

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้งานด้านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ของชุมชนออนไลน์ “เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย”¹

User’s Behavior Analysis in Knowledge and Experiences Sharing of “Debt Club Consumer Thai” Online Community

ณัฐวรรษ ชุ่มฉิมพลี²

Nattawat Chumchimplee

ปราวีณยา สุวรรณณัฐโชติ³

Praweenya Suwannatthachote

¹ บทความจากวิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตสาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2560: Master’s thesis in Educational Technology and Communications, Chulalongkorn University in academic year 2017

² นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: Master’s degree student in Educational Technology and Communications, Faculty of Education, Chulalongkorn University, E-mail: nattawat129@gmail.com

³ ประ.ด., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: Ph.D., Assistant professor, Educational Technology and Communications, Faculty of Education, Chulalongkorn University, E-mail: Praweenya@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะเฉพาะของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย 2) สำรวจพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย และ 3) ศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยด้านประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ระหว่าง เดือนกันยายน ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2559 ที่เต็มใจเข้าร่วมศึกษาจำนวน 92 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ และแบบสัมภาษณ์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะเฉพาะของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลที่เกิดจากการรวมตัวของผู้ที่ประสบปัญหาหนี้บัตรเครดิต เพื่อที่จะเข้ามาถ่ายทอดแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ร่วมกัน โดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านการใช้นามแฝง 2) พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย คือ ศึกษาข้อมูลปัญหาหนี้บัตรเครดิตและแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้กับผู้ที่มีประสบการณ์ตรง 3) การรับรู้ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยด้านการใช้ประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.793$)

Abstract

The purpose of this study was to 1) study the characteristics of the online community of Debt Club Consumer Thai. 2) explore the online community learning behavior of Debt Club Consumer Thai. 3) study the perception of online community of Debt Club Consumer Thai, the benefits of learning exchange. The research method was mixed methods research by qualitative and quantitative method. The samples were online community users between September and November 2016. The tools used to collect data were online questionnaires and interviews form. The results of the study revealed that: 1) Characteristics of the online community; It was a source of information gathered from the credit card debt in order to share knowledge and experience, by not disclosing personal information through the use of aliases. 2) Behavioral Learning Sharing of Online Community Users; Study credit card debt problems and exchange knowledge with those who had direct experience. 3) The perception of online community users: Debt Club Consumer Thai on the utilization of learning exchange was at a high level ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.793$)

คำสำคัญ: ชุมชนออนไลน์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ทางการเงิน บัตรเครดิต

Keywords: Online community, Knowledge sharing, Financial literacy, Credit card

บทนำ

การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนที่เกิดจากการได้รับการถ่ายทอดความรู้จากสภาพแวดล้อม บุคคล หรือเหตุการณ์ ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ หรือประสบการณ์ความรู้ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองบนพื้นฐานในการดำรงชีวิตและความอยู่รอดในสังคม การศึกษานั้นสามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต ได้ตามอัธยาศัย และความสนใจของตนเอง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ระบุว่า “การศึกษาตลอดชีวิต” คือ การศึกษาที่จัดให้กับประชาชน ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย หรือการศึกษาที่ผสมผสานการศึกษาทั้งสามรูปแบบที่เหมาะสมกับบุคคล อายุ พื้นฐานการศึกษา อาชีพ ความสนใจ และสภาพแวดล้อมของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต “การเรียนรู้ตลอดชีวิต” นั้น เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล อันเป็นผลมาจากการได้รับความรู้ ทักษะ หรือประสบการณ์จากการศึกษา หรือจากกิจกรรมในวิถีชีวิตที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาตั้งแต่เกิดจนตาย (Ministry of Education, 1999) แหล่งเรียนรู้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะเอื้ออำนวยต่อการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งในปัจจุบันนี้นอกจากแหล่งเรียนรู้ที่เป็นห้องสมุดหรือศูนย์บรรณสารแล้ว แหล่งเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์หรือแหล่งเรียนรู้ออนไลน์มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว แหล่งข้อมูลออนไลน์เป็นช่องทางการเรียนรู้ และสามารถติดต่อสื่อสารได้หลายรูปแบบ การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ร่วมกัน ก่อให้เกิดเป็นแหล่งชุมชน รวมตัวกันเป็นชุมชนออนไลน์ มีผู้ให้ความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ข้อมูลมากมาย เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Hendriks, 1999) ซึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge sharing) นั้น คือ กระบวนการสร้างความรู้จากการถ่ายทอดแบ่งประสบการณ์ความรู้ร่วมกันในกลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ (Porntip Udomsin, 2012) ได้แก่ คน (People) สถานที่ (Place) และสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ประเด็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์นั้น เกิดขึ้นจากปัญหา ความสงสัยและความต้องการที่จะหาคำตอบ เพื่อแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ของตนเอง และความรู้ที่สำคัญที่สร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตในการอยู่รอดในสังคมนั้น คือ ความรู้ทางการเงิน การบริหารจัดการการเงิน และการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ทางการเงิน

ความรู้ทางการเงิน (Financial literacy) ถูกสอดแทรกทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เข้าไปในทุกสาขาวิชาแกนหลัก เป็นความรู้ที่สำคัญ จำเป็นต่อการดำรงชีวิต และควรให้ความสำคัญในการปลูกฝังความรู้ทางการเงินตั้งแต่เด็ก ไม่แพ้กับการสอนให้เด็ก ๆ อ่านออกเขียนได้ ในต่างประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา แคนาดา ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น ได้ให้ความสำคัญร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจ ปรับปรุงระบบการศึกษาทางการเงิน ให้มีมาตรฐานเทียบเท่ากับการอ่านออกเขียนได้ จากผลสำรวจข้อมูล PISA (Programme for International Student Assessment) ขององค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2014) ประเมินความรู้ด้านการเงินกับกลุ่มเยาวชน ที่มีอายุระหว่าง 15 - 18 ปี พบว่า ร้อยละ 15 มีความรู้ทางการเงินต่ำกว่ามาตรฐาน การสนับสนุนพัฒนาทักษะความรู้ทางการเงินจะช่วยพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถจัดการทรัพยากรทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ และครบถ้วนตั้งแต่เรื่องการหารายได้ การออม การลงทุน การจัดทำงบประมาณรายรับรายจ่าย ความเข้าใจพื้นฐานเรื่องค่าของเงินผ่านกาลเวลา การบริหารจัดการทางการเงิน การวางแผนทางการเงิน ซึ่งความรู้ทางการเงินมิใช่เพียงแค่การ “รู้” แต่หมายถึงต้องมี “ทักษะ” ที่ใช้ได้อย่างคล่องแคล่ว รวมไปถึง “วินัย” ทางการเงินที่ดีด้วย ความจำเป็นในการศึกษาหาความรู้ทางการเงิน มีแหล่งทรัพยากรความรู้ที่ใช้สนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ มากมาย แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมข้อมูลทั้งหมด เช่น ความรู้ทางด้านบริหารจัดการปัญหาหนี้สิน ยังมีแหล่งเข้าถึงข้อมูลที่ค่อนข้างน้อยมาก เป็นต้น ซึ่งปัญหานี้สินถือว่าเป็นปัญหาที่สำคัญในการดำรงชีวิต หากเกิดการบริหารจัดการหนี้สินที่ไม่ดีอาจส่งผลเสียต่อสุขภาพทางด้านจิตใจ และร่างกาย ก่อเกิดปัญหาทางด้านอาชญากรรม อาชญากรรมขึ้นมาได้ เนื่องจากเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนที่มีผลกระทบต่อ

