

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์สารานุกรมวิกิพีเดียไทย” กำหนดรูปแบบวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ดูแลระบบ จำนวน 3 คน และนักข่าวที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาหรือหมวดนั้นๆ และเป็นผู้ที่เคยใช้วิกิพีเดียไทย ประกอบด้วยผู้สื่อข่าวจาก 5 หมวดหลัก ได้แก่ การเมือง, เศรษฐกิจ, ต่างประเทศ, บันเทิง, กีฬา และการสัมภาษณ์เจาะลึกนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชา จำนวน 3 คน ในหมวดการศึกษา คอมพิวเตอร์ การตลาดและการค้าปลีก ส่วนรูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) ใช้การสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด เพื่อตอบคำถามวิจัยดังนี้

1. วิกิพีเดียไทยมีกระบวนการสร้างความน่าเชื่อถือได้อย่างไร
2. ผู้ใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทย มีความเชื่อต่อวิกิพีเดียไทยหรือไม่ อย่างไร

การนำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ดูแลระบบอาสาสมัครของวิกิพีเดียไทย ในประเด็นกระบวนการสร้างความน่าเชื่อถือของวิกิพีเดียไทย และประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจผู้ใช้ทั่วไปเกี่ยวกับทัศนคติในด้านต่างๆ ที่มีต่อความน่าเชื่อถือของวิกิพีเดียไทย

ส่วนที่ 3 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สื่อข่าว ผู้ใช้ และนักวิชาการ เกี่ยวกับทัศนคติในด้านต่างๆ ที่มีต่อความน่าเชื่อถือของวิกิพีเดียไทย

ส่วนที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ดูแลระบบอาสาสมัครของวิกิพีเดียไทย

การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ดูแลระบบด้วยคำถามปลายเปิด จำนวน 3 คน ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้ ธวัชชัย
2. ผู้ใช้ Lerdsuwa
3. ผู้ใช้ Thaweetham

กระบวนการสร้างความน่าเชื่อถือของวิกิพีเดียไทย ผู้ดูแลระบบแต่ละท่านมีความเห็นแตกต่างกันไป ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ นโยบายและระบบของวิกิพีเดีย, ผู้ดูแลระบบ เป็นคนไทยที่อาสาสมัครเข้ามาช่วยดูแลในด้านต่างๆ ของเว็บไซต์ และบทความสารานุกรมในวิกิพีเดียไทย

(1) การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถแก้ไขเนื้อหาได้อย่างเสรี มีเนื้อหาเป็นสารานุกรม ต้องมีแหล่งอ้างอิง มีเนื้อหาเป็นกลาง ฯลฯ ล้วนเป็นนโยบายหรือหลักในการปฏิบัติที่วิกิพีเดียใช้เหมือนกันทั้ง 270 ภาษา ซึ่งทำให้วิกิพีเดียมีความน่าเชื่อถือ

“นโยบายหลักที่มาจากโครงการส่วนกลางวิกิพีเดียที่เอาไว้ใช้ในวิกิพีเดียภาษาต่างๆ เขามองถึงปัญหาต่างๆ และกำหนดนโยบายที่เมื่อปฏิบัติตาม เนื้อหาบทความก็จะน่าเชื่อถือได้เหมือนกับสารานุกรมที่ดีจริงๆ เช่น การที่ต้องมีอ้างอิง การเขียนอย่างเป็นกลาง ต้องเขียนโดยบุคคลที่สาม การไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ เป็นต้น”

(ผู้ใช้ Lerdsuwa, สัมภาษณ์, 9 กันยายน 2552)

ในขณะที่ยกด้านหนึ่ง การใช้ซอฟต์แวร์เสรีของมีเดียวิกิทำให้ทุกคนสามารถนำซอฟต์แวร์ไปใช้ได้โดยไม่มีข้อบังคับ ทำให้มีการสร้างเว็บไซต์ล้อเลียนวิกิพีเดียในชื่อ “วิกิเรียนพีเดีย : ไร้สารานุกรม” อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบทั้ง 3 ท่าน ให้ความเห็นตรงกันว่า ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือของวิกิพีเดีย โดยเห็นว่าไม่มีความเกี่ยวข้องกันและผู้ใช้มีวิจารณญาณเพียงพอที่จะแยกแยะออกได้ว่าเป็นเพียงการล้อเลียนและทำเพื่อความบันเทิงเท่านั้น

"ผมมองว่ามันไม่เกี่ยวกับครับ เนื้อหาในไร้สาระนุกรมพวกชื่อต่างๆก็ใช้ชื่อล้อเลียน ตลกๆ คนอ่านแยกแยะออกได้ครับ"

(ผู้ใช้ Lerdsuwa, สัมภาษณ์, 9 กันยายน 2552)

"ไม่ทำทนายความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้ที่มีวิจารณญาณย่อมแยกแยะได้ เว็บเหล่านี้เป็นเครื่องพิสูจน์ความสามารถของระบบมีเดียวิกิ และสัญญาอนุญาต CC/GNU ว่าใช้ได้จริงทุกสถานการณ์"

(ผู้ใช้ Taweetham, สัมภาษณ์, วันที่ 9 กันยายน 2552)

(2) ผู้ดูแลระบบเป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีส่วนในการสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่วิกิพีเดียไทย โดยผู้ดูแลระบบแต่ละคนมีส่วนร่วมในการสร้างความน่าเชื่อถือและวิธีการในการสร้างความน่าเชื่อถือแตกต่างกันไป ในฐานะที่เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ดำเนินตามนโยบายของวิกิพีเดีย ซึ่งการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบพบว่า ผู้ดูแลระบบมีส่วนร่วมในการสร้างความน่าเชื่อถือ ดังนี้

6.1 ผู้ดูแลระบบอำนวยความสะดวกและความเป็นธรรมในการใช้งานตามหลักเกณฑ์นโยบายของวิกิพีเดีย

6.2 ความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ของผู้ดูแลระบบ

6.3 จัดการกับบทความที่ผิดพลาด และผู้ใช้ที่อาจก่อวิน ได้แย้ง อภิปรายหรือแก้ไขกันโดยไม่มีข้อยุติ โดยผู้ดูแลระบบจะสามารถล๊อคหน้าบทความ และบล็อกผู้ใช้ได้

6.4 แนะนำหรือส่งเสริมให้ผู้ใช้คนอื่นเขียนบทความที่มีคุณภาพ โดยการเพิ่มเติมแหล่งอ้างอิง แก้ไขข้อมูลที่คลาดเคลื่อน ปรับปรุงภาษาที่สร้างความคลุมเครือ ตัดลดข้อความไม่เหมาะสม ไม่เกี่ยวข้อง ละเมิดลิขสิทธิ์ และมีแหล่งอ้างอิงดี มีการจัดรูปแบบเหมาะสม

6.5 ผู้ดูแลระบบเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในวิกิพีเดีย และได้รับการลงคะแนนเสียงสนับสนุนจากผู้อื่น

ผู้ดูแลระบบทั้งสามคนมีจุดเริ่มต้นก่อนจะเข้ามาทำหน้าที่ผู้ดูแลระบบ เกิดจากการเข้ามามีส่วนร่วมในการเขียนบทความที่ตนเองมีความสนใจ จากนั้นจึงไปช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการเข้าไปตรวจสอบบทความของผู้อื่นที่เข้ามาเขียนเพื่อให้อยู่ในรูปแบบที่วิกิพีเดียต้องการ กระทั่งได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่นๆ และได้รับเลือกให้เป็นผู้ดูแลระบบ



“ผู้ดูแลระบบหลายท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ หากบทความใดผู้ดูแลระบบที่เชี่ยวชาญในด้านนั้นเป็นผู้สร้าง/แก้ไข คนอื่นมักไม่ค่อยไปยุ่งเกี่ยวซึ่งไม่ค่อยถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของบทความในวิกิพีเดียไม่ควรเป็นความเชื่อถือในลักษณะที่มีต่อตัวบุคคล แต่ต้องเป็นความน่าเชื่อถือจากแหล่งอ้างอิงมากกว่า บางครั้งความน่าเชื่อถือเป็นความรู้สึก หากจัดรูปแบบเป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเหมาะสม ก็ดูน่าเชื่อถือได้เหมือนกัน

...ตอนแรกคิดว่าคงสามารถช่วยวิกิพีเดียไทยได้ และช่วยไปช่วยมาก็กลายเป็นผู้ดูแลระบบไป เพราะได้การเสนอชื่อและได้รับความไว้วางใจจากสมาชิกวิกิพีเดียจำนวนหนึ่งที่ยากให้ผมมีบทบาทรับใช้ชุมชนนี้มากขึ้น”

(ผู้ใช้ Taweetham, สัมภาษณ์, วันที่ 9 กันยายน 2552)

“ถ้าการปฏิบัติตัวของผู้ดูแลใช้สิทธิ์ในทางที่ผิดจะทำให้ขาดความน่าเชื่อถือได้ ทั้งผู้ดูแลคนนั้น และวิกิพีเดียโดยรวมครับโดยผมยึดหลักทำตัวเป็นกลาง ยึดนโยบายวิกิ และความถูกต้องเป็นจุดสำคัญครับ”

(ผู้ใช้ Lerdsuwa, สัมภาษณ์, 9 กันยายน 2552)

(3) การกำกับดูแลเนื้อหา โดยใช้เครื่องมือต่างๆ

3.1 การใช้เครื่องมือ “แม่แบบ” ในการปะป้ายบอกสถานะหรือหมวดหมู่ในหน้าบทความ ซึ่งมีหลากหลายแบบ ซึ่งอาจเป็นการแจ้งหรือแสดงเกี่ยวกับข้อมูลในหน้าบทความ เช่น แม่แบบเสียดสี แจ้งให้ผู้อ่านระวังจะเสียดสีหรือรกรส เนื่องจากบทความนี้มีข้อมูลที่เป็นเนื้อเรื่องหรือจากจบ มักแสดงแม่แบบนี้อยู่ในหน้าบทความภาพยนตร์หรือละคร แม่แบบตรวกลีขสิทธิ์ แจ้งให้ทราบว่าเนื้อหาอาจจะเมิดลิขสิทธิ์ ซึ่งผู้เขียนบทความนี้สามารถใช้หน้าอภิปรายในการชี้แจงได้ หากเป็นข้อความต้นฉบับที่เขียนขึ้นมาใหม่เอง หรือเป็นการแจ้งเตือนสถานะของบทความ เช่น แม่แบบโครง แสดงให้ทราบว่าสถานะของบทความนี้ยังไม่สมบูรณ์

ตัวอย่างแม่แบบ

รูปภาพ 22 แสดงแม่แบบ : โครง



โครง เป็นบทความที่ยังไม่สมบูรณ์ ต้องการตรวจสอบ เพื่อให้การเขียนแม่แบบข้างถึง สามารถระบุเพิ่มเติมชื่อแก้ไขได้ เพื่อให้สมบูรณ์มากขึ้น

จึงขอเชิญ ไปดู ในภาาอื่น อาจสามารถหาส่วนได้จากแม่แบบอื่น ดูที่แม่แบบ แม่แบบอื่น

รูปภาพที่ 23 แสดงแม่แบบ : แก้กาวม



หน้านี้คือการรวมคำถามของข้อความในวิกิพีเดีย ซึ่งแสดงรายการของข้อความต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกัน

คำถามส่วนใหญ่ในหน้านี้มักจะเกี่ยวข้องกับคำถามที่ไม่สามารถหาได้จากส่วนอื่น ๆ ของวิกิพีเดีย

รูปภาพที่ 24 แสดงแม่แบบ : เสียรส

ระวังเสียรรสรส ข้อความด้านล่างนี้กล่าวถึงเนื้อเรื่องหรือจากจบ

รูปภาพที่ 25 แสดงแม่แบบ : ชื่ออังกฤษ

บทความนี้มีชื่อเป็นภาษาอังกฤษ เนื่องจากยังไม่มีชื่อภาษาไทยที่กระชับ เหมาะสม หรือไม่รู้จักชื่อภาษาไทย

รูปภาพที่ 26 แสดงแม่แบบ : ต้องการอ้างอิง



บทความนี้ต้องการแหล่งอ้างอิงเพิ่มเติม เพื่อให้บทความน่าเชื่อถือและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

คุณสามารถช่วยพัฒนาวิกิพีเดีย โดยเพิ่มแหล่งอ้างอิงที่เหมาะสม โปรดระบุชื่อผู้ให้ข้อมูลและแหล่งอ้างอิง

รายละเอียดเพิ่มเติม การอ้างอิงแหล่งที่มา - การพิสูจน์ยืนยันได้ - วิธีการเขียน - นโยบายวิกิพีเดีย

รูปภาพที่ 27 แสดงแม่แบบ : ดึงก์ข้ามภาษา



ลิงก์ข้ามภาษาในบทความนี้ มีไว้เพื่อความสะดวกในการศึกษาเพิ่มเติมของผู้อ่านและผู้ร่วมแก้ไขบทความ เนื่องจากคำดังกล่าวยังไม่มีความในภาษาไทย

ลิงก์ข้ามภาษาจะถูกตัดออกเมื่อบทความจำเป็นแล้ว

รูปภาพที่ 28 แสดงแม่แบบ : ไม่เป็นปัจจุบัน



บทความนี้มีเนื้อหาหรือข้อมูลที่ล้าสมัย ไม่เป็นปัจจุบัน

คุณสามารถแก้ไขเพิ่มเติมบทความนี้เพื่อให้เป็นปัจจุบันได้

รายละเอียดเพิ่มเติม การอ้างอิงแหล่งที่มา - ป้ายมีไว้เพื่ออะไร

รูปภาพที่ 29 แสดงแม่แบบ : แจ้งลบ



แม่แบบนี้ใช้แจ้งเตือนเนื่องจากมีเนื้อหาไม่เหมาะสม ไม่เหมาะสมกับวิกิพีเดีย หรือไม่สอดคล้องกับนโยบายวิกิพีเดีย

หากคุณเห็นว่าไม่ควรลบแม่แบบนี้ กรุณาแจ้งเหตุผลที่หน้าอภิธาน

รายละเอียดเพิ่มเติม นโยบายในการลบ - ป้ายมีไว้เพื่ออะไร

รูปภาพที่ 30 แสดงแม่แบบ : เก็บกวาด



บทความนี้ต้องการการจัดรูปแบบข้อความ การจัดหน้า การแบ่งหัวข้อย่อย

การจัดเรียงภายใน และเนื้อหาการจัดระเบียบอื่น ๆ

คุณสามารถช่วยแก้ไขปัญหานี้ได้ โดยการกลั่นกรองเนื้อหา

รายละเอียดเพิ่มเติม การแก้ไขหน้าพื้นฐาน - มีเดียวิกิมีไว้เพื่ออะไร

รูปภาพที่ 31 แสดงแม่แบบ : ตรวจลิขสิทธิ์



บทความนี้เข้าข่ายว่าอาจละเมิดลิขสิทธิ์ ซึ่งเนื้อหาอาจคัดลอกมาจากแหล่งข้อมูลอื่น โปรดช่วยกันตรวจสอบลิขสิทธิ์ หากคุณเป็นผู้เขียนต้นฉบับและต้องการเผยแพร่ในวิกิพีเดีย วิกิพีเดียสามารถช่วยในการขอขานี้ และเมื่อเสร็จงานนี้คุณสามารถศึกษาวิธีเขียนอย่างอื่นในวิกิพีเดียได้ หากคุณรู้บทความนี้คัดลอกมาจากแหล่งอื่น โปรดไปแจ้งให้เจ้าของลิขสิทธิ์เพื่อการลบเนื้อหาที่ละเมิดลิขสิทธิ์ลงทันทีด้วย - ป้ายนี้มีไว้เพื่ออะไร

