

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์สารานุกรมวิกิพีเดียไทย” ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยใช้การสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ดูแลระบบ จำนวน 3 คน และนักข่าวที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาหรือหมวดนั้นๆ และเป็นผู้ที่เคยใช้วิกิพีเดียไทย ประกอบด้วยผู้สื่อข่าวจาก 5 หมวดหลัก ได้แก่ การเมือง, เศรษฐกิจ, ต่างประเทศ, บันเทิง และกีฬา

ผลการวิจัยตอบปัญหานำวิจัยดังนี้

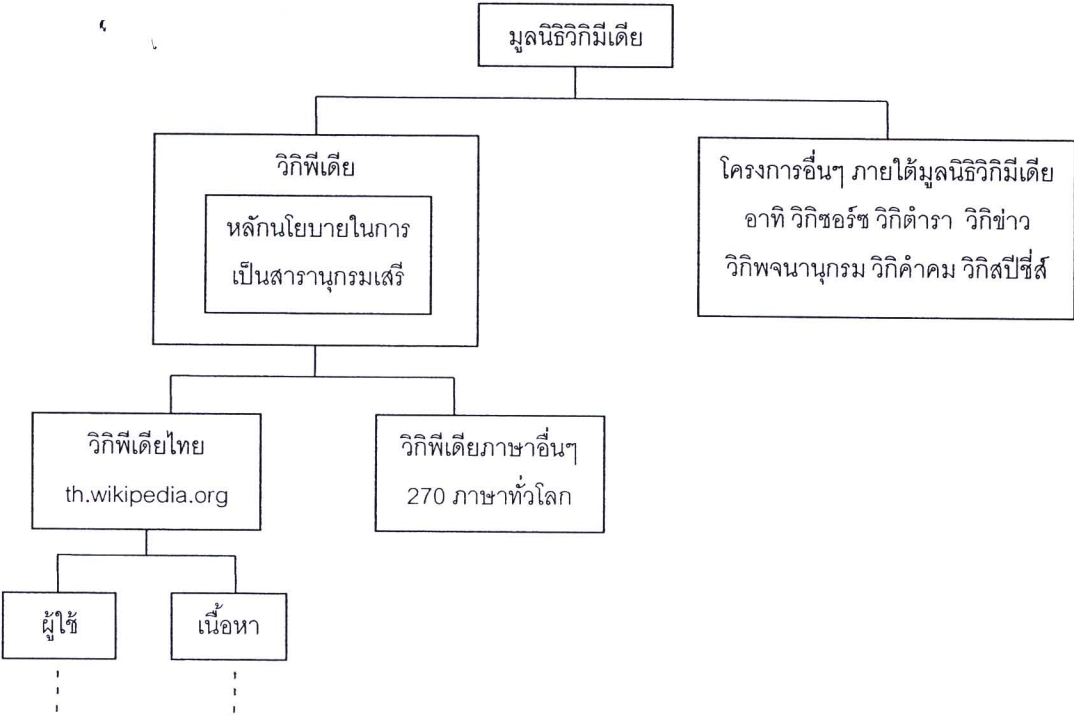
1. กระบวนการสร้างความน่าเชื่อถือของวิกิพีเดียไทย
2. ความเชื่อถือของผู้ใช้ต่อเว็บไซต์สารานุกรมวิกิพีเดียไทย

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 กระบวนการสร้างความน่าเชื่อถือของวิกิพีเดียไทย

กระบวนการสร้างความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์สารานุกรมวิกิพีเดียไทย ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนสำคัญ คือ มูลนิธิวิกิมีเดียและระบบของสารานุกรมออนไลน์เสรี ผู้ใช้วิกิพีเดียไทย และเนื้อหาที่เป็นบทความสารานุกรมในวิกิพีเดียไทย แต่ละส่วนเชื่อมโยงกัน

รูปภาพ 36 แสดงแผนผังองค์ประกอบของกระบวนการในการสร้างความน่าเชื่อถือของวิกิพีเดียไทย



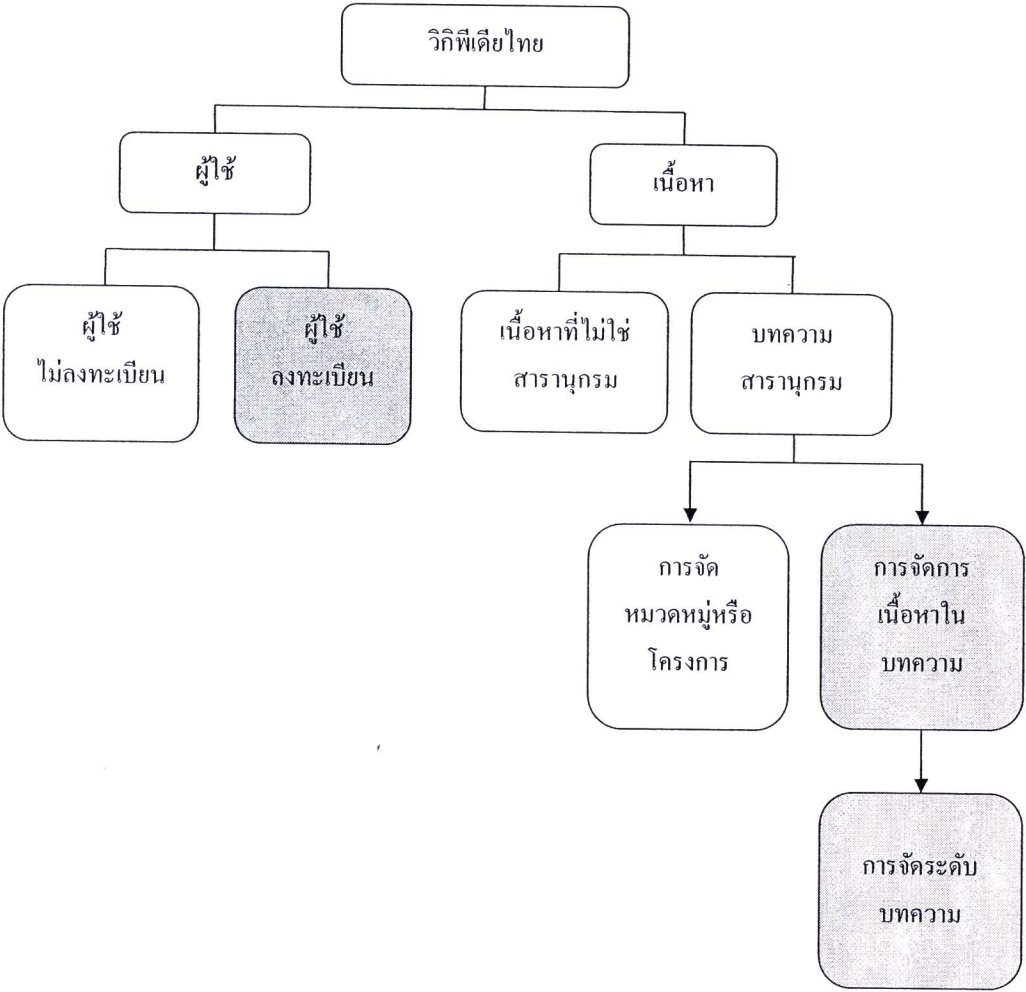
วิกิพีเดียไทย ผู้วิจัยแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 2 ส่วน คือ ผู้ใช้และเนื้อหา โดยผู้ใช้นั้นแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้ประเภทลงทะเบียน และผู้ใช้ประเภทไม่ลงทะเบียน ทั้งนี้ รวมถึงผู้ดูแลระบบซึ่งเป็นผู้ใช้ประเภทหนึ่งด้วย อันเนื่องมาจากผู้ดูแลถือเป็นผู้ใช้คนหนึ่ง สำหรับผู้ใช้ที่เปิดรับแต่ไม่มีส่วนร่วม (หรืออีกนัยหนึ่ง เรียกว่า ผู้อ่าน) ซึ่งเป็นได้ทั้งผู้ใช้ลงทะเบียน และไม่ลงทะเบียนก็ได้

ส่วนเนื้อหานั้น ผู้วิจัยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เนื้อหาที่เป็นบทความสารานุกรม และเนื้อหาที่ไม่ใช่สารานุกรม อาทิ หน้าผู้ใช้ ประกาศ คู่มือการเขียน และคำอธิบายหรือคำชี้แจงต่างๆ เป็นต้น

ในที่นี้ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะบทความสารานุกรม ซึ่งมีกระบวนการจัดการความน่าเชื่อถือของเนื้อหาอีก 3 ระดับ ได้แก่

- การจัดหมวดหมู่หรือโครงข่ายย่อยในวิกิพีเดียไทย เช่น โครงข่ายย่อย : ประเทศไทย, โครงข่ายร้านค้าหุ้น, โครงข่ายวิกิประเทศ เป็นต้น
- การจัดการเนื้อหาในบทความ ได้แก่ กระบวนการตั้งแต่เริ่มเขียนบทความใหม่ ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขจากผู้ใช้ การสรุปข้อโต้แย้ง จนกระทั่งเป็นบทความสารานุกรม
- การจัดระดับบทความ ได้แก่ บทความคัดสรร บทความคุณภาพ บทความระดับดี บทความระดับพอใช้ และระดับโครง