ความรู้สึกรู้สึก เป็นเรื่องของความมั่นคง และความน่าเชื่อถือในการดำรงชีวิตในสังคม ผู้วิจัยได้สำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาหนี้สิน พบข้อมูลจากการรายงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (NESDB, 2016) เมื่อวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2559 ถึงสถานการณ์หนี้ครัวเรือนในปี 2558 ว่าระดับการเพิ่มของหนี้สินครัวเรือนชะลอตัวลง แต่การผิदनัดชำระหนี้ยังเพิ่มขึ้นสูง และในปี 2559 ทางธนาคารแห่งประเทศไทย ออกมาเปิดเผยข้อมูลจากผลการสำรวจหนี้เสียที่เกิดขึ้น มีอัตราเพิ่มอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ซึ่งคาดว่าอัตราการเกิดหนี้เสียมากถึง ร้อยละ 48 ในไตรมาสที่สองของปี 2559 ล่าสุดมีการเปิดเผยข้อมูลสถิติการเพิ่มขึ้นของยอดคงค้างของสินเชื่อค้างชำระเกินกว่า 3 เดือน (Gross NPLs) พบว่า ณ สิ้นไตรมาส 2/2558 มียอดคงค้างอยู่ที่ 67,316 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้น ร้อยละ 34 เทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนที่ 50,113 ล้านบาท การเกิดปัญหาหนี้สินนั้น บุคคลส่วนใหญ่เลือกที่จะศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อแก้ไขสถานการณ์หนี้สินของตนเองจากอินเทอร์เน็ต หรือแหล่งข้อมูลออนไลน์ เนื่องจากการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวก ทั้งยังไม่ต้องเผชิญหน้าโดยตรงกับการสอบถามข้อมูลในการสำรวจข้อมูลนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาสำรวจชุมชนออนไลน์ ด้วยการค้นหาจากเว็บไซต์กูเกิล พบข้อมูลส่วนมากกล่าวถึงชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย (<http://debtclub.consumerthai.org>) จึงได้ทำการเข้าศึกษาสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเป็นชุมชนออนไลน์ที่น่าสนใจเหมาะสมต่อการศึกษาข้อมูล ประกอบกับชุมชนออนไลน์ด้านการเงินมีเพียงไม่กี่ชุมชนเท่านั้น จึงเลือกที่จะศึกษาข้อมูลจากชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

ชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ เป็นแหล่งให้บริการข้อมูลด้านการเงินสำหรับผู้ที่ปัญหาหนี้สินบัตรเครดิตถูกดำเนินการก่อตั้งขึ้นมา โดยให้ความช่วยเหลือประชาชนมากกว่าสิบปีด้วยความสนับสนุนจากมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ซึ่งได้เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชนโดยไม่มุ่งแสวงผลกำไรใด ๆ มีลักษณะรูปแบบเป็นชุมชนออนไลน์ ที่ผู้ใช้งานสามารถเข้ามาแลกเปลี่ยนถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ทางด้านการเงินของตนเองผ่านการตั้งกระทู้สนทนาถาม-ตอบ ลักษณะของผู้ใช้งานจะเป็นกลุ่มคนที่ประสบปัญหาหนี้บัตรเครดิต ต้องการความช่วยเหลือในด้านข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำไปแก้ไขสถานการณ์ปัญหาหนี้บัตรเครดิต โดยผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ผู้ใช้งานที่ต้องการความช่วยเหลือด้านข้อมูล และผู้ใช้งานที่เป็นที่ปรึกษาด้านข้อมูล โดยแหล่งชุมชนออนไลน์นี้มีเอกลักษณ์ คือ 1) เป็นแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงินหนี้บัตรเครดิตที่มีความน่าเชื่อถือ 2) ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานถูกจัดเป็นความลับส่วนบุคคลเพื่อความปลอดภัย 3) มีอิสระในการศึกษาและถ่ายทอดแบ่งปันข้อมูลโดยไม่ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล 4) ไม่ถูกจำกัดสิทธิในการเข้าศึกษาข้อมูล 5) ผู้ใช้งานทุกคนสามารถศึกษาข้อมูลในชุมชนออนไลน์ได้อย่างครบถ้วน 6) ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 7) การตอบคำถามในกระทู้ต่าง ๆ ของสมาชิกผู้ใช้งานส่วนใหญ่จะเป็นการให้กำลังใจให้คำแนะนำหรือคำขอบคุณสำหรับความช่วยเหลือในด้านข้อมูลต่าง ๆ 8) แหล่งเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์นี้มีประโยชน์ต่อผู้ที่เข้ามาศึกษาข้อมูล เพราะเป็นข้อมูลที่รวบรวมเรื่องราวที่เกิดจากประสบการณ์จริงที่ประสบปัญหาของตนเอง และนำมาถ่ายทอดเพื่อเป็นความรู้ให้กับผู้อื่น การได้ศึกษาเรียนรู้จากประสบการณ์ความรู้จริงเป็นตัวอย่างกรณีศึกษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้พอสมควร ยิ่งเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลประสบการณ์ความรู้จริงจากผู้ใช้งานหลาย ๆ รายแล้ว ก็ช่วยเพิ่มความมั่นใจในความรู้ที่จะสามารถนำมาปรับประยุกต์ใช้ประโยชน์ต่อไปได้