รูปภาพที่ 32 แสดงแม่แบบ ละเมิดลิขสิทธิ์



ขอขอบคุณที่ช่วยเขียนบทความในวิกิพีเดียไทย แต่เราไม่สามารถรับบทความนี้ไปใช้ได้ เพื่อไม่ส่อคดโกงกับนโยบายวิกิพีเดีย กรุณาศึกษาวิธีเขียนงานในวิกิพีเดียอีกครั้ง คุณสามารถถามเกี่ยวกับการใช้งานในวิกิพีเดียได้ที่หน้าพูดคุย สำหรับคำถามอื่นๆ ถามได้ที่หน้าวิกิพีเดีย ผู้ที่ละเมิดลิขสิทธิ์อย่างฉะฉาน อาจถูกกักกันในวิกิพีเดียไทยชั่วคราว อย่างไรก็ตาม วิกิพีเดียไทยยินดีรับบทความที่คุณเขียนทุกชิ้นเสมอ

รูปภาพที่ 33 แสดงแม่แบบ : สัญญาอนุญาต

สัญญาอนุญาต



ข้าพเจ้า, ในฐานะผู้สร้างผลงานนี้ อนุญาตให้ทำการคัดลอก แจกจ่าย และ/หรือ แก้ไข ภายใต้ข้อความของ GNU Free Documentation License รุ่น 1.2 หรือรุ่นใด ๆ หลังจากนี้ จาก Free Software Foundation โดยไม่มีการแก้ไขส่วนใดๆ ไม่มีข้อความปกหน้าและปกหลัง ดู ข้อความปฏิเสธความรับผิดชอบ



ไฟล์นี้ถือลิขสิทธิ์จากทางเจ้าของ แต่อนุญาตให้แจกจ่ายได้เสรี ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในครีเอทีฟคอมมอนส์ แบบแสดงที่มา และอนุญาติแบบเดียวกัน ๓.๐ (Attribution-ShareAlike 3.0)

คุณสามารถเผยแพร่ ดัดแปลงแก้ไข ไฟล์นี้ได้โดยเสรี ตราบเท่าที่ยังมีการระบุถึงผู้สร้างสรรคผลงาน หรือผู้ให้สัญญาอนุญาต ของไฟล์นี้ และ ผลงานดัดแปลงแก้ไขของคุณ จะต้องอยู่ใต้อิทธิพลของสัญญาอนุญาตเดียวกัน โดยให้ผู้อื่นดัดแปลงแก้ไขงานของคุณเช่นกัน



ป้ายนี้ถูกเพิ่มเพื่อใช้เป็นไปตามการเปลี่ยนสัญญาอนุญาตของวิกิมีเดียจาก สัญญาอนุญาตเอกสารเสรีของกนู (GFDL) ไปเป็น GFDL ตามคู่กับ สัญญาอนุญาตครีเอทีฟคอมมอนส์ รุ่นแสดงที่มาและอนุญาติแบบเดียวกัน 3.0 (CC-BY-SA 3.0)

คุณสามารถเลือกนำไฟล์นี้ไปใช้ในสัญญาอนุญาตใดก็ได้ตามต้องการ (GFDL หรือ CC-BY-SA 3.0) โดยต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของแต่ละสัญญา

3.2 หน้าอภิปราย ซึ่งเป็นพื้นที่เฉพาะซ่อนอยู่ในแต่ละหน้าบทความ สำหรับผู้ใช้ อภิปรายหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาในบทความนั้นๆ

3.3 การย้อนกลับการแก้ไข ซึ่งผู้ใช้สามารถที่จะจัดการกับปัญหาความน่าเชื่อถือ ได้ หากพบข้อผิดพลาดในบทความสามารถช่วยย้อนกลับไปยังข้อมูลก่อนการแก้ไข เพียงแต่ไม่สามารถที่จะลบลบบทความหรือบลอผู้ใช้อื่น ในขณะที่ผู้ดูแลระบบสามารถทำได้

“เรื่องการทำกับดูละเนื้อหามีเครื่องมือคือป้ายแปะ แล้วจะไปปรากฏอยู่ในหมวดหมู่ของเรื่องนั้นๆ เช่น ควรลบ เป็นโฆษณา ไม่น่าเชื่อถือ หรือช่วยตรวจสอบ คนดูแลก็จะไปดูตามหมวดหมู่นั้นว่ามีอะไรบ้าง อันนี้เป็นเครื่องมือตัวแรก เหมือนมาร์คเอาไว้ก่อนว่าจะต้องดูอะไรบ้าง แต่ก็กรองด้วยสายตา ด้วยความรู้ลึก ซึ่งแต่ละคนไม่เหมือนกันก็ต้องอภิปราย”

(ผู้ใช้ ธวัชชัย, สัมภาษณ์, 4 กันยายน 2552)

“เดี๋ยวนี้วิกิพีเดียสะดวกขึ้นมาก ถึงไม่เป็นผู้ดูแลระบบก็สามารถช่วยย้อนกลับ การแก้ไข จัดการกับปัญหาความน่าเชื่อถือได้ครับจะมีก็เป็นเรื่องลบบทความ ล็อกหน้า และบล็อกผู้ใช้ที่ต้องใช้สิทธิของผู้ดูแลระบบถึงจะทำได้”

(ผู้ใช้ Lerdsuwa, สัมภาษณ์, 9 กันยายน 2552)

(4) การปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพมากขึ้น ทั้งเนื้อหาที่ล้าสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ หรือมี ข้อผิดพลาด โดยเฉพาะการนำเสนอในหน้าหลัก เช่น รู้ใหม่ว่า... เรื่องจากข่าว วันนี้ในอดีต และ ลิงก์จากเนื้อหาบทความคัดสรร บทความคุณภาพ โดยผู้ดูแลระบบมองว่า บทความในหน้าหลัก เป็นตัวแทนของวิกิพีเดียที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้เป็นอย่างมาก ซึ่งผู้ใช้งานจำนวนมากที่เข้าวิกิพีเดีย ผ่านหน้าหลัก ถ้ามีบทความที่ยังคลาดเคลื่อนไม่สมบูรณ์จะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ รวมถึงไม่มีการใช้สำนวนต่างประเทศ ไม่มีเนื้อหาที่ไม่เป็นสารานุกรม การใช้รูปแบบที่ ถูกต้อง ลิขสิทธิ์ เป็นต้น

“มีปัญหาต่างๆ ไปที่ทราบกันอยู่แล้วดังนี้ การละเมิดลิขสิทธิ์จากแหล่งอื่น การ เขียนบทความโดยไม่มีแหล่งอ้างอิง การก่อกวน การมีเนื้อหาที่ล้าสมัย ไม่ ปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์ ล่าสุดเพิ่งพบ คือ การนำเสนอในหน้าหลัก ผู้ใช้ จำนวนมากเข้าวิกิพีเดียผ่านหน้าหลัก ถ้ามีบทความที่ยังคลาดเคลื่อนไปแสดงผล อยู่จะมีผลต่อความน่าเชื่อถือพอสมควร เมื่อคนคลิกเข้ามาดูแทนที่จะพบสิ่งที่มี คุณภาพกลับพบข้อผิดพลาด อาจเกิดภาพเหมารวมว่าบทความอย่างอื่นเป็น เช่นเดียวกัน

...อย่างไรก็ตาม การแสดงลิงก์เหล่านี้ก็มีข้อดีในทางที่จะมีผู้มาช่วยเหลือแก้ไข มากเช่นกัน ดังนั้นในอนาคตอาจต้องทำความเข้าใจกันในเรื่องต้น เช่น บทความ ที่จะเสนอมาใช้ในหน้าหลัก ต้องไม่ถูกติดป้ายต้องการแหล่งอ้างอิง เป็นต้น”

(ผู้ใช้ Taweetham, สัมภาษณ์, วันที่ 9 กันยายน 2552)

“คนเขียนไม่ยากให้แก้ หรือว่าไม่ยอมรับการแก้ไข หรือบางครั้งผมไปเจอใช้ ภาษาไม่ดี ไม่เป็นภาษาไทย เนื่องจากแปลมา หรือเนื้อหามันไม่ควรจะเป็น สารานุกรม จำกัดอยู่ในวงแคบเกินไป อันนี้ส่วนมากก็พยายามจะลบไป แต่พอลบ

แล้วก็เขียนขึ้นมาอีก แม้จะไม่ได้ทำให้เสียหายอะไร เช่น ชมรมเล็กๆ ในมหาวิทยาลัย หรือว่าชื่อหมู่บ้าน มีรายละเอียดแค่ 2-3 บรรทัด แต่บางทีก็โอเวอร์มากเกินไป เช่น นักร้อง ดารา ไปที่ไหน ทำอะไร แฟนคลับเอามาลงตลอด

...หรือแม้แต่การใช้ฟอร์แมตที่ผิด เช่น เราไม่นิยมให้ใช้สีตัวอักษร เพราะว่าอาจจะทำให้อ่านยาก การโพสต์รูป อย่างที่บอกว่า copyright สำคัญไม่ว่าจะเป็นเนื้อหา หรือว่ารูป ต้องไม่มีลิขสิทธิ์ที่อื่นติดมา หรือถ้ามีก็ต้องได้รับอนุญาตมา รูปต้องไม่มีข้อความเขียนลงไปในรูปแบบ ไม่มีลายน้ำ ส่วนมากเราพยายามทำตามกฎระเบียบนี้”

(ผู้ใช้ ธวัชชัย, สัมภาษณ์, 4 กันยายน 2552)

(5) กิจกรรมที่สร้างความมีส่วนร่วม โดยเฉพาะกิจกรรมที่ส่งผลต่อความถูกต้องหรือมีการแจ้งเตือนผู้อ่านหรือผู้ใช้เกี่ยวกับเนื้อหาหรือบทความ คือ “กิจกรรมเก็บกวาด” ซึ่งเป็นกิจกรรมเฉพาะของวิกิพีเดียไทยเพื่อให้ผู้ใช้ได้มีส่วนร่วมในการจัดการกับบทความที่เรียกกันภายในว่า “สัปดาห์คายนา”

“หลักนโยบายและกฎระเบียบที่บังคับใช้ในการดำเนินงานของวิกิพีเดียไทย เช่น สัญญาอนุญาต มีความเปลี่ยนแปลงไปไม่คิดว่าจะมีผลเท่าใดนัก แต่การสัปดาห์คายนาจะมีผลมากกว่า เช่น ส่งผลให้บทความที่ไม่มีแหล่งอ้างอิงถูกติดป้ายต้องการแหล่งอ้างอิง”

...ต้องเพิ่มจำนวนคนอ่านคนเขียน ผมเชื่อว่าความน่าเชื่อถือในวิกิพีเดียเกิดขึ้นจากกิจกรรมและปฏิสัมพันธ์ที่มีขึ้นในสังคมวิกิพีเดีย และมีเพียงพอกับระดับปฏิสัมพันธ์ที่มีขึ้น หากระดับปฏิสัมพันธ์หรือความร่วมมือมีมากขึ้น มาตรฐานก็จะยกระดับขึ้นไปเอง”

(ผู้ใช้ Taweetham, สัมภาษณ์, วันที่ 9 กันยายน 2552)

(6) ผู้ใช้ที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น ต้องมีการจับตามองผู้ใช้ใหม่หรือผู้ใช้ที่ไม่ได้ล็อกอิน รวมถึงผู้ใช้ที่อาจมีเจตนาก่อวิน ซึ่งอาจยังไม่เข้าใจนโยบายของวิกิพีเดีย ทั้งโดยตัวผู้ดูแลระบบเองและเครื่องมือสำหรับตรวจการก่อวิน (บอต)

“เรื่องความน่าเชื่อถือ ผมมองว่าอยู่ที่คนเขียน ผมจะจับตามดูเป็นพิเศษการแก้ไขที่เขียนโดยผู้ใช้นิเ่มๆ หรือผู้ที่ไม่ได้ล็อกอิน เพราะส่วนมากไม่เข้าใจนโยบายวิกิพีเดีย เช่น พวกลิขสิทธิ์ โฆษณา เขียนประวัติตัวเอง หรือก่อกวนแก้ไขเนื้อหาให้ผิดไป ส่วนคนเขียนเก่าๆ ที่คุ้นเคยดีจะไม่ได้ไปตรวจดู ยิ่งตอนนี้มีบอตสำหรับตรวจการก่อกวนยิ่งช่วยได้มาก การแก้ไขทุกอย่างในวิกิพีเดียบันทึกเป็นประวัติเอาไว้ ถ้าพบปัญหาภายหลังก็สามารถกลับไปใส่ดูและจัดการได้

(ผู้ใช้ Lerdsuwa, สัมภาษณ์, 9 กันยายน 2552)

ในกระบวนการสร้างความน่าเชื่อถือที่ผู้ดูแลระบบวิกิพีเดียไทยให้สัมภาษณ์นั้นจะพบว่า ส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการต้องอาศัยผู้ดูแลระบบหรือผู้ใช้อื่นในการมีส่วนร่วม ผู้ดูแลระบบให้ความเห็นว่าเป็นความสมดุลกัน แม้จะมีจำนวนบทความไม่มากนักและยังมีขนาดที่สั้นอยู่ แต่บทความต่างๆ เหล่านี้ไม่ได้ใช้ต้นทุนใดๆ ยกเว้นเป็นความร่วมมือกัน โดยคนที่มาเขียนทุกคนใช้เวลาว่างมาเขียน

การเพิ่มจำนวนของผู้ใช้วิกิพีเดียไทย ผู้ดูแลระบบบางคนให้ความเห็นว่าสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อถือต่อวิกิพีเดียที่เพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้ ยังทำให้มีโอกาสที่คนมีความรู้หรือความเชี่ยวชาญเข้ามาเพิ่มขึ้นด้วย ส่งผลให้ปริมาณของบทความเพิ่มขึ้นด้วย เพราะมีความร่วมมือในการเขียนและแก้ไขเพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบบางคนพบอุปสรรคจากการมีผู้ใช้เข้ามาเขียนมากขึ้นอาจมีผลต่อการก่อกวน ละเมิดลิขสิทธิ์ ไม่มีแหล่งอ้างอิง ในขณะที่บางท่านมองในมุมของความน่าเชื่อถือว่าการใช้งานของผู้ใช้มากขึ้นก็มันจะถึงการเชื่อถือต่อวิกิพีเดียเพิ่มขึ้นด้วย

“การใช้งานของคนทั่วไปมากขึ้น ก็แปลว่า เขาเชื่อถือมากขึ้น ถ้าไม่เชื่อก็คงไม่เข้ามาค้น แต่ว่าคนส่วนมากไม่ค่อยรู้ว่าเขาสามารถที่จะเข้ามาเพิ่มเติมข้อมูลได้