รูปภาพ 37 แสดงองค์ประกอบของความน่าเชื่อถือภายในเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย



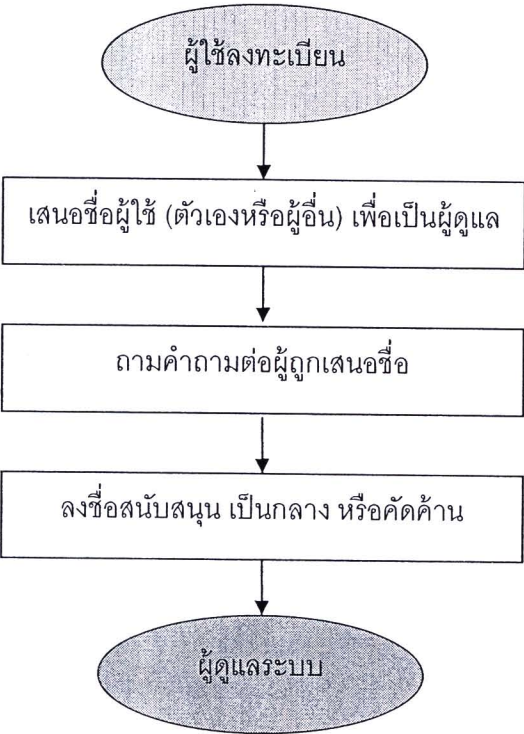
ทั้งนี้กระบวนการในการจัดการภายในวิกิพีเดียที่จะสร้างความน่าเชื่อถือมี 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่

1. กระบวนการของผู้ใช้ลงทะเบียนไปที่ผ่านขั้นตอนต่างๆ จนกลายเป็นผู้ดูแล
2. การจัดการเนื้อหาในบทความ ตั้งแต่เริ่มต้นสร้างบทความใหม่ ไปจนกระทั่งกลายเป็นบทความสารานุกรมในวิกิพีเดีย
3. การจัดระดับบทความ เมื่อมีการเสนอบทความเพื่อเป็นบทความคัดสรร หรือบทความคุณภาพ จนกระทั่งบทความนั้นได้รับเลือกให้กลายเป็นบทความคัดสรร หรือบทความคุณภาพ

กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ ซึ่งจะกลายเป็นตัวแทนของวิกิพีเดียไทยในการดูแลจัดการภายในวิกิพีเดียไทยนั้น ผู้ดูแลระบบเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีเครื่องมือเพิ่มเข้ามาเพื่อทำหน้าที่ดูแลแต่ยังความสามารถในการเขียน แก้ไข เสนอนโยบาย หรือโหวต มีความสามารถเทียบเท่ากับชาววิกิพีเดียทุกคน โดยความสามารถที่เพิ่มขึ้นมาของผู้ดูแลระบบส่วนมากจะเป็นในทางการใช้คำสั่งพิเศษของตัวโปรแกรม ซึ่งได้แก่ การย้อนข้อมูลกลับไปทำการแก้ไขล่าสุด การลบบทความ การเรียกบทความที่ถูกลบคืนมา การล็อก/ปลดล็อกหน้า เพื่อป้องกันการแก้ไขในกรณีที่มีการโต้เถียง การบล็อก/ปลดบล็อกผู้ใช้ที่มารบกวน การแก้ไขหน้าที่ถูกล็อก

ทั้งนี้ การจะได้เป็นผู้ดูแลระบบต้องเป็นผู้ใช้ที่มีส่วนร่วมในการแก้ไข เก็บกวาดบทความมาก่อน หากมีผู้ใช้อื่นเห็นสมควรได้รับการเสนอชื่อ หรือผู้ใช้ที่ต้องการเป็นผู้ดูแลระบบอาจเสนอชื่อตนเองเพื่อเป็นผู้ดูแลระบบได้เช่นกัน เมื่อมีการเสนอชื่อแล้ว จะมีสมาชิกอื่นๆ มาพูดคุยถามคำถามเพื่อให้ผู้ใช้ที่ได้รับการเสนอชื่อ ตอบคำถามต่างๆ เกี่ยวกับทัศนคติในการเป็นผู้ดูแล วิสัยทัศน์ หรือความคิดเห็นต่อการเป็นผู้ดูแลระบบ รวมถึงความตั้งใจที่จะทำงานเพื่อชุมชนแห่งนี้ นอกจากนี้ ยังต้องได้รับการโหวตและเห็นชอบจากผู้ใช้ที่ลงทะเบียนคนอื่นๆ ด้วย ดังภาพประกอบ

รูปภาพ 38 แสดงกระบวนการของการเห็นชอบต่อการเป็นผู้ดูแลระบบของวิกิพีเดียไทย



ทางด้านความน่าเชื่อถือที่ผู้ดูแลระบบมีส่วนร่วมสร้างโดยตรง และควรเป็นหน้าที่ที่ควรปฏิบัติ ผู้ใช้ทั่วไปเชื่อถือว่า จะได้รับการอำนวยความสะดวกและความเป็นธรรมในการใช้งาน ตามหลักเกณฑ์และนโยบายที่มีอยู่ในวิกิพีเดีย ผู้ดูแลระบบหลายท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ หากบทความใดผู้ดูแลระบบที่เชี่ยวชาญในด้านนั้นเป็นผู้สร้างหรือแก้ไข คนอื่นมักไม่ค่อยไปยุ่งเกี่ยว ซึ่งไม่ควรเกิดขึ้น ความน่าเชื่อถือของบทความในวิกิพีเดียไม่ควรเป็นความเชื่อถือเป็นลักษณะที่มีต่อตัวบุคคล แต่ต้องเป็นความน่าเชื่อถือจากแหล่งอ้างอิงมากกว่า

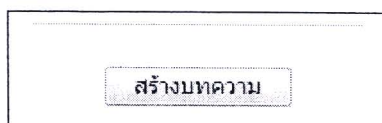
ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ดูแลระบบ จำนวน 3 คน เกี่ยวกับระบบ ผู้ดูแล และปัจจัยในการสร้างความน่าเชื่อถือของวิกิพีเดียไทย โดยผู้ดูแลระบบเห็นว่า ทุกบทความควรมีแหล่งอ้างอิงที่ตรวจสอบได้ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ เว็บไซต์ หรือ สื่ออื่นๆ หากคิดว่ายังไม่น่าเชื่อถือก็จะมีการอภิปรายหรือแก้ไขได้ และมีผู้ใช้ทั่วโลกสามารถมีส่วนร่วมกับการดัดแปลงได้ แต่ในปัจจุบันวิกิพีเดียไทยมีบทความ 60,000 กว่าบทความ มีบทความคัดสรรเพียง 83 บทความ และบทความ

คุณภาพเพียง 81 บทความ คิดเป็นไม่ถึงร้อยละ 5 จึงเป็นสิ่งที่ต้องร่วมกันพัฒนาต่อไปในอนาคต รวมถึงการเพิ่มจำนวนผู้ใช้ให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะผู้ใช้ที่มีส่วนร่วมการเขียนบทความ

ในส่วนของการกระบวนการของการจัดการเนื้อหาเริ่มต้นจากการมีส่วนร่วม ในการเขียนบทความสารานุกรม ซึ่งการสร้างบทความใหม่นั้นสามารถทำได้ 3 วิธี คือ

1. การเขียนจากลิงก์ที่มีอยู่เดิม สังเกตได้จากคำที่เป็นอักษรสีแดงปรากฏอยู่ในบทความอื่นๆ ซึ่งหากกดเข้าไปดูตามลิงก์นั้นจะปรากฏหน้าสำหรับเขียนบทความใหม่โดยอัตโนมัติ
2. พิมพ์ชื่อของเว็บไซต์ในช่อง URL แล้วตามด้วยชื่อบทความที่ต้องการ ดังรูปแบบ `'http://th.wikipedia.org/wiki/ชื่อบทความที่ต้องการ'` แล้วเลือกแก้ไข เพื่อเขียนบทความนั้น
3. สร้างบทความใหม่ โดยพิมพ์ชื่อบทความในกล่องสร้างบทความ แล้วคลิกที่ปุ่มสร้างบทความ เพื่อเขียนบทความใหม่ โดยกล่องสร้างบทความนี้มีอยู่ในหน้าหลักของวิกิพีเดียไทยและอยู่ในหน้าเริ่มต้นใช้งานด้วย

รูปภาพ 39 แสดงกล่องสร้างบทความใหม่แบบอัตโนมัติ



หลังจากที่สร้างบทความขึ้นมาใหม่แล้ว ในเบื้องต้นการตรวจสอบจะเป็นการพิจารณาว่าบทความนั้นมีลักษณะของการเป็นบทความสารานุกรมหรือไม่ หากไม่ได้เป็นสารานุกรม เช่น เป็นประวัติของบุคคลที่ไม่มีคนรู้จัก สมาคมหรือชมรมขนาดเล็กในมหาวิทยาลัย หมู่บ้าน หรือความหมายของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บทความนั้นก็จะถูกลบออกไป