จากการศึกษาความสำคัญและปัญหา ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการศึกษาแหล่งเรียนรู้ชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เป็นชุมชนออนไลน์ทางด้านการเงินหนี้บัตรเครดิตที่มีความสำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะความรู้ทางด้านการเงิน เนื่องด้วยชุมชนออนไลน์นี้เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งเข้าถึงข้อมูลการใช้งานในยุคปัจจุบันได้อย่างรวดเร็ว ทั้งยังเป็นแหล่งความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์จริงสามารถนำมาใช้ประโยชน์เป็นกรณีศึกษาให้มองเห็นภาพข้อมูลตัวอย่างได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น การศึกษาเรียนรู้จากชุมชนออนไลน์นี้จะช่วยสร้างองค์ความรู้เป็นแนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหาทางด้านการเงินหนี้บัตรเครดิต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะเฉพาะของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย
2. เพื่อสำรวจพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยด้านประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ ข้อมูลเชิงลึกในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ (Supang Chantavanich, 2003) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยการ สังเคราะห์และวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่อจัดเก็บข้อมูลทางสถิติ (Suleeman Naruamon, 1994) ซึ่งมุ่งเน้นการศึกษาเฉพาะชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ใช้ระยะเวลาตลอดกระบวนการศึกษา ข้อมูลโดยเริ่มตั้งแต่ เดือนกันยายน พ.ศ. 2559 ถึง เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2560 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 9 เดือน มีขั้นตอน การดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ที่มีสถานะเป็นสมาชิกและมีความเคลื่อนไหวในกระตุ่มสนทนาในระหว่างการเข้าศึกษาข้อมูล จำนวนไม่น้อยกว่า 300 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย จำนวน 92 คน ที่ให้ความร่วมมือ และเต็มใจในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งได้จำนวนไม่น้อยกว่าเกณฑ์การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) และผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) จำนวน 3 คน ได้แก่ ประธานชุมชนออนไลน์ จำนวน 1 คน และสมาชิกผู้ใช้งานจำนวน 2 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีขั้นตอนการสร้าง ได้แก่

- 2.1 แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบ ให้เลือกตอบ ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ เป็นข้อคำถามแบบให้เลือกตอบ ตอนที่ 3 ประโยชน์การใช้งานชุมชนออนไลน์ เป็นข้อคำถามให้เลือกคำตอบประโยชน์การใช้งานตั้งแต่ที่น้อยที่สุดถึงมากที่สุด แบบสอบถามตรวจสอบ คุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ประกอบด้วยอาจารย์คณะบริหาร ด้านพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จำนวน 1 คน อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา จำนวน 2 คน โดยพิจารณาความเที่ยงเชิงเนื้อหา เลือกข้อ คำถามที่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.50-1.00 และปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

- 2.2 แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ตรวจสอบคุณภาพโดยพิจารณาความเที่ยงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ซึ่งทุกข้อผ่านค่า IOC คือ มีคะแนน ระหว่าง 0.50-1.00 และได้ปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขออนุญาตการเก็บข้อมูลวิจัยจากประธานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยด้วย แบบสอบถามออนไลน์จากสมาชิกผู้ใช้งานจำนวน 92 คน และผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) จำนวน 3 คน ได้แก่ ประธานชุมชนออนไลน์ จำนวน 1 คน และสมาชิกผู้ใช้งานจำนวน 2 คน โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2559 ถึง เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2560 และดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

- 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีสังเกตการณ์โดยการสมัครเป็นสมาชิกผู้ใช้งานใน ชุมชนออนไลน์เพื่อความสะดวกในการเข้าไปศึกษาเก็บข้อมูล ทำการสำรวจข้อมูลโครงสร้างต่าง ๆ ภายในชุมชนออนไลน์ ตลอดจนข้อมูลร่องรอยการสนทนาของผู้ใช้งานที่เข้ามาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ และสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกโดยใช้แบบสัมภาษณ์ข้อมูลผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกระทำโดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ โดยนำขึ้นระบบในชุมชนออนไลน์เดบคัลคองชูเมอร์ไทย และขอความร่วมมือจากประธานชุมชนออนไลน์ให้ช่วยประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้ใช้งานที่เข้ามาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ภายในชุมชนออนไลน์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมนำมาวิเคราะห์ได้ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ด้วยวิธีการถอดเทปบันทึกสนทนาและสร้างข้อสรุปวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อมูลแบบบรรยาย ความเรียงเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

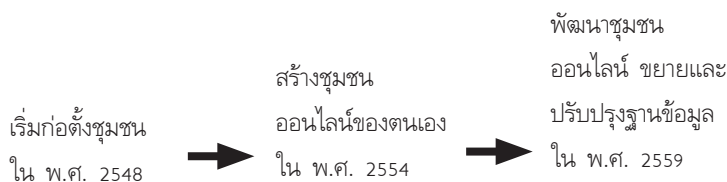
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ โดยใช้สถิติค่าความถี่และร้อยละ ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าความถี่และร้อยละ ข้อมูลประโยชน์การใช้งานชุมชนออนไลน์วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสร้างข้อสรุปเพื่อตอบ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะเฉพาะของชุมชนออนไลน์เดบคัลคองชูเมอร์ไทย พบว่า

1.1 ความเป็นมา ชุมชนออนไลน์เดบคัลคองชูเมอร์ไทย เริ่มแรกก่อนก่อตั้งเป็นชุมชนออนไลน์เดบคัลคองชูเมอร์ไทยนั้น ได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ซึ่งเดิมเริ่มจากผู้ก่อตั้งชุมชนออนไลน์ชมรมหนึ่งบัตรเครดิต คือ คุณสาโรจน์ (สงวนนามสกุล) ดำรงตำแหน่ง ประธานชมรมใน พ.ศ. 2548-2552 โดยเริ่มจากการให้ข้อมูลผ่านแหล่งข้อมูลชุมชนออนไลน์อื่นซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่คอยช่วยเหลือกลุ่มผู้บริโภค ที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ทางกลุ่มผู้จัดตั้งจึงได้ไปตั้งกระทู้หึงสนทนาเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้งานที่มีปัญหาหนึ่งบัตรเครดิต ทางด้านกฎหมายและแนวทางในแก้ไขปัญหา ต่อมาชุมชนออนไลน์ดังกล่าวได้มีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการข้อมูลและปิดบริการชุมชนออนไลน์ดังกล่าวไป ทางผู้จัดตั้งกระทู้หึงสนทนาชมรมหนึ่งบัตรเครดิตได้เห็นความสำคัญและประโยชน์ในการเข้าถึงข้อมูล จึงได้ดำเนินการก่อตั้งชุมชนออนไลน์ขึ้นมาสำหรับการแบ่งปันข้อมูลทางด้านการเงินหนึ่งบัตรเครดิตโดยเฉพาะ ในปี พ.ศ. 2554 ซึ่งมีผู้ดูแลจนถึงปัจจุบัน คือ คุณชชาติ บุญยงยศ โดยใช้ชื่อว่า “เดบคัลคองชูเมอร์ไทย” ซึ่งเป็นแหล่งชุมชนออนไลน์ที่ให้ผู้ใช้สามารถแบ่งปันถ่ายทอดประสบการณ์ และองค์ความรู้ของตนเอง และต่อมาในปี พ.ศ. 2559 ปริมาณการใช้งานมีข้อมูลเพิ่มมากขึ้น การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้รองรับข้อมูลการใช้งานที่สมบูรณ์ และดูทันสมัย จึงได้มีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงชุมชนออนไลน์ใหม่ ดังคำสัมภาษณ์ของ ชชาติ บุญยงยศ ประธานชมรมชุมชนออนไลน์เดบคัลคองชูเมอร์ไทย