...ขณะเดียวกันก็สมดุลเพราะแลกกันกับการที่ไม่ได้ลงทุนอะไร แล้วได้เนื้อหาขนาดนี้ ที่ผ่านมามีหลายแห่งที่พยายามจะทำสารานุกรม ไม่ว่าจะเป็นกระดาษหรือว่าเป็นเว็บไซต์แต่ใช้ต้นทุนสูงมาก แต่เราได้บทความมา 50,000 บทความ ในเวลา 5 ปี ถือว่าเยอะมาก โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และคนที่มาเขียนทุกคนเอาเวลาว่างมาเขียน”

(ผู้ใช้ ธวัชชัย, สัมภาษณ์, 4 กันยายน 2552)

“การเปิดเสรีทำให้เราได้มวลชนจำนวนมาก มวลชนคุณภาพ ผมไม่ได้คิดว่า จำนวนมากจะน่าเชื่อถือมากกว่ามวลชนจำนวนน้อยเสมอไป แต่ถ้าคนจำนวนมากก็ย่อมมีโอกาสที่คนรู้และเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ จะมาช่วยได้มาก”

(ผู้ใช้ Taweetham, สัมภาษณ์, วันที่ 9 กันยายน 2552)

(7) ความน่าเชื่อถือของวิกิพีเดียไทยสะท้อนให้เห็นได้จากการนำไปใช้อ้างอิง ในฐานะที่วิกิพีเดียเป็นสารานุกรม โดยมีการใช้อ้างอิงในบทความหนังสือพิมพ์หรือตามเว็บบอร์ดต่างๆ

“ถ้าพูดอย่างไม่ต้องคิดมาก คิดว่า 70% วิกิพีเดียเชื่อถือได้ เพราะว่าเห็นชัดว่าถูกอ้างถึงมากกว่าเดิม แต่ก่อนคนอาจจะไม่ค่อยรู้จักด้วย หรือว่าถึงรู้จักแต่ไม่ค่อยเชื่อ แต่ตอนนี้ก็อะไรไม่ออก วิกิพีเดียมีอยู่ อย่างน้อยก็เอามาเล่าได้ว่าเป็นอย่างไร พออ้างอิงได้ เช่น อยากรู้ว่าแก้ว กับขวดต่างกันยังไง ก็เข้าไปดู บางเรื่องพจนานุกรมมี แต่ว่าบางเรื่องสารานุกรมมีก็จะไต่ได้ แต่ความเชื่อถือว่าในแง่ว่าเป็นตัวเลข เป็นสถิติ ความมีอยู่จริง ไม่มีจริง ต้องแล้วแต่คนกรอง”

(ผู้ใช้ ธวัชชัย, สัมภาษณ์, 4 กันยายน 2552)

“ผมว่าประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง น่าพอใจพอสมควร มีการยกวิกิพีเดียภาษาไทยไปอ้างถึงบทความในหนังสือพิมพ์ ในเว็บบอร์ด ก็เห็นมีการใส่ลิงก์ไปยังวิกิพีเดียเพื่ออธิบายเรื่องต่างๆ อยู่บ่อยๆ”

(ผู้ใช้ Lerdsuwa, สัมภาษณ์, 9 กันยายน 2552)

ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจผู้ใช้ทั่วไป

การวิจัยเชิงปริมาณโดยสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้เว็บไซต์สารานุกรมวิกิพีเดียไทย ในรูปแบบ web-base survey ผู้วิจัยได้ใช้การกระจายแบบสอบถามเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจากผู้เคยใช้วิกิพีเดียทุกกลุ่ม มี 4 วิธี คือ

1. นำแบบสอบถามไปเชื่อมโยงไว้ที่หน้าเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยในหน้า “ถามคำถาม” ซึ่งเป็นหน้าที่ผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้แม้ไม่ได้ลงทะเบียน
2. นำแบบสอบถามไปเชื่อมโยงไว้ที่หน้าเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยในหน้า “อภิปราย” ของผู้ใช้วิกิพีเดียแต่ละคน โดยเลือกผู้ใช้ที่เข้าใช้งานบ่อย
3. ส่งแบบสอบถามทางอีเมล ตามรายชื่อผู้ใช้และอีเมลแอดเดรสจากหน้า “เมสเซนเจอร์” ในวิกิพีเดีย
4. ส่งแบบสอบถามทางอีเมล โดยเลือกผู้ใช้ที่เคยใช้งานวิกิพีเดียไทย

แบบสอบถามมีจำนวนคำถาม 24 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม
- การเข้าถึงและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทย

- การเข้าถึงเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย
- การรับรู้ลักษณะการใช้งาน
- วัตถุประสงค์
- การมีส่วนร่วม
- การใช้ประโยชน์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความเชื่อถือของเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย

- ความเชื่อถือต่อเนื้อหาบทความในวิกิพีเดียไทย
- ความเชื่อถือต่อผู้ดูแลระบบวิกิพีเดียไทย
- ความเชื่อถือต่อระบบของเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย

ผลการสำรวจ นำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศชาย 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 และ เพศหญิง 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 ซึ่งมีเพศชายและหญิงจำนวนใกล้เคียงกัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	211	52.7
หญิง	189	47.3
รวม	400	100.0

1.2 อายุ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มอายุที่มีจำนวนมากที่สุดคือ กลุ่มอายุ 25-30 ปี มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 19-24 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 กลุ่มอายุ 31-40 ปี มีเพียง 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และกลุ่มอายุ 13-18 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ทั้งนี้ ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่อายุต่ำกว่า 13 ปีและกลุ่มอายุ 51-60 ปี ดังข้อมูลในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 13 ปี	0	0
13-18 ปี	43	10.8
19-24 ปี	138	34.5
25-30 ปี	154	38.5
31-40 ปี	60	15.0
41-50 ปี	4	1.0
51-60 ปี	0	0
มากกว่า 60 ปี	1	0.3
รวม	400	100.0

1.3 ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด มีจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีเพียง 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ส่วนมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีจำนวน 8 คน และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และ 1.5 ตามลำดับ ทั้งนี้ ไม่พบกลุ่มตัวอย่างต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ดังข้อมูลแสดงในตาราง

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	0	0
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	8	2.0
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	38	9.5
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	6	1.5
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	252	63.0
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	96	24.0
รวม	400	100.0

1.4 อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียน – นักศึกษามากที่สุด มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 กลุ่มอาชีพครู-อาจารย์ หรือนักวิชาการ มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ส่วนข้าราชการ/ลูกจ้างในหน่วยงานราชการ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 อาชีพอื่นๆ มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และกลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ดังข้อมูลแสดงในตาราง

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน – นักศึกษา	172	43.0
ครู-อาจารย์ หรือนักวิชาการ	31	7.8
ข้าราชการ/ลูกจ้างในหน่วยงานราชการ	26	6.5
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	12	3.0
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	102	25.5
ธุรกิจส่วนตัว	33	8.3
อื่นๆ	24	6.0
รวม	400	100.0

การเข้าถึงและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

1.5 สถานที่ที่ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้านมากที่สุด จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 ผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตที่ทำงาน มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ส่วนผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตที่สถานการศึกษา (มหาวิทยาลัย, วิทยาลัย, โรงเรียน) มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ตนอกสถานที่ โดยใช้ผ่านโทรศัพท์มือถือ/PDA มีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ดังข้อมูลแสดงในตาราง

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

สถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ	จำนวน	ร้อยละ
ที่บ้าน	231	57.7
ที่ทำงาน	107	26.7
อินเทอร์เน็ตคาเฟ่	8	2.0
นอกสถานที่ โดยใช้ผ่านโทรศัพท์มือถือ/PDA	1	0.3
สถานการศึกษา (มหาวิทยาลัย, วิทยาลัย, โรงเรียน)	53	13.3
รวม	400	100.0



1.6 ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตทุกวันมากที่สุด จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ต 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ต 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ดังข้อมูลแสดงในตาราง

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	6	1.5
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	30	7.5
5-6 ครั้งต่อสัปดาห์	61	15.3
ทุกวัน	303	75.8
รวม	400	100.0

1.7 ระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง 3-6 ชั่วโมง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ต 1-3 ชั่วโมงต่อครั้ง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ต 6-9 ชั่วโมง มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 12 ชั่วโมง มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ต 9-12 ชั่วโมง มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด ครั้งละไม่เกิน 1 ชั่วโมง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตแต่ละครั้ง

ระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	2	0.5
1-3 ชั่วโมง	109	27.3
3-6 ชั่วโมง	133	33.3
6-9 ชั่วโมง	81	20.3
9-12 ชั่วโมง	33	8.3
มากกว่า 12 ชั่วโมง	42	10.5
รวม	400	100.0



1.8 กิจกรรมที่ทำในอินเทอร์เน็ต

สำหรับคำถามการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงลำดับกิจกรรมตามระยะเวลาที่ใช้ ระบุตัวเลขจาก 1-7 หากกิจกรรมใดใช้เป็นระยะเวลานานที่สุด ให้ระบุตัวเลข = 1 เรียงลำดับจนถึง กิจกรรมที่ใช้เป็นระยะเวลาสั้นที่สุด ให้ระบุตัวเลข = 7

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกกิจกรรมค้นหาข้อมูลเป็นลำดับต้น รองลงมาคือ การรับ-ส่งอีเมล, การสนทนา, การติดตามข่าวสาร และใช้เพื่อความบันเทิง ส่วนการเขียนบล็อกหรือบทความ และการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ ดังสรุปผลข้อมูลในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงผลของการจัดลำดับกิจกรรมที่ทำในอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	กิจกรรมที่ทำในอินเทอร์เน็ต
1	ค้นหาข้อมูล
2	รับ-ส่ง email
3	สนทนา (chat)
4	ติดตามข่าวสาร
5	ใช้เพื่อความบันเทิง
6	เขียนบล็อก / บทความ
7	แสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์

2. พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทย

การเข้าถึงเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย

2.1 ช่องทางในการเข้าถึงเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างเข้าสู่เว็บไซต์วิกิพีเดียไทยจากผลการค้นหาใน search engine มากที่สุด มีจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 หรือ ราว 2 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งหน้าเว็บ th.wikipedia.org หรือ wikipedia.org เป็นรายการโปรด (my favorite) จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 กลุ่มตัวอย่างที่เข้าสู่เว็บไซต์วิกิพีเดียไทยจาก link ในเว็บไซต์อื่นๆ มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งหน้าเว็บ th.wikipedia.org หรือ wikipedia.org เป็นหน้าแรก มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางในการเข้าถึงเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยของกลุ่มตัวอย่าง

ช่องทางในการเข้าถึงเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย	จำนวน	ร้อยละ
ตั้งหน้าเว็บ th.wikipedia.org หรือ wikipedia.org เป็นหน้าแรก	12	3.0
ตั้งหน้าเว็บ th.wikipedia.org หรือ wikipedia.org เป็นรายการโปรด (my favorite)	74	18.5
เข้าสู่เว็บไซต์วิกิพีเดียไทยจากผลการค้นหาใน search engine	254	63.5
เข้าสู่เว็บไซต์วิกิพีเดียไทยจาก link ในเว็บไซต์อื่นๆ	60	15.0
รวม	400	100.0

2.2 ความถี่ในการเข้าเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างเข้าใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทยน้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เป็นกลุ่มที่มีมากที่สุด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ลำดับต่อมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 กลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทยทุกวัน มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทย 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทย 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ เป็นกลุ่มที่มีน้อยที่สุด มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการเข้าเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยของกลุ่มตัวอย่าง

ความถี่ในการเข้าเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	190	47.5
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	91	22.8
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	42	10.5
5-6 ครั้งต่อสัปดาห์	19	4.8
ทุกวัน	58	14.5
รวม	400	100.0

2.3 ระยะเวลาในการใช้งานเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยต่อครั้ง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างใช้งานเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยต่อครั้ง 5-20 นาที จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยต่อครั้งต่ำกว่า 5 นาที จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ตามด้วยจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยต่อครั้งมากกว่า 20 นาที แต่ไม่เกิน 1 ชั่วโมงมีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยต่อครั้งมากกว่า 1 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 3 ชั่วโมง มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยต่อครั้ง มากกว่า 3 ชั่วโมง มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยต่อครั้ง

ระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 นาที	85	21.3
5-20 นาที	160	40.0
มากกว่า 20 นาที แต่ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	74	18.5
มากกว่า 1 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 3 ชั่วโมง	49	12.3
มากกว่า 3 ชั่วโมง	32	8.0
รวม	400	100.0

การรับรู้ลักษณะการใช้งาน

2.4 การลงชื่อ (Log In) เพื่อเข้าใช้งานเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทยโดยไม่ทราบว่ามีการลงทะเบียนเข้าใช้มากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่ามีการลงชื่อเข้าใช้ แต่ไม่ประสงค์จะลงทะเบียนเข้าใช้ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 กลุ่มตัวอย่างที่เข้าสู่เว็บไซต์วิกิพีเดียไทยโดยลงชื่อเข้าใช้ทุกครั้ง มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ลงชื่อเข้าใช้เป็นบางครั้ง มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการลงชื่อเข้าใช้งานเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย

การลงชื่อ (Log In) เข้าใช้งานวิกิพีเดียไทย	จำนวน	ร้อยละ
ลงชื่อเข้าใช้ทุกครั้ง	80	20.0
ลงชื่อเข้าใช้เป็นบางครั้ง	69	17.3
ทราบ แต่ไม่ประสงค์จะลงทะเบียนเข้าใช้	90	22.5
ไม่ทราบว่ามีการลงทะเบียนเข้าใช้	161	40.3
รวม	400	100.0

2.3 ความรู้เกี่ยวกับลักษณะการใช้งานวิกิพีเดียไทย

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สามารถเลือกลักษณะการใช้งานที่รู้ได้มากกว่าคนละ 1 ข้อ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่ทราบลักษณะการใช้งานในเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย วิกิพีเดียไทยมีการจัดระดับบทความที่ผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ และการนำข้อมูลไปใช้สามารถทำได้โดยไม่ต้องแสดงที่มา มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทยโดยไม่ทราบลักษณะการใช้งานดังกล่าว จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ส่วนบทความคัดสรรมีสัญลักษณ์รูปดาวกำกับ และ บทความคุณภาพมีติดสัญลักษณ์เครื่องหมายบวก มีการรับรู้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 103 คนและ 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และ 24.5 ตามลำดับ ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่รู้ลักษณะการใช้งานเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย

ความรู้เกี่ยวกับลักษณะการใช้งานวิกิพีเดียไทย	จำนวน	ร้อยละ
วิกิพีเดียไทยมีการจัดระดับบทความที่ผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ	179	44.8
บทความคัดสรรมีสัญลักษณ์รูปดาวกำกับ	103	25.8
บทความคุณภาพมีติดสัญลักษณ์เครื่องหมายบวก	98	24.5
การนำข้อมูลไปใช้สามารถทำได้โดยไม่ต้องแสดงที่มา	179	44.8
ไม่ทราบลักษณะการใช้งานดังกล่าว	151	37.8

2.6 ประเภทบทความในเว็บไซต์วิกิพีเดีย

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สามารถเลือกประเภทบทความในเว็บไซต์วิกิพีเดียที่รู้ได้มากกว่าคนละ 1 ข้อ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างเคยอ่านบทความทั่วไป จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 ตามด้วยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจว่าบทความที่เคยอ่านอยู่ในประเภทใด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 ส่วนบทความคุณภาพและบทความคัดสรร มีจำนวนห่างกันเพียงเล็กน้อย โดยกลุ่มตัวอย่างที่เคยอ่านบทความคุณภาพ มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และกลุ่มตัวอย่างที่เคยอ่านบทความคัดสรร มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนร้อยละของประเภทบทความในเว็บไซต์วิกิพีเดียที่กลุ่มตัวอย่างเคยเข้าไปอ่าน

ประเภทบทความในเว็บไซต์วิกิพีเดียที่เคยอ่าน	จำนวน	ร้อยละ
บทความทั่วไป	246	61.5
บทความคุณภาพ	134	33.5
บทความคัดสรร	127	31.8
ไม่แน่ใจว่าบทความที่เคยอ่านอยู่ในประเภทใด	169	42.3

วัตถุประสงค์ของการใช้

2.7 วัตถุประสงค์ของการใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทย

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สามารถเลือกวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียได้มากกว่าคนละ 1 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทยเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในเรื่องที่สนใจ แสวงหาความรู้ใหม่ และนำเนื้อหาหรือข้อมูลไปใช้ในการอ้างอิง มากกว่าร้อยละ 50 ทั้งสามกลุ่ม ส่วนการติดตามข่าวสาร เพื่อความบันเทิง และอื่นๆ เป็นวัตถุประสงค์ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกไม่ถึงร้อยละ 20 ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนร้อยละของวัตถุประสงค์การใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียของกลุ่มตัวอย่าง

วัตถุประสงค์ของการใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทย	จำนวน	ร้อยละ
แสวงหาความรู้ใหม่	218	54.5
เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในเรื่องที่สนใจ กำลังหาข้อมูล	325	81.3
ติดตามข่าวสาร	78	19.5
เพื่อความบันเทิง	55	13.8
นำเนื้อหาหรือข้อมูลไปใช้ในการอ้างอิง	205	51.3
อื่นๆ	41	10.3

การมีส่วนร่วม

2.8 การมีส่วนร่วมในบทความของวิกิพีเดียไทย

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในบทความมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ หาแหล่งข้อมูลเพิ่ม หรือทำลิงก์อ้างอิง, ใสลิงก์เพื่อเชื่อมโยงไปยังบทความอื่น และ ตรวจสอบเนื้อหาและแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาด ส่วนกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ สร้างบทความใหม่ แปลบทความจากภาษาอื่นมาลง และแจ้งลบเนื้อหาที่ไม่เกี่ยวข้องเป็น อันดับท้ายสุด ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการมีส่วนร่วมในบทความ

การมีส่วนร่วมในบทความ	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ตรวจสอบเนื้อหาและแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาด	174	43.5	226	56.5
2. ตรวจสอบและติดป้ายขอให้อยู่ตรวจสอบบทความ	144	36.0	256	64.0
3. เขียนเพิ่มเติมเนื้อหาในบทความเดิมของผู้อื่น	135	33.8	265	66.3
4. แจ้งลบเนื้อหาที่ไม่เกี่ยวข้อง	95	23.8	305	76.3
5. ใสลิงก์เพื่อเชื่อมโยงไปยังบทความอื่น	185	46.3	215	53.8
6. ใสลิงก์เพื่อเชื่อมโยงไปยังวิกิพีเดียภาษาอื่นๆ	142	35.5	258	64.5
7. หาแหล่งข้อมูลเพิ่ม หรือทำลิงก์อ้างอิง	191	47.8	209	52.3
8. สร้างบทความใหม่	126	31.5	274	68.5
9. แปลบทความจากภาษาอื่นมาลง	116	29.0	284	71.0

2.9 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเว็บไซต์

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในกิจกรรมเว็บไซต์มากที่สุด คือ การร่วมแสดงความคิดเห็น มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ การลงคะแนนโหวตคัดเลือกบทความคัดสรร มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ลำดับถัดมาคือ การเสนอบทความคัดสรร – คุณภาพ มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 การเสนอชื่อผู้ดูแล มีกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วม 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมน้อยที่สุด คือ การบริจาคเงินสนับสนุนมูลนิธิก็มีเดีย มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเว็บไซต์

การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเว็บไซต์	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. แสดงความคิดเห็น	148	37.0	252	63.0
2. เสนอบทความคัดสรร – คุณภาพ	84	21.0	316	79.0
3. ลงคะแนนโหวตคัดเลือกบทความคัดสรร	118	29.5	282	70.5
4. เสนอชื่อผู้อื่นเป็นผู้ดูแล	34	8.5	366	91.5
5. การบริจาคเงินสนับสนุนมูลนิธิก็มีเดีย	19	4.8	381	95.3

การใช้ประโยชน์

2.10 การตรวจสอบความถูกต้องกับแหล่งข้อมูลอื่นก่อนนำข้อมูลจากเว็บไซต์วิกิพีเดียไปใช้ประโยชน์

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลมีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ส่วนผู้ที่เคยตรวจสอบจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ มีทั้งสิ้น 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกแหล่งข้อมูลที่ตรวจสอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้ตรวจสอบมากที่สุด คือ การตรวจสอบจากตำราวิชาการหรือผลการวิจัยจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ ตรวจสอบจากแหล่งอื่นๆ อาทิ เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหานั้น จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำข้อมูลจากเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยไปใช้ประโยชน์

การตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนนำข้อมูลจากเว็บไซต์วิกิพีเดียไปใช้ประโยชน์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	148	37.0
เคยตรวจสอบจากพจนานุกรม	75	18.8
เคยตรวจสอบจากหนังสือสารานุกรม	38	9.5
เคยตรวจสอบจากสารานุกรมออนไลน์อื่น	83	20.8
เคยตรวจสอบจากตำราวิชาการหรือผลการวิจัย	140	35.0
เคยตรวจสอบกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิในสาขานั้น	54	13.5
เคย ตรวจสอบจากแหล่งอื่นๆ	108	27.0

2.11 ประเภทของบทความที่นำไปใช้ประโยชน์

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สามารถเลือกประเภทบทความในเว็บไซต์วิกิพีเดียที่นำไปใช้ประโยชน์ได้มากกว่าคนละ 1 ข้อ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์จากบทความทั่วไปมากที่สุดจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมา ไม่แน่ใจว่าบทความที่เคยนำไปใช้ประโยชน์อยู่ในประเภทใด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนบทความคุณภาพและบทความคัดสรร มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างนำไปใช้ประโยชน์ต่างกันเล็กน้อย คือ 133 และ 110 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และ 27.5 ตามลำดับ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ยังได้นำบทความอื่นๆไปใช้ประโยชน์ด้วย ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกประเภทของบทความที่นำไปใช้ประโยชน์

ประเภทของบทความที่นำไปใช้ประโยชน์	จำนวน	ร้อยละ
บทความทั่วไป	239	59.8
บทความคัดสรร	110	27.5
บทความคุณภาพ	133	33.3
ไม่แน่ใจว่าบทความที่เคยนำไปใช้ประโยชน์อยู่ในประเภทใด	160	40.0
อื่นๆ	24	6.0



2.11รูปแบบของงานที่นำข้อมูลจากเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยไปใช้ประโยชน์

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สามารถเลือกรูปแบบของงานที่นำข้อมูลจากเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยไปใช้ประโยชน์ได้มากกว่าคนละ 1 ข้อ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในรายงานประกอบการศึกษาหรือการทำงานมากที่สุด จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาคือ ข่าว บทความ วารสาร หรือหนังสือ มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 ลำดับถัดมาคือ รายงานวิจัยเชิงวิชาการหรือวิทยานิพนธ์ มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 ส่วนที่น้อยที่สุดคือ อื่นๆ มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบของงานที่นำข้อมูลจากเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยไปใช้ประโยชน์

การใช้ประโยชน์จากข้อมูลในเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย	จำนวน	ร้อยละ
รายงานประกอบการศึกษาหรือการทำงาน	270	67.5
รายงานวิจัยเชิงวิชาการหรือวิทยานิพนธ์	127	31.8
ข่าว บทความ วารสาร หรือหนังสือ	170	42.5
อื่นๆ	95	23.8

3: ความคิดเห็นด้านความเชื่อถือต่อเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย

ความเชื่อถือต่อเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ความเชื่อถือต่อเนื้อหา บทความ, ผู้ดูแลระบบ และระบบของเว็บไซต์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ให้ความคิดเห็นเป็นระดับความเชื่อมั่น พบว่า ความเชื่อถือต่อเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยภาพรวมทั้ง 3 ส่วน มีระดับความเชื่อมั่นสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสุทธิ 3.50 ประกอบด้วย

ความเชื่อถือต่อเนื้อหาบทความในวิกิพีเดียไทย มีค่าเฉลี่ยสุทธิ 3.36

ความเชื่อถือต่อผู้ดูแลระบบวิกิพีเดียไทย มีค่าเฉลี่ยสุทธิ 3.41

ความเชื่อถือต่อระบบของเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย มีค่าเฉลี่ยสุทธิ 3.73

โดยในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ความเชื่อถือต่อเนื้อหาบทความในวิกิพีเดียไทย

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนให้ความคิดเห็นตามระดับความเชื่อมั่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อถือต่อเนื้อหาบทความในเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยที่ระดับความเชื่อมั่นปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสุทธิ 3.36 สำหรับความคิดเห็นแยกตามประเด็นคำถามสามารถสรุปได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มระดับความเชื่อมั่นสูง มีค่าคะแนนระหว่าง 3.50-4.49 ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า มีค่าคะแนนสูงสุด 3.68 จนถึง 3.51 ประกอบด้วย (ตามลำดับคะแนน)

- การได้รับเลือกให้เป็นบทความคัดสรรหรือบทความคุณภาพทำให้บทความนั้นน่าเชื่อถือมากขึ้น (3.68)
- การที่วิกิพีเดียไทยมีบทความเสถียร (บทความที่มีความสมบูรณ์แล้วไม่ต้องแก้ไขปรับปรุงอีก) และมีบทความถูกจัดอันดับจำนวนมาก ทำให้วิกิพีเดียไทยมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น (3.54)
- บทความของผู้ใช้ทุกคนมีโอกาสได้รับการเสนอชื่อ คัดเลือกเป็นบทความคัดสรรและบทความคุณภาพ (3.53)
- เนื้อหาในวิกิพีเดียไทยมีการอ้างอิงแหล่งที่มาที่น่าเชื่อถือ (3.51)

กลุ่มระดับความเชื่อมั่นปานกลาง มีค่าคะแนนระหว่าง 2.50-3.49 ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า มีค่าคะแนนต่ำสุด 2.96 ประกอบด้วย (ตามลำดับคะแนน)

- เนื้อหาในวิกิพีเดียไทยมีความถูกต้อง (3.43)
- เนื้อหาในวิกิพีเดียไทยไม่มีโฆษณาแอบแฝง (3.42)
- เนื้อหาในวิกิพีเดียไทยมีความเป็นกลางทางความคิด (3.40)
- หมวดหมู่บทความในวิกิพีเดียไทยมีความหลากหลายและมีจำนวนมากทำให้วิกิพีเดียไทยน่าเชื่อถือ (3.23)
- ในแต่ละหมวดหมู่มีบทความจำนวนมาก (3.16)
- เนื้อหาในวิกิพีเดียไทยไม่มีการละเมิดลิขสิทธิ์ (3.14)
- เนื้อหาในวิกิพีเดียไทยมีความครบถ้วนสมบูรณ์ (2.96)

ตามรายละเอียดข้อมูลแสดงในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อถือเนื้อหาบทความในเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย
(หมายเหตุ: ตัวเลขในช่องระดับความคิดเห็นแสดงจำนวน และในวงเล็บ () แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง)

คำถาม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD
	ไม่ใช่อย่างยิ่ง	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ	ใช่	ใช่อย่างยิ่ง		
1. เนื้อหาในวิกิพีเดียไทยมีความเป็นกลางทางความคิด	6 (1.5)	38 (9.5)	179 (44.8)	145 (36.3)	32 (8.0)	3.40	0.825
2. เนื้อหาในวิกิพีเดียไทยมีความถูกต้อง	5 (1.3)	33 (8.3)	167 (41.8)	174 (43.5)	21 (5.3)	3.43	0.769
3. เนื้อหาในวิกิพีเดียไทยมีการอ้างอิงแหล่งที่มาที่น่าเชื่อถือ	7 (1.8)	30 (7.5)	144 (36.0)	190 (47.5)	29 (7.3)	3.51	0.807
4. เนื้อหาในวิกิพีเดียไทยมีความครบถ้วนสมบูรณ์	38 (9.5)	77 (19.3)	164 (41.0)	105 (26.3)	16 (4.0)	2.96	0.998
5. หมวดหมู่บทความในวิกิพีเดียไทยมีความหลากหลายและมีจำนวนมากทำให้วิกิพีเดียไทยน่าเชื่อถือ	23 (5.8)	63 (15.8)	145 (36.3)	136 (34.0)	33 (8.3)	3.23	1.003
6. ในแต่ละหมวดหมู่บทความจำนวนมาก	23 (5.8)	71 (17.8)	156 (39.0)	119 (29.8)	31 (7.8)	3.16	0.996
7. การได้รับเลือกให้เป็นบทความคัดสรรหรือบทความคุณภาพทำให้บทความนั้นน่าเชื่อถือมากขึ้น	14 (3.5)	21 (5.3)	128 (32.0)	154 (38.5)	83 (20.8)	3.68	0.975
8. การที่วิกิพีเดียไทยมีบทความเสถียรและมีบทความถูกจัดอันดับจำนวนมากทำให้วิกิพีเดียไทยมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	16 (4.0)	45 (11.3)	118 (29.5)	151 (37.8)	70 (17.5)	3.54	1.033
9. เนื้อหาในวิกิพีเดียไทยไม่มีโฆษณาแอบแฝง	9 (2.3)	46 (11.5)	174 (43.5)	109 (27.3)	62 (15.5)	3.42	0.960
10. เนื้อหาในวิกิพีเดียไทยไม่มีการละเมิดลิขสิทธิ์	21 (5.3)	55 (13.8)	200 (50.0)	93 (23.3)	31 (7.8)	3.14	0.933
11. บทความของผู้ใช้ทุกคนมีโอกาสได้รับการเสนอชื่อ คัดเลือกเป็นบทความคัดสรรและบทความคุณภาพ	9 (2.3)	38 (9.5)	147 (36.8)	143 (35.8)	63 (15.8)	3.53	0.944
ค่าเฉลี่ยสุทธิ ในด้านความเชื่อถือต่อเนื้อหาบทความ						3.36	

3.2 ความเชื่อถือต่อผู้ดูแลระบบวิกิพีเดียไทย

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนให้ความคิดเห็นตามระดับความเชื่อมั่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อถือต่อผู้ดูแลระบบเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยที่ระดับความเชื่อมั่นปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสุทธิ 3.41 สำหรับความคิดเห็นแยกตามประเด็นคำถามสามารถสรุปได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มระดับความเชื่อมั่นสูง มีค่าคะแนนระหว่าง 3.50-4.49 ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.61 ในกลุ่มระดับความเชื่อมั่นมีเพียงประเด็นเดียวคือ

- ผู้ดูแลระบบมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ (3.61)

ส่วนกลุ่มระดับความเชื่อมั่นปานกลาง มีค่าคะแนนระหว่าง 2.50-3.49 ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 2.96 ในกลุ่มระดับความเชื่อมั่นปานกลางนี้ประกอบด้วย (ตามลำดับคะแนน)

- ผู้ดูแลระบบทำหน้าที่โดยไม่มีผลประโยชน์แอบแฝง (3.48)
- ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เช่น กรณีพิพาทระหว่างผู้ใช้ที่มีความคิดเห็นต่างกัน (3.41)
- ผู้ดูแลระบบทำหน้าที่อย่างเป็นกลางในภาวะที่มีความขัดแย้งกันในบทความ (3.41)
- ผู้ดูแลระบบสามารถติดต่อได้ง่าย (3.33)
- สมาชิกทุกคนมีสิทธิ์ได้รับเลือกเป็นผู้ดูแลระบบ ทำให้ผู้ดูแลระบบน่าเชื่อถือ (3.22)

ตามรายละเอียดข้อมูลแสดงในตารางที่ 24

ตารางที่ 24 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อถือผู้ดูแลระบบของเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย
(หมายเหตุ: ตัวเลขในช่องระดับความคิดเห็นแสดงจำนวน และในวงเล็บ () แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง)

คำถาม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD
	ไม่ใช่อย่างยิ่ง	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ	ใช่	ใช่อย่างยิ่ง		
1. สมาชิกทุกคนมีสิทธิได้รับเลือกเป็นผู้ดูแลระบบ ทำให้ผู้ดูแลระบบน่าเชื่อถือ	25 (6.3)	57 (14.3)	169 (42.3)	104 (26.0)	45 (11.3)	3.22	1.029
2. ผู้ดูแลระบบมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้	10 (2.5)	24 (6.0)	150 (37.5)	143 (35.8)	73 (18.3)	3.61	0.935
3. ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เช่น กรณีพิพาทระหว่างผู้ใช้ที่มีความคิดเห็นต่างกัน	11 (2.8)	33 (8.3)	192 (48.0)	110 (27.5)	54 (13.5)	3.41	0.918
4. ผู้ดูแลระบบทำหน้าที่โดยไม่มีผลประโยชน์แอบแฝง	6 (1.5)	41 (10.3)	189 (47.3)	83 (20.8)	81 (20.3)	3.48	0.976
5. ผู้ดูแลระบบสามารถติดต่อได้ง่าย	11 (2.8)	44 (11.0)	205 (51.3)	84 (21.0)	56 (14.0)	3.33	0.942
6. ผู้ดูแลระบบทำหน้าที่อย่างเป็นกลางในภาวะที่มีความขัดแย้งกันในบทความ	5 (1.3)	37 (9.3)	203 (50.8)	101 (25.3)	54 (13.5)	3.41	0.879
ค่าเฉลี่ยสุทธิ ในด้านความเชื่อถือต่อผู้ดูแลระบบ						3.41	

3.3 ความเชื่อถือต่อระบบของเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนให้ความคิดเห็นตามระดับความเชื่อมั่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อถือต่อระบบเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยที่ระดับความเชื่อมั่นสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสุทธิ 3.73 เช่นเดียวกับค่าคะแนนเฉลี่ยรายประเด็น ซึ่งได้ระดับความเชื่อมั่นสูงทุกประเด็น มีค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.57 ถึง 3.83 คือ

- วิกิพีเดียมีจุดเด่นในด้านความเชี่ยวชาญในการสร้างสารานุกรมออนไลน์ (3.83)
- ผู้ใช้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการใช้งานของเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยได้ (3.78)
- รูปแบบเว็บไซต์มีลักษณะเป็นทางการ ทำให้ดูน่าเชื่อถือ (3.77)
- ผู้ใช้ทุกคนมีสิทธิเขียนหรือแก้ไขบทความได้อย่างเสรีและเท่าเทียม (3.72)
- วิกิพีเดียไทยสนับสนุนโดยมูลนิธิวิกิมีเดีย ซึ่งเป็นองค์กรไม่แสวงหากำไร ให้ทำวิกิพีเดียไทยมีความน่าเชื่อถือ (3.57)

ตามรายละเอียดข้อมูลแสดงในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อถือระบบของเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย
(หมายเหตุ: ตัวเลขในช่องระดับความคิดเห็นแสดงจำนวน และในวงเล็บ () แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง)

คำถาม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	SD
	ไม่ใช่ อย่างยิ่ง	ไม่ใช่	ไม่ แน่ใจ	ใช่	ใช่ อย่างยิ่ง		
23.1 รูปแบบเว็บไซต์มีลักษณะเป็นทางการ ทำให้ดูน่าเชื่อถือ	10 (2.5)	27 (6.8)	103 (25.8)	164 (41.0)	96 (24.0)	3.77	0.971
23.2 ผู้ใช้ทุกคนมีสิทธิเขียนหรือแก้ไขบทความได้อย่างเสรีและเท่าเทียม	14 (3.5)	27 (6.8)	115 (28.8)	145 (36.3)	99 (24.8)	3.72	1.022
23.3 ผู้ใช้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการใช้งานของเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยได้	13 (3.3)	18 (4.5)	114 (28.5)	153 (38.3)	102 (25.5)	3.78	0.984
23.4 วิกิพีเดียไทยสนับสนุนโดยมูลนิธิวิกิมีเดีย ซึ่งเป็นองค์กรไม่แสวงหากำไร ให้ทำวิกิพีเดียไทยมีความน่าเชื่อถือ	11 (2.8)	25 (6.3)	157 (39.3)	138 (34.5)	69 (17.3)	3.57	0.939
23.5 วิกิพีเดียมีจุดเด่นในด้านความเชี่ยวชาญในการสร้างสารานุกรมออนไลน์	5 (1.3)	22 (5.5)	104 (26.0)	174 (43.5)	95 (23.8)	3.83	0.896
ค่าเฉลี่ยสุทธิ ในด้านความเชื่อถือต่อผู้ดูแลระบบ						3.73	

ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้

การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สื่อข่าว ด้วยคำถามปลายเปิด จำนวน 5 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกตัวอย่างจากผู้สื่อข่าวที่เคยใช้วิกิพีเดียไทย โดยใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 5 คน (หมวดละ 1 คน จาก 5 หมวด) ประกอบด้วย

1. พชรินทร์ ไตรภักตระกูล ผู้สื่อข่าวและช่างภาพสารคดีข่าว Majority World Photo Agency และ Drik Picture Library และนักวิจัยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
2. ตุลย์ เจนรัตน์เจริญพร ผู้สื่อข่าวกีฬา ทวีพูล
3. เฉลิมพล เป้นจันทร์ ผู้สื่อข่าวการเมือง หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ รายสัปดาห์
4. หัสรา จัตุวงษ์ ผู้สื่อข่าวบันเทิง นิตยสารทีวีพูล
5. นเรศ เหล่าพรรณราย ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ Biz Week

นอกจากนี้ ยังมีผู้ใช้ในกลุ่มนักวิชาการ หรือผู้ที่มีความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ อีก 3 คน (หมวดละ 1 คน) ประกอบด้วย

1. ดร. มนลิสชา กิตติคุณานันท์ (Ed.D. in Educational Instructional Technology ปัจจุบันทำงานเป็น Lead Instructional Designer, Starkey Laboratories, Inc)
2. สุทัศน์ รงรอง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ CEO&Founder เว็บไซต์ do.in.th และผู้บรรยายโครงการ Digital Divide
3. พีระพงษ์ กิตติเวชโกศาวัฒน์ นักวิชาการ ปัจจุบันเป็นผู้อำนวยการศูนย์วิจัยพัฒนาธุรกิจค้าปลีกและแฟรนไชส์สากล มหาวิทยาลัยศรีปทุม และที่ปรึกษาคณะกรรมการมาตรฐานแฟรนไชส์แห่งชาติ กระทรวงพาณิชย์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สื่อข่าวทั้ง 5 คนในฐานะผู้ใช้วิกิพีเดียไทย พบว่า ผู้สื่อข่าวส่วนใหญ่รู้จักเว็บไซต์ วิกิพีเดียไทยจากผลการค้นหาผ่าน search engine ก่อน แต่เมื่อใช้งานสักระยะหนึ่งแล้วบางคนก็เข้าสู่เว็บไซต์วิกิพีเดียไทยโดยตรง ดังความเห็นต่อไปนี้

“เริ่มใช้งานมาประมาณ 1 ปี ตอนแรกก็เสิร์ชจากกูเกิลก่อน แล้วเห็นว่าวิกิพีเดียขึ้นมาเป็นอันดับต้นๆ บ่อยครั้ง เข้าไปดูก็มีข้อมูลเยอะเหมือนกัน อย่างดาราเก่าๆ ก็พอมีบ้างประปรายเพราะบางที่เราก็ต้องใช้ข้อมูลดาราเก่าๆ บ้าง

...ส่วนใหญ่เข้าไปใช้วิกิพีเดียเพื่อจะหาข้อมูลบุคคล เกี่ยวกับผลงานด้วย โดยเมื่อก่อนจะเป็นลักษณะที่เข้าผ่านทางกูเกิล ถ้าค้นเจอก็เข้าไปอ่าน แต่ว่าตอนหลังก็เข้าไปที่เว็บวิกิพีเดียไทยเลย เพราะว่า ไม่ใช่มีแค่ประวัติดารารายเดียวที่เราสามารถนำมาใช้งานได้ เช่น มีข้อมูลสถานที่ ข้อมูลก็ค่อนข้างละเอียดและอ่านง่ายสำหรับเรา เพราะว่าค่อนข้างกระชับ ทำให้เราพอรู้หลักๆ ใช้เป็นหลักประมาณนี้ แต่ถ้าอยากรู้มากกว่านั้นก็ต้องไปหาเฉพาะตรงนั้นอีกที”

(หิสร่า จัตุวงษ์, สัมภาษณ์, 4 กันยายน 2552)

“ใช้วิกิพีเดียเมื่อมีความจำเป็นถึงจะเข้าไปใช้ เช่น ต้องการหาข้อมูล สิ่งที่เราต้องการหาที่เป็นผลจากการค้นหาในกูเกิล แต่บางครั้งเราเจาะจงเข้าไปหาที่หน้าเว็บของวิกิพีเดียไทยโดยตรง

...เหตุที่เข้าไปใช้สองแบบนี้เพราะว่าหากต้องการรู้ว่าในวิกิพีเดียมีเรื่องใหม่ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างจีนได้หวัน เราอาจจะค้นหาดูว่าจะมีอะไร สิ่งที่เราพบก็คือ มีหัวข้อบทความแต่ยังไม่เคยมีใครเขียนบทความนี้ แต่ถ้าค้นจากกูเกิลก็จะพบมุมมองอื่นนอกเหนือจากวิกิพีเดีย ภาษาอังกฤษก็อาจจะเว็บไซต์ของไต้หวันขึ้นมา แต่ถ้าเป็นภาษาไทยก็อาจจะไปข่าว หรืออะไรอย่างอื่น

(พัชรินทร์ ไตรรักตระกูล, สัมภาษณ์, 1 กันยายน 2552)



“มีทั้งเข้าทางกูเกิล และบางทีก็เข้าไปหาในหน้าวิกิพีเดียโดยตรงแต่ไม่บ่อยนัก เพราะว่ายังไงเสรีซกูเกิลก็ต้องมีวิกิพีเดียโผล่มาด้วย ถ้ามีก็คลิก หรือถ้าอยากหาในวิกิพีเดียเพิ่มเติมก็ค่อยเข้าไปหาอีกที

...เคยเข้าใช้ทางลิงก์จากที่อื่น แต่ไม่ใช่เรื่องงาน เป็นการใช้เพื่อสนุกในเฟซบุ๊กเป็นหัวข้อให้เลือก 5 อย่าง แล้วมีคำถามข้อหนึ่งที่ถามว่า คนดังที่เกิดวันเดียวกันกับคุณ ในเฟซบุ๊กลิงก์มาให้เสรีในวิกิภาษาอังกฤษ

..แต่สำหรับภาษาไทยไม่เคยเจอที่ใช้แต่วิกิพีเดียภาษาอังกฤษ ไม่เคยเจอโฆษณาวิกิพีเดียไทยที่ไหนเลย ไม่รู้ว่ามีภาษาไทยด้วย อาจจะเป็นการประชาสัมพันธ์ยังไม่ดีพอ ทั้งที่ใช้วิกิพีเดียมาอย่างมากที่สุด 4-5 ปี หรือ อาจเป็นเพราะว่าไม่มีเรื่องที่น่าสนใจ”

(ดุลย์ เจนรัตน์เจริญพร, สัมภาษณ์, 2 กันยายน 2552)

“ไม่เคยเข้าโดยตรง เราคิดว่า มันเข้ายาก และส่วนใหญ่ที่เราค้นในนั้นมักจะไม่เจอเวลาที่ค้นหาเจอใน search engine ถ้ามีลิงก์ไปที่วิกิพีเดียไทย ก็มักจะเข้าไปอ่านเฉพาะหน้านั้น ไม่เคยลิงก์ต่อไปหน้าอื่นๆ”

(นเรศ เหล่าพรรณราย, สัมภาษณ์, 4 กันยายน 2552)

“ไม่ได้เข้าไปหน้าวิกิโดยตรง เลยไม่ได้พุ่งเป้าไปที่วิกิ มีหน้าอื่นเยอะแยะเวลาไปค้นในกูเกิล ไม่นับแบ็คคอฟฟิส (ข่าวรวมข่าวเก่าทั้งหมดในเครือข่ายของผู้จัดการ) และนิวส์เซ็นเตอร์ (ข่าวของสื่อทุกฉบับในประเทศ) ซึ่งที่เรามีอีกหลายช่องทาง

...แต่ช่วงหลังเข้าไปค้นหาทางกูเกิล ก็พบว่าวิกิพีเดียมีข้อมูลสำคัญ ข้อมูลที่น่าสนใจเพิ่มเยอะขึ้น”

(เฉลิมพล เป้นจันทร์, สัมภาษณ์, 3 กันยายน 2552)

ส่วนการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้นักวิชาการอีก 3 คน พบรูปแบบการใช้เช่นเดียวกันกับผู้สื่อข่าว มีเพียงนักวิชาการด้านการศึกษาที่เข้าวิกิพีเดียก่อนแล้วจึงเลือกวิกิพีเดียภาษาไทย

“เริ่มใช้งานเมื่อเรียนในบัณฑิตวิทยาลัย ประมาณปี 2547 หรือ 2548 ใช้ประมาณ เดือนละครึ่ง ราว 1-2 ชั่วโมง โดยเคยเข้าไปอ่านบทความเกี่ยวกับวัฒนธรรม, ประวัติ, และประวัติศาสตร์เหตุการณ์สำคัญของโลก เพื่อใช้สำหรับเป็นเนื้อหา สำหรับสื่อการสอน บทความงานวิจัยการเขียนรายงานการวิจัย และความสนใจส่วนตัว เมื่อเปรียบเทียบวิกิพีเดียภาษาไทยและภาษาอังกฤษในบางหัวข้อก็ถือว่า วิกิพีเดียไทยปรับปรุงข้อมูลได้ทันต่อเหตุการณ์พอสมควร โดยเนื้อหาถูกแปลจาก ภาษาอังกฤษแบบคำต่อคำ และโพสต์ขึ้นค่อนข้างเร็ว”

(มนสิชา กิตติคุณานันท์, สัมภาษณ์, 13 กุมภาพันธ์ 2554)

ในขณะที่ผู้สื่อข่าวทั้ง 5 คนพบว่า ไม่มีผู้สื่อข่าวร่วมเขียนบทความในวิกิพีเดียไทยเลย โดยทั้งหมดรับรู้การใช้งาน แต่ไม่ประสงค์จะเข้าไปมีส่วนร่วมทั้งในส่วนของเนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ ของวิกิพีเดียไทย ดังความเห็นตัวอย่างจากผู้สื่อข่าวต่างประเทศ

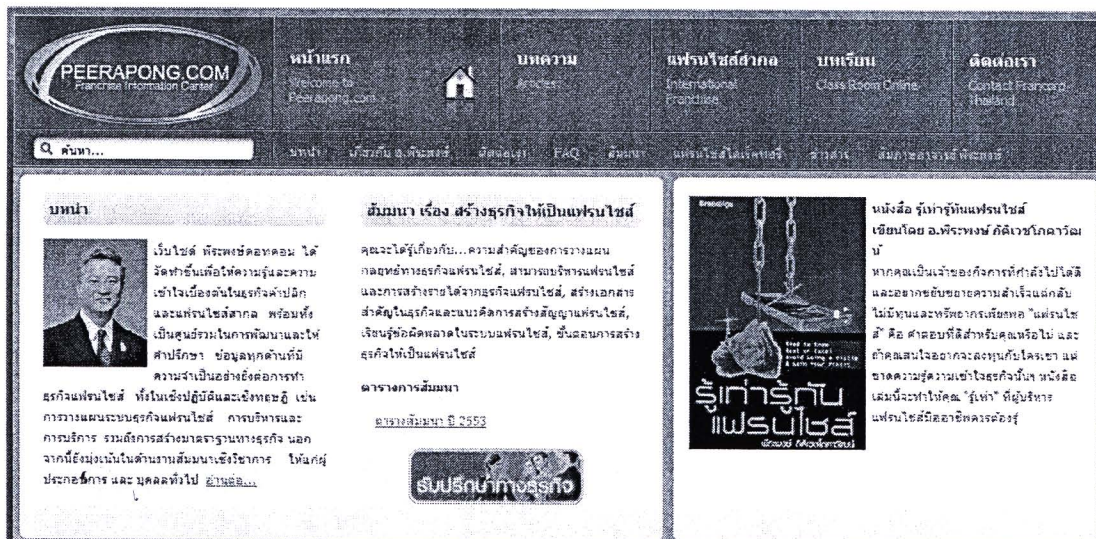
“ไม่เคยลงทะเบียน หรือว่า แก๊วอะไรเลย แต่ว่าใช้ คือเข้าไปอ่าน แต่ว่าไม่เคย คัดลอก แล้วก็ไม่เคยใช้ข้อมูลอะไรเยอะๆ จากในวิกิพีเดียเลย ถึงเข้าไปเขียนก็รู้ว่า ต้องถูกลบอยู่ดี”

(พัชรินทร์ ไตรรักตระกูล, สัมภาษณ์, 1 กันยายน 2552)

ส่วนนักวิชาการมี 1 คนเท่านั้นที่มีส่วนร่วมในการเขียนบทความ โดยลงชื่อเข้าใช้และเขียน เนื้อหาที่ตนเองมีความรู้ แต่หลังจากที่เขียนแล้วไม่ได้มีการติดตามหรือแก้ไขซ้ำอีก ทั้งนี้ อันเนื่องมาจากว่า ความตั้งใจในการเขียนนั้นเพื่อเติมความรู้ที่ว่างอยู่ ในขณะที่ผู้ใช้มีความรู้ในด้านนี้ แต่การเขียนในวิกิพีเดียไทยมีกระบวนการและรูปแบบที่ทำให้ยุ่งยากต่อการเพิ่มเติมเป็นอุปสรรคต่อการเขียน อีกทั้ง ผู้ใช้มีเว็บไซต์ของตนเองที่สามารถเขียนหรือปรับปรุงแก้ไขได้เองอยู่แล้ว

“วิกิพีเดียในเชิงความคิดของคนอ่านหรือว่าคนเขียน จะมองว่าเป็นการให้ ประโยชน์กับสังคม เป็น data mining เราไม่ได้อะไรจากมัน เป็นการเปิดโลกทัศน์ ในมุมหนึ่งที่เราอยากอธิบายให้คนเข้าใจว่าอันนี้คืออะไร ในฐานะที่เรารู้เรื่องนี้เราก็จะเขียน เราไม่ได้เข้าไปเริ่มเขียน แต่เราเข้าไปหาคำว่า “แฟรนไชส์” แล้วมันไม่มีอะไรเลย มันโပ်อยู่ เราก็เลยเข้าไปเติมเฉยๆ แล้วก็พิมพ์แบ็คกลับมา แต่ตอนหลัง

รูปภาพ 35 แสดงหน้าแรกของเว็บไซต์ www.peerapong.com (บางส่วน)



ในฐานะที่เป็นผู้ใช้ที่เคยมีส่วนร่วมในการเขียนบทความ แม้จะพบความยุ่งยากในกระบวนการ แต่ก็มีความเข้าใจถึงนโยบายของวิกิพีเดียในการแบ่งปันความรู้โดยไม่มีการอ้างอิงผู้เขียน

"แต่วิกิพีเดียมีเรื่องของการบริหารจัดการ copy right โดยการเช็คด้วยว่ามาจากไหน อันนี้คือสิ่งที่ดี แต่ในความอิสระนั้นถ้ามากเกินไปก็จะทำให้ได้น้อย สมมติว่ารู้จัก 100 เราอาจจะใส่เข้าไปแค่ 10% เต็มที่ ก็ไม่เชิงว่ากักไว้ แต่ว่าการใส่ข้อมูลเข้าไปทั้งหมดมันยาก กระบวนการและพื้นที่ที่ให้ ค่อนข้างยาก ยาวไปก็ไม่ได้ดี ลึกไปก็ไม่ได้ ยกเว้นว่า คนเข้ามาดูเยอะๆ ถึงจะเปิดพื้นที่ให้ แล้วก็มี reference ต่อๆ กันไป แต่ตอนที่เข้าไปตอนแรกเป็นคนแรกในเรื่องนี้ยังไม่มีใครเลย ก็เลยคิดว่าใส่ไว้หน่อย แล้วมีคนเข้ามาต่อ และเข้ามาแก้ แต่ไม่ได้กลับไปดูว่ามีคนเข้ามาแก้ไขอย่างไร

...ในวิกิพีเดีย เราไม่ได้อยู่ในนามใคร เราอยู่ในนามของวิกิพีเดีย เราต้องการแชร์
ไอเดีย เราไม่ต้องการเป็น somebody ในนั้น และวิกิพีเดียไม่ได้เชิดคน มันเชิดตัว
วิกิพีเดีย เพราะว่าออกในนามของวิกิพีเดีย จะผิดจะถูกไม่ได้เกี่ยวกับเราแล้ว”

(พระพงษ์ กิตติเวชโกศลวัฒน์, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

ความเห็นของผู้ใช้ทั้งหมดจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ทุกคนเคยตรวจสอบข้อมูลจากวิกิพีเดียทั้งสิ้น ทั้งจากแหล่งข้อมูลบุคคล หรือเอกสารอื่นๆ อีกประการหนึ่ง คือ ผู้สื่อข่าวมีช่องทางและโอกาสในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้มากกว่า จะเห็นได้จากการได้มีโอกาสสัมภาษณ์กับผู้มีชื่อเสียง การเข้าถึงข้อมูลในเชิงลึกได้มากกว่าทั้งข้อมูลในระดับปฐมภูมิและทฤษฎีภูมิ แต่ขณะเดียวกันก็มีข้อจำกัดทางด้านเวลา

“เราถามกับเจ้าตัวหรือแหล่งข่าวเมื่อเราไปสัมภาษณ์ เคยเข้าไปในฐานข้อมูลอยู่ข่าวเก่าๆ ก็รวมอยู่ในนั้น เข้าเว็บหนังสือพิมพ์ อย่างเว็บของนิตยสารผู้จัดการ เก็บมาตั้งแต่ปี 45 แล้วเขาเอามาโชว์ไว้ ในนั้นก็ชื่อคน เราก็มองเข้าไปดู แต่ว่าไม่เคยอ้างอิง เข้าไปดูว่าคนนั้นเคยเป็นอะไรเท่านั้น”

(นเรศ เหล่าพรรณราย, สัมภาษณ์, 4 กันยายน 2552)

“เราได้เปรียบกว่าตรงที่เราสามารถที่จะตรวจสอบได้จากข้อมูลหลายๆ แหล่ง มีทั้งแบ็คคอฟฟิศ นิวส์เซ็นเตอร์ พอดูได้ และผมชอบอ่านคอลัมน์นิสต์ของฉบับอื่น เขาจะอาวโงะหน่อย มีมุมมองกับเรื่องนี้ มีข้อเท็จจริง หรือว่าข่าวจำพวกกอสซิป ทำนองว่าโกง หรือว่าเป็นขู่ เชื่อได้เชื่อไม่ได้ ก็ต้องไปเสิร์ชหาข้อมูล แต่ว่าถ้าไม่มีหลักฐานจริงๆ เราก็มองไม่เชื่อ ไม่เป็นประเด็น แต่อันนี้มักเป็นความสนใจส่วนตัว เป็นข้อสงสัย แต่อะไรที่ไม่ค่อยเชื่อ ก็จะไม่เอามาเป็นข่าว หรือกรณีที่ลงไม่ได้ ก็ไม่ลงอ่านรับข้อมูลได้ แต่ว่าจะเชื่อหรือไม่เชื่อ เราไม่รู้ว่าจะคนฝั่งไหนหรือว่าใครมาเขียน

(เฉลิมพล แป้นจันทร์, สัมภาษณ์, 3 กันยายน 2552)

“แหล่งข้อมูลที่ใช้ คือ ในเว็บไซต์ แล้วก็ก็มีเพื่อนๆ แคร่ข่าวกัน เพื่อนนักข่าวที่อื่นๆ แหล่งข่าววงในที่รู้จักก็จะคุยๆ กันว่า เป็นลักษณะนี้ใช่หรือเปล่า เราก็มองไปหาความจริงว่า เป็นอย่างที่เขาพูดหรือเปล่า อาจจะเล่าให้ฟัง แต่ว่าเราก็มองไปสืบไปเสาะถามเขาอีกว่า มันมีส่วนจริงมากน้อยแค่ไหน อย่างเช่นว่า มีข้อมูลว่าแฟนใหม่คนนี้เป็นลูกชายของคนนั้น ก็ต้องไปหาว่า ใช่ไหม คนนั้นมีลูกชื่อนี้จริงหรือเปล่า และเป็นธุรกิจอย่างนี้ ใช่หรือเปล่า มีการตรวจสอบความถูกต้องจากแหล่งบุคคลนั้นโดยตรง เช่น โทรศัพท์ไปสัมภาษณ์โดยตรง ก็จะถามกับเจ้าตัวโดยตรง ถ้ามีข้อมูลไหนไม่ตรงกัน เราก็มองจะใช้ข้อมูลจากแหล่งบุคคลที่เราได้จากการสัมภาษณ์

...ส่วนใหญ่ที่พบข้อมูล เราก็ไปครอสเช็กก็มีส่วนถูกนะ แต่ว่าบางอันก็ไม่ค่อยแน่ใจเพราะว่า มีส่วนที่ปรับปรุงอยู่ บางอันจะขึ้นว่าอะไรยังไม่สมบูรณ์ แต่ว่าเราไม่ได้หาจากเว็บเดียวอยู่แล้ว ก็เอาจากหลายๆ เว็บมาดูกันด้วย

...อย่างกรณีของนาธาน เราก็เสิร์ชหาก่อนก็มีข้อมูลจากหลายเว็บ วิกีพีเดียก็เป็นอีกหนึ่งเว็บที่เราเข้าไปดู เพราะว่ามีรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลผลงาน เพื่อจะเอาอ้างอิงหลายๆ อัน เพราะว่า เราเปิดเว็บเดียวแล้วก็ไม่สามารถทำได้ เราต้องหาข้อมูลจากหลายๆ เว็บเอาข้อมูลมาแย้งกันด้วย เพื่อดูว่าอันไหนมันน่าเชื่อถือและใช้ที่สุดด้วย"

(หัสรา จัตุวงษ์, สัมภาษณ์, 4 กันยายน 2552)

"ก็เชื่อในระดับหนึ่ง แต่ถ้าพลาดไม่ได้เลย ก็ต้องเช็กที่อื่นด้วย รายชื่อนักฟุตบอล ก็ต้องไปตรวจสอบกับแหล่งอื่น อย่างน้อยก็ต้องเสิร์ชในกูเกิลก่อน ถ้าเจอก็เช็กหรือไม่ก็เข้าเว็บสโมสรของนักเตะ อย่างน้อยต้องมีสักทีนอกเหนือจากวิกิพีเดียเพื่อความมั่นใจ"

(ศุลย์ เจนรัตน์เจริญพร, สัมภาษณ์, 2 กันยายน 2552)

"ใช้เมื่อคราวจำเป็น ไม่ได้เชื่อถือได้ 100% เช็กจากหนังสือ ตำราวิชาการ มีหนังสือประวัติศาสตร์จีนมาก แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ข้อมูลมันไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อน หรือเปลี่ยนไปเปลี่ยนมา อีกอย่างถ้าหาข้อมูลจากหนังสือมีเป็นเล่ม มีเยาะกว่าเสียด้วย ถ้าบอกว่าปริ๊ฟมาจากหนังสือ เห็นทุกหน้าก็ปริ๊ฟทั้งนั้น"

...ในความรู้ลึกของเรา อย่างไรก็ตามก็คิดว่า หนังสือเป็นเล่มๆ หรือว่าเว็บไซต์ สารานุกรมออนไลน์อื่นที่เป็นสำนักพิมพ์แล้วมีหนังสือเป็นเล่มๆ เช่น บริตานิกา ก็มีทั้งออนไลน์และเล่มน่าเชื่อถือกว่า ส่วนการสะกดคำก็เข้าไปใช้ใน Merrium Webster ได้"

(พัชรินทร์ ไตรภักตระกูล, สัมภาษณ์, 1 กันยายน 2552)



“ในหัวข้อเดียวกัน ปกติจะตรวจสอบจากแหล่งข้อมูลหลายๆ แหล่ง และต้องเลือกบทความที่มีแหล่งอ้างอิงและที่มาของข้อมูลด้วย ที่ผ่านมายังไม่เคยมีปัญหาใด ๆ เพียงแค่ว่าในบางครั้งพบว่า หัวข้อที่ต้องการหา ยังไม่มีใครได้เขียนไว้ ตัวอย่างเช่น เคยพยายามที่จะค้นหาหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการสูญเสียการได้ยินในวิกิพีเดียไทย แต่ปรากฏขึ้นเฉพาะเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการได้ยินและกายวิภาคของหู

...ไม่คิดว่าวิกิพีเดียเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ มันไม่อาจให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แต่เป็นแหล่งรวมซึ่งทำให้เริ่มต้นได้ดีเมื่อมีคำถามในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง แต่เมื่อเราแนะนำให้นักเรียนใช้วิกิพีเดีย ก็จะต้องบอกเสมอว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้อ่านที่จะตัดสินใจว่าข้อมูลใดที่จะนำไปใช้ ”

(มนสิชา กิตติคุณานันท์, สัมภาษณ์, 13 กุมภาพันธ์ 2554)

อย่างไรก็ตาม การตรวจสอบกับแหล่งข้อมูลในเชิงลึกทำให้ผู้สื่อข่าวพบปัญหาจากการค้นหาข้อมูลในวิกิพีเดียไทย อาทิ ความไม่เป็นกลางของข้อมูล มีข้อมูลน้อยทำให้ไม่พบข้อมูล และมีความคิดเห็นแทรกอยู่ในบทความ ดังความเห็นต่อไปนี้

“ความเป็นกลางในวิกิพีเดียไทยน่าจะเป็นประเด็นจีน mainland ใช้ในความหมายว่า การแบ่งแยกดินแดน สมมติว่าเป็นงานวิจัยจริงๆ ที่ทำให้หน่วยงานรัฐ ไม่ได้เอาไปใช้เลย เข้ามาดูเป็นพื้นฐานใช้บางอย่างเท่านั้นที่ใช้ได้ การแบ่งช่วง สาธารณรัฐจีน หรือการแบ่งจังหวัด ประเทศอะไรบ้างที่มีสถานทูต ได้หวัน ความสัมพันธ์กับจีน – ยังไม่มีข้อมูล เวลาเราเขียนอะไรแล้วถูกแก้ เราก็ต้องแก้กลับไปอีก เพราะเราคิดว่ามันถูกต้อง คุณก็ไม่ว่า คนที่เข้ามาแก้เป็นใคร สมมติเราอ้างอิงจากหนังสือของแฟร์ แบงก์ มีคนใส่หนังสืออ้างอิงแต่น้อยมาก

...คำว่า “จังหวัดไต้หวัน” มีความหมาย 2 อย่าง คือ โพสต์ผิด หรือว่า ตั้งใจโพสต์ว่าไต้หวันเป็นจังหวัดหนึ่งของจีน เพราะว่ามันเป็นเรื่องที่มีความอ่อนไหวอยู่ ถ้าไม่มีความรู้ก็อาจจะคิดได้ว่า จีนเป็นประเทศที่ใหญ่ก็อาจจะเป็นไปได้ แต่คนที่รู้ว่าไต้หวันเป็นประเทศไต้หวัน เป็นสาธารณรัฐจีน มีเพลงชาติ ธงชาติ เมืองหลวง การสถาปนาวันชาติ แต่ก็ต้องเช็คเหมือนกัน

...คำว่า “ก๊กมินตั๋ง” ก็มี แต่ว่าเป็นพรรคก๊กมินตั๋ง แต่ไม่มีก๊กมินตั๋งพลัดถิ่นในประเทศไทย หรือว่าช่วงที่ผ่านมา เคยศึกษาเรื่องอิสลาม ยังเป็นที่ถกเถียงกันอยู่

ว่าสะกดด้วยตัว “ฮ” หรือ “ห” (ฮือฮือ – ฮือฮือ) เป็นนิยายหนึ่งซึ่งมีความขัดแย้งกับนิยายชุดหนึ่งที่เป็นมุสลิมส่วนใหญ่ของโลก ทั้งสองนิยายต้องพยายามเผยแพร่ศาสนา แต่น่าสนใจว่า ฮือฮือในวิกิพีเดียเป็นคนมุสลิมมาเขียน เพราะว่า เคยอ่านหนังสือที่คนมุสลิมเขียน จะเป็นธรรมชาติของเขาที่ทำให้คนพุทธอ่านไม่รู้เรื่อง เพราะว่ามีคำทับศัพท์เยอะ หรือว่าใช้คำเฉพาะเป็นคำแสดงความนับถือ แต่ว่าถ้าเป็นกลางจริงๆ ทุกคนควรจะอ่านแล้วเข้าใจถ้าเป็นสารานุกรม ควรจะมีมาตรฐานเพื่อให้ทุกคนอ่านได้เข้าใจ

... “จุดแยกอะกีดะห์” น่าจะเป็นเหตุการณ์ที่ทะเลทรายกัรบลา เป็นเรื่องอ่อนไหวที่สุดของศาสนาอิสลาม ระหว่างการแยกนิกาย น่าจะมีคำอธิบายเพิ่มเติมที่ละเอียดกว่านี้

(พัชรินทร์ ไตรภักตระกุล, สัมภาษณ์, 1 กันยายน 2552)

“เราดูแล้วบางข้อมูลก็ผิด โดยเฉพาะคนที่ยังไม่ดังมาก ยังไม่เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป ข้อมูลผิด เจ้าตัวก็ไม่ว่าแต่เราว่าข้อมูลน่าจะผิด โดยเฉพาะพวกประวัติการทำงาน คือ บางที่เราอ่านว่า มีคนมาต่อเติมเอง แล้วคนที่มาเพิ่มเนื้อหานั้นก็มักจะผิด เกิดจากบุคคลที่สามเข้ามาเขียน ไม่ใช่ตัวเขามาเขียนเอง ธุรกิจหน้าใหม่ มีข้อมูลเพียงว่า เกิดที่ไหน เป็นลูกใคร แต่ว่าประวัติการทำงานเก่าๆ ไม่ค่อยมี กลุ่มผู้บริหารรุ่นใหม่ (Young Executive) จะมีน้อย แต่ถ้าเป็นนักธุรกิจรุ่นเก่าจะมีเยอะ บางคนข้อมูลไม่เพียงพอ ข้อมูลของบางคนสั้นเกินไป โดยเฉพาะคนที่กำลังจะขึ้นมามีชื่อเสียงไม่ค่อยมี อย่างเช่น กลุ่มนักธุรกิจ”

(นเรศ เหล่าพรรณราย, สัมภาษณ์, 4 กันยายน 2552)

“เคยเข้าไปแล้วก็ไม่เจอ ก็เยอะพอสมควร หรือบางอันอาจจะไม่มีอยู่หรือว่าข้อมูลน้อยเกินไป มีแต่ข้อมูลพื้นฐานซึ่งเรารู้อยู่แล้ว อยากให้หาข้อมูลเพิ่มเติม เพราะว่าเราก็หาข้อมูลเพิ่มเติมจากที่อื่นด้วย อาจจะเป็นเว็บหรือบุคคลจริงๆ ด้วยเหมือนกัน เพราะว่าบางที่เราไม่รู้ว่ามีที่มาของข้อมูลนั้นมาจากไหน”

(หัสรา จัตุวงษ์, สัมภาษณ์, 4 กันยายน 2552)

“ไม่เคยเจอจังๆ มีแต่เพื่อนเจอแล้วมาเล่าให้ฟัง ไปดูในวิกิพีเดีย กับที่อื่นแล้วไม่ตรงกัน ก็ไปเช็คว่าที่ไหนผิดกันแน่ สรุปก็คือว่า ที่อื่นถูก แต่จำไม่ได้ว่าเรื่องอะไร”

(ตุลย์ เจนรัตน์เจริญพร, สัมภาษณ์, 2 กันยายน 2552)

“ปกติก็ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ เราหาข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ แต่ส่วนใหญ่ตอนนี้ก็อ่านจากในเว็บ เจอ hint ที่น่าสนใจก็เตรียมประเด็นไปเสนอหัวหน้า แต่ส่วนใหญ่เราก็มีการอัปเดตข้อมูลทุกวันอยู่แล้ว

...ข้อมูลบางอย่างที่ต้องใช้วิกิพีเดียก็คือ จะเป็นข้อมูลที่เรารู้จริงๆ อย่างพวกประวัติ ทหาร ตำรวจ หรือว่าพวกสายสัมพันธ์คน เช่นกาเบรียล คอนเน็คชั่น หรือสวนกุหลาบ คอนเน็คชั่น ที่เราไม่ได้อยู่ในสายทหาร ไม่เคยแตะสายนั้นเลย มันเป็นเฉพาะด้าน ที่เราอ่านมาก็พอมีแต่ที่ลึกลับ เป็นการแยกสายไป เราไม่รู้ เราไม่ได้วิ่งสายนั้น ถ้าในเชิงเทคนิคเกินไป พวกบริษัท หุ่น กองทุน ก็หาข้อมูลมาประกอบ แต่ว่าไม่ได้เชื่อ ไม่ได้คัดลอกแล้วนำมาแปะเลย (copy & paste) แต่ว่าจะถามหัวหน้า บก. แต่ว่าเรามีนิวส์เซ็นเตอร์ด้วย วิกิพีเดียก็ดู แต่ว่า ปกติก็จะดูกระดาษ หลายๆ เว็บ ประมวลเอา ไม่ได้เจอแล้วเอามาเลย

...เมื่อวานเพิ่งค้นพัชรวาท เพื่อตอบข้อสงสัยของเราบางเรื่อง อย่างเช่น จปรุ่นอะไร จากโรงเรียนอะไร มีครอบครัว บอกข้อมูลเชิงประวัติ ก็ตอบได้ เอาไปใส่ แต่ว่าเดิบโตมาอย่างไร อ่าน รับรู้ แต่ว่าไม่ปักใจเชื่อ แต่บางทีก็เกิดหรือว่าวิกิพีเดียก็เข้าเกินไป สมมติเราหาเรื่องที่เฉพาะเจาะจง งานข่าว ต้องมีความแปลกใหม่ เราต้องฉีกออกไป ต้องเช็คว่าเขาเคยเสนออะไรกันไปบ้าง จะดีกว่า ที่อื่นเล่นอะไรไปแล้วบ้าง เราจะฉีกออกไปยังไง ซึ่งจะดีกว่า ผมไม่ได้ใช้มาก แต่สุดท้ายก็หาเอง เราต้องพิสูจน์เองอยู่แล้ว แต่ข้อมูลพื้นฐานที่ไม่จำเป็นอะไรมาก ก็เชื่อได้เลย ก็ใช้ต่อไป เพราะว่ามันมี เพราะว่าการรับรู้ข้อมูลหลายๆ ด้านมันดีกว่าอยู่แล้ว”

(เฉลิมพล แป้นจันทร์, สัมภาษณ์, 3 กันยายน 2552)

ความเชื่อถือเป็นมุมมองของผู้ใช้ มีทั้งเชื่อถือและไม่เชื่อถือ ซึ่งส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับ

1. ประเด็นของเนื้อหา หากเป็นข้อมูลในเชิงข้อเท็จจริงก็จะมี的信ถือสูงกว่ ข้อมูลในเชิงความคิดเห็น หากประเด็นที่ต้องการข้อมูลมีความขัดแย้ง ไม่เป็นกลาง หรือเป็นประเด็นอ่อนไหว ก็จะไม่ค่อยเชื่อถือนัก

2. การตรวจสอบกับแหล่งอื่น ซึ่งหากพบว่ามีความสอดคล้อง หรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันก็จะเชื่อถือมากกว่า
3. ความใกล้ชิดหรือความรู้เดิมที่มี
4. การแบ่งปันความรู้เป็นเรื่องดี แต่การเปิดเสรีให้แก้ไขทำให้ความเชื่อถือน้อยลง เพราะอาจไม่ได้เป็นผู้เชี่ยวชาญโดยตรงมาเขียนหรือแก้ไข
5. การใช้ซอฟต์แวร์เสรีทำให้มีเว็บไซต์ล้อเลียน

ความคิดเห็นของผู้ใช้ดังนี้

"เชื่อแค่ 70% เพราะการเขียนได้หลายคนยิ่งทำให้ไม่น่าเชื่อถือ การที่มีคนเดียวเขียน ยังน่าเชื่อถือมากกว่า ถ้าเทียบกับว่าหลายคนเขียน เพราะว่าต่างคนก็ต่างคิด แล้วต่างคนก็ต่างเขียน แล้วบางทีเจอข้อมูลในวิกิพีเดีย ไม่ใช่ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) แต่เป็นข้อมูลเชิงความคิดเห็น (opinion) ใส่เข้ามาด้วย เช่น บริษัท ก.ไก่ ผู้ผลิตเครื่องบินอันดับหนึ่งของโลก สมมติว่าเขียนข้อมูลอย่างนี้ คนเขียนเขาอะไรมาวัดว่าเป็นอันดับหนึ่ง มันมีประมาณอย่างนี้อยู่ หรือว่า บริษัทที่เชี่ยวชาญด้าน.... เราไม่รู้ว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญจริงหรือเปล่า แต่ว่า ถ้าใส่ข้อมูลว่า บริษัท ก.ไก่ ผู้ผลิตเครื่องบิน อันนี้คือข้อเท็จจริง ถ้าคนแยกไม่ได้ระหว่างข้อเท็จจริงกับข้อคิดเห็นจะทำให้มีปัญหาในการนำไปใช้ เราเชื่อว่า คนที่ใช้บริการ หรือใช้อะไรในอินเทอร์เน็ตจะติดมกง่าย ไม่ว่าจะอะไรก็ตามก็จะมกง่ายไว้มาก่อน อะไรที่มกง่ายเหมือนการ copy และ paste สมมติว่า เมื่อก่อนเราต้องค้นข้อมูลที่ห้องสมุดก็น่าจะเชื่อถือได้มากกว่า แต่ว่าอินเทอร์เน็ต ใครเข้าก็ได้ เกิดสังคมของความมกง่ายเกิดขึ้น เอาเร็วและสะดวกไว้มาก่อน มันบิดพลิ้วได้

...ถ้าในความเห็นของเรา คือ position ของวิกิพีเดียมีไว้เพื่ออะไร ถ้า position คือทำให้มันหลากหลายก็จะเป็นเว็บไซต์ที่ดี แต่ถ้าใช้ในเชิงวิชาการก็ไม่น่าจะได้ สมมติว่าคือ ความหลากหลาย คิดว่าทำได้ ก็เห็นคนเข้าไปต่อเติม แก้ไขข้อมูล แต่ว่า ถ้า position ว่าเป็นข้อมูลถูกต้อง ก็ไม่ได้ไม่ได้นัก"

(นเรศ เหล่าพรรณราย, สัมภาษณ์, 4 กันยายน 2552)