หากบทความนั้นได้รับการตรวจสอบหรือพิจารณาแล้วว่า เป็นบทความสารานุกรม ผู้ใช้ยังสามารถที่จะปรับปรุง ตรวจสอบ และเพิ่มเติมเนื้อหา แก้ไขข้อมูลได้ โดยเครื่องมือสำคัญในขั้นตอนนี้คือ การใช้เครื่องมือแม่แบบ (Template) เพื่อช่วยในการแสดงข้อความสำหรับผู้ใช้อินเตอร์เน็ตและฟังก์ชันในประเด็นต่างๆ ตามที่ติดป้ายไว้ รวมถึงการขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวกับบทความกับผู้ใช้อื่นๆ อีกด้วย ซึ่งการติดป้ายแม่แบบนี้สามารถทำได้ตลอด ตั้งแต่เริ่มต้นบทความไปจนถึงบทความที่เป็นสารานุกรมแล้วก็ตาม

ตัวอย่างของแม่แบบที่ใช้เพื่อแจ้งการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาในบทความนั้นสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตหรือผู้อ่านโดยทั่วไป

รูปภาพที่ 40 แสดงแม่แบบ : เสียรส

ระวังเสียรรส ข้อความด้านล่างนี้กล่าวถึงเนื้อเรื่องหรือจากจบ

รูปภาพที่ 41 แสดงแม่แบบ : ไม่เป็นปัจจุบัน

บทความนี้มีเนื้อหาหรือข้อมูลที่ล้าสมัย ไม่เป็นปัจจุบัน
คุณสามารถแก้ไขเพิ่มเติมบทความนี้เพื่อให้เป็นปัจจุบันได้
รายละเอียดเพิ่มเติม การอ้างอิงแหล่งที่มา - ป้ายนี้มีไว้เพื่ออะไร

รูปภาพที่ 42 แสดงแม่แบบ ละเมิดลิขสิทธิ์

ขอขอบคุณที่ช่วยเขียนบทความในวิกิพีเดียไทย แต่เราไม่สามารถรับบทความนี้คืนคืนได้
เพื่อหลีกเลี่ยงข้อพิพาทกับนโยบายวิกิพีเดีย กรุณาอัปเดตข้อมูลนี้ให้ตรงกับแหล่งอ้างอิง
คุณสามารถถามเกี่ยวกับการใช้งานวิกิพีเดียได้ที่หน้าพูดคุย สำหรับคำถามอื่นๆ กรุณาไปที่หน้าถาม-ตอบ
ผู้ละเมิดลิขสิทธิ์อาจต้องแจ้ง อาจถูกดำเนินคดีในบทความนี้ เราขอแจ้งว่า วิกิพีเดียไทยยินดีรับบทความที่คัดลอกมาโดยสมบูรณ์

ตัวอย่างของแม่แบบที่ใช้เพื่อแจ้งผู้ใช้อื่น เพื่อให้ช่วยเหลือด้านต่างๆ เกี่ยวกับการปรับปรุงบทความ

รูปภาพที่ 43 แสดงแม่แบบ : ต้องการอ้างอิง

บทความนี้ต้องการแหล่งอ้างอิงเพิ่มเติม เพื่อให้บทความเชื่อถือและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
คุณสามารถช่วยเพิ่มวิกิพีเดีย โดยเพิ่มแหล่งอ้างอิงที่เหมาะสม ไม่ควรปล่อยให้งานเขียนของคุณปราศจากแหล่งอ้างอิง
รายละเอียดเพิ่มเติม การอ้างอิงแหล่งที่มา - การพิสูจน์ตัวตน - วิธีการเขียน - ป้ายนี้มีไว้เพื่ออะไร

รูปภาพที่ 44 แสดงแม่แบบ : เก็บกวาด

บทความนี้ต้องการการจัดรูปแบบข้อความ การจัดหน้า การแบ่งหัวข้อ
การจัดตั้งภาษาใน และหรือการจัดระเบียบอื่น ๆ
คุณสามารถช่วยแก้ไขปัญหานี้ได้ โดยการคลิกปุ่ม แก้ไข ด้านบน จากนั้นจึงรูปแบบข้อความ จัดหน้า แบ่งหัวข้อ ทำสิ่งต่างๆในส่วนที่สำคัญ หรือจัดระเบียบอื่น ๆ ที่เหมาะสม
รายละเอียดเพิ่มเติม การแก้ไขภาษา - การแก้ไขภาษาที่รุนแรง - ป้ายนี้มีไว้เพื่ออะไร

รูปภาพที่ 45 แสดงแม่แบบ : ตรวจลิขสิทธิ์

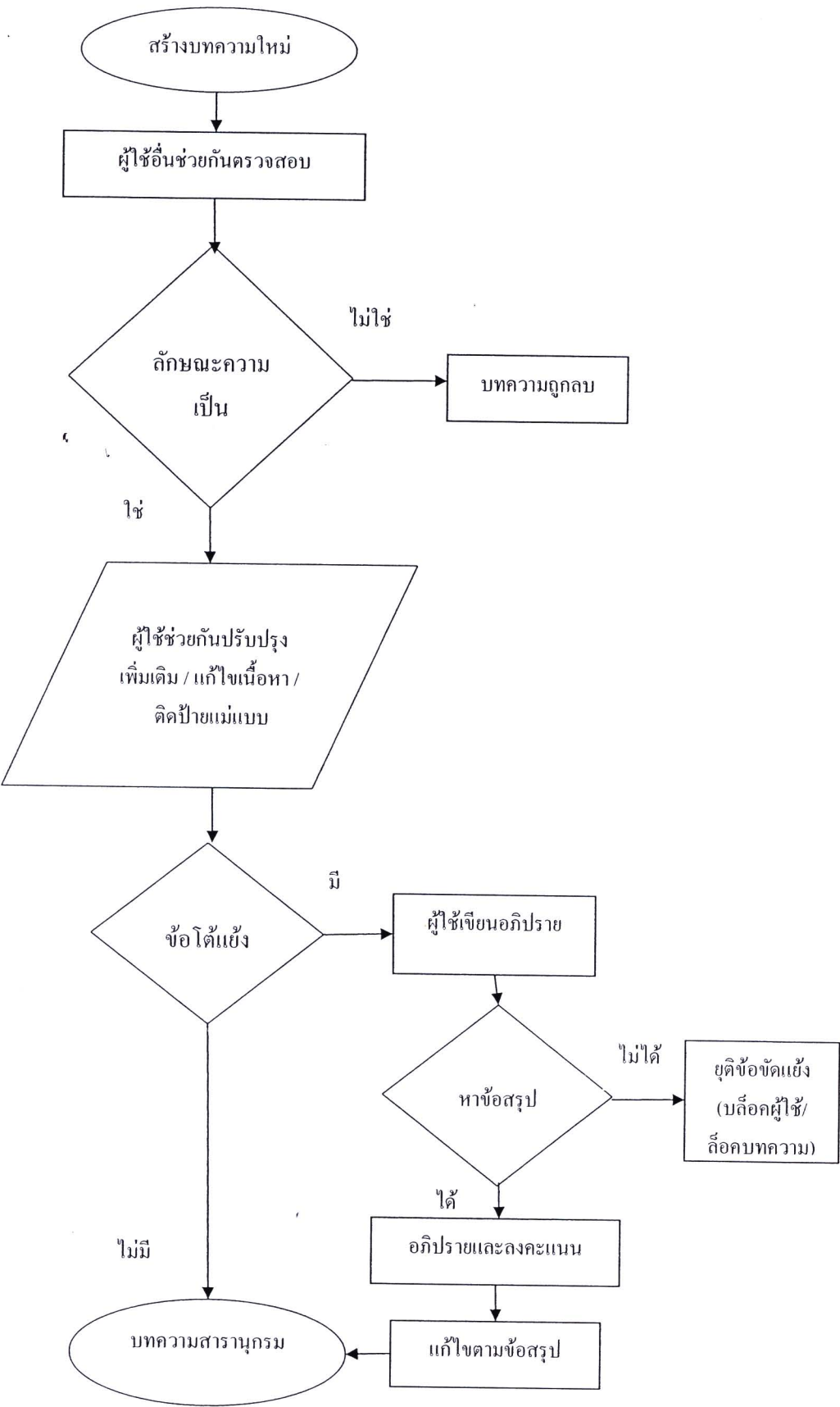
บทความนี้เชื่อว่าอาจละเมิดลิขสิทธิ์ ซึ่งเนื้อหาอาจคัดลอกมาจากแหล่งข้อมูลอื่น โปรดช่วยกันตรวจสอบลิขสิทธิ์
หากพบเป็นเช่นนั้นแจ้งกับต้นตอของการเผยแพร่ในวิกิพีเดีย ให้เป็นคำอธิบายในหน้าพูดคุย และขอโทษ และเมื่อแก้ไขเสร็จให้แจ้งผู้แจ้งเตือน
กรุณาใช้วิธีอื่นอย่างอื่นในการนำข้อมูลมาใส่ในวิกิพีเดีย หากคุณรู้บทความนี้คัดลอกมาจากแหล่งอื่น โปรดใส่ป้ายละเมิดลิขสิทธิ์เพื่อระมัดระวัง
รายละเอียดเพิ่มเติม ลิขสิทธิ์ในวิกิพีเดีย - ป้ายนี้มีไว้เพื่ออะไร

