร้างชุมชนทางด้านการการศึกษาได้ ซึ่งเป็นมุมมองทางด้านวิศวกรรมและการสื่อสาร ที่น่าสนใจคือ การค้าแนวใหม่จะเป็นเหมือนตัวกระตุ้นให้อินเทอร์เน็ตขยายตัวอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

โรเบิร์ต ฮัสสัน (Hassan, 2008) กล่าวถึงสังคมสารสนเทศว่า ไม่ว่าจะดีหรือไม่ก็ตาม คอมพิวเตอร์ก็อยู่รอบตัวเรา ปกคลุมไปด้วย “นิเวศแห่งข้อมูล” (Information Ecology) ที่หลอมรวมเครือข่าย ระบบ กระบวนการ เทคโนโลยี และคน โดยไม่มีทางที่จะหนีหายหรือลดน้อยลงเลย

เช่นเดียวกับการเติบโตของสารานุกรมเสรีออนไลน์ ที่เปิดประตูความรู้ให้แก่ผู้ใช้ทั่วโลกเข้าสู่ห้องสมุดออนไลน์ได้ตลอดเวลาไม่เคยหลับไหล

วิกิพีเดีย หนึ่งในเว็บไซต์สารานุกรมเสรีออนไลน์ ให้ข้อมูลของคำ “สารานุกรม” ว่า คือเรื่องคดีย่อยที่ถูกเขียนขึ้นสำหรับการรวบรวมความรู้ เป็นคำสมาสจากคำว่า “สาร” และ “อนุกรม” กล่าวคือเป็นความรู้ที่เป็นเรื่องราวถูกจัดเรียงในลำดับ จะมีทั้งประเภทความรู้ทั่วไป และความรู้เฉพาะด้านเช่น สารานุกรมการเกี่ยวกับการแพทย์ คณิตศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หรือ จัดทำเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ เช่น สารานุกรมสำหรับเยาวชน

นอกจากนี้ วิกิพีเดียเองยังได้นิยามว่า “วิกิพีเดียเป็นสารานุกรมที่ทุกคนเป็นเจ้าของ และสร้างขึ้นด้วยความร่วมมือของผู้สนับสนุนทุกคน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ เพื่อสร้างสารานุกรมที่เสรีและเชื่อถือได้ อันที่จริงคือ สร้างสารานุกรมที่ใหญ่ที่สุดในประวัติศาสตร์ ทั้งด้านความครอบคลุมและรายละเอียด”

วิกิพีเดียจึงเป็นสารานุกรมที่อุดมไปด้วยความรู้จากอาสาสมัครหลายแสนคนทั่วโลก ซึ่งช่วยกันเติมเต็มเนื้อหาผ่านซอฟต์แวร์ที่ชื่อว่า ‘มีเดียวิกิ’ วิกิพีเดียเริ่มต้นขึ้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ.2544 โดยจิมมี เวลส์และแลร์รี แซงเจอร์ ซึ่งบุกเบิกโครงการจากชื่อสารานุกรม ‘นูพีเดีย’ ที่เขียนโดยผู้เชี่ยวชาญจากหลายสาขา

จิมมี เวลส์ กล่าวถึงเป้าหมายของวิกิพีเดียว่า “พันธกิจของเราคือ เผยแพร่สารานุกรมเสรีให้กับทุกคนในโลกในภาษาของเขา แปลว่าเราต้องการมีมากกว่าเว็บไซต์ใดๆ อันหนึ่ง เราวางแผนแจกจ่ายวิกิพีเดียให้กับทุกคนทั่วทุกมุมโลก เราไม่มีพนักงานประจำ มีแต่ที่ปรึกษาพาร์ทไทม์หนึ่งคนที่ช่วยผมเรื่องฮาร์ดแวร์ นอกนั้นทุกคนที่ทำงานให้เราล้วนแต่เป็นอาสาสมัคร รวมทั้งตัวผมเองด้วย”