“เว็บไซต์นี้เปิดมากกว่า 12 ปี ถูกก่อตั้งมาประมาณ ปี พ.ศ. 2548 เดิมทีนั้นได้ไปอาศัยตั้งกระทู้ในเว็บไซด์อื่น จนกระทั่งเว็บไซด์นั้นยกเลิกเผยแพร่ข้อมูลจึงได้ทำการตั้งเว็บไซด์ชมรมนี้ขึ้นมาในปี พ.ศ. 2554 โดยได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) และกำลังจะทำการปรับปรุงเว็บไซด์ใหม่ในปี พ.ศ. 2559”



ภาพประกอบ 1 การเติบโตของชุมชนออนไลน์เดบคัลบคอนซูเมอร์ไทย

1.2 วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์ของการก่อตั้งชุมชนออนไลน์เดบคัลบคอนซูเมอร์ไทยนั้น เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ จากการใช้บัตรเครดิต เป็นแหล่งเรียนรู้ที่เข้าถึงข้อมูล ให้แก่ประชาชนได้มากที่สุด เพื่อเป็นแนวทางรวบรวมข้อมูลในการแก้ไขข้อกฎหมายการคิดดอกเบี้ยจากเจ้าหนี้ในสถาบันการเงินต่าง ๆ

1.3 การเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคัลบคอนซูเมอร์ไทย ลักษณะของการเข้าใช้งาน ผู้ใช้งานจะถูกเก็บข้อมูลส่วนตัวเป็นความลับ โดยใช้นามแฝงในการใช้งานภายในชุมชนออนไลน์ สมาชิกทั่วไปจะไม่สามารถติดต่อกันหลังบ้านได้ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้งานที่อาจจะถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ไม่หวังดี

1.4 ลักษณะชุมชนออนไลน์เดบคัลบคอนซูเมอร์ไทย ลักษณะของชุมชนออนไลน์เดบคัลบคอนซูเมอร์ไทย เป็นชุมชนออนไลน์เฉพาะที่รวมกลุ่มคนที่มีปัญหาหนี้บัตรเครดิต ให้เข้ามาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ ผ่านการตั้งกระทู้สนทนาสอบถามข้อมูล มีฟังก์ชันระบบการใช้งานภายในชุมชนออนไลน์ ได้แก่ เว็บบอร์ดเมนู ค้นหากระทู้ เข้าสู่ระบบสมาชิก แบ่งหมวดหมู่กระทู้สนทนาเป็นห้องต่าง ๆ ได้แก่

1.4.1 ห้องถาม-ตอบปัญหาหนี้ เป็นห้องสนทนาใช้ตั้งกระทู้สอบถามเกี่ยวกับปัญหาหนี้สินเท่านั้น ในห้องสนทนานี้จะรวมกระทู้สนทนาที่เกี่ยวข้องกับคำถามปัญหาหนี้สินต่าง ๆ มากมาย และมีกระทู้สนทนาที่ตั้งใหม่ขึ้นทุกวันในห้องสนทนา ซึ่งผู้ใช้งานสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นได้ทุกกระทู้สนทนา แต่จะสามารถตั้งกระทู้สนทนาของตนเองได้เพียงกระทู้เดียวเท่านั้น เพื่อป้องกันการซ้ำซ้อนของกระทู้ที่มีจำนวนมากไป

1.4.2 ห้องเรื่องราวชาวยืมสุหนี่ เป็นห้องสนทนาที่มีไว้ให้สมาชิกได้เข้ามาแบ่งปันประสบการณ์ข้อมูลของตนเองที่ได้ประสบมา ห้ามสอบถามปัญหาหนี้สิน เพื่อความเป็นระเบียบและถูกจัดแยกหมวดหมู่ห้องสนทนาไว้เรียบร้อยแล้ว ลักษณะของกระทู้สนทนาจะเป็นการแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ จากเรื่องเล่าประสบการณ์จริงของผู้ใช้งาน ร่วมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำระหว่างกันในกระทู้สนทนา

1.4.3 ห้องรู้ทันกฎหมายหนี้ เป็นห้องสนทนาที่รวบรวมข้อมูลให้ความคุ้มครองทางกฎหมายด้านการเงินไว้สำหรับให้สมาชิกเข้าไปศึกษารายละเอียดข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ห้องสนทนาจะสามารถศึกษาข้อมูลด้วยการการอ่านได้เพียงอย่างเดียว เพราะถูกจัดทำข้อมูลไว้สำหรับอ่านเพียงอย่างเดียวเท่านั้นโดยคณะกรรมการผู้ดูแลเนื้อหาภายในชุมชนออนไลน์เป็นผู้จัดทำข้อมูล

1.4.4 ห้องนิตราการเอกสารหนี้ เป็นห้องสนทนาแสดงตัวอย่างเอกสาร เพื่อให้ผู้ใช้งานศึกษาและนำองค์ความรู้ไปใช้ได้อย่างถูกต้อง ห้องสนทนาจะสามารถศึกษาข้อมูลด้วยการการอ่านได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น โดยคณะกรรมการผู้ดูแลเนื้อหาภายในชุมชนออนไลน์เป็นผู้จัดทำข้อมูล

Webboard Menu

Webboard คนยิ้มสู้หนี่

- ห้องถาม-ตอบปัญหาหนี้
- ห้องเรื่องเล่าขำขี้มูหนี่ (ห้ามถามปัญหาหนี้)
- ห้องรู้ทันกฎหมายหนี้
- ห้องนิทรรศการเอกสารหนี้

Share on facebook

ค้นหาในกระดาน

Search...