ในแต่ละบทความจะมีหน้าชั้นอยู่จำนวนหลายหน้า ได้แก่ หน้าบทความ หน้าอภิปราย หน้าแก้ไข และหน้าประวัติ

หน้าอภิปรายเป็นเวทีในการถกเถียงหรือร่วมกันปรับปรุงบทความนั้น โดยเฉพาะเมื่อมีกรณีที่มีข้อโต้แย้งกันที่เกี่ยวข้องกับบทความใด ก็สามารถที่จะเขียนอภิปรายเพื่อนำเอาข้อโต้แย้งนั้นมาหาข้อสรุป กรณีที่การหาข้อสรุปเป็นไปได้ยาก หรือมีการแก้ไขหน้าบทความไปมา โดยไม่ได้มีการอภิปรายกัน ผู้ดูแลระบบจะเข้ามามีบทบาทในการลือกบทความนั้นๆ ไม่ให้มีการแก้ไขกันอีก หรืออาจจะทำการบล็อกผู้ใช้ หากการอภิปรายนั้นมีข้อสรุป แต่ผู้ใช้ไม่ยอมรับ หรือไม่ทำตามข้อสรุปดังกล่าว

หากมีการอภิปรายกันแล้ว โดยแต่ละฝ่ายยกเหตุผลขึ้นอ้าง อาจต้องมีการหาข้อสรุปโดยการลงคะแนน เพื่อให้มีการยุติข้อขัดแย้งดังกล่าว แล้วแก้ไขเพื่อให้ได้บทความสารานุกรม

รูปภาพ 46 แสดงกระบวนการในการจัดการเนื้อหาในบทความในวิกิพีเดียไทย



เมื่อได้บทความสารานุกรมแล้ว บทความความอาจได้รับการจัดระดับในระดับที่แตกต่างกันไป ได้แก่ ยังไม่ได้มาตรฐาน, รายชื่อ, โครง, พอใช้, ดี, คุณภาพ และคัดสรร ซึ่งบทความที่ได้รับการยอมรับว่ามีคุณภาพมากที่สุดของวิกิพีเดีย คือ บทความคัดสรร

การจัดระดับบทความนั้นก็เพื่อให้เกิดบทความที่มีคุณภาพ เป็นตัวอย่างของการเขียนบทความที่ดี ในการจัดระดับบทความในระดับ ยังไม่ได้มาตรฐาน, รายชื่อ, โครง, พอใช้ และดี อาจมีการประเมินโดยผู้ใช้ แต่กระบวนการที่สมบูรณ์จะเกิดกับบทความคัดสรรและบทความคุณภาพเท่านั้น

โดยกระบวนการเริ่มต้นตั้งแต่การเสนอชื่อบทความให้เป็นบทความคัดสรรหรือบทความคุณภาพ โดยผู้ใช้ซึ่งอาจเป็นผู้เขียนเอง ผู้ร่วมปรับปรุงหรือผู้อื่นที่เห็นว่าบทความนี้มีคุณสมบัติที่เหมาะสม หลังจากเสนอชื่อ จะมีผู้อื่นร่วมพิจารณาตามหลักเกณฑ์

สำหรับบทความคัดสรรนั้น วิกิพีเดียไทยตั้งคุณสมบัติของบทความคัดสรรไว้ ได้แก่

1. เขียนอย่างดี
2. ถูกต้องเที่ยงตรง และ พิสูจน์ยืนยันได้
3. อภิปรายสิ่งที่กล่าวถึงโดยละเอียด
4. ทำตามนโยบายมุมมองที่เป็นกลาง
5. มีเสถียรภาพ กล่าวคือ บทความนั้นจะต้องไม่เปลี่ยนแปลงไปมากในแต่ละวัน และไม่ได้กำลังอยู่ภายใต้ "สงครามแก้ไข" เกณฑ์ข้อนี้ไม่รวมถึงการก่อกวนและการป้องกันการก่อกวน หรือข้อเสนอกที่จะแยก/ยุบรวมเนื้อหาในบทความ
6. ควรมีรูปภาพหรือสื่ออื่น ๆ ประกอบบทความ

อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้สามารถเสนอชื่อบทความที่เคยถูกเสนอชื่อได้ในภายหลัง ถ้าหากบทความนั้นได้รับการแก้ไขปรับปรุงจากข้อเสนอแนะของผู้ลงความเห็นคนอื่นแล้ว และในกรณีที่ผู้ใช้เห็นว่า บทความใดควรได้รับการปรับปรุงภายหลังจากได้รับคัดเลือกแล้ว สามารถแจ้งชื่อและเสนอแนะการปรับปรุงได้เช่นกัน

บทความอีกระดับหนึ่ง คือ บทความคุณภาพ ซึ่งเป็นบทความที่ผ่านการตรวจสอบตามหลักเกณฑ์ของบทความคุณภาพจากผู้ใช้วิกิพีเดียหลายคน และกำหนดไว้ว่ามีมาตรฐานเพื่อใช้เป็นบทความตัวอย่างในการเขียนบทความใหม่ ถึงแม้ว่าบทความอื่นในวิกิพีเดียจะมีเนื้อหาที่ยอดเยี่ยม แต่อาจจะต้องการปรับปรุงรูปแบบ หรือบทความเหล่านั้นอาจยังไม่ได้ถูกเสนอชื่อและคัดเลือก



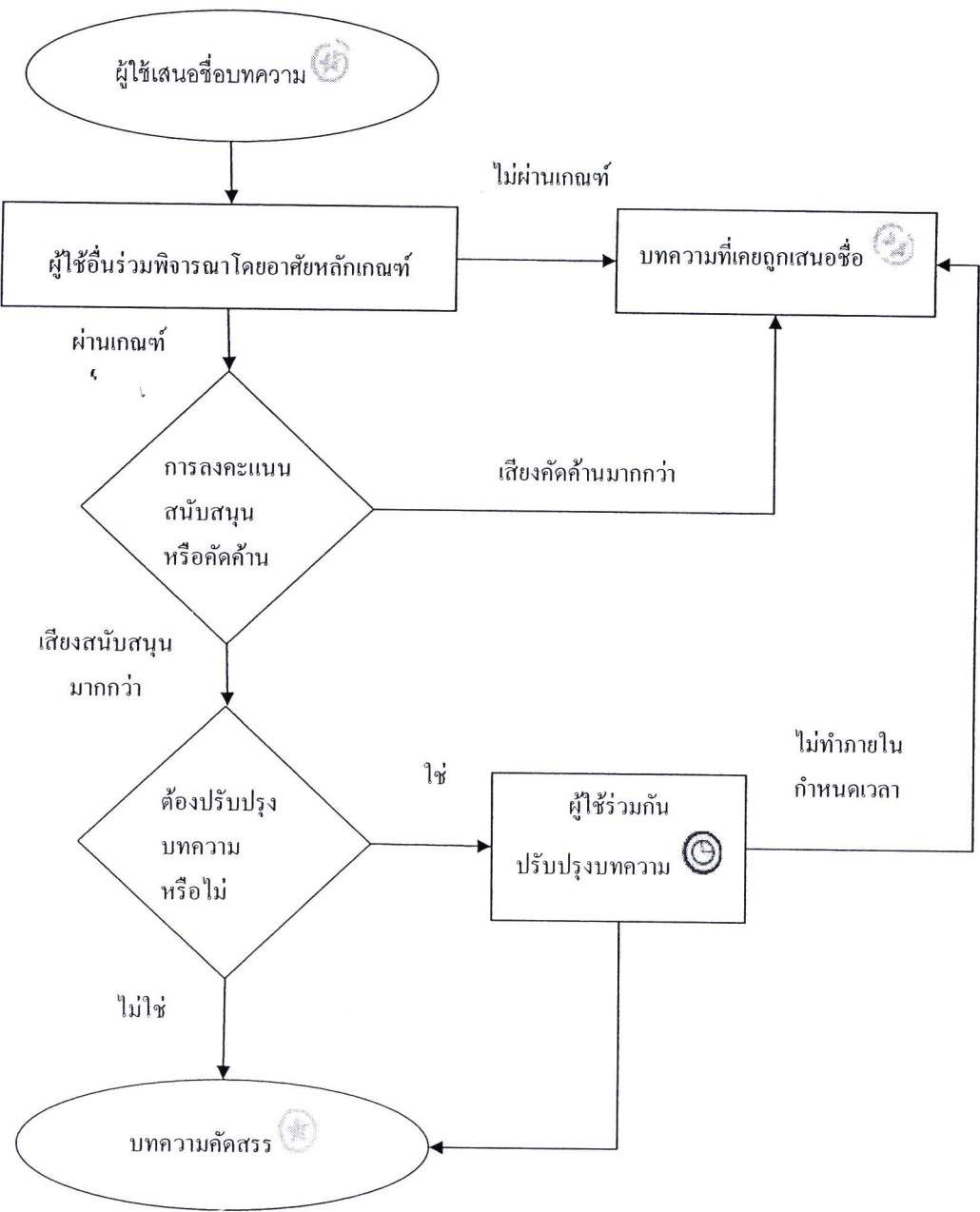
ในส่วนของการเสนอชื่อ ช่วงเวลาการเสนอชื่อและคัดเลือกเป็นบทความคัดสรรหรือบทความคุณภาพนั้น จะใช้เวลาประมาณ 2 อาทิตย์นับจากวันที่เริ่มเสนอชื่อ ซึ่งในระหว่างนั้นจะมีความเห็นจากผู้อื่น ซึ่งทางผู้ใช้อย่างสามารถร่วมกันปรับแก้บทความให้ดียิ่งขึ้นได้โดยไม่จำกัดว่าจะเป็นผู้เขียนบทความนั้นหรือไม่