“ที่เจอก็เอามาใช้ได้แต่ว่าไม่ได้เชื่อมั่นมาก เพราะส่วนหนึ่งฐานข้อมูลของออฟฟิศก็มีอยู่ เราก็ดูข่าวเก่าของเรา เคยมีใครทำอะไรไว้บ้าง ทำยังไง แต่เราก็ไม่รู้ว่าคนเขียนเก่าๆ เอามาจากวิกิพีเดียหรือเปล่า เราไม่รู้แหล่งที่แท้จริง แต่ก็ช่วยได้ส่วนหนึ่งเพราะว่าถ้าเจอในวิกิพีเดียอย่างหนึ่งแล้วไปเจอในแหล่งอื่น แล้วพบว่าตรงกัน มันก็พอเชื่อได้ แต่ถ้าเป็นเชิงความคิดเห็นหรือว่ามองคนละมุมได้ เราไม่ค่อยเชื่อ แต่ว่าข้อเท็จจริงอย่างเรียนจบปีนี้ เราก็พอจะเชื่อหน่อย คือ เราจะเชื่อได้เพราะไม่มีเหตุผลที่จะเปลี่ยนแปลง อย่างกรณีของพฤษภาทมิฬ 14 ตุลา หรือว่าเสื้อเหลือง เสื้อแดง มันมีการเข้ามาแก้ เราไม่รู้ข้อมูลที่เอามาจากมองจากมุมไหน แล้วเขียนออกมา เราก็รับรู้ไว้ แต่เป็นข้อมูลที่สรุปมา ไม่รู้ว่าเป็นมุมมองของใคร แล้วมันจริงหรือเปล่า เราอยู่ในสายนี้เลยไม่ค่อยเชื่อถือ

...มันก็ดีนะที่มีการแชร์ข้อมูล แต่ประเด็นคือว่ามันไม่ใช่ข้อเท็จจริงที่ไม่ได้มานั่งคุยกัน หรือสรุปข้อมูลร่วมกัน ข้อมูลที่เป็นเหตุการณ์ ประวัติศาสตร์ หรือว่ามี action หรือพฤติกรรมของคน มันเชื่อได้บ้างเล็กน้อย ยังมีความขัดแย้งยังไม่น่าเชื่อถือ ถ้าพูดถึงรัฐบาล ก็พอสรุปได้ว่า รัฐบาลสอบได้เพราะอะไร มีเหตุอะไรทำให้เปลี่ยนมาเป็นยุคของใครต่อ แต่ถ้าเริ่มเพิ่มเป็น “ถูกโกง” ก็ไม่ค่อยน่าเชื่อถือแล้ว ถ้าเป็นเชิงข้อเท็จจริงเชื่อได้ ยังไง อภิสัทธียังเป็นนายกฯ คนที่ 27 เหมือนเดิม อย่างนี้เชื่อได้ไม่มีปัญหา ผมใช้ในกรณีที่ไม่ว่าจริงๆ หรือว่าอ่านเพิ่ม ปกติจะมีลิงก์ ก็ตามไปอ่านลิงก์ก็จะมี

...ช่วยได้ในเชิงพื้นฐาน ข้อมูลในเชิงลึกยังไม่ค่อยดี ถ้าเป็นข้อมูลในประเทศไทย แต่ถ้าเป็นข้อมูลต่างประเทศ เราไม่ค่อยรู้ อยู่ไกลตัว เราก็เชื่อ โอกาสหรือนำหนักในการให้ความเชื่อถือก็มีมากกว่า”

(เฉลิมพล แป้นจันทร์, สัมภาษณ์, 3 กันยายน 2552)

“บางอย่างก็เชื่อถือได้ บางอย่างก็เชื่อถือไม่ได้ ตัวเราเป็นกลาง แต่เรารู้ว่าเรื่องที่เราทำอาจจะมีโอกาสที่ไม่เป็นกลางได้ แม้กระทั่งหนังสือที่อ่านก็ตั้งอ่านจากนักวิชาการที่เขียนด้วยความเป็นกลาง และถ้าเวอร์ชันภาษาไทยก็ควรจะเป็นนักเขียนหรือคนแปลที่เป็นกลางด้วย”

(พัชรินทร์ ไตรภักตระกูล, สัมภาษณ์, 1 กันยายน 2552)

“ถามว่ามีวิกิเยอะ แต่ไม่ใช่วิกิพีเดีย วิกิเป็น open source engine ใครก็เอาไปลง
ได้แล้วทำเป็นวิกิของตัวเองได้ ผมก็เคยทำ เป็นเหมือนระบบเว็บที่เหมือนวิกิ เอา
ไปไว้ในคณะตัวเอง เป็นวิกิของคณะตัวเอง เป็นหน้าเดียวที่เฉพาะเจาะจง เป็น
เอนจินที่ยืมวิกิมาใช้ มีการเขียนและแก้ไขข้อมูลได้ซึ่งมีการใช้กันเยอะ คนก็จะเริ่ม
ลดคุณค่าของวิกิพีเดียจริงๆ ลง ในเมืองไทยมีวิกิเกรียนพีเดีย มีคนอ่านเยอะกว่าวิกิ
พีเดียอีก เพราะว่าคอนเทนต์วิกิพีเดีย คนเข้าไปหาข้อมูลทำรายงาน แต่ว่า วิ
เกรียนพีเดีย คนเข้าอยากอ่าน เรื่องตลกเฉยๆ เขียนคล้ายๆ วิกิ แต่ว่าเสียดสี
ล้อเลียนวิกิ ในมุมหนึ่งวิกิพีเดียน่าเชื่อถือมาก แต่การตอบสนองคนบริโภค วิ
เกรียนตอบได้มากกว่า ถ้ามอง customer need วิกิพีเดียแพ้หลัก วิเกรียนไม่มี
สาระ แต่ว่าเข้าไปบริโภคแล้วพอใจ”

(สุทัศน์ รงรอง, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

ในด้านของผู้ใช้ที่เป็นนักวิชาการนั้น นักการศึกษามีมุมมองต่อวิกิพีเดียในแง่ของการเป็น
สารานุกรมออนไลน์ที่ทุกคนเข้าถึงได้และเปิดโอกาสในการเขียนเพิ่มเติม รวมถึงใช้ประโยชน์ได้โดย
ไม่เสียค่าใช้จ่าย ขณะที่คนไอทีมองว่าการใช้ประโยชน์จากลักษณะเว็บ 2.0 ของวิกิพีเดียยังไม่
สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่เพราะคนทั่วไปยังไม่เข้าใจ มีกฎเกณฑ์ในการเขียน และคนไทย
ยังไม่มีนิสัยในการแบ่งปันความรู้กันอย่างกว้างขวาง

“อินเทอร์เน็ตช่วยให้เราสามารถเข้าถึงข้อมูลในลักษณะที่ง่ายมากขึ้นกว่าเดิม วิกิ
พีเดียทำให้ง่ายมากขึ้นไปอีกที่จะได้คำตอบเพียงแค่คลิกเมาส์ สามารถเข้าถึง
ข้อมูลได้มาก ที่สำคัญวิกิพีเดียให้แหล่งข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้อ่านค้นคว้าข้อมูล
เพิ่มเติมได้ วิกิพีเดียเปรียบเหมือนห้องสมุดที่สามารถเข้าถึงได้โดยที่สามารถสรุป
หัวข้อและยังมีแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมอีกด้วย

...โดยส่วนตัวแล้วชอบที่ทุกคนสามารถเพิ่มส่วนที่ขาดหายไปของข้อมูลในมุมมอง
ของตัวเองได้ เนื้อหาความรู้มาจากภูมิหลังส่วนบุคคล ความเห็นส่วนตัว หรือ
บางครั้งแปลจากเว็บไซต์อื่น ๆ สิ่งที่เพิ่มขึ้นในวิกิพีเดียหมายถึงข้อมูลที่มากขึ้น
สำหรับผู้อ่าน เชื่อว่านี่คือสิ่งที่ทำให้วิกิพีเดียเป็นแหล่งข้อมูลที่เข้าถึงได้มากที่สุด”

(มนสิชา กิตติคุณานันท์, สัมภาษณ์, 13 กุมภาพันธ์ 2554)

“คิดว่าคนส่วนใหญ่ยังคิดว่าเป็นเว็บไซต์อันหนึ่งที่มีคนเขียนเพื่อให้อ่าน โดยที่ไม่รู้ว่าสามารถมีส่วนร่วมในการเขียนได้ ทั้งที่วิกิพีเดียเป็นการสื่อสารสองทาง แต่เป็นการสื่อสารสองทางที่มีกฎ ที่นี้คนที่รู้ว่าเขียนได้แต่ไม่รู้กฎ มาลองเขียนดูก็จะรู้สึกว่ายาก เพราะว่าบางคนเข้าไปเขียนประวัติตัวเอง แต่วิกิพีเดียไม่ให้เขียนเพราะว่าถ้าคุณไม่ใช่บุคคลสำคัญ คนที่อยากเขียนก็มีแต่ไม่เข้าใจกฎ แล้วลงลึกก็ยากด้วย

...ในมุมมองของการทำเว็บไซต์ วิกิพีเดียเป็นเว็บ 2.0 แต่พอมีกฎออกมา ส่วนตัวคิดว่าเป็น 1.5

...เรื่องการมีกฎมองได้สองมุม มีกฎก็ดีเพราะว่าได้คุณภาพ แต่ข้อเสียคือ ถ้ามันยังไม่ถึงขั้นนั้น มันก็อาจจะโตะซ้ำ ถ้าอยากให้อีกพีเดียไทยโตเร็วๆ นอกจากจะต้องโปรโมตว่ามีวิกิพีเดียไทยแล้ว ยังต้องโปรโมตเรื่องนิสัยในการเป็น contributor ด้วย โปรโมตเรื่องกฎการเขียน เช่น เขียนอะไรได้บ้าง”

(สุทัศน์ รงรอง, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

นอกจากนี้ ในมุมมองของผู้ที่อยู่ในแวดวงของการทำเว็บไซต์ ทำให้พบว่าการเปิดกว้างของวิกิพีเดียที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานทุกคนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการเขียน และกฎระเบียบที่วิกิพีเดียมีนั้น อาจยังไม่เหมาะสมกับคนไทยนัก เห็นได้จากการชอบเปิดรับ อ่าน หรือบริโภคแต่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนา หรือการแบ่งปัน

“เท่าที่รู้ เท่าที่ลอง วิกิพีเดียมีกฎเยอะ มี standard ซึ่งทำมาดีแล้วในระดับ international แต่มันไม่เข้ากับระดับ local ยอมรับว่าดี แต่จะเอามาเปรียบเทียบกับนานาประเทศไม่ได้ เพราะที่นี้คือคนไทย ควรจะปรับให้เข้ากับลักษณะคนไทย ในมุมมองของคนเอนกเทศที่จะกระจายออกไปอาจจะเปิดกว้าง แต่ถ้าเด็ก ป. 5 บางคนอาจจะเล่นเกมมาริโอ้จนรู้หมดแล้ว แต่เราเปิดกว้างให้เขาเข้ามาหรือเปล่า ในต่างประเทศถูกสอนมาเรื่องวินัย หรือว่าความเป็น internet user มีมากกว่าคนไทย วิกิพีเดียต้อง customize ให้เข้ากับคนในประเทศ พื้นที่ เพราะว่าลงทุนทำภาษาไทยแล้ว ทำไมไม่ลงทุนอีกเพื่อโปรโมต ถ้าได้คนที่เป็นคนทริบิวเตอร์เพิ่มอีกก็คงไม่ยาก

...เรายังเป็นแค่ user ยังก้าวไปไม่ถึง เราไม่ใช่ contributor ไม่ใช่ developer ถ้า
มองภาพรวมของคนไทย เรายังบริโภคอยู่เยอะ เป็นผู้ใช้อย่างเดียว แล้วสนุก
กระปุก พันทิป ทำไมยังเป็นเว็บอันดับหนึ่งอยู่ เพราะว่าคนไทยบริโภคอย่างเดียว
เข้าไปดูข่าว อ่านข่าว ดูคลิป เล่นเกม ดูดวง ยังชอบรับ เข้าไปอ่านเป็นกระแสแล้ว
ก็จบ พันทิปมีบอร์ด ซึ่งความจริงก็แชร์ แต่ก็ยังมีคนกลุ่มหนึ่งเข้าไปนั่งรีวิวดูโดยที่
ไม่ได้ทำอะไร มันไม่รู้จะเขียนหรือว่าตอบอะไร แต่ว่าทำไมในเฟซบุ๊ก เราก็นั่งอ่าน
วอลล์เฟซบุ๊ก และเราเขียนด้วย”

(สุทัศน์ รงรอง, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

‘แต่อย่างไรก็ตาม ในฐานะนักพัฒนาเว็บไซต์ ผู้ใช้ยังมองเห็นถึงการพัฒนาวิกิพีเดียไทยทั้ง
ในตัวเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยเอง และการเชื่อมโยงกับเว็บไซต์อื่นๆ เพื่อให้มีคนเข้าใช้ได้มากขึ้น
รวมถึงการขอความร่วมมือจากแหล่งอื่นๆ เพื่อให้เกิดผู้ใช้ระดับที่เป็น contributor มากขึ้นด้วย

“ช่องทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำเป็น cooperation ก็ได้ ไม่ต้องเสียเงิน เข้าไป
สร้างแฟนเพจในเฟซบุ๊ก หรือเชื่อมกับเว็บที่เป็นเว็บด้านการศึกษา ซึ่งข้อมูลกับ
เว็บ edu zone หรือเด็กดีดอทคอมที่เป็นข้อมูลวิชาภาษาไทย วิกิพีเดียอาจจะรวม
ข้อมูลให้คลิกครั้งเดียวแล้วมาวิกิพีเดีย แล้วก็แบ่งข้อมูลไว้ให้ว่านี่คือ วิชา
ภาษาไทย ประวัติรามเกียรติ์ ประวัติ หรือ วรรณคดีไทย เป็นต้น หรือทูลลูก
ปัญญามีข้อมูล มีข้อสอบถามเกียรติ์ วิกิพีเดียให้ทุกอย่างเกี่ยวกับรามเกียรติ์ให้
url ไป แลกข้อมูลกัน

...ทางเทคนิคมันมีความเป็นไปได้อยู่แล้ว ซึ่งวิกิพีเดียก็มีอยู่แล้วแต่วิกิพีเดียไทย
ไม่ได้ทำ ถ้าทำให้นักพัฒนาเว็บสามารถดึงข้อมูลจากวิกิได้ ดึงหลังบ้านไปแล้วเอา
ไปแสดงในหน้าเว็บของเขา แล้วก็สามารถคลิกไปที่วิกิพีเดียได้ อ้างว่ามาจากวิกิพี
เดีย แต่เขาสามารถที่จะเอาข้อมูลไปแต่ง ไปทำลิงก์ให้สวยงามได้ แลกเปลี่ยน
ข้อมูลกันระหว่างเซิร์ฟเวอร์ ระหว่างแม่ข่ายก็ทำได้

...เรื่อง navigation เรื่องการดีไซน์เว็บ มันมีลูกเล่นที่เพิ่มเข้ามาอีกนิดเดียวก็ได้
ทำให้เห็นปุ่มล็อกอิน ปุ่มสมาชิก โฆษณา contributor ให้ชัดเจนกว่านี้ ขนาด
ล็อกอินยังไม่ค่อยชัดเจน คนส่วนใหญ่เลยไม่ค่อยล็อกอินเพราะไม่รู้ว่ามี”

(สุทัศน์ รงรอง, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2554)