ปัจจุบันวิกิพีเดียเป็นสารานุกรมเสรีออนไลน์ที่มีจำนวนภาษามากที่สุดในโลก โดยปัจจุบันวิกิพีเดียมีบทความในภาษาต่าง ๆ มากกว่า 270 ภาษา ซึ่งมีบทความรวมทั้งหมดกว่า 17,000,000 บทความ มีผู้ใช้ทั่วโลกกว่า 27 ล้านคน และได้มีการสร้างวิกิพีเดียในภาษาใหม่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อย่างไรก็ตาม ภาษาที่ใช้บนโลกมีมากกว่า 6,000 ภาษา และบางภาษาก็ไม่สามารถแสดงผลทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้ ซึ่งทางวิกิพีเดียก็ได้พยายามที่จะสนับสนุนให้มีวิกิพีเดียภาษาต่างๆให้มากที่สุด

หนึ่งในเวอร์ชันของวิกิพีเดีย คือ วิกิพีเดียไทยที่เริ่มสร้างเมื่อธันวาคม 2546 ปัจจุบันมีมากกว่า 67,030 บทความ (ข้อมูลเดือนเมษายน 2554) โดยมีจำนวนบทความครบ 50,000

บทความในวิกิพีเดียไทยเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2552 วิกิพีเดียเป็นรูปแบบของการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นสารานุกรมออนไลน์ที่ทุกคนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไข เพิ่มเติม หรือปรับปรุงเนื้อหา ต่างๆ ได้ เป็นการเปิดเสรีภาพให้แก่ผู้เข้าใช้งานได้ใช้พื้นที่สาธารณะในการให้ผู้ใช้ได้เป็นส่วนหนึ่ง ในการทำหน้าที่นำเสนอข้อมูลด้วย

ในฐานะที่วิกิพีเดียเป็นสื่อกลางในการสื่อสารความรู้และข่าวสารที่ทุกคนสามารถใช้เป็น ช่องทางในการแบ่งปันข้อมูลได้ แต่การแก้ไขข้อมูลได้นั้น ไม่ได้มีเฉพาะด้านที่เป็นส่วนดีในการเติม เต็มข้อมูล หรือปรับปรุงให้ทันสมัยและถูกต้องเท่านั้น หากแต่การได้รับสิทธิในการแก้ไขข้อมูลทำ ให้เกิดการป้อนข้อมูลที่แตกต่างกันบนพื้นฐานต่างคิดว่า “ถูกต้อง” การให้สิทธิในการลบแก้ไข ข้อมูลที่ปรากฏอยู่เดิมแล้วเติมแต่งข้อมูลใหม่ ทำให้เกิดการปะทะกันทางความคิด หรือการแก้ไข กลับไปกลับมาจากผู้เขียน 2 ฝ่ายที่ต่างมีข้อมูลที่หักล้างกัน

ขณะที่ข้อมูลปรากฏในโลกออนไลน์มีอยู่เป็นจำนวนมาก และผู้ที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ต ได้ก็มีสิทธิ์ที่จะเป็นทั้งผู้ให้ข้อมูลและเป็นผู้นำข้อมูลไปใช้ ข้อมูลที่ปรากฏหรือเผยแพร่ทาง อินเทอร์เน็ตนั้นมีทั้งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และไม่น่าเชื่อถือ ดังที่เคยปรากฏเป็นข่าวว่า ศาสตราจารย์ มาร์ธา กรูม ผู้สอนวิชาประวัติศาสตร์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัย University of Washington-Bothell ในสหรัฐอเมริกา มีแนวคิดใหม่ในการมอบหมายงานนักศึกษาในชั้นเรียนให้ไปแก้ไขเนื้อหา ที่เกี่ยวข้องกับวิชาเรียนในสารานุกรมออนไลน์เสรีอย่างวิกิพีเดีย (Wikipedia.org) แทน

แม้วิกิพีเดียจะเปิดกว้างให้ผู้ใช้ทุกคนสามารถแก้ไขเนื้อหาความรู้ในสารานุกรมได้ ทำให้เกิด สารานุกรมที่เป็นคลังความรู้ขนาดใหญ่และมีความทันสมัย แต่ขณะเดียวกันวิกิพีเดียยังถูกสบ ประมาทว่าเป็นสารานุกรมที่ขาดความถูกต้องและเที่ยงตรง ในเนื้อหาที่ยังระบุว่าศาสตราจารย์ กรูมก็ใช้วิกิพีเดียในการเตรียมการสอน และมองเห็นจุดด้อยของวิกิพีเดียที่ยังมีข้อมูลผิด แต่ก็ยัง เชื่อว่าวิกิพีเดียจะเป็นการเผยแพร่ชิ้นงานของนักศึกษาได้ดีกว่าการทำรายงานเป็นรูปเล่มเช่นเดิม

การทดสอบคุณภาพของวิกิพีเดียโดยนิตยสาร PC นิตยสารคอมพิวเตอร์ยักษ์ใหญ่ของ เยอรมนี โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ให้เปรียบเทียบระหว่างวิกิพีเดียเวอร์ชัน เยอรมนีกับเอนคาร์ตาของไมโครซอฟท์ และโปรแกรมบริกเฮาส์ มัลติมีเดีย ดีวีดี (สารานุกรม บริกเฮาส์ Brockhaus Multimedia DVD) ซึ่งเปรียบเสมือนสารานุกรมบริตตานิกา (Britannica) ของเยอรมนี

เวลส์บอกเมื่อครั้งไปพูดที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2548 ว่า “เมื่อผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นเทียบคุณภาพของบทความต่างๆ ในแง่ความสมบูรณ์และเกณฑ์ข้อต่างๆ

ปรากฏว่า วิกีพีเดียขณะขาดลอย ในบางกรณี บทความของวิกิพีเดียคุณภาพดีกว่าของบริตานนิกาค่อนข้างมาก แต่บางหัวข้อก็ต้องใช้คำว่าแย่”

นอกจากนี้ วารสารที่น่าเชื่อถือฉบับหนึ่งคือ Nature ได้ทำการสำรวจและพบว่า วิกีพีเดียภาษาอังกฤษสามารถเทียบเท่ากับสารานุกรมบริตานนิกาได้ในเชิงความน่าเชื่อถือ (Terdiman, 2005 อ้างถึงใน Hassan, 2008)

ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการอ้างอิง โดยเฉพาะในงานวิชาการ แม้ด้านหนึ่ง ผู้ใช้มีความนิยมมากขึ้นในการค้นหาข้อมูล ข่าวสาร และความรู้จากวิกิพีเดีย เห็นได้จากจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งจำนวนของบทความ 65,000 บทความ และจำนวนของสมาชิกผู้ใช้นั้นมากกว่า 110,798 คน (ข้อมูลเดือนเมษายน 2554) แต่อีกด้านหนึ่งในวงการ วิกีพีเดียยังไม่ได้เป็นที่ยอมรับว่าเป็นแหล่งความรู้ที่มีความน่าเชื่อถือนัก เพราะข้อมูลต่างๆ ยังไม่มีความเสถียรเพียงพอ และยังเป็นที่ยกเถียงกันอยู่แม้กระทั่งในเว็บไซต์วิกิพีเดีย

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความน่าเชื่อถือของสารานุกรมวิกิพีเดียไทย ทั้งในด้านกระบวนการสร้างความน่าเชื่อถือของวิกิพีเดีย และในด้านทัศนคติของผู้รับสารต่อความน่าเชื่อถือของวิกิพีเดียไทย

## ปัญหานำวิจัย

1. วิกิพีเดียไทยมีกระบวนการสร้างความน่าเชื่อถือได้อย่างไร
2. ผู้ใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทย มีความเชื่อต่อวิกิพีเดียไทยหรือไม่ อย่างไร

## นิยามศัพท์

**ความน่าเชื่อถือ** หมายถึง ความมั่นใจในความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ที่ผู้ใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทยมีต่อเนื้อหาในเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย และความมั่นใจในมูลนิธินี้ด้วย รวมทั้งความมั่นใจในผู้ดูแลที่เป็นอาสาสมัครของวิกิพีเดียไทยที่ได้รับการแต่งตั้งจากวิกิพีเดีย

**กระบวนการสร้างความน่าเชื่อถือ** หมายถึง การดูแลความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล โดยการกำกับดูแล กลั่นกรอง และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยผู้ดูแลระบบซึ่งเป็นอาสาสมัครที่ผ่านการคัดเลือกในมาตรฐานของวิกิพีเดีย

**วิกิพีเดียไทย** หมายถึง เว็บไซต์สารานุกรมเสรีออนไลน์วิกิพีเดีย ที่จัดทำขึ้นเป็นภาษาไทย ซึ่งทุกคนสามารถอ่านและปรับปรุงเพิ่มเติมเนื้อหาได้อย่างเสรีบนพื้นฐานมุมมองที่เป็นกลาง ทำให้เป็นสารานุกรมที่ได้รับการเขียน แก้ไข รวบรวมและดูแลรักษาจากอาสาสมัครทั่วโลก ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและซอฟต์แวร์ชื่อมีเดียวิกิ ซึ่งมีบทความบางส่วนแปลมาจากภาษาอื่นๆ และบางส่วนได้เขียนขึ้นใหม่เป็นภาษาไทย

**ผู้ดูแลวิกิพีเดียไทย** หมายถึง ผู้ใช้วิกิพีเดียไทยที่มีความสามารถในการเขียน แก้ไข เสนอ นโยบาย หรือโหวต มีความสามารถเทียบเท่ากับชาววิกิพีเดียทุกคน โดยความสามารถที่เพิ่มขึ้นมาของผู้ดูแลระบบส่วนมากจะเป็นในทาง การใช้คำสั่งพิเศษของตัวโปรแกรม ซึ่งได้แก่ การย้อนข้อมูลกลับไปทำการแก้ไขล่าสุด การลบบทความ การเรียกบทความที่ถูกลบคืนมา การล็อก/ปลดล็อกหน้าเพื่อป้องกันการแก้ไขในกรณีที่มีการโต้เถียง การบล็อก/ปลดบล็อกผู้ใช้ที่มารบกวน การแก้ไขหน้าที่ถูกล็อก สำหรับผู้ดูแลระบบอีกประเภท จะมีสิทธิ์ในการแต่งตั้งชาววิกิพีเดียให้เป็นผู้ดูแลระบบได้ ผู้ดูแลระบบจะแบ่งออกเป็น

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

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

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

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นการต่อยอดงานวิจัยเรื่องวิกิพีเดียไทย ในแง่มุมเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไปในอนาคต โดยเฉพาะทางด้านความน่าเชื่อถือทางด้านเนื้อหาในโลกออนไลน์
2. เพื่อเป็นกรณีตัวอย่างความน่าเชื่อถือของสื่อออนไลน์ ในฐานะที่เป็นสื่อใหม่ที่มีคุณลักษณะแตกต่างไปจากสื่อเดิม ภายใต้บริบทของวัฒนธรรมการสื่อสารใหม่ของการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร

### ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความน่าเชื่อถือของสารานุกรมเสรีบนอินเทอร์เน็ตวิกิพีเดียไทย โดยมุ่งศึกษาเฉพาะผู้ดูแลระบบอาสาสมัครของวิกิพีเดียไทย ในประเด็นกระบวนการสร้างความน่าเชื่อถือของวิกิพีเดียไทย และประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และศึกษาผู้สื่อข่าวและผู้ใช้ทั่วไปเกี่ยวกับทัศนคติในด้านต่างๆ ที่มีต่อความน่าเชื่อถือของวิกิพีเดียไทยจากผู้ใช้ทั่วไป