การพิจารณาบทความนั้นผู้ใช้ทุกคนสามารถทำได้ แต่การลงคะแนนจะทำได้เฉพาะผู้ใช้ที่ลงทะเบียนแล้วเท่านั้นที่จะสามารถลงคะแนนได้ แต่ทั้งนี้ผู้เขียนบทความที่กำลังพิจารณาให้เป็นบทความคัดสรรหรือคุณภาพไม่สามารถพิจารณาบทความของตัวเองได้

หากไม่ผ่านการพิจารณาจะกลายเป็นบทความที่เคยถูกเสนอชื่อ เมื่อมีการลงคะแนนเสียงสนับสนุนหรือคัดค้านในการเป็นบทความคัดสรรหรือบทความคุณภาพ หากได้รับเสียงคัดค้านมากกว่าจะกลายเป็นบทความที่เคยถูกเสนอชื่อเช่นกัน

กรณีที่ผู้ใช้สนับสนุนมากกว่า ยังสามารถที่จะแก้ไขหรือปรับปรุงเพื่อให้บทความดียิ่งขึ้นได้อีก แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีระยะเวลาในการปรับปรุงบทความภายในระยะเวลาที่กำหนด หากยังไม่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะก็จะกลายเป็นบทความที่ถูกเสนอชื่อ แต่หากมีการปรับปรุงดีขึ้น ก็จะได้เป็นบทความคัดสรรหรือบทความคุณภาพต่อไป ดังแผนภาพประกอบ

รูปภาพ 47 แสดงกระบวนการคัดเลือกบทความคัดสรร



ส่วนที่ 2 ความเชื่อถือของผู้ใช้ต่อเว็บไซต์สารานุกรมวิกิพีเดียไทย

จากการวิจัยเชิงปริมาณโดยสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้เว็บไซต์สารานุกรมวิกิพีเดียไทย ในรูปแบบ web-base survey ประกอบกับการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สื่อข่าว ด้วยคำถามปลายเปิด จำนวน 5 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกตัวอย่างจากผู้สื่อข่าวที่เคยใช้วิกิพีเดียไทย โดยใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 5 คน (หมวดละ 1 คน จาก 5 หมวด) พบว่า ข้อมูลที่ได้รับมีลักษณะคล้ายคลึงกันหลายประการ ดังนี้

ความคิดเห็นด้านความเชื่อถือต่อเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย

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

ความเชื่อถือต่อเนื้อหาบทความในวิกิพีเดียไทย มีค่าเฉลี่ยสุทธิ 3.36 ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

- การได้รับเลือกให้เป็นบทความคัดสรรหรือบทความคุณภาพ
- การมีบทความเสถียรและมีบทความถูกจัดอันดับจำนวนมาก
- บทความของผู้ใช้ทุกคนมีโอกาสได้รับการเสนอชื่อ คัดเลือกเป็นบทความคัดสรรและบทความคุณภาพ
- การอ้างอิงแหล่งที่มาที่น่าเชื่อถือในเนื้อหา
- ความถูกต้องของเนื้อหาในวิกิพีเดียไทย
- การไม่มีโฆษณาแอบแฝงของเนื้อหาในวิกิพีเดียไทย
- ความเป็นกลางทางความคิดของเนื้อหาในวิกิพีเดียไทย
- ความหลากหลายของหมวดหมู่บทความและจำนวนหมวดหมู่ในวิกิพีเดียไทย
- จำนวนบทความในแต่ละหมวดหมู่
- การไม่มีการละเมิดลิขสิทธิ์
- ความครบถ้วนสมบูรณ์

ความเชื่อต่อผู้ดูแลระบบวิกิพีเดียไทย มีค่าเฉลี่ยสุทธิ 3.41

- ความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของผู้ดูแลระบบ
- ไม่มีผลประโยชน์แอบแฝงในการทำหน้าที่ของผู้ดูแลระบบ
- การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของผู้ดูแลระบบ
- ความเป็นกลางของผู้ดูแลระบบในภาวะที่มีความขัดแย้งกัน
บทความ
- ความสะดวกในการติดต่อผู้ดูแลระบบ
- สิทธิอันเท่าเทียมของสมาชิกทุกคนในการได้รับเลือกเป็นผู้ดูแลระบบ

ความเชื่อต่อระบบของเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย มีค่าเฉลี่ยสุทธิ 3.73

- จุดเด่นในด้านความเชี่ยวชาญในการสร้างสารานุกรมออนไลน์ของวิกิพีเดีย
- ความเท่าเทียมกันของผู้ใช้ทุกคนที่สามารถมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการใช้งานของเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย
- ลักษณะเป็นทางการของรูปแบบเว็บไซต์
- ความเสรีและเท่าเทียมของผู้ใช้ทุกคนในการเขียนหรือแก้ไขบทความ
- การได้รับการสนับสนุนโดยมูลนิธิวิกิมีเดีย ซึ่งเป็นองค์กรไม่แสวงหากำไร

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีกลุ่มอายุ 25-30 ปี จำนวนมากที่สุด ซึ่งเป็นกลุ่มอายุเดียวกันกับผู้สื่อข่าว และกลุ่มอายุ 19-24 ปี ในจำนวนใกล้เคียงกัน สอดคล้องกับกลุ่ม Net Generation หรือ คนยุคเน็ต ของดอน แปปสก็อต (อ้างแล้ว น. 45) ซึ่งเป็นกลุ่มนักเรียนนักศึกษา จนถึงวัยทำงานตอนต้นที่มีวิถีชีวิตใกล้ชิดกับอินเทอร์เน็ตสูง เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้านมากกว่าครั้งหนึ่ง และ 3 ใน 4 ของกลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตทุกวัน โดยใช้เวลาในการท่องโลกไซเบอร์นาน 3-6 ชั่วโมงในแต่ละครั้ง มีวิจารณญาณในการแยกแยะข้อเท็จจริงกับข้อคิดเห็นในข้อมูลที่ได้รับรู้สูง ที่สำคัญคือ มักใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลเป็นอันดับหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม แม้จะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูล แต่ 2 ใน 3 ของผู้ใช้อย่างเข้าสู่เว็บไซต์วิกิพีเดียไทยจากผลการค้นหาใน search engine และเกือบครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างเข้า

ใช้น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้งและใช้เวลาในวิกิพีเดียแต่ละครั้งเพียง 5-20 นาที ซึ่งเพียงพอต่อการอ่านบทความ และแก้ไขบทความเล็กน้อยเท่านั้น

การมีส่วนร่วมของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้จะมีน้อย ชัดแย้งกับลักษณะ 8 ประการของคนยุคเน็ต (อ้างแล้ว น. 45) ทั้งนี้เนื่องมาจากบริบทของสังคมไทย ซึ่งส่วนใหญ่มักจะไม่ชอบอวดตัว เกรงว่าจะเขียนข้อมูลที่ผิดพลาด

กลุ่มตัวอย่างทั้งผู้ตอบแบบสอบถามและผู้สื่อข่าวเห็นตรงกันว่า ใช้เว็บไซต์วิกิพีเดียไทย เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในเรื่องที่สนใจ แสวงหาความรู้ใหม่ และนำเนื้อหาหรือข้อมูลไปใช้ในการอ้างอิง ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 50 ทั้งสามกลุ่ม

‘จากผลวิจัยที่ได้ชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้วิกิพีเดียไทยยังมีการรับรู้และการมีส่วนร่วมค่อนข้างต่ำ วิกิพีเดียไทยจึงควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับกลุ่มผู้ใช้ให้มากขึ้น โดยเฉพาะผู้ใช้กลุ่ม Net Generers ในกลุ่มอายุ 25-30 ปี และ 19-24 ปี ทั้งในด้านการสร้างความรับรู้และความเข้าใจ เช่น ประเภทบทความต่างๆ กิจกรรมของเว็บไซต์ และฟังก์ชันการใช้งาน ตลอดจนถึงการสร้างความมีส่วนร่วมในการเขียน และแก้ไขบทความ หรือการมีส่วนร่วมอื่นๆ

การอภิปรายผลภาพรวม

จากกระบวนการข้างต้น แสดงให้เห็นถึงการสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นในเว็บไซต์วิกิพีเดียผ่านปัจจัยต่างๆ ดังนี้

การมีส่วนร่วมต่อเนื้อหาและการดูแลเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย

ลักษณะการเปิดเสรีของวิกิพีเดีย ในแนวคิดการเป็นสาธารณกรรมออนไลน์เสรี ได้รับการตอบรับจากผู้ใช้อย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ ลักษณะของเว็บไซต์ที่เปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเขียนและแก้ไขได้นั้นสอดคล้องกับลักษณะแนวคิดของเว็บ 2.0 (อ้างแล้ว น. 42) โดยผู้ใช้มีส่วนร่วมในการเพิ่มเนื้อหาหรือข้อมูลภายในเว็บไซต์ได้ การเปิดให้มีส่วนร่วมนี้เป็นเหมือนการเปิดประตูรับข้อมูลจากภายนอกเข้ามารวบรวมไว้เป็นฐานข้อมูล

การทำหน้าที่แบ่งปัน แลกเปลี่ยน และเชื่อมโยง ข้อมูลหรือเนื้อหาในวิกิพีเดีย ทั้งภายในเว็บไซต์วิกิพีเดียเองและเว็บไซต์อื่นๆ เห็นได้จากการร่วมเขียน แก้ไข และเชื่อมโยงข้อมูล โดยใช้คำสำคัญและการอ้างอิงในลักษณะไฮเปอร์ลิงก์ เป็นลักษณะเช่นเดียวกับแนวคิดเว็บ 2.0 ที่ทำให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการแบ่งปัน

การร่วมสร้างข้อมูลในโลกอินเทอร์เน็ตเป็นการเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตมาเป็นการสื่อสารแบบสองทางที่สามารถกลายเป็นทั้งผู้รับและผู้ให้ข้อมูล โดยคุณลักษณะของวิกิพีเดียไทยยังมีความสอดคล้องกับลักษณะของเว็บ 2.0 (อ้างแล้ว น. 42) อีกด้วย ทั้งในด้านของคุณลักษณะของเนื้อหา การจัดการเนื้อหา และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้

การจัดหมวดหมู่สารานุกรมและโครงการภายในวิกิพีเดียไทย อาทิ สถานีย่อย : ประเทศไทย, โครงการวิกิตำราศาสตร์ เป็นการแบ่งข้อมูลให้เป็นระเบียบ มีหมวดหมู่ และแบ่งข้อมูลให้มีขนาดย่อย

อีกทั้งการร่วมเขียน แก้ไข หรือปรับปรุงบทความได้ และผู้ใช้อื่นสามารถเข้าไปชมและใช้ได้ โดยบทความเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องผ่านการคัดกรองจากผู้ดูแลเว็บไซต์ ดังเช่นลักษณะของเว็บ 2.0 ที่ผู้ใช้สามารถจัดการเนื้อหาที่ปรากฏบนเว็บไซต์ได้ และสามารถแบ่งปันเนื้อหาที่ผ่านการจัดการให้กับกลุ่มคนในเว็บได้ เกิดเป็นรูปแบบการจัดการแบบใหม่ของเว็บไซต์ที่จากเดิมเว็บมาสเตอร์จะเป็นผู้จัดการเอง โดยความเปลี่ยนแปลงนี้ ทำให้เว็บไซต์ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการพื้นที่แทนที่จะเป็นการดูแลจัดการเนื้อหาทั้งหมดเอง

ลักษณะของเว็บ 2.0 และวิกิพีเดียไทย ยังได้อธิบายลักษณะของสื่ออินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นสื่อใหม่ที่แตกต่างจากสื่อเก่า ในขณะที่วิกิพีเดียก็เป็นสื่อในโครงสร้างแบบใหม่ ซึ่งได้ก้าวข้ามรูปแบบของสารานุกรมดั้งเดิม

โครงสร้างสื่อแบบเดิมได้รับการจัดการใหม่ ฉึกรูปแบบของการตีพิมพ์และเผยแพร่เนื้อหาสื่อโดยไม่ต้องลงทุนมหาศาลอีกต่อไป และหลุดพ้นจากการฝากความหวังไว้ที่หน้าที่ 'ยามเฝ้าประตู' (gatekeeping function) หากแต่เปิดให้ทุกคนสามารถอยู่ร่วมกันและช่วยกันเฝ้าดูแลได้

โดยเฉพาะวิกิพีเดียได้ข้ามพ้นพรมแดนแห่งสื่อเก่าหรือความเป็นลักษณะความเป็นสารานุกรม (อ้างแล้ว น. 10) โดยมีข้อแตกต่าง ดังนี้

- ไม่ได้เป็นหนังสือเล่มที่มีแต่สามารถค้นหาได้สะดวกโดยอาศัยเครื่องมือค้นหาคำสำคัญ
- ไม่สามารถระบุได้ว่าเขียนโดยผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชา เพราะไม่มีการกำกับชื่อในบทความ อีกทั้ง ในแต่ละบทความสามารถที่จะแก้ไขหรือปรับปรุงข้อมูลได้จากผู้ใช้หลายคน

- สารานุกรมแบบเล่มส่วนใหญ่จะได้รับการปรับปรุงเนื้อหารายปีเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ แต่วิกิพีเดียมีการปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยได้ทุกเมื่อที่ต้องการ ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ทุกนาที

อย่างไรก็ตาม ลักษณะที่แตกต่างจากสารานุกรมแบบดั้งเดิมบางประการกลับไม่ได้ทำให้ประโยชน์ของสารานุกรมลดน้อยลงไป แต่กลับช่วยแก้ไขข้อจำกัดบางประการ เช่น ความรู้ที่ทันสมัยเพราะมีการปรับปรุงเนื้อหาทุกปี กลายเป็นความรู้ที่ทันท่วงที เพราะสื่ออินเทอร์เน็ตสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่า อีกทั้งข้อจำกัดในการไปห้องสมุด ขนาดหนังสือและจำนวนเล่ม สารานุกรมทำให้ยากต่อการเข้าถึง แต่สารานุกรมออนไลน์ทำให้สามารถเข้าถึงสารานุกรมได้ทุกสถานที่ นอกจากนี้อาจทำให้เกิดความรู้ใหม่ หรือการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยปรากฏในสื่ออื่นๆ

คำเรียก “คนรุ่นวิกิพีเดีย” (Generation Wikipedia) ในแวดวงอินเทอร์เน็ต น่าจะมีความหมายถึงคนร่วมสมัยที่ต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งแม้จะเป็นคนละคำกับ “คนในยุคเน็ต” (Net Generation) ของดอน แท็ปสก็อต ที่ต้องการแบ่งปันข้อมูล แต่ก็สะท้อนลักษณะบางประการที่สอดคล้องกับที่กล่าวถึงในลักษณะ 8 ประการของคนในยุคเน็ต

ในลักษณะดังกล่าวนั้น เป็นการเปลี่ยนแปลงบทบาทจากผู้รับกลายเป็นผู้รับและผู้ให้ในเวลาเดียวกัน และจากบทบาทของผู้บริโภคกลายเป็นเวทีใหม่เพื่อการเป็นผู้ผลิตเนื้อหา ในชุมชนแบบใหม่ที่ก่อตัวกันขึ้น

เสรีภาพ

การมีส่วนร่วมของวิกิพีเดียยังประกอบไปด้วย เสรีภาพในวิกิพีเดียนั้นเกิดขึ้นตั้งแต่การเข้าใช้ เนื่องจากผู้ใช้ทุกคนสามารถที่จะเข้าไปอ่านบทความได้ พร้อมทั้งสามารถที่จะแก้ไข ปรับปรุงบทความได้แม้จะลงชื่อเข้าใช้หรือไม่ก็ตาม ดังนั้น ผู้ใช้สามารถเข้าไปเยี่ยมชมหรือหาข้อมูลความรู้ในวิกิพีเดียได้โดยไม่ต้องสมัคร ลงชื่อเข้าใช้ หรือมีส่วนร่วมใดๆ เลย

การปิดกั้นการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะทำด้วยวิธีใดก็ตาม เป็นอันตรายต่อการไหลเวียนอย่างเสรีของข้อมูลข่าวสาร และบั่นทอนสิทธิขั้นพื้นฐานของเราที่จะเข้าถึงข้อมูลในระดับที่เราแต่ละคนต้องการ (self-determined level of information) และยังหมายถึงเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นด้วย ทั้งนี้ ข้อมูลจำนวนมากที่ไหลเวียนอยู่ในอินเทอร์เน็ตนั้น ชาวยุคไซเบอร์เชื่อว่าปัญหาข้อมูลมากเกินไป (information overload) นั้นไม่มีจริง ปริมาณที่เพิ่มขึ้นไม่ได้ส่งผลในเชิงลบตามที่เคยมีแนวคิดเช่นนั้นปรากฏมาก่อนหน้า และสิ่งใดที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตก็จะคงอยู่

ต่อไป เนื้อหาเหล่านี้สืบค้นได้ตลอดเวลา สะสมผ่านกาลเวลา เป็นการยกระดับสื่อสารมวลชนขึ้นสู่คุณภาพอีกขั้นหนึ่ง