เปลี่ยนธีมสีของเว็บบอร์ด

Template: blue_eagle

Change

Login เข้าสู่ระบบ

Username

Password

Remember me

Login

ยินดีต้อนรับ, บุคคลทั่วไป

ชื่อผู้ใช้: รหัสผ่าน: จดจำข้อมูลการเข้าระบบ เข้าสู่ระบบ

ลืมรหัสผ่าน? ลืมชื่อผู้ใช้งาน? สมัครสมาชิกใหม่

webboard_คนยิ้มสู้หนี่

หมวดหมู่ทั้งหมด

webboard คนยิ้มสู้หนี่

Webboard ชมรมหนี่มีครคิดและสืบเชื้อสายบุคคล ขอเป็นเวทีแลกเปลี่ยน ชุดคุย ปรีกษาและให้กำลังใจ คนเป็นหนี่ที่อ่อนล้าทุกคนละ

หัวข้อ	ผู้ดูแล	กระทู้	ตอบกลับ	โพสล่าสุด
ห้องถาม-ตอบปัญหาหนี้ มีปัญหามาถามคุยกันละ ถามมา ตอบไป กับวิธีการแก้ปัญหาหนี้สุดขอบฟ้า	ผู้ดูแล: ฟ้า	6178	75.1k	โพสล่าสุด: เป็นหนี่หลายปีคร ที่ ... โดย love yourself 1 ชั่วโมง 57 นาที ที่ผ่านมา
ห้องเรื่องเล่าขำขี้มูหนี่ (ห้ามถามปัญหาหนี้) ห้องมีไว้เพื่อให้สมาชิกได้ถ่ายทอดประสบการณ์ที่ตนเองเคยเจอมา วิธีจัดการ กับม้อปัญหาหนี้ มาแบ่งปันเพื่อเป็นความรู้กันได้ละ	ผู้ดูแล: ฟ้า	832	18.9k	โพสล่าสุด: เริ่มพูดจายหนี่ ได้ ... โดย ยิ้มอ่อน 6 ชั่วโมง 40 นาที ที่ผ่านมา
ห้องรู้ทันกฎหมายหนี้ (อ่านได้อย่างเดียว) รวมกฎหมายหนี้ที่ทุกคนต้องทราบ		35	151	โพสล่าสุด: ไขข้อข้องใจ 'การอาชั ... โดย นกกระออกเท 1 ปี 1 เดือน ที่ผ่านมา
ห้องนิทรรศการเอกสารหนี้ (อ่านได้อย่างเดียว) เอกสารเรื่องหนี้ที่รู้แล้วไม่ต้อลงใจ ทั้งจดหมายทวงหนี้ในลักษณะต่างๆ มีมาแบ่งปันกันละ		5	30	โพสล่าสุด: ตัวอย่างเอกสารใบ Hai ... โดย นกกระออกเท 2 ปี 8 เดือน ที่ผ่านมา

ใครออนไลน์อยู่บ้าง

รวมจำนวนผู้ใช้งานที่ออนไลน์: 0 สมาชิก และ 11 บุคคลทั่วไป ออนไลน์

ภาพประกอบ 2 เว็บไซต์ห้องสนทนาของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

1.5 ผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

ลักษณะประชากรผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.5.1 สมาชิก คือผู้ใช้งานที่สมัครเข้าสู่ระบบชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย โดยข้อมูลส่วนตัวจะถูกปิดไว้เป็นความลับไม่มีใครสามารถดูรายละเอียดส่วนตัวของสมาชิกได้ สิทธิของสมาชิกสามารถเข้ามาอ่านข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์ และตั้งกระทู้สนทนาสอบถามข้อมูล แลกเปลี่ยนความคิดเห็น แบ่งปันข้อมูล ถ่ายทอดประสบการณ์ ได้จากกระทู้สนทนาของตนเอง และกระทู้สนทนาของผู้อื่น

1.5.2 ผู้ใช้งานทั่วไป คือ ผู้ใช้งานที่ยังไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ผู้ใช้งานทั่วไปนั้นจะสามารถอ่านข้อมูลต่าง ๆ ภายในชุมชนออนไลน์ได้ทั้งหมดทุกหมวดหมู่เมนู แต่จะไม่สามารถตั้งกระทู้สนทนาหรือแสดงความคิดเห็นในกระทู้สนทนาได้

2. พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 92 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน (ร้อยละ 58.00) และเพศชาย จำนวน 39 คน (ร้อยละ 42.00) โดยมีสภาพการใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เป็นสมาชิกจำนวน 48 คน (ร้อยละ 52.00) และผู้ใช้งานทั่วไป 44 คน (ร้อยละ 48.00) โดยจำแนกพฤติกรรมการใช้งาน ดังนี้

2.1 ผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยส่วนใหญ่ต้องการใช้งานเพื่อศึกษาข้อมูล จำนวน 89 คน (ร้อยละ 96.74)

2.2 ผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยส่วนใหญ่มีเหตุผลในการใช้งานเพราะมีปัญหาใช้บัตรเครดิตจำนวน 79 คน (ร้อยละ 85.87)

2.3 ผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยส่วนใหญ่แลกเปลี่ยนความรู้จากประสบการณ์โดยตรงของตนเอง จำนวน 82 คน (ร้อยละ 89.13) ดังตาราง 1

ตาราง 1 พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

พฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
(n = 92)		
2.1 ความต้องการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ศึกษาข้อมูล	89	96.74
แบ่งปันประสบการณ์ความรู้ตนเอง	43	46.74
สอบถามข้อมูล	42	45.65
แลกเปลี่ยนความคิดเห็น	37	40.22
ให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อเสนอแนะ	26	28.26
2.2 เหตุผลในการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
มีปัญหาใช้บัตรเครดิต	79	85.87
นำข้อมูลมาใช้กับตนเอง	69	75.00
ลดความกังวล ความเครียด	63	68.48
ใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ	51	55.43
ปรึกษาขอความช่วยเหลือ	46	50.00
2.3 ความรู้ที่นำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ประสบการณ์โดยตรงของตนเอง	82	89.13
ชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย	39	42.39
แหล่งเรียนรู้ออนไลน์	23	25.00

3. การรับรู้ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยด้านประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า การใช้ประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.92$) ผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยรับรู้ด้านประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น ได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการแก้ปัญหาหนี้บัตรเครดิตในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา คือ ตอบสนองความสนใจต่อประเด็นที่อยากรู้ ($\bar{X} = 4.21$) นำข้อมูลข่าวสารมาประยุกต์ใช้กับตัวเอง ($\bar{X} = 4.20$) และรับทราบความคิดเห็นของผู้อื่นต่อประเด็นที่ตนเองสนใจ ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับดังตาราง 2

ตาราง 2 ประโยชน์การแลกเปลี่ยนความรู้ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

ประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการแก้ปัญหาหนี้บัตรเครดิต	4.33	0.557	มาก
2. ตอบสนองความสนใจต่อประเด็นที่อยากรู้	4.21	0.655	มาก
3. นำข้อมูลข่าวสารมาประยุกต์ใช้กับตัวเอง	4.20	0.616	มาก
4. รับทราบความคิดเห็นของผู้อื่นต่อประเด็นที่ตนเองสนใจ	4.20	0.579	มาก
5. ทำให้มีความรู้เท่าทันบุคคลรอบข้างมากขึ้น	4.08	0.559	มาก
6. นำสาระและความรู้ไปสนทนากับผู้อื่นได้	3.54	1.032	มาก
7. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้พูดคุยในกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จัก	3.50	1.074	มาก
8. ได้แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นร่วมกับผู้อื่น	3.34	1.269	ปานกลาง
รวม	3.92	0.793	มาก

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาลักษณะเฉพาะของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ชุมชนออนไลน์แห่งนี้เกิดจากการรวมตัวของผู้ที่ประสบปัญหาหนี้บัตรเครดิต เพื่อที่จะเข้ามาถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ร่วมกัน ถูกจัดตั้งขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่ประสบกับปัญหาหนี้บัตรเครดิต และต้องการให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่เข้าถึงประชาชนให้ได้มากที่สุด ประสิทธิภาพเรื่องเล่าที่ผ่านกระทุสนทนา มีความแตกต่างออกไปจากชุมชนออนไลน์อื่น ๆ เนื่องจากข้อมูลที่ถูกแบ่งปันในชุมชนออนไลน์เกี่ยวกับปัญหาด้านการเงิน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีวิตและเป็นข้อมูลความลับส่วนบุคคลที่ไม่สามารถจะเปิดเผยข้อมูลเป็นสาธารณะทั่วไปได้ ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าหาแหล่งข้อมูลจึงจำเป็นต้องใช้แหล่งข้อมูลเฉพาะและรักษาความลับส่วนบุคคล และสามารถนำข้อมูลไปใช้และแก้ไขปัญหาค้นคว้าได้ ซึ่งชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีฟังก์ชันการใช้งานที่เอื้อประโยชน์ต่อการใช้งาน เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีเว็บไซต์สร้างแหล่งชุมชนออนไลน์นั้นเป็นสื่อกลางการเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายที่สุดและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จำนวนมาก ทั้งยังสามารถเฝ้าอำนวยความสะดวกในการแบ่งปันและจัดเก็บข้อมูล (Porntip Udomsin, 2012) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ง่ายและสามารถแบ่งปันส่งต่อข้อมูลได้จำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิจารณ์ พาณิช (Vicharn Panich, 2006) การใช้พื้นที่สนทนาออนไลน์เป็นแหล่งจัดเก็บข้อมูลการแบ่งปันความรู้ที่เกิดจากการเล่าเรื่องและถูกบันทึกจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างมากมาย สามารถศึกษาค้นหาข้อมูลภายในแหล่งชุมชนออนไลน์นั้นได้ และด้วยลักษณะเฉพาะของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย มีความเหมาะสมในการใช้เป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านการเงินหนี้บัตรเครดิต และจากการบริหารจัดการของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยสิ่งที่ผู้วิจัยสังเกตเห็นจากการสำรวจพฤติกรรมของผู้ใช้งาน พบว่า คณะผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอกับกระทู้โพสต์สนทนาทุกโพสต์ โดยการตอบคำถามและให้ความรู้หรือคำแนะนำทุกกระทู้โพสต์ ทั้งสมาชิกผู้ใช้งานอื่น ๆ ก็ยังเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันถึงแม้มีผู้ใช้งานบางคนมักจะตั้งคำถามซ้ำ ๆ กับกระทู้เดิมหลายกระทู้ แต่มีผู้ดูแลหรือสมาชิกผู้ใช้งานภายในชุมชนออนไลน์เข้ามาให้คำแนะนำพร้อมทั้งแนบลิงค์กระทู้เพิ่มเติมให้เข้าไปศึกษาข้อมูล โดยภาพรวมแล้วการสนทนาในชุมชนออนไลน์นี้ไม่พบการทะเลาะ ก่อแค้น หรือขัดแย้งกัน มีแต่การให้ความช่วยเหลือ แนะนำข้อมูล หรือสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน จึงทำให้มีผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่องและยาวนานมากกว่า 10 กว่าปี

2. พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ผู้ใช้งานต้องการศึกษาข้อมูลปัญหาหนี้บัตรเครดิตและแบ่งปันประสบการณ์ความรู้ ซึ่งถูกถ่ายทอดผ่านการตั้งกระทู้สนทนาต่าง ๆ จากการสำรวจข้อมูลด้วยการสังเกตการณ์ จะพบสถิติจำนวนการอ่านของแต่ละกระทู้สนทนา เช่น กระทู้สนทนาที่ถูกตั้งขึ้นเมื่อ 6 เดือนที่ผ่านมา มีจำนวนผู้เข้ามาอ่าน 7,053 ครั้ง มีจำนวนการตอบกลับทั้งหมด 92 ครั้ง ซึ่งแต่ละกระทู้สนทนาจะมีสถิติการเข้าอ่าน และตอบกลับกระทู้สนทนา ดังภาพประกอบ 3

12 ตอบกลับ		สิ้นเชื่อกฎยนต์ยู่เคือเดียวกับบัตรที่เราจะ hair cut และ ว่าล้วยเรืองบัตร A-money กระทู้ตั้งเมื่อ 5 เดือน 2 สัปดาห์ ที่เข้ามาโดย Nammon	622 อ่าน		โพสล่าสุด โดย Nammon 1 ชั่วโมง 14 นาที ที่เข้ามา
92 ตอบกลับ		UOB ,CIMB หนักใจ CIMB กับ UOB มาก กระทู้ตั้งเมื่อ 6 เดือน 2 สัปดาห์ ที่เข้ามาโดย ZZZ หน้า: <input type="text"/> 1 ... <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5	7053 อ่าน		โพสล่าสุด โดย ZZZ 2 ชั่วโมง 47 นาที ที่เข้ามา
18 ตอบกลับ		สอบถามสิ้นเชื่อจำนำทะเบียนรดค่างได้กี่เดือนครับ กระทู้ตั้งเมื่อ 2 เดือน 4 วัน ที่เข้ามาโดย xmen	619 อ่าน		โพสล่าสุด โดย xmen 2 ชั่วโมง 50 นาที ที่เข้ามา

ภาพประกอบ 3 ตัวอย่างจำนวนสถิติการอ่านและตอบกลับกระทู้สนทนา

เนื่องด้วยการเข้ามาสอบถามข้อมูลนั้นผู้ใช้งานต้องการการสมัครสมาชิกก่อน จากการสำรวจข้อมูลและการให้สัมภาษณ์ของผู้ดูแลชุมชนออนไลน์นี้ให้ความคิดเห็นว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่จะเข้ามาศึกษาข้อมูลเป็นส่วนมาก แล้วนำข้อมูลที่ได้จากชุมชนไปใช้แก้ไขปัญหาของตนเอง เมื่อแก้ไขปัญหาให้เป็นไปตามเป้าหมายของตนเองได้แล้ว บางส่วนจะมาแบ่งปันประสบการณ์ความรู้ของตนเอง ซึ่งการแบ่งปันความรู้ที่ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ที่เข้ามาตั้งกระทู้แล้วแต่นำเรื่องราวประสบการณ์การจริงของตนเองมาร่วมสอบถามหรือแสดงความคิดเห็นตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับ กชพร ดีการกล และฐาปนีย์ ธรรมเมธา (Kodchaporn Deekarnkoz & Thapanee Thammetar, 2015) การแบ่งปันความรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือแนะนำความรู้ซึ่งกันและกัน

เหตุผลในการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เกิดจากปัญหาหนี้บัตรเครดิตมากที่สุดที่เป็นต้นเหตุที่สำคัญก่อให้เกิดชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนความรู้ด้านการเงินนี้ขึ้นมา จากการสำรวจข้อมูลในกระทู้ของผู้ใช้งานทุกคนที่เข้ามาสอบถามหรือแบ่งปันข้อมูลของตนเอง พบว่า ประสบกับปัญหาหนี้บัตรเครดิต และการให้สัมภาษณ์ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 คน ล้วนแล้วแต่มีปัญหานี้บัตรเครดิตมาก่อนด้วยทั้งสิ้น การที่ประสบปัญหากับหนี้บัตรเครดิตเมื่อทำการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้แล้ว จึงมีความคิดเห็นว่าข้อมูลเหล่านี้มีประโยชน์ สามารถที่จะช่วยเหลือผู้อื่นที่อยู่ในสถานการณ์เดียวกันได้ จึงถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ผ่านชุมชนออนไลน์ให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น เพื่อช่วยลดความเครียดและความกังวล ใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจได้มากขึ้น แต่การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้นั้นจะต้องมีแหล่งที่มาและน่าเชื่อถือ ผู้ให้ข้อมูลต้องเป็นที่รู้จัก มีส่วนร่วมและถูกยอมรับในชุมชนออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับเส็งและแก้ว (Tseng & Kuo, 2014) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมทางสังคมและการแบ่งปันความรู้ความสามารถ การมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบนชุมชนออนไลน์นำไปสู่การได้รับความยอมรับต่อผู้อื่นมากขึ้น ช่วยเพิ่มทัศนคติที่ดีในการช่วยเหลือแบ่งปันข้อมูลความรู้แก่ผู้อื่น

ความรู้ที่นำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เกิดจากประสบการณ์โดยตรงของตนเองมากที่สุด จากการสำรวจและศึกษากระทู้สนทนาของผู้ใช้งานทั้งหมด พบว่า ข้อมูลของผู้ใช้งานที่นำมาแบ่งปันในกระทู้สนทนา เป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้จากเรื่องราวของตนเอง โดยการบอกเล่าปัญหาหนี้บัตรเครดิตของตนเอง การสอบถามข้อมูลหรือร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และได้เพิ่มพูนความรู้จากชุมชนออนไลน์นี้ ซึ่งปัญหานี้บัตรเครดิตนั้นเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนต่อความรู้สึก บ่งบอกถึงสถานะ

ความมั่นคงในการดำรงชีวิต การค้นคว้าหาความรู้หรือสอบถามข้อมูลจึงไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะสามารถสอบถามข้อมูลกับใครได้อย่างเปิดเผย การใช้แหล่งเรียนรู้ชุมชนออนไลน์จึงง่ายและเข้าถึงการใช้งานได้มากที่สุด

3. จากการศึกษาวិเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยด้านประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อมูลในชุมชนออนไลน์นี้ ช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิต ทำให้มีความรู้ทันบุคคลอื่นมากขึ้น เนื่องด้วยชุมชนออนไลน์นี้เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลเรื่องราวเกี่ยวกับผู้มีปัญหาทางด้านบัตรเครดิตโดยตรง ข้อมูลที่อยู่ในกระทู้สนทนานั้นล้วนแล้วมาจากประสบการณ์เรื่องจริงของผู้ใช้งาน การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและได้โต้ตอบสื่อสารระหว่างกันในชุมชนออนไลน์ ทำให้ผู้ใช้งานได้ทราบความคิดเห็นระหว่างกันในมุมมองหลายด้าน ซึ่งสามารถนำข้อมูลความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้ต่อประเด็นที่ตนเองสนใจ แหล่งชุมชนออนไลน์นี้ยังเอื้ออำนวยประโยชน์ในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ การใช้งานค้นหาข้อมูลได้อย่างง่ายดายและสะดวก ทำให้มีผู้ใช้งานมาแบ่งปันเรื่องราวประสบการณ์ของตนเองเป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับบุณ พิตต์และซาเลฮี (Boon, Pitt, & Salehi, 2015) ได้ศึกษาการจัดการแบ่งปันข้อมูลในชุมชนตลาดออนไลน์ พบว่า การแบ่งปันความรู้ได้อย่างอิสระ ช่วยให้ผู้ใช้งานเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งความสำคัญของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น เป็นแหล่งเรียนรู้ที่เข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่ายดายแล้ว ยังสามารถเข้าศึกษาเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ศึกษาได้ตลอดเวลาตามอัธยาศัย เป็นคลังความรู้ที่มีคุณค่า มีประโยชน์ สามารถนำไปพัฒนาและต่อยอดความรู้ การจัดการความเสี่ยง ป้องกันปัญหาด้านการเงินได้ เนื่องจากเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศผ่านการสื่อสารระบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับ ระเบิด พันภัย และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (Rabil Ponphai & Viroj Jadesadalug, 2017) ได้ศึกษารูปแบบการเรียนรู้และวิธีการแบ่งปันความรู้ พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสนับสนุนให้เกิดความสะดวกสบายในการเรียนรู้ โดยการจัดทำระบบการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) ทำให้สามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลาและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่ายดาย

ข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 คน ให้สัมภาษณ์ข้อมูล ณ วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 ต่างก็ให้ความสำคัญกับชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ว่าเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถเข้ามาศึกษาและเรียนรู้จากประสบการณ์จริงของผู้ใช้งานได้ตามอัธยาศัย เหมาะสำหรับทุกกลุ่มคนทุกกลุ่มอาชีพ ซึ่งก่อเกิดประโยชน์ที่สามารถนำไปพัฒนาองค์ความรู้ ได้แก่ 1) สามารถนำไปพัฒนาทักษะความรู้ด้านการเงิน 2) ใช้แก้ไขและป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับการบริหารจัดการเงินและหนี้สิน 3) ช่วยคลี่คลายประเด็นปัญหาข้อสงสัยด้านการเงินหนี้บัตรเครดิต การเข้ามาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ทางด้านการเงินหนี้บัตรเครดิตนั้น นอกจากจะได้ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้แล้ว แหล่งชุมชนออนไลน์นี้ยังสามารถที่จะช่วยเป็นสื่อกลาง เป็นกระบอกเสียงที่จะช่วยเหลือประชาชนอีกทางช่องทางหนึ่ง สามารถช่วยเหลือประชาชนผู้บริโภคให้พบกับวิธีแก้ไขปัญหาทางออกของหนี้บัตรเครดิตที่จะช่วยลดปัญหา ลดความเสี่ยงของการก่อเกิดอาชญากรรมภายในสังคมที่มีผลกระทบต่อพื้นฐานทางเศรษฐกิจและประเทศชาติต่อไปได้

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา พบว่า การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยเป็นข้อมูลที่ถูกถ่ายทอดและเกิดขึ้นจากประสบการณ์ตรง มีประโยชน์ต่อผู้ที่เข้ามาใช้งานในชุมชนออนไลน์ ซึ่งส่วนใหญ่มีปัญหาหนี้บัตรเครดิต และต้องการปรึกษาขอความช่วยเหลือ ดังนั้นชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยควรสร้างพื้นที่การแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับผู้ใช้งานตามลักษณะเฉพาะของชุมชนหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการจะถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ โดยจัดแบ่งห้องสนทนาเป็นหมวดหมู่ชัดเจน เช่น การจัดกลุ่มห้องสนทนาเฉพาะประเด็น การสร้างกลุ่มห้องสนทนาให้คำปรึกษาช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งาน และข้อมูลการแลกเปลี่ยนความรู้ต้องก่อให้เกิดประโยชน์สามารถนำไปปรับใช้เป็นองค์ความรู้ต่อไปได้ อีกทั้งควรมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาช่วยเหลือและประชาสัมพันธ์ข้อมูลความรู้ภายในชุมชน

ออนไลน์ รวมทั้งผู้ดูแลระบบที่อำนวยความสะดวกในการใช้งานเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเข้าใช้งานภายในชุมชนออนไลน์

เอกสารอ้างอิง

- Boon, E., Pitt, L., & Salehi, E. (2015). Managing information sharing in online communities and marketplaces. *Business Horizons*, 58(3), 347-353.
- Hendriks, P. (1999). Why share knowledge? The influence of ICT on the motivation for knowledge sharing. *Knowledge and Process Management*, 6(2), 91-100.
- Kodchaporn Deekarnkoz, & Thapanee Thammatar. (2015, May-August). The Communication Behaviors of a knowledge sharing via network model based on the self-directed learning approach to create team learning of educational personnel. *Veridian E-Journal Silpakorn University: International Humanities, Social Sciences and Arts*, 8(2). Retrieved from <https://www.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/39979> (In Thai)
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determinining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Ministry of Education. (1999). *Phra rat ban yan kansueksa haeng chat phoso 2542* [National Education Act, B.E. 2542]. Bangkok: Kurusapha Ladphao Printing. (In Thai)
- NESDB. (2016, March 3-5). Ni khruaruean thueng chut phik, thuang toep to setthakit, kaset uam sut [Household debt reached peaks, economic stagnation, heavy damage to agriculture]. *Thansettakij Newspaper*, 36(3). Retrieved from <http://www.thansettakij.com/content/35031> (In Thai)
- OECD. (2014). *PISA 2012 results: Students and money: Financial literacy skills for the 21st century* (Vol. vi, pp. 33-52). Paris, France: Author.
- Porntip Udomsin. (2012). Rubbab lea kheangmue karnjadkarn khwamru [Forms and tools used in knowledge management in agricultural promotion] (Unit 2). In *Aekkasankan sorn* [Knowledge management in agricultural extension] (pp. 2-6). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (In Thai)
- Rabil Ponphai, & Viroj Jadesadalug. (2017, January-April). Learning style and knowledge sharing method of employees' Thai commercial banks. *Veridian E-Journal Silpakorn University: International Humanities, Social Sciences and Arts*, 11(1). Retrieved from <https://www.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/88729> (In Thai)

-
- Suleeman Naruamon. (1994). *Nang ngam tou kajok: Kansuksa kabuankan ky pen mhonud thai* [Glass cabinet beauty queen: A study of becoming the Thai masseuse. Bangkok: Siam Phim. (In Thai)
- Supang Chantavanich. (2003). *Kanvikhao khomoon* [Data analysis in qualitative research]. Bangkok: Chulalongkorn University. (In Thai)
- Tseng, F. -C., & Kuo, F. -Y. (2014). A study of social participation and knowledge sharing in the teachers' online professional community of practice. *Computers & Education*, 72, 37-47.
- Vicharn Panich. (2006). *Kan chatkan khwamru: Chabap nak patibat* [Knowledge management: A practical issue]. Bangkok: Sukkapapjai. (In Thai)