นอกจากนี้ ยังมีส่วนหนึ่งของกระบวนการของการเป็นผู้ดูแลระบบ กล่าวคือ กระบวนการในการเป็นผู้ดูแลระบบนั้น มีลักษณะของการเสนอชื่อ (การลงสมัครรับเลือกตั้ง) การตอบคำถาม (การหาเสียง) และการออกเสียงสนับสนุน เป็นกลาง หรือคัดค้าน (การลงคะแนน) ซึ่งหากได้รับเสียงสนับสนุนมากกว่าคัดค้าน ผู้ถูกเสนอชื่อก็จะได้เป็นผู้ดูแล ในทางตรงกันข้ามหากมีการคัดค้านมากกว่าเสียงสนับสนุนก็จะได้ไม่ได้เป็นผู้ดูแล แม้จะไม่ได้เป็นการเลือกตั้งที่มีรูปแบบชัดเจน แต่ก็นับได้ว่า เป็นเวทีหนึ่งในการมีส่วนร่วมในการแสดงออกทางประชาธิปไตย เพราะทั้งนี้ การที่ผู้ใช้มีสิทธิในการออกเสียงอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่จำกัดอายุ เพศ หรือการศึกษา

อีกส่วนหนึ่งที่เป็นนโยบายในการสร้างวิกิพีเดีย คือ การแบ่งปันข้อมูลความรู้อย่างเสรี จึงกำหนดนโยบายทางด้านลิขสิทธิ์ของวิกิพีเดีย โดยใช้สัญญาอนุญาต GFDL เนื่องจากอนุญาตให้มีการคัดลอก แจกจ่าย หรือเผยแพร่ซ้ำได้ เพียงแต่ต้องแสดงที่มา ทั้งนี้ แม้จะมีการปรับเปลี่ยนนโยบายทางด้านลิขสิทธิ์เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2552 ให้ใช้สัญญาอนุญาต GFDL ควบคู่ไปกับ ครีเอทีฟคอมมอนส์ 3.0 แต่ก็ยังมีความสอดคล้องกับลิขสิทธิ์เดิม

การมีส่วนร่วมในการเขียนบทความสารานุกรมในวิกิพีเดียไทยจึงเป็นการแบ่งปัน ซึ่งเป็นลักษณะ 1 ใน 8 ประการของคนในยุคเน็ต

เครือข่ายบนอินเทอร์เน็ต

คุณลักษณะของเว็บไซต์วิกิพีเดียไทยมีวัตถุประสงค์ในการเผยแพร่ความรู้อย่างเสรีในรูปแบบของสารานุกรมออนไลน์ ด้วยสารานุกรมนั้นมีหลายหมวดหมู่ ผู้ใช้ที่เข้ามาในเว็บไซต์จึงมีความหลากหลายตามความสนใจ เช่น กลุ่มดาราศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาศาสตร์ การ์ตูน ฟุตบอล เป็นต้น สมาชิกมีบทบาทในการมีส่วนร่วมในด้านต่างๆ ทำให้สมาชิกจากผู้เข้ามาชมเปลี่ยนเป็นผู้ใช้ที่มีส่วนร่วมในการเขียน อีกทั้งมีกระบวนการในความเห็นชอบเพื่อให้อยอมรับผู้ใช้อื่นเข้ามาทำหน้าที่ผู้ดูแล ความสอดคล้องกับหลักการออกแบบเว็บไซต์ชุมชนของ Amy Jo Kim (อ้างแล้ว น. 43) บางประการ ในด้านบทบาทของสมาชิกในชุมชน

ขณะที่การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิก ด้วยการนัดพบปะหรือการจัดกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ ยังไม่ได้เกิดขึ้นในวิกิพีเดียไทย จึงยังมีความไม่สอดคล้องทั้งหมดกับหลักในการออกแบบเว็บไซต์ของ Amy Jo Kim ดังกล่าวนั้น

การศึกษาด้วยวิธีใหม่ เช่น การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ไม่มีวันหยุดนิ่งทำให้เกิดเครือข่ายในส่วนต่างๆ ไม่ใช่เพียงแค่ชุมชนเครือข่ายภายในเว็บไซต์ใดเว็บไซต์หนึ่งเท่านั้น แต่ยังเป็นการเชื่อมโยงของข้อมูลข่าวสารไปสู่ภายนอก เช่น ลิงก์เชื่อมโยง

ในวิกิพีเดียไทยมีลิงก์เชื่อมโยงโดยการทำไฮเปอร์ลิงก์เพื่อเชื่อมคำ คือ เชื่อมคำสำคัญไปยังหน้าอื่นเพื่ออธิบายหรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำสำคัญนั้น การทำไฮเปอร์ลิงก์ไปยังเว็บไซต์อื่นๆ เพื่อเป็นแหล่งอ้างอิงข้อมูลภายนอก ซึ่งการเชื่อมโยงเหล่านี้ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพที่มากขึ้น เพราะทำให้เนื้อหา คุณภาพสูงหาง่ายกว่าเดิมมากในระยะยาว

การวิจัยในครั้งนี้จึงได้สำรวจผู้ใช้วิกิพีเดียไทยในด้านความเชื่อต่อเว็บไซต์วิกิพีเดียไทย อันเนื่องมาจากการเป็นสารานุกรมซึ่งตามลักษณะต้องเป็นแหล่งอ้างอิงได้ เนื่องจากเป็นหนังสืออ้างอิงประเภทหนึ่ง (อ้างแล้ว น. 10)

ความเชื่อถือ

จากผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้วิกิพีเดียไทยให้ความสำคัญกับประเด็นปัจจัยต่างๆ กันไป แต่มีประเด็นที่ได้รับค่าคะแนนสูงสุด คือ การที่วิกิพีเดียมีจุดเด่นในด้านความเชี่ยวชาญในการสร้างสารานุกรมออนไลน์ อีกส่วนหนึ่ง คือ ความเชื่อถือต่อผู้ดูแลระบบ หากเปรียบเทียบระดับความเชื่อถือต่อผู้ดูแลระบบในแต่ละข้อ จะพบว่า ผู้ดูแลระบบที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนสูงสุดในกลุ่ม แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยของความเป็นผู้ชำนาญของผู้ส่งสารมีผลต่อความเชื่อถือของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโฮฟแลนด์, แจนิส และเคลลี (อ้างแล้ว น. 35) ซึ่งกล่าวถึงความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ ความสามารถหรือความเป็นผู้ชำนาญ (Competence of Expertness) และความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness)

ในส่วนของผู้ส่งสารนั้น ผู้วิจัยได้พบว่า ปัจจัยที่จะสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ส่งสารนั้น ผู้ใช้วิกิพีเดียไทยให้ระดับความคิดเห็นความสามารถเหมาะสมกับการปฏิบัติงานมีระดับความเชื่อถือสูง ส่วนความสุ่มเยือกเย็น ความเปิดเผย บุคลิกคุณลักษณะ และการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้องค์ประกอบของผู้รับสารทำให้เกิดภาพลักษณ์ของผู้ส่งสาร ไม่ใช่เพียงองค์ประกอบของผู้ส่งสารเพียงอย่างเดียว ผลการวิจัยจากการสำรวจเชิงปริมาณของผู้ใช้วิกิพีเดียไทยต่อความเชื่อถือวิกิพีเดียไทย เนื่องจาก ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้วิกิพีเดียไทยมีการรับรู้องค์ประกอบเกี่ยวกับการใช้งาน เช่น การลงทะเบียน, การจัดระดับบทความและแสดงแหล่งที่มา, และประเภทบทความ เฉลี่ยร้อยละ 60 ในขณะที่ผลการวิจัยด้านความเชื่อถือได้ผลรวม ร้อยละ 70

(คะแนน 3.5 จากคะแนนเต็ม 5) ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของแอนเดอร์เซน และคลีฟเวนเจอร์ และเบอร์โล, เลเมอร์ต และเมอร์ต (อ้างแล้ว น. 36)

แต่ทั้งนี้เมื่อแบ่งกลุ่มผู้ใช้ของวิกิพีเดียตามลักษณะการใช้งานเปรียบเทียบกับความถี่ในการใช้งาน พบว่าความถี่ของการใช้งานไม่ได้ส่งผลต่อความเชื่อถือ ชัดแย้งกับผลการวิจัยของ Wayne Wanta and Yu Wei Hu (อ้างแล้ว น. 37) ที่ระบุว่าความน่าเชื่อถือขึ้นอยู่กับความถี่ที่ใช้ ถ้าใช้สัปดาห์หลายๆ บ่อยๆ ก็จะประเมินว่าสื่อนั้นน่าเชื่อถือ

โดยเมื่อแบ่งกลุ่มผู้ใช้ของวิกิพีเดียตามลักษณะการใช้งานออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ผู้อ่าน/ผู้ใช้ที่ไม่มีส่วนร่วม (reader/reviewer) ประมาณ 60%
2. ผู้ใช้ทั่วไป (user) 20%
3. ผู้ใช้ (contributor / wikipediaian) 20%

พบว่า เมื่อดูจากความถี่ในการใช้งานแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ 2 ใน 3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งเป็นผู้ใช้ที่อยู่ในกลุ่มแรก (ผู้อ่าน) มีพฤติกรรมการใช้เฉพาะความถี่ในการใช้วิกิพีเดียไทยไม่เกิน 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และเข้าใช้งานเพียง 1-20 นาที มีความเชื่อถือเฉลี่ย 3.48 และกลุ่มผู้ใช้งานกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ไม่มีส่วนร่วมใดๆ กับเว็บไซต์เลย มีความเชื่อถือเฉลี่ย 3.36

ขณะที่ความเชื่อถือของกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นกลุ่ม contributor หรือ wikipediaian ที่เข้าใช้งานวิกิพีเดียไทยทุกวัน และใช้เวลามากกว่า 3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ พบว่าผู้ใช้งานกลุ่มนี้มีความถี่ในการใช้งานสูง แต่ความเชื่อถือเฉลี่ยเพียง 3.40 เท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาจากการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในกลุ่มนี้เพื่อหาค่าเฉลี่ยความเชื่อถือ พบว่า ความเชื่อถือเฉลี่ยสูงขึ้นเป็น 3.52

กลุ่มที่มีค่าคะแนนความเชื่อถือสูงสุด คือ กลุ่มผู้ใช้ทั่วไป (user) ซึ่งมีความถี่การใช้ 3-6 ครั้งต่อสัปดาห์ และใช้งานราว 20 นาทีถึง 3 ชั่วโมงต่อครั้ง มีความเชื่อถือเฉลี่ย 3.65

การวิจัยในครั้งนี้นี้ยังพบว่า แหล่งสารทั้งที่เป็นบุคคลและองค์กร (ในงานวิจัยนี้หมายถึง ผู้ดูแลระบบและมูลนิธิวิกิมีเดีย) มีระดับความเชื่อถือของผู้ใช้วิกิพีเดียไทยสูงกว่าตัวสาร (เนื้อหาบทความสารานุกรม) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยบางชิ้นที่มองตัวสารว่าสำคัญกว่าแหล่งสารในการสร้างความน่าเชื่อถือ (อ้างแล้ว น. 37)

ในด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดการเนื้อหาในปริมาณน้อย และมีความเชื่อถือต่อเนื้อหาในเว็บไซต์วิกิพีเดียภาษาไทยในระดับปานกลาง ผลวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสชล หิรัญรัตน์ (อ้างแล้ว น. 51)

การวิจัยในครั้งนี้ ยังพบว่าการใช้งานของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะการเข้าถึงเว็บไซต์และการลงชื่อเข้าใช้งานนั้น จะมีส่วนสัมพันธ์ต่อความเชื่อถือในระบบของวิกิพีเดียมากเท่านั้น การส่งเสริมให้เกิดผู้ใช้เพิ่มขึ้นจะมีส่วนในการเพิ่มจำนวนบทความ เพิ่มการใช้งาน รวมถึงยังสามารถเพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่เว็บไซต์ได้มากขึ้น ด้วยการเชื่อมโยงผู้ใช้เข้ามาให้มากขึ้นผ่านเครือข่าย การเพิ่มความเร็ว การปรับปรุงเว็บไซต์หรือเนื้อหาให้มีความความทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ จะเป็นการตอบสนองคุณสมบัติที่คนในยุคเน็ตมีความต้องการในด้านความเร็ว (อ้างแล้ว น. 48)

‘ อีกทั้งการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในลักษณะที่เป็นที่พึงได้และไม่น่าเบื่อ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพของบทความ ในแง่ของความถูกต้อง สมบูรณ์ เป็นกลาง และไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ ให้สามารถเป็นแหล่งที่อ้างอิงได้ จะเพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่วิกิพีเดียไทยมากยิ่งขึ้น

ในด้านความมีส่วนร่วมจากการใช้งานที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือของวิกิพีเดีย นั้น หากสามารถที่จะสร้างความมีส่วนร่วมให้กับผู้ใช้ในแต่ละกลุ่มให้เหมาะสมมากขึ้น ก็จะทำให้เกิดความเชื่อถือมากขึ้นเช่นกัน โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้ใช้ที่ไม่มีส่วนร่วมในการเขียนบทความหรือร่วมในกิจกรรมใดๆ บนเว็บไซต์ การสร้างความมีส่วนร่วมในการอ่าน เช่นเดียวกับที่เว็บ 2.0 อื่นๆ ทำแล้วประสบความสำเร็จ อย่าง Facebook มีปุ่มให้กด like หรือชอบ เมื่อมีผู้เข้ามาแสดงความสนใจก็จะทำให้ผู้เขียนบทความหรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการเขียน มีแรงกระตุ้นในการเขียน อยากเขียนเพิ่มขึ้น หรือผู้ใช้ที่ยังไม่เคยเขียนก็อาจอยากมีส่วนร่วมในการเขียน ส่วนผู้เขียนก็อาจได้รับแรงจูงใจเพิ่มเติมได้เช่นกัน อาทิ การให้สิทธิพิเศษ การแจกอิมยิ้ม หรือให้ดาว ถ้าหากได้รับความนิยมจากบทความที่เขียน ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานหรือความมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความรู้

โลกอินเทอร์เน็ตนั้น ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต้องการมีพื้นที่หรือได้รับการยอมรับเช่นเดียวกันกับการได้รับการยอมรับในสังคมอื่นๆ ซึ่งทำให้เว็บไซต์เครือข่าย เช่น Hi5 หรือ Facebook และเว็บบล็อกต่างๆ ได้รับความนิยม ขณะที่การเปิดเผยข้อมูลผู้เขียน เช่น ประวัติการเขียนบทความในวิกิพีเดีย ความเชี่ยวชาญ เกียรติประวัติ (แต่ยังคงไม่เปิดเผยชื่อจริง) รวมถึงให้การยกย่องชมเชยหรือการยอมรับจากสังคมวิกิพีเดีย เมื่อมีส่วนร่วมในการทำ จะทำให้ผู้ใช้ได้มีความรู้สึกภาคภูมิใจ ตอบสนองความต้องการของมนุษย์นอกเหนือไปจากความต้องการพื้นฐานแล้ว ยังต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือ หรือเป็นบุคคลที่มีผู้อื่นให้ความเชื่อถือด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับวิกิพีเดียไทย

จากการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้พบคำตอบและข้อเสนอแนะที่น่าสนใจเพิ่มเติมหลายอย่าง จึงสรุปเป็นข้อเสนอแนะสำหรับวิกิพีเดียไทย ดังนี้

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม เนื่องจากผู้ใช้บางคนเคยใช้แต่วิกิพีเดียภาษาอังกฤษ ยังไม่เคยทราบว่ามียิกิพีเดียไทย
2. ควรมีการปรับปรุงฟังก์ชันการใช้งานในส่วนของการลิงก์หัวข้อต่างๆ มากเกินไป จนบางครั้งขาดความต่อเนื่องในการอ่าน, มีการอธิบายวิธีการใช้งาน ประกอบไปด้วย สำหรับผู้เริ่มใช้งาน, มีการอธิบายคำสั่งระดับสูงที่ใช้ในการสร้างแม่แบบต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสร้างแม่แบบประกอบบทความได้สะดวกมากขึ้น การสร้างฟังก์ชันการใช้งานให้เห็นชัดเจน เหมาะสมกับการใช้งานของคนไทย
3. ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มีองค์ความรู้จากภาคส่วนต่างๆ น่าจะมีส่วนร่วมในการเขียนบทความในวิกิพีเดียไทย เนื่องจากมีความรู้เชิงลึกในแต่ละด้านที่ตัวเองถนัดอยู่แล้ว และจะทำให้เนื้อหา มีความกว้างครอบคลุมทุกหมวดหมู่ แม่นยำ สมบูรณ์ ถูกต้องมากขึ้น
4. การปรับปรุงข้อมูล เช่น ความไม่เป็นกลางของข้อมูล มีข้อมูลน้อยทำให้ไม่พบข้อมูล ข้อมูลที่พบสั้นเกินไปหรือเป็นเพียงข้อมูลพื้นฐานที่ทราบกันโดยทั่วไป และมีความคิดเห็นแทรกอยู่ในบทความ ซึ่งอาจทำให้ผู้ที่รู้ไม่เท่าทัน เกิดความผิดพลาดภายหลังได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในเชิงลึกในแต่ละฟังก์ชันที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือ เช่น การอ้างอิงแหล่งที่มา
2. บริบทที่แตกต่างกันของแต่ละภาษา ย่อมเป็นปัจจัยที่จะทำให้แต่ละภาษา มีความน่าเชื่อถือแตกต่างกัน จึงควรมีการศึกษาข้ามภาษาในแต่ละสังคมหรือวัฒนธรรมด้วย

3. การศึกษาเปรียบเทียบสารานุกรมต่างภาษาภายใต้บริบทเดียวกัน หรือการศึกษาเปรียบเทียบสารานุกรมในภาษาเดียวกันที่แตกต่างกัน

3.1 สารานุกรมออนไลน์กับสารานุกรมแบบเล่ม

3.2 เปรียบเทียบสารานุกรมออนไลน์ที่มีการจัดการข้อมูลที่แตกต่างกัน เช่น วิกิพีเดียไทยกับจุฬาพีเดีย หรือวิกิพีเดียไทยกับเอเชียออนไลน์

4. การวิเคราะห์คุณภาพของเนื้อหาที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ

