

การศึกษาปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน



บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

AN EXPLORATION OF KNOWLEDGE SHARING FACTORS IN AN ONLINE COMMUNITY
OF A FINANCIAL ISSUE

Mr. Nattawat Chumchimplee



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Education Program in Educational Technology and
Communications

Department of Educational Technology and Communications

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2017

Copyright of Chulalongkorn University

ณัฐวณิช ชุ่มฉิมพลี : การศึกษาปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน (AN EXPLORATION OF KNOWLEDGE SHARING FACTORS IN AN ONLINE COMMUNITY OF A FINANCIAL ISSUE) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผศ. ดร.ปราวีณ ยา สุวรรณณัฐโชติ, 156 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน ตัวอย่างวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน จำนวน 5 คน และสมาชิกผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ที่เป็นกรณีศึกษาตอบแบบสอบถามจำนวน 92 คน คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 3 คน ด้วยเทคนิควิธีอ้างอิงต่อเนื่องจากปากต่อปาก (Snowball Sampling Technique) เครื่องมือวิจัยที่ใช้เก็บข้อมูลได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง แบบสังเกตพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในชุมชนออนไลน์ และแบบสอบถามออนไลน์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงินพบว่าแหล่งชุมชนออนไลน์มีประโยชน์ช่วยเปิดโลกการเรียนรู้ที่กว้างขึ้น ข้อมูลในชุมชนออนไลน์เกิดจากประสบการณ์จริงของผู้ใช้งานที่ประสบปัญหาด้านการเงินและแก้ไขปัญหาได้แล้วสามารถนำมาเป็นตัวอย่างกรณีศึกษาได้ สำหรับนักเรียนนักศึกษาในอนาคตจะต้องเติบโตเป็นผู้ใหญ่เข้าสู่วัยทำงานมีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ทางด้านการเงินเพื่อเป็นผู้ที่มีความมั่นคงทางการเงินและไม่สร้างปัญหาในอนาคต

2. ปัจจัยภายในเป็นปัจจัยสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนปัจจัยภายนอกเป็นส่วนของการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีของชุมชนออนไลน์แต่ไม่ได้เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ของสมาชิก ปัจจัยภายใน ได้แก่ 1) การเห็นคุณค่าของความรู้ตนเอง 2) ความต้องการแบ่งปันข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่น 3) ความมีจิตอาสาช่วยเหลือผู้อื่น ปัจจัยภายนอก ได้แก่ 1) ปฏิสัมพันธ์จากการสร้างกิจกรรมแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน 2) คำกล่าวเสริมความคิดบวกหรือสัญญาชวนให้ช่วยสร้างกำลังใจในการแบ่งปันข้อมูล ลักษณะชุมชนออนไลน์ ได้แก่ 1) เอื้ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล 2) ช่วยสร้างความผูกพันในชุมชนออนไลน์ 3) ให้ความช่วยเหลือระหว่างกันในชุมชนออนไลน์

ภาควิชา เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ลายมือชื่อนิสิต

สาขาวิชา เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

ปีการศึกษา 2560

5783392727 : MAJOR EDUCATIONAL TECHNOLOGY AND COMMUNICATIONS
 KEYWORDS: KNOWLEDGE SHARING / KNOWLEDGE EXPERIENCE / ONLINE COMMUNITY
 / FINANCIAL ISSUES

NATTAWAT CHUMCHIMPLEE: AN EXPLORATION OF KNOWLEDGE SHARING
 FACTORS IN AN ONLINE COMMUNITY OF A FINANCIAL ISSUE. ADVISOR:
 ASST. PROF. PRAWEEENYA SUWANNATTHACHOTE, Ph.D., 156 pp.

The purpose of this research were to 1) study the financial experts' opinions about the knowledge sharing on the online communities, and 2) analyze critical factors affecting knowledge sharing in an online community. The sample in this study was 9 persons financial experts and 92 members of the selected online community. Research methods for collecting qualitative data were an observation, a semi-structure interview, and snowball sampling technique was used to find 3 participants for in-depth interview. The online questionnaire was used to collect quantitative data from the members.

The major findings were as follows:

1. The opinions of financial experts on the online community found that the online community helped to open the world of learning. Information is based on the user's actual experience, can be used as a case study. Financial literacy is important and necessary for future students to grow into financially trouble-free mature adults.

2. Critical factors related to knowledge sharing found in this study were internal factors, while external factors were not related to the intention of knowledge sharing but showed as the good online community environment. Internal factors were 1) self-awareness of tacit knowledge from individual's direct experiences. 2) intention to share knowledge to others, and 3) intention to help others with volunteerism. External factors was 1) the interaction during knowledge sharing activities and 2) positive thoughts and 'thumb up' sign emoji that created encouragement to share knowledge. Online community features were 1) good navigation to access and well-organized of information, 2) building good relationship among the users and members, and 3) interpersonal assistance was provided with public-mind.

Department: Educational Technology Student's Signature
 and Communications Advisor's Signature

Field of Study: Educational Technology
 and Communications

Academic Year: 2017

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องมาจากความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราวีณา สุวรรณณัฐโชติ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดการทำวิจัยขึ้นนี้ รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ที่ช่วยให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้นด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ได้รับ จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ใจทิพย์ ณ สงขลา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนิรุทธ์ สติมัน กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ข้อคิด คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ท่านกรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยซึ่งข้อมูลที่ได้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้มีประสบการณ์ทางการเงิน ประธานชุมชนออนไลน์เดบคลับ คอนซูเมอร์ไทย คณะกรรมการตลอดจนผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยทุกท่านที่ให้โอกาสและความอนุเคราะห์พร้อมทั้งสนับสนุนอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่สำคัญอันเป็นประโยชน์และมีคุณค่าต่องานวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างมาก

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์ที่มีคุณค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอบคุณเพื่อน ETC'57 และพี่น้องภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาทุกคนที่ให้อกำลังใจ การช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาแนะนำตลอดการทำวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณพ่อแม่ ครอบครัว ญาติ พี่น้อง ตลอดจนเพื่อนพ้องสนิท มิตรสหาย รวมทั้งผู้มีอุปการคุณทุกท่านทั้งในทางโลกและทางธรรม ที่คอยสนับสนุนและให้การช่วยเหลือทั้งกำลังใจ กำลังใจ และกำลังทรัพย์แก่ผู้วิจัยตลอดมา ขอคุณในคำกล่าวตักเตือนของคนใกล้ชิดที่ทำให้ผู้วิจัยมีสติ และมุ่งมั่นในการดำเนินงานให้บรรลุไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	5
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
1.4 กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย	6
1.5 คำอธิบายกรอบแนวคิด.....	7
1.6 ขอบเขตการวิจัย	9
1.7 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	9
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.1 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้.....	11
2.2 ชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้.....	19
2.3 การศึกษาตามอัธยาศัย.....	32
2.4 การเงิน	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ระยะที่ 1	40

1.1 ประชากรและตัวอย่าง	40
1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
1.3 วิธีดำเนินการ	42
1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	42
1.5 การนำเสนอข้อมูล.....	42
ระยะที่ 2.....	42
2.1 เกณฑ์การคัดเลือกชุมชนออนไลน์	42
2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
2.3 วิธีการดำเนินการ.....	44
2.4 วิเคราะห์ข้อมูล	46
2.5 การนำเสนอข้อมูล.....	46
ระยะที่ 3.....	47
3.1 ประชากรและตัวอย่าง	47
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	48
3.3 วิธีการดำเนินการ.....	51
3.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	53
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	53
3.6 การนำเสนอข้อมูล.....	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
ตอนที่ 1 ความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน.....	54
ตอนที่ 2 การบริหารชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย	61
ตอนที่ 3 พฤติกรรมและปัจจัยการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย	81
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	105

สรุปผลการวิจัย.....	105
5.1 ความคิดเห็นของผู้มีประสบการณ์ด้านการเงิน	105
5.2 พฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย	106
5.3 ปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย	108
อภิปรายผลการศึกษา	109
ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้	114
รายการอ้างอิง	115
ภาคผนวก.....	121
ภาคผนวก ก	122
ภาคผนวก ข	124
ภาคผนวก ค	127
ภาคผนวก ง.....	134
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	156

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 ประเด็นความคิดเห็นของผู้มีประสบการณ์ด้านการเงิน.....	55
ตารางที่ 2 เกณฑ์คุณลักษณะของชุมชนออนไลน์ที่ใช้ในการคัดเลือกเก็บข้อมูลวิจัย	60
ตารางที่ 3 องค์ประกอบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์.....	73
ตารางที่ 4 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	82
ตารางที่ 5 ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้.....	83
ตารางที่ 6 จำนวนบัตรเครดิตและวงเงินบัตรเครดิต	84
ตารางที่ 7 วงเงินบัตรเครดิต.....	85
ตารางที่ 8 สถานะผู้ใช้งาน.....	86
ตารางที่ 9 สถานที่ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย	87
ตารางที่ 10 ความต้องการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย.....	87
ตารางที่ 11 เหตุผลการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย	88
ตารางที่ 12 ความรู้ที่นำมาใช้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ...	89
ตารางที่ 13 ความต้องการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย	90
ตารางที่ 14 ประโยชน์ของการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย.....	91
ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย	92
ตารางที่ 16 เครดิต คะแนนน้ำใจ และคำกล่าวขอบคุณ.....	93
ตารางที่ 17 วิเคราะห์ข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย....	97
ตารางที่ 18 สรุปข้อมูลปัจจัยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ..	101
ตารางที่ 19 ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ (IOC).....	125
ตารางที่ 20 สรุปกระทู้สนทนาชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เดือนกันยายน 2559.....	135
ตารางที่ 21 สรุปกระทู้สนทนาชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เดือนตุลาคม 2559	141
ตารางที่ 22 สรุปกระทู้สนทนาชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เดือนพฤศจิกายน 2559 ...	146

ตารางที่ 23 ตัวอย่างการเก็บข้อมูลกระทู้สนทนาในแต่ละวัน..... 150



สารบัญภาพ

รูปภาพที่ 1	ชุมชนออนไลน์พื้นที่ปห่งสินธร	56
รูปภาพที่ 2	การเติบโตของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย	62
รูปภาพที่ 3	ตัวอย่างการสนทนาในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย	64
รูปภาพที่ 4	ตำแหน่งของสมาชิกผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์.....	66
รูปภาพที่ 5	ผังผังชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย (Site map).....	66
รูปภาพที่ 6	หน้าแรกชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย	67
รูปภาพที่ 7	ส่วนประกอบของหน้าชุมชนออนไลน์หน้าแรก	67
รูปภาพที่ 8	หน้าหลักเว็บบอร์ด (Webboard).....	70
รูปภาพที่ 9	ห้องสนทนา.....	72
รูปภาพที่ 10	หน้าจอเข้าสู่ระบบบริหารจัดการชุมชนออนไลน์.....	73
รูปภาพที่ 11	เว็บไซต์ค้นหาข้อมูลกูเกิล (Google).....	75
รูปภาพที่ 12	กระตุ้โพสต์ในห้องสนทนา.....	76
รูปภาพที่ 13	ตัวอย่างการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในกระตุ้.....	77
รูปภาพที่ 14	ตัวอย่างการถ่ายทอดประสบการณ์นี้้บ้ตรเครดิตตนเอง.....	78
รูปภาพที่ 15	ตัวอย่างการให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูล	79
รูปภาพที่ 16	ตัวอย่างการแสดงความคิดเห็นให้กำลังใจเสริมความคิดบวก	80
รูปภาพที่ 17	ตั้งโต๊ะให้คำปรึกษาหนี้้บ้ตรเครดิต.....	96
รูปภาพที่ 18	ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์.....	103

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเรียนรู้ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills) ส่งเสริมพัฒนาให้ผู้เรียนหรือบุคลากรมีคุณภาพ มีคุณค่าเป็นที่ยอมรับ สามารถทำงานและใช้ชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างไม่ตกยุค นอกจากความรู้ในวิชาหลักที่ใช้สอนในห้องเรียน และความรู้ในลักษณะ สหวิชาการแล้ว ความรู้รอบตัวอื่นๆ ที่จะต้องมี เช่น ความรู้เกี่ยวกับโลก เศรษฐกิจ การเงิน การประกอบธุรกิจ หน้าที่พลเมือง สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพราะการเรียนรู้ในวิชาอย่างเดียวไม่ได้ทำให้บุคคลสามารถเอาตัวรอดในสังคมได้ การเรียนรู้จะต้องเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนั้น ต้องมีทักษะการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ มั่นฝึกฝน พัฒนาตัวเอง เรียนให้เกิดทักษะ เรียนโดยการปฏิบัติ การคิดวิเคราะห์ เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ มีทักษะในการสื่อสาร และทักษะแห่งความร่วมมือ และที่ขาดไม่ได้ คือ ทักษะด้านสารสนเทศและสื่อเทคโนโลยี

ความรู้ทางการเงิน (financial literacy) เป็นความรู้ที่มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่ช่วยพัฒนาทักษะความรู้สามารถจัดการทรัพยากรทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพและครบถ้วนตั้งแต่เรื่องการหารายได้ การออม การลงทุน การจัดทำงบประมาณรายรับรายจ่าย ความเข้าใจพื้นฐานเรื่องค่าของเงินผ่านกาลเวลา การบริหารจัดการทางการเงิน การวางแผนทางการเงิน ตามหลักสากลได้แบ่งความรู้ทางการเงินออกได้เป็นสามกลุ่ม ครอบคลุมด้านความรู้ ทักษะ และวินัยทางการเงิน ซึ่งความรู้ทางการเงินมิใช่เพียงแค่การ “รู้” แต่หมายถึงต้องมี “ทักษะ” ที่ใช้ได้อย่างคล่องแคล่ว รวมไปถึง “วินัย” ทางการเงินที่ดีด้วย การศึกษาความรู้ทางการเงินจะต้องเริ่มต้นจากพื้นฐานความเข้าใจความแตกต่างระหว่าง “สิ่งที่จำเป็น” (need) กับ “สิ่งที่อยากได้แต่ไม่จำเป็น” (want) ให้ความสำคัญตามความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการทรัพยากรทางการเงิน ซึ่งความรู้ทางการเงินมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ เพราะเป็นปัจจัยในการอยู่รอดในสังคมและจำเป็นต่อการศึกษาเรียนรู้เพื่อลดความเสี่ยงที่ส่งผลต่อฐานะทางการเงินเพราะบทบาทของเงินมีความสำคัญต่อสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ปริมาณของเงินสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระดับรายได้ ผลผลิต การจ้างงาน และการเปลี่ยนแปลงในระดับปริมาณเงินจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่ออัตราดอกเบี้ยของธนาคาร จากการที่อัตราดอกเบี้ยเกิดการเปลี่ยนแปลงนั้น จะก่อให้เกิดผลกระทบในการลงทุน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการใช้จ่ายมวลรวม ผลกระทบเหล่านี้จึงมีอิทธิพลต่อความเจริญเติบโตและความเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ซึ่งเงินคือสิ่งที่ใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน และเป็นที่ยอมรับในการใช้หนี้ได้ถูกต้องตามกฎหมาย

ประกอบไปด้วย เหยื่อถูกขโมย ธนบัตร เงินฝากกระแสรายวัน สามารถส่งจ่ายด้วยเช็ค บัตรเครดิต และบัตรเครดิตนั้นยังสามารถนำไปซื้อสินค้าและบริการได้สะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งจะมีธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนทั่วไป และเป็นแหล่งระดมเงินออมด้วยวิธีการรับฝากเงินจากประชาชน เป็นตัวกลางในการทำธุรกรรมทางการเงิน ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงินจ่ายค่าสาธารณูปโภค ตลอดจนการให้บริการกู้ยืมเงิน สินเชื่อเครดิตธนาคารในรูปแบบต่างๆ ซึ่งการให้บริการทางสินเชื่อเครดิตธนาคารนั้น จะมีข้อตกลงกับผู้ใช้บริการในการเรียกเก็บเงินจากผู้ให้บริการเมื่อครบระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องมีการชำระเงินให้มีสถานะที่เป็นปกติในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถที่จะชำระเงินให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดได้ ธนาคารจะมีการติดตามทวงหนี้สินหรืออาจถึงขั้นฟ้องร้องตามกฎหมาย

จากการรายงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) เมื่อวันที่ 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 นายปรเมธี วิมลศิริ เลขาธิการสศช. ได้กล่าวถึงสถานการณ์หนี้ครัวเรือนในปี 2558 ว่าระดับการเพิ่มของหนี้สินครัวเรือนชะลอตัวลง แต่การผิมนัดชำระหนี้ยังเพิ่มขึ้นสูง โดยในไตรมาส 3/2558 หนี้สินครัวเรือนมีประมาณ 10.84 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.50 หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 80.80 ของจีดีพี และคาดว่าสิ้นปี 2558 หนี้สินครัวเรือนจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 81 ของจีดีพี โดยระดับการเพิ่มของหนี้ครัวเรือนที่ชะลอลงสะท้อนจากยอดคงค้างสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ณ สิ้นไตรมาส 4/2558 ที่เพิ่มร้อยละ 6.30 ชะลอลงต่อเนื่องจาก ร้อยละ 7.60 ร้อยละ 7 และร้อยละ 6.70 ในไตรมาส 1/2558 ถึงไตรมาส 3/2558 ตามลำดับ โดยที่ยอดคงค้างสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารพาณิชย์ สัดส่วนร้อยละ 50 เป็นสินเชื่อเพื่อการซื้อที่อยู่อาศัย อสังหาริมทรัพย์และที่ดิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.40 และด้วยจากสภาวะเศรษฐกิจในตอนนี้ ปี 2559 ทางธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ออกมาเปิดเผยข้อมูลจากผลการสำรวจหนี้เสียที่เกิดขึ้นมีอัตราเพิ่มอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันในปี 2559 ซึ่งคาดว่าอัตราการเกิดหนี้เสียมากถึงร้อยละ 48 ในไตรมาสที่สองของปี 2559 จากการรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทยระบุว่า ล่าสุดมีการเปิดเผยข้อมูลสถิติการเพิ่มขึ้นของยอดคงค้างของสินเชื่อค้างชำระเกินกว่า 3 เดือน (Gross NPLs) พบว่า ณ สิ้นไตรมาส 2/2558 มียอดคงค้างอยู่ที่ 67,316 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 34 เทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนที่ 50,113 ล้านบาท จำนวนที่เพิ่มขึ้นมาจาก 3 ส่วน ได้แก่ เอ็นพีแอลรายใหม่ 46,829 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 32 เป็นเอ็นพีแอล Reentry 14,875 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 48 และอื่นๆ จำนวน 5,612 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 ขณะที่ภาพรวมของเอ็นพีแอลในธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ณ สิ้นไตรมาส 2/2558 อยู่ที่ 3.11 แสนล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.38 ของสินเชื่อรวม ซึ่งเพิ่มขึ้นจากไตรมาส 1/2558 จำนวน 1.3 หมื่นล้านบาท และเริ่มมีการผิมนัดชำระหนี้สิน โดยมีสัญญาณของผู้ใช้บริการที่โชคร้าย ไม่มี ไม่หนี ไม่จ่ายมากขึ้น เพื่อต้องการสำรองเงินสดไว้ใช้ในการหมุนเวียน ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการประเภทนี้ ธนาคารก็

ต้องใช้วิธีฟ้องร้อง และตั้งแต่ช่วงครึ่งหลังของปี 2558 เป็นต้นมา มีอัตราการฟ้องร้องกันมากขึ้น เพราะกำลังซื้อโดยรวมได้รับผลกระทบจากปัญหาเศรษฐกิจและหนี้ครัวเรือน

จากข้อมูลดังกล่าวจะพบว่าปัญหาการเกิดหนี้เสียได้มีการติดตามทวงหนี้สิน และฟ้องร้องกันมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มหนี้เสียที่มาจากกลุ่มผู้ใช้บริการลูกค้าบุคคล มีอัตราการผิดชำระหนี้สินเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถชำระหนี้สินได้ในระยะเวลาที่เกินกำหนดการได้รับการยึดหยุ่นจากธนาคารแล้วทำให้ผู้ใช้บริการสินเชื่อเครดิตธนาคารประสบกับภาวะกดดัน ความเครียด ก่อเกิดปัญหาต่างๆ ตามมา ไม่กล้าที่จะปรึกษาในรูปแบบเผชิญหน้ากับใคร หาวิธีแก้ไขปัญหา ไม่พบทางออกในการแก้ปัญหาให้กับตนเอง เพราะเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนของความรู้สึกที่ไม่อยากจะเปิดเผยให้ใครรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ในขณะที่เดียวกันจะพบว่าทุกปัญหามีทางออกและมีทางแก้ไขปัญหาเสมอ ซึ่งได้มีกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูลคอยช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาของการติดตามทวงหนี้สินที่เกิดขึ้นจากการใช้สินเชื่อเครดิตธนาคารที่เป็นกลุ่มบุคคลทั่วไป และไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับทางธนาคาร ได้แบ่งปันประสบการณ์ความรู้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเครดิตธนาคารที่เคยประสบปัญหาการขาดสภาพคล่องทางการเงินทำให้ผิดชำระหนี้สิน จนถึงการติดตามทวงหนี้สิน และถูกฟ้องร้องตามกฎหมาย มาแบ่งปันข้อมูลต่างๆ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ช่วยป้องกัน แก้ไข แก้ปัญหา และช่วยเหลือกลุ่มผู้ใช้บริการที่ประสบปัญหาสถานะหนี้สินโดยมีการแบ่งปันข้อมูลผ่านเทคโนโลยีออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เว็บเครือข่ายสังคม เว็บชุมชนแลกเปลี่ยนข้อมูล ซึ่งการแบ่งปันปันข้อมูล สมาชิกที่อยู่ในเว็บบอร์ดจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลตัวตนของตนเองที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อจริง นามสกุลจริง หรือหมายเลขบัตรประชาชน จะใช้นามแฝงเพื่อป้องกันการเปิดเผยตนเองให้ผู้อื่นรับรู้ข้อมูล ผู้ที่เข้ามาใช้งานในเว็บไซต์จะถูกแบ่งออกเป็นสองประเภท ประเภทแรกเป็นกลุ่มที่ให้ข้อมูล คือผู้ที่คอยให้คำแนะนำคอยชี้แนะและช่วยเหลือผู้อื่นมีการตั้งกระทู้หัวข้อต่างๆ ขึ้นมาที่เป็นข้อมูลพื้นฐาน ที่ทำให้สมาชิกสามารถศึกษาและอ่านข้อมูลเบื้องต้นได้ ประเภทที่สองเป็นกลุ่มที่มีปัญหามาเพื่อที่จะปรึกษากับผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญที่สามารถช่วยตอบคำถามต่างๆ ให้ได้ ซึ่งเว็บชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนข้อมูลนี้เปรียบเสมือนเป็นจุดศูนย์กลางที่ทำให้สมาชิกในเว็บไซต์เข้ามาพบปะพูดคุยกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน ทำให้เว็บไซต์นั้นเป็นเว็บชุมชนแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ยังคงอยู่และยังมีผู้เข้ามาสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง

จากการสำรวจแหล่งข้อมูลเว็บไซต์เบื้องต้น ที่เกี่ยวข้องกับการหาความรู้ทางการเงินที่เกิดจากการประสบปัญหาภาวะหนี้สิน ผู้วิจัยใช้คำค้นหาจากเว็บไซต์กูเกิล (www.google.com) ด้วยคำค้น "ปัญหาหนี้สิน" ค้นพบเว็บไซต์เกี่ยวข้องกับปัญหาหนี้สินทางการเงิน ซึ่งมีผู้ค้นหาเป็นจำนวนมากทำให้ทราบข้อมูลต้นได้ว่ามีผู้ประสบปัญหาทางการเงินมากพอสมควร ซึ่งการค้นหาข้อมูลนั้นมีทั้งผู้โพสต์หาข้อมูลความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาสถานะหนี้สิน และเว็บไซต์หรือบุคคลที่ให้คำแนะนำในการช่วยเหลือข้อมูล ซึ่งเว็บไซต์ที่มีเข้าใช้งานในการแลกเปลี่ยนความรู้มากที่สุด จะมี

ลักษณะเป็นชุมชนออนไลน์ที่สามารถโพสต์ตั้งกระทู้ถามตอบได้ โดยบุคคลส่วนใหญ่จะสามารถขอความช่วยเหลือรวมถึงคำแนะนำในชุมชนดังกล่าวได้ ซึ่งชุมชนออนไลน์เกิดขึ้นจากการรวมตัวในสังคมเสมือนบนโลกอินเทอร์เน็ต หรือเกิดจากความสัมพันธ์ของบุคคลในโลกไซเบอร์ ชุมชนออนไลน์หรือชุมชนเสมือนจริงได้รับการยอมรับและมีบทบาทมากขึ้น เพราะมีคุณลักษณะที่แตกต่างจากชุมชนในรูปแบบเดิมคือ มีจิตสำนึกร่วมกัน ใช้หลักการและจุดมุ่งหมายที่มีความเสมอภาคและยั่งยืน การปฏิบัติภารกิจที่สามารถยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ ทุกคนสามารถโพสต์เนื้อหา ตั้งกระทู้ข่าว หรือกระดานสนทนา และร่วมแสดงความคิดเห็นโดยมีส่วนร่วมในการพูดคุยเผยแพร่แลกเปลี่ยน แบ่งปันระหว่างกันได้โดยมีเว็บไซต์เป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชน ลักษณะของเว็บในการแลกเปลี่ยนความรู้ประกอบไปด้วย ลักษณะทางกายภาพ เป็นลักษณะของเครื่องมือหรือฟังก์ชันการใช้งานภายในเว็บไซต์ที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน และลักษณะทางด้านสังคมเป็นลักษณะของเว็บไซต์ที่เอื้ออำนวยต่อด้านเจตคติที่ทำให้บุคคลเข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ภายในเว็บไซต์โดยมีความเกี่ยวข้องทางด้านภูมิปัญญา ความคิด ความเชื่อ ทางวัฒนธรรมในกลุ่มชุมชนออนไลน์ (Escobar 2000, Elisenda Ardevol 2005, นฤมล อนุศาสนนันท์ 2551) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์กันในชุมชนออนไลน์นั้นจะทำให้บุคคลหนึ่งสามารถถ่ายทอดความรู้ของตนเองและนำความรู้ความสามารถของตนเองนั้นออกมาแลกเปลี่ยนแบ่งปันประสบการณ์กับผู้อื่นนั้นได้เกิดขึ้นจากแรงจูงใจ (Motivation) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งทางด้านจิตวิทยา เป็นสิ่งผลักดันที่ทำให้เกิดกิจกรรมดำเนินไปอย่างมีจุดหมายปลายทางและมีทิศทาง (ปราณี รามสูตร, 2542) แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่ไม่อยู่นิ่ง (นิภา แก้วศรีงาม, 2532) เกี่ยวพันกับความต้องการ แรงขับและก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการอย่างตรงเป้าหมาย (Haslam, 2004) ซึ่งอาจเกิดจากแรงจูงใจภายในหรือแรงจูงใจภายนอก รวมถึงสภาพแวดล้อมที่มีความเอื้ออำนวยต่อการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความคิดเห็นของคนในชุมชน ในการแลกเปลี่ยนความรู้ในชุมชนออนไลน์จะประกอบไปด้วย ปัจจัยภายในที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยข้อมูลต่างๆ ระหว่างผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ที่เข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และมีจุดประสงค์ความมุ่งหมายที่ต้องการ ปัจจัยภายนอกที่ช่วยสนับสนุนการแบ่งปันองค์ความรู้ต่างๆ ในชุมชนออนไลน์ทำให้ผู้ใช้งานแบ่งปันความรู้อย่างต่อเนื่องด้วยความไว้วางใจและเชื่อมั่นในชุมชนออนไลน์ และปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีที่เป็นจุดศูนย์กลางของแหล่งเรียนรู้ประกอบไปด้วยลักษณะโครงสร้างทางกายภาพ และลักษณะโครงสร้างทางสังคมที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์สร้างความสัมพันธ์ และวัฒนธรรมในชุมชนออนไลน์ร่วมกัน

ทางด้านการศึกษาการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้กับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 นั้น ได้เน้นสอดแทรกความรู้จากแหล่งทรัพยากรต่างๆ การใช้ทรัพยากรชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนความรู้ด้านการเงินเข้ามาเสริมช่วยในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนนั้น จะทำให้ผู้เรียนสามารถศึกษาได้จากสภาพข้อมูลจริง ที่เกิดขึ้นจริงจากเรื่องราวประสบการณ์ต่างๆ ที่มีผู้ใช้งานภายในเว็บชุมชน

ออนไลน์แลกเปลี่ยนความรู้ประเด็นปัญหาด้านการเงินได้เข้ามาแบ่งปันข้อมูล ซึ่งความรู้ทางการเงินเหล่านั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากที่จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ในการป้องกัน แก้ไข และลดปัญหาที่อาจจะประสบปัญหาเกี่ยวกับสถานะหนี้สินในอนาคตได้หลังจากจบการศึกษาออกไป การปลูกฝังให้ผู้เรียนเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการทางการเงินนั้นแล้ว ผู้เรียนที่จบออกไปจะให้ความสำคัญของเรื่องบริหารจัดการการเงินไปด้วยและจะนำมาซึ่งการลดปัญหาภาวะหนี้สินที่ส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคม ความรู้ด้านการเงินที่ถูกสอดแทรกเป็นความรู้รอบตัวให้กับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านการเงินให้กับผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะการเรียนรู้ของคนรุ่นใหม่ไม่ได้จำกัดอยู่ที่อาจารย์ผู้สอนเพียงอย่างเดียว การศึกษาความรู้จากผู้เชี่ยวชาญอื่น แหล่งข้อมูลอื่นที่นอกเหนือจากในชั้นเรียนจะทำให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์และมีความสนใจในการเรียนรู้ที่มากขึ้น

จากการศึกษาข้อมูลในเบื้องต้นดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนชุมชนออนไลน์ด้านการเงินนี้บัตรเครดิต โดยศึกษาความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อแหล่งชุมชนออนไลน์ และศึกษาข้อมูลปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ด้านการเงินเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก และลักษณะชุมชนออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

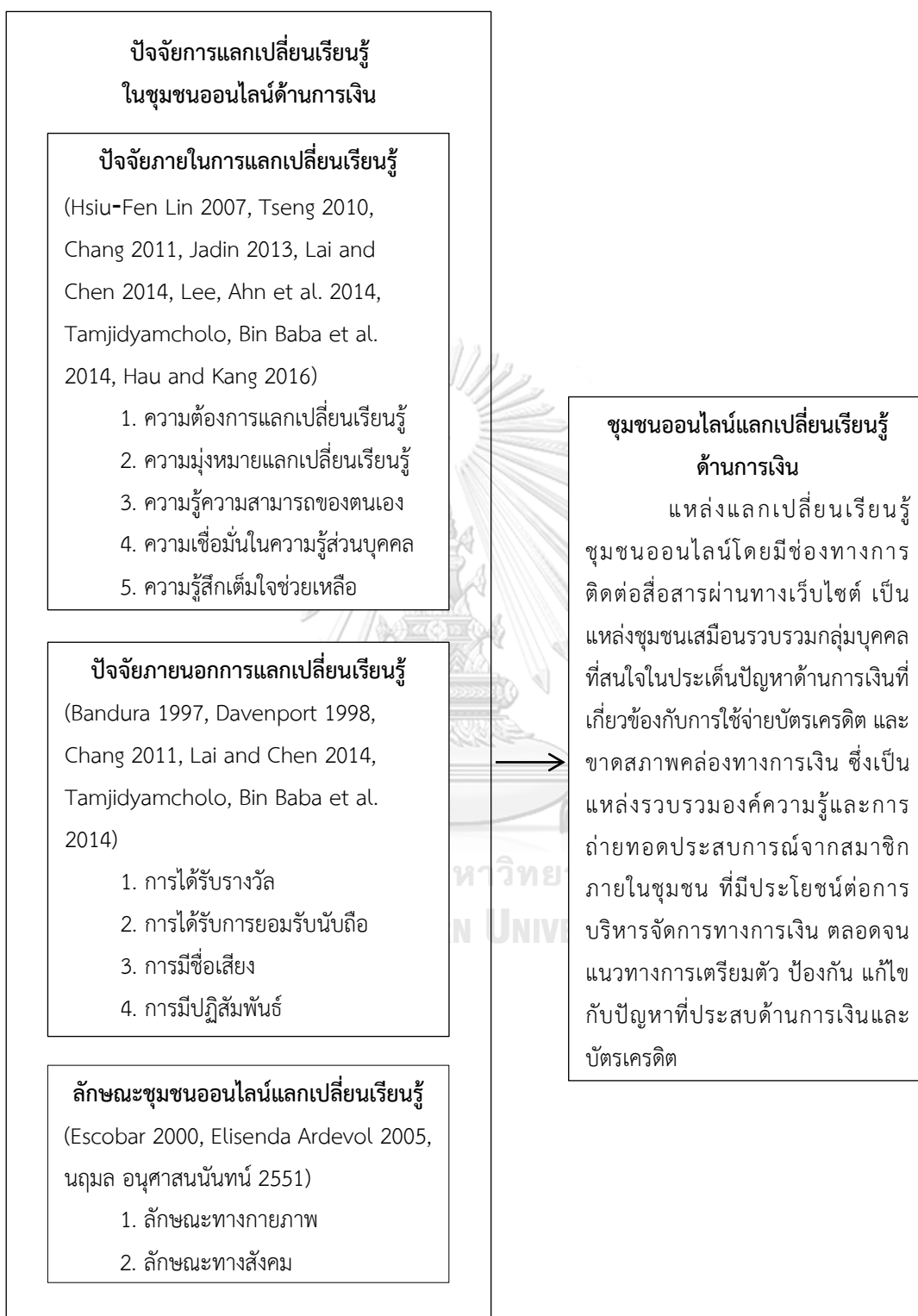
1.2 คำถามการวิจัย

1. นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินมีความคิดเห็นต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงินอย่างไรบ้าง
2. ปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงินมีอะไรบ้าง

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน

1.4 กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย



1.5 คำอธิบายกรอบแนวคิด

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงิน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงิน หมายถึง แหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนโลกออนไลน์โดยมีช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านทางเว็บไซต์เป็นแหล่งชุมชนเสมือนรวบรวมกลุ่มบุคคลที่สนใจในประเด็นด้านการเงินที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายบัตรเครดิต และขาดสภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้และการถ่ายทอดประสบการณ์จากสมาชิกภายในชุมชนที่มีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการทางการเงิน ตลอดจนแนวทางการเตรียมตัว ป้องกัน แก้ไข กับปัญหาที่ประสบด้านการเงินบัตรเครดิต (Escobar 2000, Elisenda Ardevol 2005)

2. ปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน หมายถึง ลักษณะของ ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก และลักษณะชุมชนออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ทำให้บุคคลเข้ามาแลกเปลี่ยนถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ของตนเองทางด้านการเงินหนี้บัตรเครดิต โดยร่วมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นกับผู้อื่นและใช้พื้นที่เว็บไซต์สำหรับการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ แบ่งปันข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลต่อการรวมตัวกันและเกิดเป็นชุมชนทางสังคมออนไลน์ (Kim, 2000)

3. ปัจจัยภายในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง ปัจจัยภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมกรเข้ามาแบ่งปันข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์ปัญหาทางการเงินโดยที่ไม่รู้จักกันและไม่เปิดเผยตัวตนเป็นที่สาธารณะ ซึ่งปัจจัยภายในประกอบไปด้วย 1) ความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2) ความมุ่งหมายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3) ความรู้ความสามารถของตนเอง 4) ความเชื่อมั่นในความรู้ส่วนบุคคล 5) ความรู้สึกเต็มใจช่วยเหลือ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (Hsiu-Fen Lin 2007, Tseng 2010, Chang 2011, Jadin 2013, Lai and Chen 2014, Lee, Ahn et al. 2014, Tamjidyamcholo, Bin Baba et al. 2014, Hau and Kang 2016)

3.1 ความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง การเข้ามาแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้เพื่อที่จะตอบสนองความปรารถนาที่จะศึกษาข้อมูลหรือปรารถนาให้ได้สิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความต้องการของตนเอง

3.2 ความมุ่งหมายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง การวางเป้าหมาย ผลลัพธ์ที่ต้องการอยากให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้เกิดการตัดสินใจในการเข้ามาแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้

3.3 ความรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การรับรู้ความสามารถของตนเองว่ามีความรู้ความสามารถและมีความถนัดในด้านใดบ้าง การรับรู้ความสามารถตัวเองนั้นจะช่วยให้เกิดความมั่นใจต่างกันตามระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคล

3.4 ความเชื่อมั่นในความรู้ส่วนบุคคล หมายถึง การไว้วางใจในข้อมูลหรือเชื่อถือความรู้ที่บุคคลอื่นเข้ามาแบ่งปันข้อมูล

3.5 ความรู้สึกเต็มใจช่วยเหลือ หมายถึง การมีความยินดีที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น โดยมีความเป็นจิตอาสา หรือจิตสาธารณะช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

4. ปัจจัยภายนอกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการเข้ามาแบ่งปันข้อมูลโดยที่ไม่รู้จักกันและไม่เปิดเผยตัวตนเป็นที่สาธารณะ ประกอบไปด้วย 1) การได้รับรางวัล 2) การยอมรับนับถือ 3) การมีชื่อเสียง 4) การมีปฏิสัมพันธ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (Bandura 1997, Davenport 1998, Chang 2011, Lai and Chen 2014, Tamjidyamcholo, Bin Baba et al. 2014)

4.1 การได้รับรางวัล หมายถึง ความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนจากการเข้ามาแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในเว็บบอร์ด เช่น การให้คะแนนความมีน้ำใจ จิตใจดี จากสมาชิกภายในชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน

4.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การเป็นที่รู้จักและถูกยอมรับในสังคมชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนความรู้ด้านการเงิน มีผู้ให้ความเคารพนับถือและถูกไว้วางใจให้เป็นผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญ

4.3 การมีชื่อเสียง หมายถึง การเป็นที่รู้จักและถูกยอมรับในสังคมชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนความรู้ทางการเงิน ในเกียรติยศ ชื่อเสียง หรือการได้รับความยกย่องจากผู้อื่นให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

4.4 การมีปฏิสัมพันธ์ หมายถึง การมีความสัมพันธ์มีส่วนร่วมระหว่างกันกับบุคคล กลุ่มบุคคล หรือสภาพแวดล้อมในการร่วมแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ด้านการเงินภายในชุมชนออนไลน์

5. ลักษณะชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง ลักษณะของเว็บที่เอื้ออำนวยต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อสมาชิกในชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน ประกอบไปด้วย 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ลักษณะทางด้านสังคม โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ลักษณะของเครื่องมือหรือฟังก์ชันการใช้งานภายในชุมชนออนไลน์ที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน เช่น ระบบการเปิดเผยสถานะของสมาชิก ระบบการใช้งานเขียนข้อมูลเนื้อหา ระบบรองรับการแสดงความคิดเห็น ระบบการโพสกระทู้ถามตอบ ระบบการแจ้งความปลอดภัยในเนื้อหาข้อมูล เป็นต้น

5.2 ลักษณะทางสังคม หมายถึง ลักษณะของชุมชนออนไลน์ที่เอื้ออำนวยต่อด้านเจตคติที่ทำให้บุคคลเข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในชุมชนโดยมีความเกี่ยวข้องกับทางด้านกับภูมิปัญญา ความคิด ความเชื่อ ที่เป็นวัฒนธรรมของชุมชนนั้น เช่น การแสดงความรู้สึกทางอารมณ์ ความเชื่อ ความศรัทธาต่อบุคคลหรือชุมชน เป็นต้น

1.6 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีขอบเขตในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน การดำเนินงานในขั้นนี้ใช้ตัวอย่างเป็นนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน ได้แก่ ผู้สอนในรายวิชาการเงินที่มีประสบการณ์สอนอย่างน้อย 3 ปีขึ้นไป ที่ปรึกษาด้านการเงิน นักวางแผนการเงิน นักกฎหมายการเงิน จำนวน 5 คน โดยมีประสบการณ์ความรู้ด้านการเงิน ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เดือนสิงหาคม ถึง วันที่ 18 เดือนกันยายน พ.ศ. 2560

2. การคัดสรรชุมชนออนไลน์ คัดเลือกจากชุมชนออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้านการเงินหนี้บัตรเครดิต โดยมีโครงสร้างที่เอื้ออำนวยต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเป็นชุมชนออนไลน์ที่ได้รับอนุญาตให้ความร่วมมือในการศึกษาและเก็บข้อมูล

3. กรณีศึกษาด้านการเงิน ศึกษาข้อมูลด้านการเงินหนี้บัตรเครดิตจากผู้ใช้งานที่เข้ามาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ภายในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย โดยศึกษาข้อมูลด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก และลักษณะชุมชนที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานชุมชนออนไลน์

4. ระยะเวลาตลอดกระบวนการศึกษาข้อมูลในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย คือ ระยะเวลาที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาและเก็บข้อมูลโดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559 จนถึง วันที่ 31 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560 ด้วยการเก็บข้อมูลแบบสังเกตการณ์ ข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาดังกล่าวเป็นผลการศึกษาของงานวิจัยในครั้งนี้ หากข้อมูลที่เกิดขึ้นภายหลังจากช่วงระยะเวลาดังกล่าวเป็นต้นไปจะไม่นับเป็นข้อมูลในการวิจัย

1.7 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ชุมชนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ แหล่งรวบรวมข้อมูลทางด้านการเงินหนี้บัตรเครดิตที่มีพื้นที่รองรับการสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน โดยเข้ามาแบ่งปันเรื่องราวประสบการณ์และถ่ายทอดองค์ความรู้ของตนเองที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและข้อมูลการแก้ไขหนี้บัตรเครดิต

ชุมชนออนไลน์ คือ ชุมชนเดบคลับคอนซูเมอร์ไทยเป็นชุมชนเสมือนที่มีการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลด้านการเงินหนี้บัตรเครดิต โดยแบ่งปันข้อมูลผ่านการตั้งกระทู้สนทนาบนเว็บบอร์ด

ปัจจัยภายในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ ความต้องการหรือแรงจูงใจเกิดจากความรู้สึกความต้องการของบุคคลที่จะช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เข้ามาแบ่งปันประสบการณ์ความรู้ของตนเอง

ปัจจัยภายนอกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ สิ่งเร้าที่เกิดจากสภาพแวดล้อมเพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เข้ามาแบ่งปันประสบการณ์ความรู้ของตนเอง

ลักษณะชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ โครงสร้างของชุมชนออนไลน์ประกอบไปด้วยลักษณะทางกายภาพและลักษณะสังคมของชุมชนออนไลน์ที่เอื้ออำนวยต่อการแลกเปลี่ยนความรู้และการสร้างวัฒนธรรมทางสังคมในชุมชนออนไลน์

ปัญหาด้านการเงิน คือ สภาพทางการเงินการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่สามารถบริหารจัดการได้ด้วยตนเอง การบริหารจัดการการเงินบัตรเครดิตที่ดีก็ทำให้มีสภาพทางการเงินปกติ แต่ตรงกันข้ามถ้ามีการบริหารจัดการการเงินบัตรเครดิตไม่ดีพอก็อาจจะทำให้เกิดปัญหาขาดความสภาพคล่องทางการเงิน หรือ เกิดสถานะหนี้สินบัตรเครดิตได้

บัตรเครดิต คือ บัตรที่ทางสถาบันทางการเงินเป็นผู้ดำเนินการออกบัตรให้กับทางผู้ใช้บริการ โดยมีลักษณะการจัดเก็บข้อมูลทางการเงินส่วนบุคคลในแถบแม่เหล็ก ซึ่งบัตรเครดิตนั้นสามารถใช้แทนเงินสดในการใช้จ่ายซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ โดยที่ไม่ต้องชำระเงินสดในทันที ข้อมูลในบัตรจะมีข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการและวงเงินการใช้จ่ายทั้งหมดของผู้ใช้บริการ

ปัญหาด้านการเงินบัตรเครดิต คือ การขาดสภาพความคล่องทางการเงินจากการใช้จ่ายบัตรเครดิตและไม่สามารถควบคุมการบริหารจัดการกับการเงินกับบัตรเครดิตได้ทำให้เกิดปัญหาหนี้บัตรเครดิต ถ้าประสบกับปัญหาหนี้บัตรเครดิตขั้นรุนแรงอาจทำให้บุคคลนั้นมีประวัติการชำระบัตรเครดิตที่มีปัญหาและถูกบันทึกข้อมูลลงในประวัติเครดิตบูโร ซึ่งทางสถาบันการเงินสามารถตรวจสอบประวัติการชำระหนี้และเรียกดูข้อมูลดังกล่าวจากเครดิตบูโรได้ทุกครั้งที่มีการทำธุรกรรมกับสถาบันการเงิน

นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน คือ บุคคลที่มีความรู้ความสามารถมีประสบการณ์ความรู้ทางด้านการเงินสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการเงินให้แก่ผู้อื่นได้ ได้แก่ ผู้สอนในรายวิชาการเงิน ที่ปรึกษาด้านการเงิน นักวางแผนการเงิน นักกฎหมายการเงิน หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ถ่ายทอดความรู้ด้านการเงิน

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางนำเสนอการใช้ประโยชน์แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ชุมชนออนไลน์ด้านการเงินมาใช้ในด้านการศึกษา
2. ได้ลักษณะปัจจัยแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนชุมชนออนไลน์ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและสร้างแหล่งชุมชนออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการกำหนดกรอบงานวิจัย โดยนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

2.1 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- 2.1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับขบวนการความรู้
- 2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 2.1.3 องค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 2.1.4 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2.2 ชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้

- 2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 2.2.2 ลักษณะชุมชนออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 2.2.3 ผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 2.2.4 ปัจจัยการแลกเปลี่ยนความรู้บนชุมชนออนไลน์

2.3 การศึกษาตามอัธยาศัย

- 2.3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาตามอัธยาศัย
- 2.3.2 องค์ประกอบของการศึกษาตามอัธยาศัย
- 2.3.3 รูปแบบของการศึกษาตามอัธยาศัย

2.4 การเงิน

- 2.4.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเงิน
- 2.4.2 ปัญหาทางการเงิน

2.1 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2.1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับขบวนการความรู้

ความรู้ (Knowledge) เกิดจากการสั่งสมสิ่งที่ศึกษาค้นคว้า เล่าเรียน หรือประสบการณ์การได้รับสารสนเทศ จากการได้ยิน ได้เห็น ได้ฟัง การใช้ความสามารถ การพัฒนาทักษะฝึกปฏิบัติต้องคัมภีร์วิชาแต่ละสาขา (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ความรู้ยังหมายถึงการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณค่า ซึ่งมีการนำประสบการณ์ วิจัย วิจารณ์ ความคิด ค่านิยม และปัญหาของมนุษย์มาวิเคราะห์ เพื่อ

นำไปใช้ในการทำงานหรือการแก้ปัญหา ความรู้จะช่วยตอบคำถามว่า “อย่างไร” (How Questions) ทำให้เข้าใจรูปแบบของความสัมพันธ์ (Nonaka, 1994) กล่าวว่า ความรู้จะเป็นภูมิปัญญา เมื่อความรู้นั้นนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจในประเด็นที่สำคัญ (Davenport, 1998) กล่าวว่า ความรู้คือกรอบของการประสมประสานระหว่างประสบการณ์ ค่านิยม ความรอบรู้ในบริบท ความรู้มักสะสมอยู่ในรูปของเอกสารหรือแฟ้มเก็บเอกสารต่างๆ รวมไปถึงสั่งสมใน การท างาน อยู่ในกระบวนการปฏิบัติงานและอยู่ในบรรทัดฐานขององค์กร (วิจารณ์ พาณิช, 2548) ได้กล่าวไว้ คือ ความรู้ คือสิ่งที่นำไปใช้จะไม่หมด หรือสึกหรอ แต่จะยิ่งงอกเงยหรืองอกงามขึ้น เป็นสารสนเทศที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ ความรู้เกิดขึ้น ณ จุดที่ต้องการใช้ความรู้นั้น และกระตุ้นให้เกิดขึ้นโดยความต้องการ ซึ่งในยุคแรกๆ ของการพัฒนาศาสตร์ด้านการจัดการความรู้ มองว่าความรู้มาจากการจัดระบบและตีความสารสนเทศ (Information) ตามบริบท ซึ่งสารสนเทศก็ได้มาจากการประมวลข้อมูล (data) ดังนั้นความรู้จะไม่มีประโยชน์เลย ถ้าไม่นำไปสู่การกระทำหรือการตัดสินใจ

ขบวนการความรู้ (Knowledge Process)

เป็นแนวความคิดของขบวนการความรู้ที่สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (บุญยงดี บุญญาภิจ และคณะ, 2547) ได้สรุปไว้เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถสร้างและจัดการความรู้ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งรายละเอียดต่างๆ สรุปได้ดังนี้

การค้นหาความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการค้นหาว่ามีความรู้อะไรอยู่บ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้อะไรที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การค้นหาความรู้สามารถใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Knowledge mapping หรือการทำและแผนที่ความรู้ เพื่อจัดอันดับความสำคัญทำให้มองเห็นภาพรวมของคลังความรู้โดยทราบว่ามีรู้อะไรและสามารถหาได้จากที่ไหน นอกจากนี้ยังใช้เป็นพื้นฐานในการต่อยอดความรู้ในเรื่องต่างๆ อย่างเป็นระบบ

การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) ความรู้ที่ได้มานั้นต้องถูกนำออกมาใช้ประโยชน์ การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้นั้นสามารถทำได้ 2 ลักษณะ คือ การป้อนความรู้ (Push) คือ การส่งข้อมูลความรู้ให้กับผู้รับ โดยที่ผู้รับไม่ได้ร้องขอหรือเรียกว่า Supply - based เช่น หนังสือเวียน การฝึกอบรม

การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้ (Pull) คือ การที่ผู้รับสามารถเลือกใช้แต่เฉพาะความรู้ที่ตนต้องการซึ่งช่วยให้ลดปัญหาการได้รับข้อมูลที่ไม่ต้องการใช้ เรียกอีกอย่างว่า Demand-based เช่น Web board

การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) สืบค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ รวบรวมเนื้อหาข้อมูลที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับการใช้ประโยชน์ สร้างความรู้ใหม่ นำความรู้จากภายนอกมาใช้ พิจารณากำจัดความรู้ที่ไม่ได้ใช้เพื่อประหยัดทรัพยากรในการจัดเก็บ หัวใจสำคัญคือ การกำหนดเนื้อหาของความรู้ที่ต้องการและแสวงหาความรู้ดังกล่าวให้ได้

การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) องค์กรสามารถนำเครื่องมือในการจัดการความรู้มาใช้เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งใช้หลักการของ SECI ความรู้ชัดแจ้งสามารถนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ได้อย่างรวดเร็ว แต่ความรู้ฝังลึกนั้นเกิดการแลกเปลี่ยนได้ยากขึ้นอยู่กับทัศนคติและวัฒนธรรมขององค์กรและต้องเลือกใช้วิธีที่เหมาะสม

ประเภทของความรู้

แนวคิดในการแบ่งประเภทความรู้ที่น่าสนใจและได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายเป็นของ Michel Polanyi และ Ikujiro Nonaka (Nonaka, 1995) โดยเป็นแนวคิดที่แบ่งความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ

ความรู้ทั่วไป หรือความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ที่ผ่านกระบวนการวิธีต่างๆ สามารถรวบรวมและถ่ายทอดข้อมูลออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี หรือคู่มือต่างๆ เป็นข้อมูลความรู้ที่มีรูปแบบเป็นรูปธรรมจะเน้นไปที่การเข้าถึงแหล่งความรู้ตรวจสอบและตีความได้เมื่อนำไปใช้แล้วเกิดความรู้ใหม่ก็นำมาสรุปไว้ เพื่อใช้อ้างอิงหรือให้ผู้อื่นเข้าถึงได้ต่อไป

ความรู้เฉพาะตัว (Tacit Knowledge) คือ ความรู้ที่เกิดจาก ประสบการณ์ พรสวรรค์ สัญชาตญาณ หรือความสามารถของแต่ละบุคคลที่ทำให้เกิดความเข้าใจในสิ่งต่างๆ ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรหรือคำพูดได้โดยง่าย เช่น ทักษะการทำงาน งานฝีมือ การจัดการความรู้ด้านนี้จะเน้นไปที่การจัดเวทีเพื่อให้มีการแบ่งปันความรู้ที่อยู่ในตัวผู้ปฏิบัติทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันอันนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ที่แต่ละคนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ต่อไป

ซึ่งความรู้ 2 ประเภทนี้จะเปลี่ยนสถานภาพ สลับปรับเปลี่ยนไปตลอดเวลา บางครั้ง Tacit ก็ออกมาเป็น Explicit และบางครั้ง Explicit ก็เปลี่ยนไปเป็น Tacit จากความรู้ทั้ง 2 ประเภท กระบวนการจัดการความรู้ที่ได้รับความนิยม คือ SECI Model ของ Nonaka และ Takeuchi (1995) (อ้างใน ชูติมา ธรรมรักษา, 2553) ที่ได้เสนอแนวคิดว่าความรู้ของคนสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit) และความรู้ฝังลึก (Tacit) ซึ่งความรู้ทั้งสองประเภทมีความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ในการทำงาน หากมีการดึงความรู้ที่ฝังลึกออกมาใช้หรือเปลี่ยนให้เป็นความรู้ใหม่ขึ้นและเกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น ซึ่ง SECI Model เป็นนำเสนอกระบวนการนำเสนอทั้ง 4 ขั้นตอนประกอบด้วย

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน (Socialization) เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้แบบความรู้ฝังลึกไปเป็นความรู้ฝังลึก (Tacit to Tacit) โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เผชิญหน้าระหว่างผู้รู้ เช่น การประชุม การระดมสมอง นำความรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน สร้างองค์ความรู้ของแต่ละบุคคลขึ้นมาผ่านการทำงานร่วมกัน

การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้แบบความรู้ฝังลึกไปเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Tacit to Explicit) สามารถทำการสกัดความรู้ สามารถสกัดความรู้ได้โดยผ่านการพูดคุย การเล่าเรื่อง ประสบการณ์และความรู้ที่ถูกถ่ายทอดออกมาเป็นการพัฒนาความรู้ที่ถูกฝังลึกให้สื่อสารออกไปภายนอก อาจเป็นแนวคิด แผนภาพ แผนภูมิ เอกสารที่สนับสนุนให้เกิดการสื่อสารระหว่างผู้เรียนรู้ด้วยกันที่เข้าใจได้ง่าย ซึ่งความรู้ฝังลึกจะถูกพัฒนาให้ตกผลึกและถูกกลั่นกรองแล้วนำไปสู่การแบ่งปัน เปลี่ยนเป็นฐานความรู้ใหม่ที่ถูกนำไปใช้ในกระบวนการใหม่

การรวมความรู้เข้ากับสิ่งใหม่ (Combination) เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้แบบความรู้ชัดแจ้งไปเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit to Explicit) โดยการบูรณาการความรู้ที่ต่างรูปแบบเข้าด้วยกันเพื่อให้ได้ความรู้ใหม่ นำความรู้ไปสร้างต้นแบบใหม่ สร้างสรรค์งานใหม่ ทำให้ความรู้สามารถนำไปใช้งานและจัดทำอยู่ในรูปแบบเอกสารพร้อมที่จะเผยแพร่

การนำความรู้ใหม่ไปปฏิบัติใช้ (Internalization) เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้แบบความรู้ชัดแจ้งไปเป็นความรู้ฝังลึก (Explicit to Tacit) เกิดจากความเข้าใจในความรู้ของบุคคลอื่นผ่านการอ่านหนังสือ ตำรา เอกสาร หรือการฝึกปฏิบัติและนำเอาความรู้ไปใช้

SECI Model เป็นกระบวนการสำคัญในการสร้างความรู้ทำให้เกิดวัฏจักรการหมุนเวียนของความรู้ ซึ่งแต่ละกระบวนการช่วยสร้างองค์ความรู้ใหม่เพิ่มขึ้นยังมีการกระตุ้นให้กระบวนการทั้ง 4 เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) และยิ่งเกลียวความรู้หมุนเร็วเท่าไรก็จะทำให้เกิดความรู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้นเท่านั้น

องค์ประกอบของวงจรความรู้

1. คน (People) มีความสำคัญเป็นอันดับแรก การจัดการความรู้เป็น กลยุทธ์ กระบวนการและเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กรเพื่อแสวงหา สร้าง จัดแลกเปลี่ยน และทำให้ความรู้ที่ต้องการได้รับผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่องค์กรต้องการ เป็นการผสมผสานความรู้จากหลายศาสตร์ เช่น พฤติกรรมองค์กร (Organization behavior) การบริหารจัดการ (Management science) และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence)

2. ด้านกระบวนการ (Process) การจัดการความรู้มีกระบวนการ แนวทาง และขั้นตอน โดยต้องระบุแหล่งที่มาของสารสนเทศ ประเภท และแหล่งข้อมูลจากภายในภายนอกที่นำมาใช้ นำความรู้นั้นมาตรวจสอบความถูกต้องและกำหนดรูปแบบโครงสร้าง ก่อนที่จะนำความรู้นั้นไปเผยแพร่ ต้องเข้าใจวิสัยทัศน์ นโยบาย และเป้าหมายขององค์กรนั้นๆ

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) การจัดการความรู้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคคลนั้น ในเวลาและรูปแบบที่แต่ละองค์กรต้องการ เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการความรู้

มีความหมายกว้างกว่าเทคโนโลยีและความรู้ของบุคคล โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

แนวคิดของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ กระบวนการแบ่งปันความรู้ร่วมกันโดยมีความเกี่ยวข้องและสนใจในเรื่องเดียวกันเพื่อร่วมสร้างความรู้ความเข้าใจหรือแนวปฏิบัติในเรื่องนั้นๆ ด้วยความสมัครใจโดยไม่ถูกบังคับ เพื่อให้ผู้อื่นเข้าถึงความรู้และประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญที่ตนเองมี (Davenport, 1998) ซึ่งก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตลอดจนถึงกลุ่มบุคคลที่ทำให้เกิดกระบวนการส่งผ่านความรู้และมีผู้รับความรู้ (Hendriks, 1999) ประกอบไปด้วยการถ่ายโอนความรู้ที่ตนมีให้กับผู้อื่นได้เข้าใจและดูดซึมความรู้จากผู้อื่นมาเป็นของตนเองทำให้เกิดความรู้ใหม่สามารถจัดเก็บเป็นองค์ความรู้เพื่อประโยชน์ในการนำความรู้นั้นไปใช้ต่อไป

องค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ที่มีประสิทธิผลนั้นประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบหลัก (พรทิพย์ อุดมสิน, 2554) คือ คน สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1) คน (People) ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นแหล่งศูนย์รวมของความรู้ที่สมควรนำออกมาแบ่งปันเป็นอย่างยิ่ง โดยก็ควรจะเป็นคนที่มีความรู้จากการปฏิบัติจริง และอยากจะมาแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้นั้น ด้วยความเต็มใจ

2) สถานที่ และบรรยากาศ (Place) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีชีวิตชีวาและน่าสนใจ เพราะสถานที่และบรรยากาศที่ดีมีความเหมาะสมกับแต่ละกลุ่มคนจะทำให้คนเหล่านั้นมาเจอกันพูดคุย ปรีกษา วิเคราะห์ปัญหา และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างสบายใจซึ่งประกอบไปด้วย เวทีจริง และ เวทีเสมือน

3) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (facilities) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ช่วยให้การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดได้ง่ายและสะดวกขึ้น เช่น กระดานสำหรับเขียน คอมพิวเตอร์สำหรับการสรุปและจัดเก็บความรู้รวมถึงการแบ่งปัน(Share) หรือการส่งต่อข้อมูล

เมื่อมีองค์ประกอบทั้ง 3 ประการพร้อมแล้ว การที่จะทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้นั้นประสบความสำเร็จและใช้ประโยชน์ได้จริงก็ควรคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีประสิทธิผล (Effective Knowledge Sharing) ปัจจัยหลักของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 6 ประการได้แก่

1. กำหนดเป้าหมายการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ชัดเจนและสัมพันธ์กับเป้าหมาย
2. สร้างผู้นำที่เป็นแบบอย่าง
3. สร้างเครือข่ายของผู้มีความรู้จากการปฏิบัติ
4. กำหนดวิธีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เหมาะกับวัฒนธรรมองค์กร

5. แบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่นำไปใช้ในงานประจำวันได้

6. สร้างแรงจูงใจที่สนับสนุนการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มี 3 วิธี (Anumba, 2005) ได้แก่ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านคน (human) ผ่านเอกสาร (paper) และผ่านซอฟต์แวร์ (software) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเภทความรู้ฝังลึก จากการสื่อสารระหว่างบุคคลในลักษณะเผชิญหน้า ได้แก่ การสนทนา การประชุม การสัมมนา ระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน การสัมภาษณ์ และการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเภทความรู้ชัดแจ้ง จากเอกสารที่เป็นสิ่งพิมพ์ในรูปแบบต่างๆ สื่อสารผ่านเอกสารบันทึกข้อความ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ คู่มือ และเอกสารประกอบการอบรม/สัมมนา ในแหล่งความรู้ขององค์กร หรือห้องสมุด

3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเภทความรู้ชัดแจ้ง จากฐานความรู้หรือเรียนรู้ผ่านซอฟต์แวร์หรือเทคโนโลยี ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูล เว็บไซต์ เว็บบล็อก เว็บบอร์ด แชตแลกเปลี่ยนความรู้ เครือข่ายสังคมออนไลน์

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีหลากหลายประเภททั้งที่เหมาะสมกับความรู้ที่เป็นประเภท Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge (สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2550) การสร้างกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีรายละเอียดดังนี้

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความรู้ประเภท Explicit Knowledge

1) การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในรูปแบบของเอกสาร

การจัดเก็บความรู้ในรูปแบบเอกสาร เป็นการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบที่ง่าย มีความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้ เช่น ข้อมูลการตลาด ผลการสำรวจ ผลการวิจัย ผลงานประจำปี นอกจากนี้แล้วองค์กรควรมีการจัดทำฐานข้อมูลความรู้ และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศอาจได้จากการทำการเทียบเคียง (Benchmarking) ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากผู้ที่ทำได้ดีที่สุดภายในและภายนอกองค์กร

2) การใช้เทคนิคเล่าเรื่อง (Story Telling)

การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องนี้เป็นวิธีการเผยแพร่สิ่งที่เราได้เรียนรู้มาให้แก่ผู้สนใจโดยต้องสร้างความสมดุลระหว่างความน่าสนใจและเผยแพร่ในองค์กร ทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่นและกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ที่มีระหว่างกันได้

3) สมุดหน้าเหลือง (Yellow Pages)

แนวความคิดนี้จะมีคล้ายกับสมุดหน้าเหลืองที่คุ้นเคยกัน แต่บันทึกเนื้อหารายละเอียดต่างๆ ของสมุดหน้าเหลืองการจัดการความรู้ นั้น จะบันทึกประเภทความรู้ แหล่งที่มาของความรู้ และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านขององค์กร รวมไปถึงข้อมูลส่วนสำคัญ เช่น ผลงานที่ผ่านมา หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะ

ทางสมุดหน้าเหลืองในลักษณะนี้จะช่วยสร้างความเชื่อมโยงระหว่างคนที่ต้องการใช้ข้อมูลกับแหล่งข้อมูลที่มี เพื่อให้คนในองค์กรรู้ว่าข้อมูลอยู่ที่ใด และสามารถเข้าถึงข้อมูลนั้นๆ ได้อย่างไร สำหรับการบันทึกข้อมูลต่างๆ ในสมุดหน้าเหลืองนั้นสามารถทำได้ทั้งในรูปแบบเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือผ่านอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ทั้งนี้สมุดหน้าเหลืองไม่จำเป็นต้องผูกติดกับเฉพาะบุคคลในองค์กรเท่านั้น แต่ยังสามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลภายนอกผ่านระบบเว็บไซต์ได้ด้วย

4) ฐานความรู้ (Knowledge Bases)

แหล่งจัดเก็บข้อมูลความรู้ที่องค์กรมีไว้ในระบบฐานข้อมูล ที่ช่วยสนับสนุนให้ผู้ใช้งานทำการค้นหาข้อมูลความรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต หรือระบบอื่นๆ ในการทำฐานความรู้ (Knowledge Bases) ควรคำนึงถึงความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความรู้ประเภท Tacit Knowledge

1) การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน (Cross-functional Team)

ทีมข้ามสาย เป็นการงานร่วมกันภายใต้ความเชื่อในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยต้องอาศัยความรู้และความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านภายในองค์กร มาร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงานร่วมกันจะประสบความสำเร็จ การแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดความรู้ระหว่างทีมจะทำให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างกันมากขึ้น ซึ่งในการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันนั้น หัวหน้าที่มีควมมีการสร้างบรรยากาศที่ดีเพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดความคุ้นเคยระหว่างกัน เพื่อช่วยสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อกันทำให้เกิดความมั่นใจและสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งควรจัดบันทึกรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นในขณะแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน

2) ทีมนวัตกรรมและคุณภาพ (IQCs)

ทีมนวัตกรรมและคุณภาพ (Innovation & Quality Circles) พัฒนามาจากกลุ่ม QCs (Quality Circles) สมาชิกภายในกลุ่มจะมาจากต่างหน่วยงาน ต่างระดับองค์กร หรือมาจากต่างองค์กรก็ได้ มารวมตัวกันในการค้นหาวิธีที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การทำกลุ่ม IQCs นั้น เป็นการระดมสมองเพื่อกำหนดแนวคิดและวิธีการต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาการทำงานหรือหน่วยงานขององค์กร การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันต้องทำการจดบันทึกข้อมูลความรู้ ปัญหา และความสำเร็จที่เกิดขึ้นไว้ เมื่อเทียบกับทีมข้ามสายงาน IQCs มีความแตกต่างของสมาชิกในกลุ่ม โดยทีมข้ามสายงานจะมีเฉพาะสมาชิกในองค์กรเดียวกันเท่านั้น ส่วน IQCs จะมีทั้งสมาชิกจากทั้งภายในและภายนอกเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยน แต่อย่างไรก็ดี ทั้งสองวิธีนี้ต่างก็มีเทคนิคที่ทำให้มีการเข้ามาพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อพัฒนาองค์กรให้บรรลุไปตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้

3) ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoP)

ชุมชนนักปฏิบัติเป็นกลุ่มคนที่มารวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการ มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้น ส่วนใหญ่การรวมตัวกันในลักษณะนี้มักมาจากคนที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกันหรือมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกันซึ่งความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ระหว่างกันจะเป็นสิ่งสำคัญ โดย จะมีความแตกต่างจากการจัดตั้งทีมงานเนื่องจากการรวมกันอย่างสมัครใจ เป็นการเชื่อมโยงสมาชิกเข้าด้วยกันโดยกิจกรรมทางสังคม ไม่ได้มีการมอบหมายงานเฉพาะหรือเป็นโครงการ แต่จะเลือกทำในหัวข้อเรื่องที่สนใจร่วมกันเท่านั้น มีระยะเวลาในการเริ่มต้นและสิ้นสุด โดยหากสมาชิกในกลุ่มหมดความสนใจหรือบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันแล้ว ก็อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เช่น เปลี่ยนหัวข้อของกลุ่มหรือมีการจัดตั้งกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ ใหม่ๆ ขึ้นมา ทั้งนี้ระหว่างที่อยู่ร่วมกันควรมีการบันทึกสิ่งที่เรียนรู้ระหว่างกันเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ อย่างไรก็ตามแม้ชุมชนนักปฏิบัติจะเกิดขึ้นโดยการรวมตัวของสมาชิกที่สนใจร่วมกันและจัดการกันเอง แต่ก็ตรงมีบทบาทที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดการยั่งยืน

4) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)

ระบบพี่เลี้ยงเป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้แบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มีความรู้หรือประสบการณ์มากกว่า ไปยังบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า ซึ่งระบบพี่เลี้ยงเป็นวิธีการหนึ่งในการสอนงานและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ผู้ที่เป็นพี่เลี้ยงมักจะมีตำแหน่งอาวุโสกว่าซึ่งอาจอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานก็ได้ โดยทั่วไประบบพี่เลี้ยงจะใช้เวลาค่อนข้างนานเพราะทั้งสองฝ่ายจะต้องสร้างความคุ้นเคย ความสัมพันธ์ และความเข้าใจกัน พี่เลี้ยงจะต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องพฤติกรรม จริยธรรม นอกจากนี้จะให้คำปรึกษาในด้านการทำงานแล้วจะต้องเป็นที่ปรึกษาในเวลาที่มีปัญหาการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสอดคล้องตามความต้องการขององค์กร

5) การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation)

การสับเปลี่ยนงานเป็นการโยกย้ายบุคลากรอาจจะเป็นในสายงานเดียวกันหรือข้ามสายงานกันก็ได้ เพื่อกระตุ้นการทำงานทั้งสองฝ่ายให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ระหว่างกัน ทำให้ผู้ถูกย้ายเกิดการพัฒนาทักษะที่หลากหลายมากขึ้น สำหรับการยืมตัวบุคลากรมาทำงานชั่วคราวนั้นเป็นการย้ายบุคลากรระดับบริหารหรือบุคลากรที่มีความสามารถสูงไปช่วยทำงานในหน่วยงาน เป็นการกระจายความรู้ที่ได้ผลในระยะสั้น ในขณะที่เดียวกันการยืมตัวก็ทำให้ได้ความรู้จากบุคลากรในหน่วยงานอื่น ซึ่งสามารถนำมาใช้พัฒนาความรู้ ความสามารถ หรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับตนเองและหน่วยงานในองค์กรต่อไป

6) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum)

การจัดกิจกรรมเพื่อให้มีเวทีพบปะพูดคุยกัน เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันได้ อาจจะได้หลายลักษณะ เช่น การประชุม การสัมมนา การจัดงานวิชาการ ให้เป็นกิจจะลักษณะอย่างสม่ำเสมอ

2.2 ชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้

ชุมชนออนไลน์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีลักษณะรูปแบบเป็นเว็บบล็อกหรือเว็บฐานข้อมูลที่ใช้เก็บรวบรวมความคิดเห็นของกลุ่มคนในชุมชนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน ใช้สำหรับการเปลี่ยนแปลงบทสนทนา การพูดคุย การอภิปรายใน ที่เกิดขึ้นในสังคมออนไลน์ นอกจากชุมชนออนไลน์แล้ว ยังมีเรียกกันหลายชื่อไม่ว่า กระดานข่าว กระดานข่าวสาร กระดานสนทนา กระดานสนทนาออนไลน์ ฟอรัม ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเว็บบอร์ดไว้ดังนี้

วิจารณ์ พานิช (วิจารณ์ พานิช, 2549) กล่าวว่า เว็บบล็อกเป็นได้ทั้งตัวฐานข้อมูลความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่ได้จากการทำงานหรือการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานนำมาเล่าลงในเว็บบล็อก เมื่อมีบันทึกจำนวนมากก็สามารถทำเป็นแหล่งข้อมูลสามารถหาความหมายจากสารสนเทศในเว็บบล็อกได้ ในขณะเดียวกัน เว็บบล็อกก็เป็นแหล่งรวบรวมความรู้บุคคล ของกลุ่มและขององค์กร ฐานข้อมูลความรู้ประกอบไปด้วยข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ต่อไปนี้

- 1) บัญชีรายชื่อบุคคลผู้มีความรู้หรือความเชี่ยวชาญพิเศษในองค์กร ตำราด้านการจัดการความรู้เรียกสิ่งนี้ว่า หน้าเหลือง (Yellow Pages)
- 2) บัญชีรายชื่อ ชุมชนแนวปฏิบัติ (Cop Community of Practice) พร้อมรายชื่อของแกนนำชุมชน และรายละเอียดสำหรับติดต่อ
- 3) บัญชีเรื่องเล่า (Story Telling) ที่คัดสรรแล้ว จัดเป็นหมวดหมู่ตามสาระของงาน
- 4) ชุมความรู้ (Knowledge Assets) หรือเคล็ดลับในการทำงานจัดเป็นหมวดหมู่สำหรับการบรรลุเป้าหมายงานย่อยๆ แต่ละชิ้นโดยน่าจะแยกไว้แต่ละหน่วยงานย่อยหรือทีมงานเป็นเจ้าของให้สามารถเข้ามาแก้ไขได้โดยสะดวกชุมชนรู้นี้หากเชื่อม (link) ไปสู่เรื่องราวที่เกี่ยวข้องได้จะเป็นประโยชน์มาก
- 5) แก่นความรู้ (Core Competence) เพื่อการบรรลุเป้าหมายงานแต่ละชิ้น แก่นรู้นี้ได้มาจากการนำความรู้มาจัดกลุ่มและตีความยกระดับขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง
- 6) ตารางแห่งอิสรภาพ (Self Assessment) สำหรับประเมินตนเองของทีมงานในการทำงานขึ้นใดขั้นหนึ่ง จัดหมวดหมู่ตามสาระของงาน

7) เว็บบล็อก (Weblog) หรือ บล็อก (Blog) ขององค์กรซึ่งจัดเป็นข้อมูลความรู้ในรูปแบบหนึ่ง

วิจิต ชาวะหา (วิจิต ชาวะหา, 2550) กล่าวว่า เว็บบล็อกไม่ได้เป็นเพียงแค่อารีออนไลน์เท่านั้น เพราะเว็บบล็อกเป็นเว็บที่มีเนื้อหาข้อมูลหลากหลายประเภท ซึ่งเปรียบเสมือนสมุดเล่มหนึ่งที่บันทึกเรื่องราวต่างๆ ที่ผู้เขียนสนใจ และยังสามารถช่วยจัดการข้อมูลความรู้ได้ดังนี้

1) เครื่องมือสร้างความรู้ บันทึกข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ ที่ผู้เล่าสนใจ โดยถูกถ่ายทอดออกมาเป็นตัวหนังสือ การเขียนที่มีอิสระทางความคิดที่เป็นรูปแบบของตัวเอง จะช่วยเอื้ออำนวยในการดึงเอาความรู้ฝังลึกถูกแสดงออกมาได้โดยไม่ยาก ซึ่งการเขียนเว็บบล็อกจะช่วยให้สามารถนำมาสู่การสร้างชุมชนความรู้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) เครื่องมือในการเผยแพร่ความรู้ โดยเว็บบล็อกจะช่วยเผยแพร่เรื่องราวของผู้เขียนออกสู่สาธารณชน ซึ่งสามารถสนับสนุนการเข้าถึงความรู้ได้อย่างง่ายดาย สะดวก และรวดเร็ว ทั้งนี้ที่ผู้เขียนมีการเพิ่มเติมหรือแก้ไขความรู้ที่มีอยู่บนเว็บบล็อก เว็บบล็อกเกือบทุกที่จะมีไฟล์ RSS (Really Simple Syndication) อยู่บนเว็บไซต์ในรูปแบบของกราฟิกสีส้มเล็กๆ เขียนว่า RSS หรือ XML ที่เป็นไฟล์ประกอบเนื้อหาย่อๆ เมื่อใดที่มีการปรับปรุงเนื้อหาในเว็บบล็อก ไฟล์ RSS จะทำการดึงเนื้อหา มาใส่ไว้ในไฟล์ทันที ช่วยให้ผู้อ่านได้รับข้อมูลที่ทันท่วงทีอัปเดตอยู่เสมอ

3) เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้ การใช้เว็บบล็อกในการเขียนข้อมูลให้ความรู้ อนุญาตให้ผู้อื่นสามารถเข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นต่อข้อความหรือบันทึกข้อมูลของผู้เขียนในเว็บบล็อก ทำให้เกิดการโต้ตอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันไประหว่างกันในลักษณะการสนทนา ก่อเกิดความแตกฉานในความรู้ ช่วยสกัดความรู้ร่วมกันจนเกิดความรู้ฝังลึก

4) เครื่องมือรวบรวมข้อมูล กลั่นกรองและแยกแยะประเภทความรู้สามารถสกัดสร้างความสัมพันธ์ของความรู้ ในการเขียนเว็บบล็อกนั้นจะถูกจัดแยกแบ่งเป็นหมวดหมู่ ประเภท จำแนกตามรายการ คีย์เวิร์ด ของบันทึกที่ตนเขียน ให้เหมาะสมตามข้อมูล ถือได้ว่าเป็นการสกัดความรู้ได้โดยตรงจากผู้เขียนเอง

5) เครื่องมือการสร้างลำดับความน่าเชื่อถือ โดยเว็บบล็อกมีระบบการสร้างความน่าเชื่อถือจากการให้เรตติ้ง (Rating) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สามารถจัดลำดับความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของเนื้อหาได้โดยตรงจากผู้อ่านเว็บบล็อก หรือการแสดงสถิติอื่นๆ เช่น บันทึกที่มีผู้อ่านมากที่สุด บันทึกที่มีการแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ก็สามารถที่จะพิสูจน์ความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของความรู้ได้พอสมควรในระดับหนึ่ง

6) เป็นเครื่องมือที่แสดงรายละเอียดของแก่นความรู้ได้อย่างมี เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการเล่าเรื่องและได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในการจัดการความรู้ การสกัดความรู้ฝังลึก

ออกมาได้นั้นนอกเหนือจากเทคนิคการเล่าเรื่อง เทคโนโลยีเว็บล็อกก็เป็นเครื่องมือที่สำคัญสามารถร่วมช่วยจัดการเอาความรู้ประเภทนี้ออกมาได้

เว็บล็อกเป็นฐานข้อมูลจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศที่เปรียบเสมือนสมุดบันทึกเล่มหนึ่งที่จัดเก็บเรื่องราวความรู้ต่างๆของบุคคลจำนวนมากเป็นเครื่องมือช่วยจัดการข้อมูลความรู้ที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถถ่ายทอดแบ่งปันประสบการณ์ความรู้เฉพาะของตนเองออกมาให้อยู่ในรูปแบบที่ทำให้ผู้อื่นสามารถเข้ามาอ่านและนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

2.2.2 ลักษณะชุมชนออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ลักษณะเว็บชุมชนในการแลกเปลี่ยนความรู้ คือ เว็บไซต์เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศของกลุ่มชุมชนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน หรือเป็นแหล่งชุมชนออนไลน์ที่มีสมาชิกเปิดใช้งานโดยการผ่านเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสมาชิกมีความเคลื่อนไหวทางสังคมที่เกิดขึ้นโดยผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น กิจกรรมทางสังคมต่างๆ ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต การถ่ายทอดอารมณ์ความคิด ความเชื่อ ที่เป็นแบบแผนบรรทัดฐานต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์ หรือชุมชนเสมือน (Kim, 2000) ชุมชนออนไลน์เป็นชุมชนเสมือนที่ทุกคนสามารถโพสต์เนื้อหา ตั้งกระทู้ข่าว หรือกระดานสนทนา และร่วมแสดงความคิดเห็นโดยมีส่วนร่วมในการพูดคุย เผยแพร่แลกเปลี่ยน แบ่งปันระหว่างกันได้ (Escobar 2000, Elisenda Ardevol 2005, นฤมล อนุศาสนนันท์ 2551) ลักษณะชุมชนออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนความรู้ประกอบไปด้วย 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ลักษณะทางด้านสังคม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ลักษณะของเครื่องมือหรือฟังก์ชันการใช้งานภายในเว็บไซต์ที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน เช่น ระบบการเปิดเผยสถานะของสมาชิก ระบบการใช้งานเขียนข้อมูลเนื้อหา ระบบรองรับการแสดงความคิดเห็น ระบบการโพสต์กระทู้ถามตอบ ระบบการแจ้งความปลอดภัยในเนื้อหาข้อมูล เป็นต้น

2) ลักษณะทางด้านสังคม หมายถึง ลักษณะของเว็บไซต์ที่เอื้ออำนวยและยืดหยุ่นต่อด้านเจตคติที่ทำให้บุคคลเข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ภายในเว็บโดยมีความเกี่ยวข้องกับภูมิปัญญา ความคิด ความเชื่อ ที่เป็นวัฒนธรรมของชุมชนนั้น เช่น การแสดงความรู้สึทางอารมณ์ ความเชื่อ ความศรัทธาต่อบุคคลหรือชุมชน กฎกติกาและข้อบัญญัติการใช้งานในชุมชนออนไลน์ เป็นต้น

จากองค์ประกอบของลักษณะทางกายภาพ และลักษณะทางด้านสังคม ก่อเกิดขึ้นเป็นชุมชนออนไลน์ หรือสังคมเสมือนใช้เป็นพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์ดังต่อไปนี้

ชุมชนออนไลน์

ชุมชนออนไลน์ หมายถึง การรวมตัวในสังคมเสมือนที่เกิดจากการรวมตัวในสังคมอินเทอร์เน็ต หรือเกิดจากความสัมพันธ์ของบุคคลในโลกไซเบอร์ (Rheingold, 1993) ชุมชนออนไลน์หรือชุมชนเสมือนจริงได้รับการยอมรับและมีบทบาทมากขึ้น เพราะมีคุณลักษณะที่แตกต่างจากชุมชนในรูปแบบเดิมคือ (Schule, 1996 อ้างถึงใน นฤมล อนุศาสนนันท์ 2551)

1) จิตสำนึกร่วมกัน (Conscious) เป็นคุณลักษณะที่สำคัญเพราะสมาชิกในชุมชนจะมีความตื่นตัวและตระหนักต่อประเด็นปัญหาต่างๆ ทั้งในระดับปัจเจกบุคคล และสังคมโดยรวม เช่น ด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง

2) หลักการและจุดมุ่งหมาย (Principle and purpose) ตั้งอยู่บนหลักความเสมอภาคและยั่งยืน

3) การปฏิบัติการ (Action) ที่สามารถยืดหยุ่น และปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์องค์ประกอบของชุมชน

(Preece, 2000 อ้างถึงใน นฤมล อนุศาสนนันท์ 2551) กล่าวว่า ชุมชนออนไลน์ มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1) กลุ่มบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมร่วมกัน

2) มีจุดประสงค์หรือจุดมุ่งหมายร่วมกัน เช่น ความสนใจ การแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือบริการข้อมูลต่างๆ

3) นโยบายที่เป็นแนวทางสำหรับการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มสังคม ซึ่งอยู่ในรูปแบบของกฎระเบียบ

4) ระบบคอมพิวเตอร์ที่รองรับและเป็นสื่อกลางการปฏิสัมพันธ์สังคม รวมถึงความรู้สึกอันเป็นหนึ่งเดียว

การศึกษาความเป็นชุมชนที่สร้างขึ้นในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ (กิตติ กันภัย 2543) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) รูปแบบการแสดงออก (Focus of Expression)

สื่อคอมพิวเตอร์ถูกใช้เป็นสื่อกลางในการสื่อสารโดยมีรูปแบบที่หลากหลาย (Bakin, 1968 อ้างถึงใน นฤมล อนุศาสนนันท์ 2551) กล่าวว่า ขณะที่กลุ่มมีการติดต่อกัน กลุ่มจะสร้างความหมายเฉพาะกลุ่มขึ้นมา โดยมีการใช้ถ้อยคำที่มีลักษณะเฉพาะตัว เป็นคุณสมบัติเฉพาะของชุมชนนั้น เช่น การใช้ถ้อยคำหรือเครื่องหมาย (Emotion) การแสดงความหมายเชิงอวัจนภาษา (nonverbal information) เช่น การใช้อักษรที่เป็นตัวพิมพ์ใหญ่ (กรณีภาษาอังกฤษ) การใช้วัจนภาษา (verbal) ในการอธิบายรายละเอียดพฤติกรรม การใช้อักษรย่อในการแสดงความรู้สึกอารมณ์ ลักษณะการสื่อสารในรูปแบบนี้ จะถูกถอดรหัสเพื่อความเข้าใจระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์กัน

2) อัตลักษณ์ (Identity)

การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์โดยไม่เปิดเผยข้อมูลไม่รู้ว่าใคร (anonymous) แต่ถ้าใช้เวลาไม่นานนักก็สามารถทราบอัตลักษณ์ออนไลน์นั้นขึ้นมาได้ สิ่งที่ชัดเจนที่สุดในการสร้างอัตลักษณ์คือการเลือกใช้ชื่อไว้บอกสถานะของตน โดยการตั้งชื่อของผู้ใช้ชื่อพบว่าชื่อจะแสดงความหมายในลักษณะความบันเทิง สนุกสนาน เพื่อการปกปิดข้อมูลที่แท้จริงของผู้สื่อสาร และได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง รมัถระวังพยายามรักษาความลับโดยไม่ให้เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวขึ้น ถึงแม้ว่าวิชาการจะพุ่งความสนใจไปที่แนวคิดเรื่องการปิดบังความจริงของผู้สื่อสาร แต่ก็มีหลักฐานงานวิจัยจำนวนหนึ่ง ซึ่งว่าคนจำนวนไม่น้อยที่สร้างตัวตนออนไลน์มีลักษณะความสอดคล้องกับอัตลักษณ์ที่แท้จริง (off-line identities)

3) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมในกระบวนการสื่อสาร

นอกจากผู้สื่อสารจะมีการสร้างอัตลักษณ์ของตนเองขึ้นมาในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์แล้ว ผู้สื่อสารยังสามารถสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่น จากการขยายความสัมพันธ์ไปสู่ช่องทางอื่นๆ เช่น ใช้ช่องทางสื่อสารทางโทรศัพท์ จดหมาย หรือการพบปะเห็นหน้ากันเพิ่มขึ้น

4) บรรทัดฐานการแสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioural norms)

การเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในชุมชน มักนำไปสู่การพัฒนาบรรทัดฐาน วัฒนธรรมทางสังคม และความสัมพันธ์ที่สมาชิกในแต่ละกลุ่มจะใช้ร่วมกัน เพื่อกำหนดการแสดงออกทางพฤติกรรม ผู้ใช้บรรทัดฐานในกลุ่มจะช่วยกันผลักดันให้เกิดการลงโทษในระดับสังคมเชิงโครงสร้าง (structural and social sanctions) กับกลุ่มบุคคลที่เป็นภัยต่อระบบความหมายของกลุ่ม ซึ่งในแต่ละกลุ่มจะมีมาตรการลงโทษที่แตกต่างกันไป

องค์ประกอบชุมชนออนไลน์

องค์ประกอบเว็บชุมชนออนไลน์ (ทิมลพวรรณ ไพรแก่น 2555) ประกอบไปด้วย

1) เว็บบอร์ด (Web Board) หรือ ฟอรัม (Forum) ลักษณะของเว็บจะมีโครงสร้างที่เอื้ออำนวยต่อการสร้างชุมชน (Community) ให้เกิดขึ้นในเว็บไซค์ได้ อาจแบ่งเป็นห้องสนทนาให้ผู้เข้ามาใช้งานสามารถพูดคุย หรือสอบถามปัญหาในเว็บได้

2) ห้องสนทนา (Chat Room) เป็นแหล่งรวบรวมกระทู้โพสต์ที่ให้ผู้ใช้อหรือสมาชิกเข้าไปแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความคิดเห็นในเรื่องเดียวกัน ผู้ใช้งานที่เข้ามาในห้องสนทนานั้นจะได้ข้อมูลที่หลากหลายและตรงประเด็นที่ต้องการ

3) ไดอารี่ หรือ บล็อก (Diary or Blog) เป็นพื้นที่สำหรับที่ให้ผู้ใช้งานสามารถเขียนบันทึกเรื่องราวของตนเองผ่านเว็บไซค์ เพื่อการแบ่งปันและเผยแพร่ความรู้

4) ข่าวสาร (News) เผยแพร่แนะนำข่าวสาร หรือหัวข้อกระทู้ที่น่าสนใจ อัปเดตล่าสุดมานำเสนอผ่านในหน้าหลักของเว็บไซค์

5) ระบบสมาชิก (Member) เอื้ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิก สมาชิกสามารถที่จะเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยข้อมูลของตนเองได้โดยมีการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล และการกำหนดสิทธิ์ให้กับสมาชิกภายในเว็บไซต์

6) ฟังก์ชัน (Function) ตัวช่วยเสริมที่เอื้ออำนวยต่อสมาชิกและเว็บไซต์ เช่น การแสดงสถานะจากการเข้าใช้งาน การแสดงเรตติ้งของผู้ใช้งาน หรือฟังก์ชันที่ช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ที่นอกเหนือจากการแสดงความคิดเห็น ได้แก่ การแสดงอารมณ์ผ่านสัญลักษณ์สติ๊กเกอร์ การกดให้หัวใจในการแสดงความชื่นชอบ การให้คะแนนโหวตกระทู้ที่น่าสนใจ

2.2.3 ผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้

ผู้ใช้งานเว็บบอร์ดชุมชนแลกเปลี่ยนความรู้สามารถจำแนกผู้เข้าใช้งาน (ชนากานต์ เครือรัตนไพบุลย์ 2553) ได้เป็น 4 ส่วนตามลักษณะสิทธิของการเข้าถึง คือ

1) ผู้ดูแลระบบสูงสุด คือ ผู้ที่มีอภิสิทธิ์เหนือกว่าทุกคนและมีสิทธิพิเศษที่ผู้อื่นไม่มี คือ การลบผู้ใช้งานที่อยู่ระดับต่ำกว่าตนเอง เป็นต้น

2) ผู้ดูแลระบบทั่วไป คือ ผู้ที่เข้าไปจัดการกับกระทู้ต่างๆ ให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การย้ายกระทู้ไปในหมวดที่ถูกต้อง ลบกระทู้เก่าๆ เป็นต้น

3) ผู้ใช้ที่เข้าระบบโดยการกรอกชื่อและรหัสผ่าน คือ ผู้ใช้งานที่มีสิทธิบางอย่างเหนือกว่ามากกว่าผู้ไม่ประสงค์ออกนาม ได้แก่ การแก้ไขคำตอบกระทู้ และการลบกระทู้ของตัวเอง เป็นต้น

4) ผู้ใช้ที่ไม่ประสงค์ออกนาม คือ ผู้ที่ไม่ได้เข้าระบบโดยการกรอกชื่อและรหัสผ่าน จะไม่ได้รับสิทธิบางประการ เช่น การแก้ไขคำตอบกระทู้ ลบกระทู้ของตัวเอง เป็นต้น

2.2.4 ปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนชุมชนออนไลน์

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนชุมชนออนไลน์

การที่จะทำให้บุคคลหนึ่งสามารถถ่ายทอดความรู้ของตนเองและนำความรู้ความสารถของตนเองนั้นออกมาแลกเปลี่ยนแบ่งปันประสบการณ์กับผู้อื่นนั้นได้เกิดขึ้นจาก แรงจูงใจ (Motivation) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งทางด้านจิตวิทยา หมายถึง สิ่งผลักดันที่ทำให้เกิดกิจกรรมดำเนินไปอย่างมีจุดหมายปลายทางและมีทิศทาง (ปราณี รามสูตร, 2542) แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่ไม่อยู่นิ่ง (นิภา แก้วศรีงาม, 2532) เกี่ยวพันกับความต้องการ แรงขับและก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการอย่างตรงเป้าหมาย (Haslam, 2004) ซึ่งอาจเกิดจากแรงจูงใจภายในหรือแรงจูงใจภายนอก จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำแนกตามประเภทของปัจจัยจูงใจได้แก่

ปัจจัยภายใน

ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย 1) ความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2) ความมุ่งหมายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3) ความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้อื่น 4) ความรู้ความสามารถส่วนบุคคล 5) ความเชื่อมั่นใน

ความรู้ส่วนบุคคล (Haslam 2004, Hsiu-Fen Lin 2007, Tseng 2010, Chang 2011, Jadin 2013, Lai and Chen 2014, Lee, Ahn et al. 2014, Tamjidyamcholo, Bin Baba et al. 2014, Hau and Kang 2016) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นั้น เกิดจากความปรารถนา ความสนใจในข้อมูล โดยต้องการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกับผู้อื่นที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน เพื่อสังเคราะห์สกัดองค์ความรู้ใหม่และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการนั้น มาสโลว์ (Maslow, 1954) กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้น ติดตัวมาแต่กำเนิด และความปรารถนาเหล่านี้ จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลายสมมติฐานดังกล่าวมีความเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้น ขึ้นอยู่กับว่า เขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ซึ่งกระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด เริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม และพฤติกรรมที่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะไม่เกิดสิ่งจูงใจอีกต่อไป

3. การตอบสนองความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดการเรียกร้องความต้องการในระดับสูงให้มีการตอบสนองทันที

4. ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ได้แบ่งความต้องการตามลำดับขั้น (Hierarchy of Needs) ไว้ 5 ชั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) หมายถึง ความต้องการด้านปัจจัยสี่ ที่มีผลต่อการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หมายถึง ความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ต้องการความมั่นคงในการทำงาน การเงิน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ

ความต้องการทางสังคม (Social needs) หมายถึง การได้รู้จักคนอื่น การได้มีส่วนร่วมในสังคม การมีความสัมพันธ์กับคนอื่น ความต้องการความรักและการยอมรับ ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ

ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem needs) หมายถึง ความต้องการมีภาคภูมิใจในตนเอง การได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จากสังคม ตลอดจนเป็นความพยายามที่

จะให้ความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการให้ได้การเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ ศักดิ์ศรี ความสามารถ สถานะที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม

ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) หมายถึง ความต้องการในการพัฒนาตนเอง เต็มไปสุด ไปสู่ระดับสูงสุดที่ตนเองสามารถทำได้ เป็นความต้องการสูงสุดแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดบรรลุความต้องการในขั้นนี้ได้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง

2) ความมุ่งหมายแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ความมุ่งหมายหรือความคาดหวังในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นแรงจูงใจที่สำคัญมีความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคคลในชุมชน (Tseng 2010, Tamjidyamcholo, Bin Baba et al. 2014) ตามทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย วูม (Vroom, 1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดย Vroom ให้ความเห็นการที่จะสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มมากขึ้นนั้น ต้องเข้าใจกระบวนการความคิดและการรับรู้ของพนักงานนั้นก่อน โดยปกติแล้วคนจะทำงานเพิ่มขึ้นก็ต่อเมื่อรู้ว่าสิ่งที่ตนเองจะได้รับผลตอบแทนคืออะไร จะเกิดขึ้นเมื่อไหร่ เขาก็จะแสดงพฤติกรรมเพิ่มความพยายามนั้นมากขึ้น เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ ทฤษฎีความคาดหวังของ วูม (Vroom) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ

Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์

Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ

Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆบุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงพยายามดิ้นรนแสวงหาหรือ กระทำด้วย วิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคล จะได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

ลักษณะความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคนในการเลือกการกระทำไว้ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะ และความแตกต่าง ของแต่ละบุคคล และ สภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้ เกทเซนและคณะ (Getzels, 1973) ได้กล่าวไว้ว่า "ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันเพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน" โดย วูม (Vroom, 1964) มีคติฐานความเชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากผลการตัดสินใจเลือกกระหว่างทางต่างๆ โดยพฤติกรรมที่จะมีความสัมพันธ์กันกับกระบวนการทางจิตใจ ได้แก่ ความเชื่อ เจตคติ (ศรีนิธย์ บุญทอง, 2521) การรับรู้ ซึ่งเกิดขึ้นจาก

แรงจูงใจ พฤติกรรมทางด้านสังคมของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน ตามที่บุคคลจะรู้สึกนึกคิดตาม เหตุการณ์นั้นๆ ประเมินโดยมาตรฐานของ ตนเองเป็นเครื่องวัดความคาดหวังของแต่ละบุคคล

ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

พัชรี มหาลาภ (พัชรี มหาลาภ, 2538) ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมและลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล ทำให้สภาพความคาดหวังแตกต่างกันออกไป เพราะความคิดและความต้องการของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน ย่อมแตกต่างกันออกไป

2. ความยากง่ายของงานจะเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละคนที่ผ่านมา อาจจะกล่าวได้ว่า คนที่เคยประสบความสำเร็จในภารกิจนั้นมาก่อน ก็จะทำให้กำหนดระดับความคาดหวังที่สูงขึ้นในการทำงานครั้งต่อไป แต่ในทางตรงกันข้ามก็อาจจะกำหนดความคาดหวังน้อยลงมา เพื่อประเมินความรู้สึกการล้มเหลวจากความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงเกินไป เกินกว่าความสามารถจริงที่เคยประสบมา

3. การประเมินความเป็นไปได้ เกิดจากการประเมินค่าต่อความคาดหวัง เป็นความรู้สึกนึกคิดที่เป็นรูปธรรม หรือนามธรรม ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน โดยมีมาตรฐานของตนเองที่เป็นเครื่องมือวัดของแต่ละบุคคล แต่ก็อาจจะเกิดความแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการให้คุณค่าของแต่ละบุคคล

3) ความรู้ความสามารถของตนเอง

ความรู้ความสามารถของตนเอง เกิดจากปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีทางสังคม (Social Cognitive Theories) ในระยะแรกได้เสนอแนวคิดที่ว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อ พวกเขาเชื่อมั่นในความสามารถที่ตนจะจัดการ และกระทำพฤติกรรมใดๆ เพื่อให้บรรลุตามความคาดหวัง (Bandura, 1997) ซึ่งก็คือความคาดหวังในความสามารถของตน (Efficacy Expectation) ต่อมาได้เปลี่ยนเป็นการรับรู้ความสามารถของตน (Perceived self-efficacy)

แบนดูรา (Bandura, 1986) อธิบายว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การตัดสินใจ ความสามารถของตนเอง ต่อการจัดการและแสดงพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ นอกจากนี้ยังอธิบายเพิ่มเติมว่า การรับรู้ความสามารถของตนเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่สำคัญอันแสดงถึงการเลือกที่จะใช้ความพยายามกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการกระทำและความไม่ย่อท้อต่อความล้มเหลวของบุคคล นอกจากนี้ยังส่งผลต่อรูปแบบความคิด และปฏิกริยาทางอารมณ์ในการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวของแต่ละบุคคล (Berry Leonard L, 1985) โดยความสามารถของบุคคลจะจัดการกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และรู้ว่าตนเองมีความสามารถในเรื่องใดบ้าง (Mcshane and Von Glinow, 2003) มีความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถและแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆ ให้สำเร็จได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ เทลลา (Tella, 2003) อธิบายเพิ่มเติมจากแนวความคิดของ แบนดูรา (Bandura) การรับรู้ความสามารถของตนเองสร้างความแตกต่างระหว่างบุคคล เกี่ยวกับวิธีการคิด อารมณ์ และการแสดงพฤติกรรม บุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะเกิดความเครียด ความวิตกกังวล และมีความนับถือตัวเองต่ำ ส่วนบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงนั้น จะสนุกกับภารกิจที่รับผิดชอบและมีความนับถือตัวเองสูงด้วย

ตามแนวคิดของ แบนดูรา (Bandura, 1986) อธิบายว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อพฤติกรรมผ่านกระบวนการต่างๆ ดังนี้

กระบวนการคิด (Cognitive Process) การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีผลต่อกระบวนการคิด คือจะมีส่วนช่วยสนับสนุน หรือป้อนความพยายามที่จะปฏิบัติภารกิจ โดยจากการประเมินและคาดการณ์ต่อสถานการณ์ในอนาคต ตามระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองซึ่งบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะคิดว่าตนเองสามารถปฏิบัติภารกิจนั้นๆ ให้สำเร็จได้ ส่วนบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะคิดว่าตนเองจะไม่สามารถปฏิบัติภารกิจนั้นๆ ให้สำเร็จได้ คิดว่าตนเองต้องประสบความล้มเหลว

กระบวนการจูงใจ (Motivation process) ผลจากกระบวนการคิด เมื่อบุคคลคิดถึงผลที่จากการปฏิบัติภารกิจ จะเกิดความคาดหวังซึ่งความคาดหวังต่อผลที่จะเกิดขึ้นนี้จะเป็นแรงจูงใจเพิ่มความเชื่อมั่นที่จะกระทำภารกิจนั้นๆ ให้สำเร็จ

กระบวนการด้านอารมณ์ (Affective process) บุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่างกันจะส่งผลกระทบต่อสภาวะอารมณ์ต่างกัน เมื่อต้องเผชิญกับงานที่มีความยากและซับซ้อน คือหากบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จะเกิดความเครียด วิตกกังวล กลัว และสับสน ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะไม่เกิดความเครียด ไม่วิตกกังวล ไม่กลัว และไม่สับสน นอกจากนี้ยังชอบที่จะทำงานที่มีความยาก ทำหาย ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของภารกิจต่างๆ

กระบวนการเลือก (Selection process) เมื่อบุคคลประเมินหรือรับรู้ความสามารถของตนเองแล้วจะส่งผลไปถึงขั้นของการตัดสินใจเลือกที่จะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติภารกิจ ผู้ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำมักจะหลีกเลี่ยง เพราะไม่มั่นใจต่อความสำเร็จของภารกิจนั้นๆ

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบนดูรา (Bandura, 1986) อธิบายว่าปัจจัยที่มีผลต่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองแบ่งออกได้ดังนี้

ประสบการณ์ความสำเร็จในอดีต (Enactive Mastery Experience) ความสำเร็จในอดีตจะมีความเชื่อว่าตนมีความสามารถที่จะปฏิบัติภารกิจที่ไม่ต่างกันนี้ได้สำเร็จ ตรงข้ามหากประสบความล้มเหลวจะมีความเชื่อว่าตนจะไม่สามารถปฏิบัติภารกิจในลักษณะเดียวกันนี้ได้สำเร็จ ซึ่งถือว่าเป็น

ปัจจัยที่สำคัญ เนื่องด้วยระดับความเชื่อที่เกิดจากการกระทำของตนเองนั้น บุคคลจะถือว่ามีความ
 แม่นยำสูง และยังมีประสบการณ์ความล้มเหลวเพิ่มขึ้น จะยังมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง
 ของบุคคลนั้นมากขึ้นเรื่อยๆ จนนำไปสู่การขาดความพยายามที่จะกระทำภารกิจต่างๆได้

การรับรู้ประสบการณ์ของผู้อื่น (Vicarious Experience) บุคคลจะเปรียบเทียบ
 ความสามารถของตนเองกับบุคคลที่มีประสบการณ์กับภารกิจที่คล้ายกันนี้ โดยเฉพาะบุคคลที่เห็นว่าม
 ความสามารถไม่แตกต่างจากตนเอง หากเข้าผู้้นั้นประสบผลสำเร็จ จะมีผลทำให้บุคคลประเมินว่าตนก็
 จะสามารถปฏิบัติภารกิจเช่นนี้ให้ประสบผลสำเร็จได้เช่นกัน

การจูงใจด้วยคำพูด (Verbal persuasion) เป็นความเชื่อมั่นที่เกิดจากการสะท้อนมาจาก
 ผู้อื่น หรือตนเอง เช่น คำชมเชย การให้กำลังใจ การชี้แนะ ซึ่งบุคคลจะนำเอาคำพูดจากการสะท้อน
 เหล่านี้มาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ โดยการชักจูงนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความจริง ความเป็นไป
 ได้จริงที่ว่าบุคคลนั้นจะสามารถกระทำหรือแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุตามความต้องการได้
 เพราะหากพูดนั้นเกินความจริง เมื่อบุคคลได้พยายามกระทำสิ่งต่างๆ ไปแล้วแต่ผลปรากฏว่าไม่สำเร็จ
 การจูงใจด้วยคำพูดนี้จะถูกลดระดับความเชื่อถือลงได้ และการพูดนี้จะมีผลมากขึ้นหากผู้ที่พูด เป็นผู้ม
 อิทธิพลต่อบุคคลนั้น และได้รับความเชื่อใจหรือความเคารพนับถือจากผู้ถูกชักจูง

สภาวะทางกายและอารมณ์ (Physiological and Affective State) ข้อมูลสภาวะทางกาย
 และอารมณ์เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่บุคคลใช้ประเมินความสามารถของตนเองโดยบุคคลที่มีสภาวะ
 ทางกายผิดปกติ เช่น ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย อาการบาดเจ็บต่างๆ และบุคคลที่มีความแปรปรวนทาง
 อารมณ์ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ทางลบได้ง่าย อาทิ ความกังวล ความตื่นเต้น ความกลัว มากเกินไปจะมี
 ผลให้การรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำลง ประเมินว่าตนไม่สามารถปฏิบัติภารกิจต่างๆ เหล่านั้นให้
 ประสบผลสำเร็จได้

4) ความเชื่อมั่นในความรู้ส่วนบุคคล

ความเชื่อมั่นในความรู้ส่วนบุคคล เกิดจากการไว้วางใจและเชื่อถือข้อมูล ความไว้วางใจมา
 จากคำว่า "Trust" การให้ความเชื่อว่าบุคคลหนึ่งๆ จะสามารถทำให้เราสมหวังหรือให้การพึ่งพิง
 ช่วยเหลือเราในเรื่องหนึ่งๆได้ (Shaw, 1997) ความวางใจคือความเชื่อมั่นของกันและกันระหว่าง
 บุคคลสองฝ่ายในผลของการกระทำที่ตกลงหรือสัญญาไว้ซึ่งจะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ชื่อตรงและ
 จริงใจต่อกันและกัน มีความหวังในความสามารถของอีกฝ่าย และเป็นการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันโดยไม่
 ต้องมีการระแวงระวังใด (Reina, 1999) ซึ่ง Mcshane and Von Glinow (Mcshane, 2005) เห็น
 ด้วยกับความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาวะจิต ที่จะให้การยอมรับพฤติกรรมของ
 บุคคลอื่น อยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังในทางบวก ซึ่งการที่จะให้บุคคลอื่นเชื่อถือไว้วางใจนั้น เรา
 ควรแสดงออกถึงความเชื่อถือและไว้วางใจผู้อื่นเช่นกัน

คณิงนิจ (อ้างถึงในพรทิพย์ เกษุรานนท์, 2552) กล่าวว่า ความไว้วางใจจะเกิดขึ้นได้โดยมีองค์ประกอบ 2 อย่างคือ

1. ความรู้ความสามารถ (Competence) หมายความว่า บุคคลจะต้องมีความรู้ความสามารถในเนื้องานสูง มีความรู้ในสาขาวิชาใดสาขาวิชาหนึ่งหรือหลายๆ สาขาเป็นอย่างดี

2. ความเป็นคนดี มีคุณลักษณะดีโดยเนื้อแท้ (Credibility หรือ Character) หมายความว่า บุคคลจะต้องเป็นคนดี ที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ ความยุติธรรม ความมีวุฒิภาวะ ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

ความเชื่อมั่นในความรู้ส่วนบุคคลนั้น ต้องเกิดจากความวางใจและเชื่อถือข้อมูลในระดับหนึ่ง เพื่อที่จะนำมาพิจารณาและตัดสินใจที่จะนำความรู้นั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์

5) ความรู้สึกเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น

ความรู้สึกเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจของบุคคลโดยที่ไม่คาดหวังสิ่งตอบแทน คือ การเป็นบุคคลที่มีจิตสาธารณะยินดีและเต็มใจในการร้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2542) เป็นธุระและเอาใจใส่ในเรื่องของส่วนรวมที่เป็นประโยชน์ มีความสำนึกและยึดมั่นในจริยธรรม และคุณธรรมที่ดีงาม (หลุทัย อาจปรุ, 2554) โดยตระหนักถึงปัญหา เกิดความรู้สึกต้องการที่จะเข้าไปร่วมแก้ไขวิกฤตการณ์พร้อมที่จะช่วยเหลือ โดยรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนว่าสามารถร่วมแก้ไขได้ เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาาร่วมกันกับคนในสังคม (Lai and Chen, 2014) แรงบัลดาลใจที่แท้จริงในชุมชนแลกเปลี่ยนความรู้ คือ ความรู้สึกยินดีในการช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความรู้ความสามารถของตนเอง (Wasko, 2000) แรงจูงใจภายใน ในการช่วยเหลือผู้อื่น เกิดขึ้นจากทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อการแบ่งปันความรู้ เช่น ความรู้สึกยินดี ความรู้เต็มใจที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น (Hsiu-Fen Lin, 2007) เป็นความเมตตาอย่างไม่มีเงื่อนไข ไม่มีความคาดหวังถึงสิ่งตอบแทนเพียงแค่ว่าได้ช่วยเหลือผู้อื่นก็มีความสุข

ปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย 1) การได้รับรางวัล 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) การมีชื่อเสียง 4) การมีปฏิสัมพันธ์ (Bandura 1997, Davenport 1998, Chang 2011, Lai and Chen 2014, Tamjidyamcholo, Bin Baba et al. 2014) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การได้รับรางวัล

การได้รับรางวัล เกิดจากแรงจูงใจที่มีความคาดหวัง (Vroom, 1964) เป็นการสร้างแรงจูงใจแก่บุคคล การดำเนินกิจกรรมใดๆ นั้น เพื่อให้ได้ผลเป็นไปตามความคาดหวังหรือเป้าหมายที่กำหนดแล้ว การสร้างแรงจูงใจ สร้างคุณค่าของสิ่งที่มาล่อใจ เช่น สิ่งที่ได้รับ ของตอบแทน อาจจะเป็นเงินรางวัลต่างๆ ถ้าสิ่งที่ได้รับมีคุณค่าสำหรับบุคคลนั้น และบุคคลนั้นมีความสามารถหรือมีความคาดหวัง

ก็จะทำให้เกิดการตอบสนองความสนใจขึ้นมาทันที และตามทฤษฎีการเรียนรู้ของสกินเนอร์ (Skinner) ได้กล่าวถึงการเสริมแรงทางบวก (positive Reinforcement) การให้รางวัล คำชมเชย หรือสิ่งของตอบแทนต่างๆ เป็นสิ่งเร้าเมื่อนำมาใช้จะทำให้เกิดพฤติกรรมตอบสนองมากขึ้น

2) การยอมรับนับถือ

การยอมรับนับถือ เกิดจากแรงจูงใจที่มีความต้องการเป็นที่รู้จักและถูกยอมรับในสังคม ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1954) กล่าวว่า มนุษย์มีความปรารถนาและความต้องการพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ได้รู้จักกับบุคคลอื่น การได้มีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการความรักและการยอมรับระดับสูงกับบุคคลอื่นๆ ความต้องการให้ได้การเคารพนับถือ เป็นที่รู้จัก มีความสามารถ มีสถานะที่ดีในสังคม

3) การมีชื่อเสียง

การมีชื่อเสียง คือ การได้เป็นบุคคลที่มีคนรู้จักในกลุ่มสังคม ซึ่งตามทฤษฎีของของมาสโลว์ (Maslow) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้าง การนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ทำหาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ ชื่อเสียงช่วยรักษาสถานการเป็นสมาชิกภายในเว็บไซต์ชุมชน (Marett, 2009) การสร้างชื่อเสียงเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลมีทัศนคติเชิงบวกที่จะแบ่งปันความรู้ (Hsiu-Fen Lin, 2007) และอาจเพิ่มระดับการเข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนบ่อยขึ้นของสมาชิก

4) การมีปฏิสัมพันธ์

ปฏิสัมพันธ์เป็นพฤติกรรมของการมีส่วนร่วม การสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์นั้นจะนำไปสู่การร้องขอความช่วยเหลือในอนาคต (Davenport, 1998) การมีปฏิสัมพันธ์เกิดจากการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล การมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มบุคคล และการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มบุคคล คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มบุคคลในสังคม ตั้งแต่กลุ่มที่เล็กที่สุดไปถึงกลุ่มขนาดใหญ่ ได้แก่ กลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อนสนิท กลุ่มทางการเมือง หรือ กลุ่มประเทศ พฤติกรรมของคนในกลุ่มจึงย่อมมีผลต่อกันและกันเสมอในที่นี้จะได้อีกกล่าวถึงการปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม

การมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม คือ การมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น การเล่นเกมทำให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์กับสื่อ การใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับบทเรียนออนไลน์ การเข้าเว็บไซต์ชุมชนเพื่อหาความรู้ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับเว็บไซต์และเนื้อหา

ข้อมูลรวมไปถึงบุคคลและกลุ่มบุคคลที่อยู่ภายในเว็บไซต์ ซึ่งการมาปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมนั้นเกิดขึ้นได้กับทุกสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องและเกิดความสัมพันธ์ระหว่างกันทั้งสองฝ่าย

2.3 การศึกษาตามอัธยาศัย

2.3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาตามอัธยาศัย

การศึกษาตามอัธยาศัยได้มีผู้ให้ความหมายของการศึกษาตามอัธยาศัยไว้มากมาย ดังเช่น

ในมาตรา 15 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ ๒๕๒ พุทธศักราช ๒๕๒๒ นิยามว่า การศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการศึกษาที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเอง ตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อมและโอกาส โดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อ หรือแหล่งความรู้ อื่นๆ (กระทรวงศึกษาธิการ, ๒๕๒๒) นักการศึกษาคนสำคัญชื่อ Coombs และ Ahmed (Philip H, Coombs et al., 1974) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งบุคคลแสวงหาและรับความรู้ ทักษะ ทศนคติความเข้าใจที่กระจ่างชัดที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน และการแสดงออกต่อสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวบุคคล (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, ๒๕๒๒) เป็นการจัดสภาพแวดล้อม สถานการณ์ ปัจจัย เกื้อหนุน สื่อ แหล่งความรู้ และบุคคล (กระทรวงศึกษาธิการ ๒๕๒๖) เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อม และโอกาส โดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อ หรือแหล่งความรู้ อื่นๆ (กระทรวงศึกษาธิการ, ๒๕๕๑) สามารถทำกิจกรรมการเรียนรู้ในวิถีชีวิตประจำวันได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (Coombs Ph. H, 1985) กระบวนการศึกษาตลอดชีวิต ที่ทุกคนได้รับ และสะสมความรู้ ทักษะ เจตคติ และการรู้แจ้งจากประสบการณ์ประจำวัน และการสัมผัสกับสิ่งแวดล้อม ทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ ฟังวิทยุ ดูภาพยนตร์ โทรทัศน์ หรือการเดินทาง (Hideyoshi, 1990) เป็นการศึกษาที่ไม่มีองค์กร ไม่มีระบบ ไม่มีจุดมุ่งหมาย ไม่ตั้งใจ (Evans, 1999) เป็นผลของการเรียนรู้ที่เกิดจากสถานการณ์ที่ผู้เรียน หรือแหล่งความรู้ใดอย่างหนึ่ง มีเจตจำนงเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ แต่ไม่ใช่ทั้งสองปัจจัยเกิดตรงกัน

การศึกษาตามอัธยาศัย ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของ การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) ที่เติมเต็มความต้องการของปัจเจกที่ต้องการเรียนรู้ประสบการณ์ต่างๆ นอกเหนือการเรียนในระบบโรงเรียน โอกาสของการเรียนรู้ตามอัธยาศัยเกิดขึ้นในสถานที่ต่างๆ และจากสื่อต่างๆ (ตัวอย่างเช่น รายการกระจายเสียง ภาพยนตร์ อินเทอร์เน็ต) นิยามของการศึกษาตามอัธยาศัยสามารถอธิบายได้ 2 มิติ คือ มิติของผู้เรียนและมิติของผู้จัด/หรือสภาพการที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ดังนี้

ผู้เรียนหรือผู้ควบคุมวิธีการเรียนเอง มีวิธีการเรียนที่หลากหลายที่นำไปสู่การเรียนรู้ด้วยตนเอง กระบวนการเรียนรู้และผลของการเรียนรู้เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ และสร้างเสริม

ประสบการณ์โดยตรง ผู้เรียนสร้างความหมายตามความเข้าใจ และเป็นกระบวนการต่อเนื่องตลอดชีวิต

ผู้จัดหรือสภาพการที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ผู้เรียนควบคุมวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากบุคคล จากครอบครัว จากชุมชน จากสังคม จากประสบการณ์ จากการทำงาน และจากการดำรงชีวิตประจำวัน จากสภาพแวดล้อมทั้งที่มีอยู่ตามธรรมชาติและมีการดำเนินการให้มีขึ้น ไม่ว่าจะโดยมนุษย์ หรือสิ่งมีชีวิตอื่นๆ จากปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆ จากสถานการณ์ และสื่อต่างๆ

การศึกษาตามอัธยาศัย (informal education) จึงมุ่งให้เกิดการเรียนรู้ตามอัธยาศัย (informal learning) โดยเกื้อหนุนให้ผู้เรียนกำหนด/เลือกวิธีการเรียนเอง หรือตามวัตถุประสงค์ของสถาบันหรือแหล่งความรู้ นั้น ๆ ผู้เรียนสามารถเรียนได้ตลอดเวลา โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บุคคลมีโอกาสดูแสวงหาและรับความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเข้าใจ อันจะนำไปสู่การพัฒนาตนเอง ครอบครัว ชุมชน และสังคม

การเรียนรู้ตามอัธยาศัยเป็นการเรียนรู้และศึกษาได้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ตามอัธยาศัย (Informal Learning) เป็นการเรียนรู้ในมิติของผู้เรียน เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจ ความรู้ หรือทักษะ ที่เกิดขึ้นโดยไม่ต้องเสนอผ่านหลักสูตรหรือโปรแกรมจากสถาบันการศึกษาในระบบหรือนอกระบบ (Schugurenky, 2000) จำแนกประเภทของการเรียนรู้ตามอัธยาศัยมี 3 ประเภท คือ การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Selfdirected learning) การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ (Incidental learning) และการเรียนรู้ในชีวิตประจำวัน

การเรียนรู้แบบนำตนเอง (Self-directed learning) หมายถึง การเรียนรู้ที่กำหนดได้ด้วยผู้เรียนเอง โดยไม่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากนักการศึกษาหรือผู้อื่น แต่อาจมีผู้ชี้แนะให้คำแนะนำความช่วยเหลือได้ ช่วยให้ผู้เรียนมีความตั้งใจในการศึกษาเรียนรู้ เพราะผู้เรียนมีจุดมุ่งหมายที่ต้องการเรียนรู้ สิ่งนั้นอาจมาก่อนที่กระบวนการเรียนรู้จะเกิดขึ้น เป็นเรื่องของจิตสำนึกในตัวบุคคล มีความตระหนักถึงความต้องการและสนใจบางสิ่งบางอย่าง

การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ (Incidental learning) หมายถึง ประสบการณ์ในการเรียนรู้ที่ผู้เรียนมิได้มีความตั้งใจมาก่อนว่าจะต้องเรียนสิ่งนั้น แต่เมื่อได้รับประสบการณ์ เขาก็รับรู้ได้ว่าเขาได้เรียนรู้บางอย่างขึ้นมาดังนั้น จึงเป็นความไม่ตั้งใจแต่รู้สึกตัว (unintended but conscious)

การเรียนรู้ในชีวิตประจำวัน (Tacit learning) หมายถึง การรู้ในคุณค่าทัศนคติ พฤติกรรม หรือทักษะต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน มิใช่เพียงแค่การเรียนรู้ตามอัธยาศัยที่เกิดขึ้น การเรียนรู้ในลักษณะนี้ ผ่านกระบวนการที่เรียกว่า “การตีความ” (Interpretation) เป็นกระบวนการในการสื่อสารในลักษณะของความสัมพันธ์ทางด้านอารมณ์และสติปัญญา

วิจิตร ศรีสอาน (วิจิตร ศรีสอาน, 2543) ได้กล่าวถึง องค์กรและสถาบันสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาตามอัธยาศัย ของแต่ละคนจากสังคมที่ใกล้ตัวจนถึงสังคมภายนอก ได้แก่

- 1) สถาบันครอบครัว
- 2) สถาบันสื่อมวลชน
- 3) แหล่งชุมชน
- 4) แหล่งนันทนาการ
- 5) สถาบันการศึกษา
- 6) หน่วยงานบริการของรัฐ
- 7) องค์กรเอกชน
- 8) แหล่งทรัพยากรธรรมชาติ
- 9) ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ชัยยศ อิ่มสุวรรณ (ชัยยศ อิ่มสุวรรณ, 2544) กล่าวว่า การทำความเข้าใจการศึกษาตาม อัยยาศัยควรพิจารณาประเด็นต่อไปนี้ คือ

1. การศึกษาตามอัยยาศัยเกิดขึ้นได้ทุกหนทุกแห่งตามแต่สถานการณ์จะพาไปสถานการณ์ แห่งการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ทุกเวลาไม่จำกัดสถานที่ อายุ กลุ่ม รูปแบบ หรือวิธีการเรียนรู้
2. การเรียนรู้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับสิ่งที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ จะเป็นบุคคล วัตถุสิ่งของ สถานการณ์ใด ๆ ก็ตาม จะตั้งใจหรือไม่ก็ตาม เช่น เรียนจากพ่อแม่ เรียนจากการทดลองทำ เรียนจากสัมผัสวัสดุ สิ่งของ สื่อ ฯลฯ การเรียนรู้ดังกล่าวเกิดขึ้น ณ จุดหนึ่ง ภายในใจของบุคคลเป็น จุด “รู้จริง” ที่เกิดขึ้นเป็นกระบวนการภายใน
3. ลักษณะของการเรียนรู้ที่เกิดจากการศึกษาตามอัยยาศัย โดยทั่วไปมีลักษณะเฉพาะที่
 - 3.1 เป็นการเรียนรู้ที่ตั้งอยู่บนรากฐานของการสนทนา (Conversation Base)
 - 3.2 ผู้เรียนเป็นผู้กำหนดการเรียนรู้ด้วยตนเอง นับแต่เลือกที่จะเรียนรู้หรือไม่เรียน จะเรียนเรื่องใด และพอเพียงแล้วหรือยัง
 - 3.3 การเรียนรู้คาดหมายล่วงหน้าไม่ได้ (Unpredictable) บางสถานการณ์เกิดการ เรียนรู้ แต่บางสถานการณ์ไม่เกิดการเรียนรู้ บางคนเกิดการเรียนรู้ แต่ในสถานการณ์เดียวกัน บางคนไม่เกิดการเรียนรู้
 - 3.4 การประเมินผลอยู่ที่ตัวผู้เรียนเองเป็นสำคัญ แต่บางกรณีขึ้นอยู่กับบุคคลที่ เกี่ยวข้องด้วย ที่จะยอมรับความรู้ที่เกิดขึ้นแต่ไม่มีรูปแบบการประเมินที่ชัดเจนแน่นอน
4. ผลของการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาตามอัยยาศัยนั้น มีอยู่โดยไม่รู้ตัวเพราะเป็นการส่ง สมมาทีละเล็กทีละน้อยไม่อาจคาดหวังได้ว่าผลการเรียนรู้เป็นอย่างไรจนกว่าจะนำมาใช้ในชีวิตจริงการ ประเมินจึงทำได้ไม่ง่าย เพราะคุณค่าของผลการเรียนตามอัยยาศัยไม่ใช่สิ่งที่จะนำไปสู่การเรียนต่อได้ มากเท่ากับการนำไปใช้ในชีวิตจริง

5. การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยจึงเป็นเพียงการจัดการให้บุคคลเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ ในรูปแบบที่หลากหลาย โดยการ จัดสภาพแวดล้อม ปัจจัยเกื้อหนุนบรรยากาศ สถานการณ์ให้บุคคลได้ เรียนรู้ กล่าวโดยสรุป ความหมายของการศึกษาตามอัธยาศัยจึงอาจพิจารณา ได้จาก 2 มุมมองได้แก่

5.1 จากมุมมองของผู้เรียน การศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอด ชีวิตที่เกิดขึ้นจากตัวของผู้เรียนเอง โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย และผลของการเรียนรู้เกิดจาก หรือเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของผู้เรียน

5.2 จากมุมมองของผู้จัดการศึกษา การศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการศึกษานี้ให้ใช้ บุคคล ครอบครัว ชุมชน สังคม และสื่อต่าง ๆ เป็นแหล่งเรียนรู้ โดยใช้กระบวนการสื่อ ความหมายต่าง ๆ เป็นฐานของกระบวนการเรียนรู้ และมีประสบการณ์ การทำงาน การ ดำรงชีวิตประจำวัน สภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการเรียนรู้

วีระฉัตร สุปัญญา (วีระฉัตร สุปัญญา, 2548) ได้สรุปลักษณะสำคัญของการศึกษาตามอัธยาศัย ตั้งอยู่บนฐานคติ 4 ด้านต่อไปนี้

1. ฐานคติด้านความรู้ ประกอบด้วย

- 1) ความรู้เกิดขึ้นได้ทุกที่ ทุกเวลา
- 2) ความรู้เกิดจากกิจกรรมและความสนใจของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล
- 3) ความรู้เกิดขึ้นได้ทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ
- 4) ความรู้ไม่จำเป็นต้องสนองตอบวัตถุประสงค์ทางการศึกษาเสมอไป
- 5) ความรู้ไม่จำเป็นต้องจัดเป็นรายวิชา อาจอยู่ในรูปแบบของกิจกรรมหลากหลาย

รูปแบบ

6) ความรู้อาจตั้งขึ้นแบบมีแผนกำหนดไว้ล่วงหน้าโดยผู้จัด หรืออาจเกิดขึ้นจากตัว บุคคลเองโดยไม่ตั้งใจก็ได้

2. ฐานคติด้านจุดมุ่งหมายการเรียนรู้ ประกอบด้วย

1) จุดมุ่งหมายของการศึกษาตามอัธยาศัยอาจเกิดขึ้นจากผู้จัด จากตัวบุคคล หรือ จากกลุ่มบุคคลก็ได้

2) จุดมุ่งหมายของการศึกษาตามอัธยาศัยอาจเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมใน การศึกษาการทำงาน หรือการดำรงชีวิตก็ได้

3) ฐานคติด้านการจัดการ ประกอบด้วย

การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยมุ่งเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ตาม ความสนใจและที่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล

การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยมุ่งที่การสร้างปัจจัยหรือแหล่งอำนวยความสะดวกใน การเรียนรู้ ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งที่เป็นบุคคลและสิ่งไม่มีชีวิตต่างๆ

- 4) ฐานคติด้านการเรียนรู้ ประกอบด้วย
 บุคคลมีแบบและวิธีการเรียนรู้เป็นของตนเอง
 บุคคลมีวิธีการประเมินผลการเรียนรู้เป็นของตนเอง

2.3.2 องค์ประกอบของการศึกษาตามอริยาศัย

การศึกษาตามอริยาศัยมีองค์ประกอบสำคัญดังนี้ (วิศนี ศิลตระกูล, 2544)

- 1) แนวคิดและปรัชญา : การศึกษาตามอริยาศัยเป็นการศึกษาที่ส่งเสริมสนับสนุนและให้โอกาสในการเรียนรู้ในวิถีชีวิตของบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย
- 2) ความมุ่งหมาย : การศึกษาตามอริยาศัยมิได้หลายเป้าหมายและหลายวัตถุประสงค์ โดยเป้าหมายหลักเพื่อส่งเสริมพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและนันทนาการของบุคคลแต่ละคนมากกว่าการเพิ่มพูนความรู้เชิงวิชาการ
- 3) หลักสูตร : การศึกษาตามอริยาศัยไม่มีหลักสูตร แต่เป็นลักษณะการเรียนรู้ผ่านการจัดกิจกรรม สื่อ และเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้
- 4) ผู้เรียน/ผู้รับบริการ : ผู้เรียนของการศึกษาตามอริยาศัย คือ บุคคลทุกคน ซึ่งมีความหลากหลาย ครอบคลุมทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา ทุกพื้นที่ โดยไม่มีการจำแนกสถานภาพทางสังคม
- 5) ผู้สอน : ผู้เรียนของการศึกษาตามอริยาศัย คือ บุคคลทุกคนที่มีศักยภาพส่งเสริมให้ผู้เรียนอยากเรียนรู้
- 6) ความรู้ : การศึกษาตามอริยาศัยทำให้เกิดความรู้ด้วยการเรียนรู้ตามความต้องการและความสนใจของผู้เรียน
- 7) วิธีการเรียนรู้ : การศึกษาตามอริยาศัยมีวิธีการเรียนรู้ที่หลากหลาย มีหลายรูปแบบ ไม่มีแบบแผนแน่นอน ไม่มีรูปแบบแน่นอน
- 8) ระยะเวลา : การศึกษาตามอริยาศัยสามารถเกิดได้ตลอดเวลาและตลอดชีวิตของผู้เรียน
- 9) วุฒิการศึกษา : การศึกษาตามอริยาศัยไม่มีวุฒิปัตร์ แต่บางกิจกรรมอาจมีเกียรติบัตร
- 10) กิจกรรมการเรียนรู้ : กิจกรรมการเรียนรู้ตามการศึกษาตามอริยาศัยเป็นไปตามวิถีชีวิตของผู้เรียน
- 11) สื่อการเรียนรู้ : ลักษณะสื่อการศึกษาตามอริยาศัยมีความหลากหลายตามที่ต้องการ
- 12) การประเมินผล : การศึกษาตามอริยาศัยเป็นการประเมินความก้าวหน้าของผู้เรียนด้วยตัวผู้เรียนเอง จึงไม่มีการประเมินผลที่ชัดเจน แต่บางกิจกรรมมีการประเมินผลเพื่อให้ผลย้อนกลับต่อผู้รับบริการ

2.3.3 รูปแบบของการศึกษาตามอัธยาศัย

การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยไม่มีรูปแบบการศึกษา หรือการเรียนรู้ที่ตายตัว ไม่มีหลักสูตรเป็นตัวกำหนดกรอบกิจกรรม หรือขอบข่ายเอกสารสาระหลักการและแนวคิดประกอบการดำเนินงาน สาระการเรียนรู้ การเรียนรู้ขึ้นอยู่กับความต้องการ และแรงจูงใจใฝ่รู้ของแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตาม เราสามารถจัดกิจกรรมเพื่อเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตามอัธยาศัยได้ดังนี้

1) จัดกิจกรรมในแหล่งการเรียนรู้ประเภทต่างๆ เช่น ห้องสมุดประชาชน การเรียนรู้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ พิพิธภัณฑ์ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้จากภูมิปัญญาชาวบ้าน การจัดกลุ่มเสวนา หรือการอภิปราย กิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม กิจกรรมส่งเสริมการอ่านการเผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูลและความรู้ต่างๆ ฯลฯ

2) ส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยได้แก่ สนับสนุนสื่อแก่หน่วยงานและแหล่งความรู้ต่างๆ

3) ส่งเสริมให้หน่วยงานเครือข่ายจัดการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น ห้องสมุดในสถานที่ราชการ สถานประกอบการ ฯลฯ

4) ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนากลุ่มต่าง ๆ ตามความต้องการและความสนใจ เช่น กลุ่มดนตรี กลุ่มสิ่งแวดล้อม พัฒนาชุมชน ฯลฯ

2.4 การเงิน

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเงิน

เงิน คือ วัตถุหรือเอกสาร ที่เป็นยอมรับโดยทั่วกันสามารถใช้เป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนสิ่งของ สามารถใช้ชำระหนี้ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย หน้าที่หลักของเงิน สามารถจำแนกได้ว่า เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน เป็นหน่วยวัดมูลค่า เป็นเครื่องเก็บรักษามูลค่า เป็นวัตถุที่สามารถตรวจสอบได้ (Mishkin, 2007) เงินถือกำเนิดขึ้นมาจากสิ่งของ และในปัจจุบันนี้เงินจะอยู่ในรูปแบบของกระดาษหรือธนบัตร ค่าของเงินธนบัตรมาจากการประกาศของรัฐบาล เงินประกอบไปด้วย เหรียญกษาปณ์ ธนบัตร เงินฝากกระแสรายวัน ในปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่ามีการใช้เงินในรูปแบบบัตรเครดิตที่นำมาใช้จ่ายแทนเงินสด ซึ่งบัตรเครดิตนี้ทางสถาบันการเงินเป็นผู้ออกให้เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้เงินของบุคคล

2.4.2 ปัญหาทางการเงิน

เงินเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการในชีวิตประจำวันล้วนแล้วต้องใช้จ่ายเงินทั้งนั้น เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า “เงิน” มีความสำคัญต่อชีวิต คนส่วนใหญ่ต้องดิ้นรนทำงานอย่างหนักเพื่อให้มีรายได้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ชัดเจนชี้ว่า มีคนจำนวนมากที่แม้ว่าจะ

ทำงานหนักเพียงใดก็ตาม รายได้ที่ได้รับมาก็ยังไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดปัญหาทางการเงิน และหลายกรณีดูเหมือนไม่มีทางออก ส่งผลต่อการประสบปัญหาทางการเงิน และเกิดหนี้สินภายในครัวเรือน

จากการรายงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) เมื่อ 29 กุมภาพันธ์ 2559 นายปรเมธี วิมลศิริ เลขาธิการสศช. ได้กล่าวถึงสถานการณ์หนี้ครัวเรือนในปี 2558 ว่าระดับการเพิ่มของหนี้สินครัวเรือนชะลอตัวลง แต่การผิมนัดชำระหนี้ยังเพิ่มขึ้นสูง โดยในไตรมาส 3/2558 หนี้สินครัวเรือนมีประมาณ 10.84 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.50 หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 80.80 ของจีดีพี และคาดว่าสิ้นปี 2558 หนี้สินครัวเรือนจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 4.5 หรือคิดเป็นร้อยละ 81 ของจีดีพี โดยระดับการเพิ่มของหนี้ครัวเรือนที่ชะลอลง สะท้อนจากยอดคงค้างสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ณ สิ้นไตรมาส 4/2558 ที่เพิ่มร้อยละ 6.30 ชะลอลงต่อเนื่องจากร้อยละ 7.60 ร้อยละ 7 และร้อยละ 6.70 ในไตรมาส 1/2558 ถึงไตรมาส 3/2558 ตามลำดับ โดยที่ยอดคงค้างสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารพาณิชย์ สัดส่วนร้อยละ 50 เป็นสินเชื่อเพื่อการซื้อที่อยู่อาศัย อสังหาริมทรัพย์และที่ดิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.40 และด้วยจากสถานะเศรษฐกิจในตอนนี้ในปี 2559 ทางธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ออกมาเปิดเผยข้อมูลจากผลการสำรวจหนี้เสียที่เกิดขึ้นมีอัตราเพิ่มอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันในปี 2559 ซึ่งคาดว่าอัตราการเกิดหนี้เสียมากถึงร้อยละ 48 ในไตรมาสที่สองของปี 2559 จากการรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ระบุว่า ล่าสุดมีการเปิดเผยข้อมูลสถิติการเพิ่มขึ้นของยอดคงค้างของสินเชื่อค้างชำระเกินกว่า 3 เดือน (Gross NPLs) พบว่า ณ สิ้นไตรมาส 2/2558 มียอดคงค้างอยู่ที่ 67,316 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 34 เทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนที่ 50,113 ล้านบาท จำนวนที่เพิ่มขึ้นมาจาก 3 ส่วน ได้แก่ เอ็นพีแอลรายใหม่ 46,829 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 32 เป็นเอ็นพีแอล Reentry 14,875 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 48 และอื่นๆ จำนวน 5,612 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 ขณะที่ภาพรวมของเอ็นพีแอลในธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ณ สิ้นไตรมาส 2/2558 อยู่ที่ 3.11 แสนล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.38 ของสินเชื่อรวม ซึ่งเพิ่มขึ้นจากไตรมาส 1/2558 จำนวน 1.3 หมื่นล้านบาท และเริ่มมีการผิมนัดชำระหนี้สิน โดยมีสัญญาณของผู้ใช้บริการที่ใช้วิธี ไม่มี ไม่หนี ไม่จ่ายมากขึ้น เพื่อต้องการสำรองเงินสดไว้ใช้ในการหมุนเวียน ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการประเภทนี้ ธนาคารก็ต้องใช้วิธีฟ้องร้อง และตั้งแต่ช่วงครึ่งหลังของปี 2558 เป็นต้นมา มีอัตราการฟ้องร้องกันมากขึ้น เพราะกำลังซื้อโดยรวมได้รับผลกระทบจากปัญหาเศรษฐกิจและหนี้ครัวเรือน"

สาเหตุของการเป็นหนี้ (พลิชฐ์ โชติวัฒนกุล 2557) นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันครอบครัว พ.ศ. 2557 -2564 สู่การปฏิบัติ ธนาคารแห่งประเทศไทยเกิดขึ้นได้จากสาเหตุดังนี้

1. รูปแบบการดำเนินชีวิต

- ฟุ่มเฟือย สรุ่ยสรุ่ย ไม่เก็บออม
- ไม่ลำดับความสำคัญของการจ่าย
- ไม่ยอมจ่ายหนี้

2. ขาดความรู้ทางการเงิน

- ไม่วางแผนการเงิน
- ขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสัญญาและเงื่อนไขการกู้
- ละเลย "สิทธิและหน้าที่" ในฐานะที่เป็นผู้ใช้บริการทางการเงิน

3. เหตุไม่คาดฝัน

- เกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน แต่ไม่มีเงินออมเพื่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น บาดเจ็บต้องรักษาตัว ตกงาน น้ำท่วม ป่วย

4. หวังรวยทางลัด

- ชอบเล่นการพนัน
- ตกเป็นเหยื่อภัยทางการเงิน



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ด้วยวิธีเชิงคุณภาพโดยขั้นตอนการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 สํารวจความคิดเห็นนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงินบนแหล่งชุมชนออนไลน์

ระยะที่ 2 สํารวจและคัดเลือกชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงิน

ระยะที่ 3 ศึกษาปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงินในชุมชนออนไลน์

ระยะที่ 1 : สํารวจความคิดเห็นนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงินบนแหล่งชุมชนออนไลน์

การศึกษาในระยะนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสํารวจความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญทางด้านการเงินที่มีต่อปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงินในชุมชนออนไลน์ โดยมีรายละเอียดในการดำเนินวิจัยดังต่อไปนี้

1.1 ประชากรและตัวอย่าง

1.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน ได้แก่ ผู้สอนในรายวิชาการเงิน ที่ปรึกษาด้านการเงิน นักวางแผนการเงิน นักกฎหมายการเงิน

1.1.2 ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน ได้แก่ ผู้สอนในรายวิชาการเงิน ที่ปรึกษาด้านการเงิน นักวางแผนการเงิน นักกฎหมายการเงิน จำนวน 5 คน การกำหนดตัวอย่างโดยใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาตามเกณฑ์คุณสมบัติ ดังนี้

1) นักวิชาการ เป็นผู้สอนในระดับอุดมศึกษาสาขาภาควิชาการเงินและการธนาคาร มีประสบการณ์สอนอย่างน้อย 3 ปี ขึ้นไป

2) ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ถ่ายทอดความรู้ด้านการเงิน เป็นผู้มีความรู้ ได้แก่
 ปรึกษาทางการเงิน นักวางแผนการเงิน นักกฎหมายการเงิน หรือที่ปรึกษาทางการเงิน
 ที่สามารถถ่ายทอดความรู้ทางการเงิน ให้แก่บุคคลอื่น หรือในหน่วยงานองค์กร

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อการแลกเปลี่ยน
 เรียนรู้ด้านการเงินบนแหล่งชุมชนออนไลน์ มีขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบคุณภาพดังนี้

1) ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงิน บนแหล่งชุมชน
 ออนไลน์ เพื่อเป็นกรอบในการสร้างคำถามสำหรับการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ

2) ผู้วิจัยร่างข้อคำถาม และนำแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณา
 ความถูกต้องเหมาะสมจากนั้นนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำ

3) แบบสัมภาษณ์ที่ทำการปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว เตรียมนำไปสัมภาษณ์ข้อมูลกับผู้
 มีประสบการณ์ด้านการเงิน โดยมีแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น

นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงิน

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อการ
 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงิน เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท ตามหลักสูตร
 ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แนวข้อคำถามนี้ ใช้สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้มีประสบการณ์ด้าน
 การเงินที่มีต่อแหล่งชุมชนออนไลน์ทางการเงิน

แนวคำถามสัมภาษณ์ความคิดเห็น

- 1) ท่านถ่ายทอดแบ่งปันความรู้ทางการเงินอย่างไรบ้าง (วิธีการแบ่งปันความรู้)
- 2) ท่านมักจะหาความรู้เพิ่มเติมด้านการเงินจากแหล่งใดบ้าง
- 3) ท่านทราบข้อมูลชุมชนออนไลน์ใดบ้าง ที่มีกลุ่มบุคคลเข้ามาแบ่งปันความรู้ด้านการเงิน
- 4) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับแหล่งชุมชนออนไลน์ที่ให้ความรู้ทางการเงิน
- 5) ท่านเคยนำแหล่งเรียนรู้เป็นชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน มาใช้ประโยชน์อย่างไรบ้าง
- 6) ท่านคิดว่าแหล่งชุมชนออนไลน์ เหมาะสมในการเข้าไปศึกษาค้นคว้าอย่างไร
- 7) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับประโยชน์ของแหล่งเรียนรู้ออนไลน์หรือชุมชนออนไลน์

1.3 วิธีดำเนินการ

1.3.1 ติดต่อประสานงานขอนัดหมายการสัมภาษณ์กับนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินเพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูล และส่งแบบสัมภาษณ์ล่วงหน้าก่อนวันนัดสัมภาษณ์ 1 สัปดาห์

1.3.2 ดำเนินการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและเก็บข้อมูลความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน ตามวันและเวลาที่ได้นัดหมาย และขอบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1-2 สัปดาห์

1.3.3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความคิดเห็นจากนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน และทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ด้วยข้อมูลจากเทปบันทึกเสียงสนทนา

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อสรุปความคิดเห็นผู้นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน ที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน ด้านประโยชน์และความสำคัญของแหล่งเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน เพื่อสนับสนุนข้อมูลการทำวิจัยประกอบการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้ชุมชนออนไลน์

1.5 การนำเสนอข้อมูล

อภิปรายข้อค้นพบจากการวิเคราะห์ข้อมูล เชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สร้างข้อสรุปให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนาและบรรยายผลการวิจัยแบบความเรียง

ระยะที่ 2 : สำรวจและคัดเลือกชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงิน

การศึกษาในระยะนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและคัดเลือกชุมชนออนไลน์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงิน สำหรับศึกษาและเก็บข้อมูลในการวิจัย

2.1 เกณฑ์การคัดเลือกชุมชนออนไลน์

การคัดเลือกชุมชนออนไลน์จะพิจารณาจากโครงสร้างลักษณะของเว็บไซต์ที่เป็นชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน มีคุณลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาข้อมูล โดยได้รับอนุญาตจากผู้ดูแลเว็บไซต์ดังกล่าว เกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกเว็บไซต์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.1 โครงสร้างเว็บไซต์มีลักษณะเป็นชุมชนออนไลน์สาธารณะที่ทุกคนสามารถใช้งานภายในเว็บไซต์ดังกล่าวได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) มีระบบสนับสนุนการสมัครสมาชิก สามารถสมัครสมาชิกเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ภายในชุมชนออนไลน์ได้

2) มีระบบรักษาความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูล สามารถรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับได้

3) มีระบบการป้องกันการเปิดเผยตัวตน การใช้นามแฝงเพื่อป้องกันความเป็นส่วนตัวที่ไม่อยากเปิดเผยข้อมูลให้เป็นที่สาธารณะ

4) มีระบบโพสต์ข้อมูล สามารถโพสต์ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นร่วมกับผู้อื่นภายในชุมชนออนไลน์ได้

5) มีระบบช่วยเหลือข้อมูลสมาชิก กรณีที่ผู้ใช้งานมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือในด้านการใช้งาน สามารถที่จะร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ได้

2.1.2 ลักษณะของเครื่องมือหรือฟังก์ชันที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานภายในชุมชนออนไลน์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ฟังก์ชันแสดงสถานะสมาชิก สามารถบอกสถานะสมาชิก ออนไลน์หรือออฟไลน์
- 2) ฟังก์ชันแสดงสถิติการเข้าเว็บไซต์ สามารถบอกจำนวนการเข้ามาใช้งานของสมาชิกได้ตามจำนวนการล็อกอินเข้าระบบ
- 3) ฟังก์ชันแสดงสถิติจำนวนการโพสต์ สามารถบอกจำนวนโพสต์ในกระทู้มีจำนวนเท่าไรบ้าง
- 4) ฟังก์ชันสนับสนุนการมีปฏิสัมพันธ์ สามารถกดติดตามข้อมูล กดชื่นชอบ หรือการให้คะแนนน้ำใจ เพื่อเพิ่มการปฏิสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวภายในชุมชนออนไลน์
- 5) ฟังก์ชันบอกจำนวนสมาชิกทั้งหมด สามารถบอกจำนวนสมาชิกทั้งหมดที่สมัครเข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ภายในชุมชนออนไลน์

2.1.3 เนื้อหาภายในเว็บไซต์มีลักษณะและความเกี่ยวข้องกับปัญหาทางการเงิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) จำแนกออกเป็นหมวดหมู่ ชัดเจน ระบุห้องสนทนา เพื่อง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล
- 2) มีเนื้อหาที่เหมาะสมและมีความเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาทางการเงิน

2.1.4 ปริมาณของจำนวนสมาชิก และความเคลื่อนไหวของสมาชิกภายในชุมชนออนไลน์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ปริมาณสมาชิกผู้ใช้งานภายในชุมชนออนไลน์ ยังมีการวนเวียนของสมาชิกเก่าและใหม่ที่เข้ามาใช้งานชุมชนออนไลน์อย่างต่อเนื่อง
- 2) มีความเคลื่อนไหวของข้อมูลการโพสต์และแสดงความคิดเห็นที่ยังเป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบบันทึกข้อมูลใช้สำรวจและบันทึกข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนความรู้ด้านการเงิน โดยพิจารณาจากลักษณะองค์ประกอบ ความเหมาะสมที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาข้อมูลวิจัย โดยพิจารณาตามเกณฑ์ในการคัดเลือกเว็บไซต์

2.3 วิธีการดำเนินการ

2.3.1 การสำรวจค้นหาชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนความรู้ทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการประสบปัญหาหนี้สินบัตรเครดิต โดยใช้คีย์เวิร์ดคำค้นหาจากเว็บไซต์กูเกิล (www.google.com) ด้วยคำสำคัญ ดังนี้ คำสำคัญ “ปัญหาการเงิน” ค้นพบข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องจำนวน 705,000 รายการ คำสำคัญ “ปัญหาหนี้สินการเงิน” ค้นพบข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องจำนวน 671,000 รายการ คำสำคัญ “ปัญหาการเงินหนี้บัตรเครดิต” ค้นพบข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องจำนวน 448,000 รายการ และคำสำคัญ “เว็บชุมชนปัญหาการเงินหนี้บัตรเครดิต” ค้นพบข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องจำนวน 116,000 รายการ



รูปภาพที่ 3.1 คำสำคัญที่ใช้ในการค้นหาชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงิน

การค้นหาเว็บชุมชนออนไลน์จะค้นพบการค้นหาจำนวนหลายรายการ เนื่องจากเว็บไซต์กูเกิลเป็นเว็บไซต์ค้นหาจะแสดงคำค้นที่ถูกรับพบในเว็บไซท์จำนวนมาก ผู้วิจัยจึงเลือกชุมชนออนไลน์ที่ติด

รายการคำค้นหาใน 10 หน้าอันดับแรกที่มีการถูกค้นพบและมีรายการซ้ำกันมากที่สุด เพราะผู้ใช้งานที่จะเข้าถึงเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์เลือกที่จะเข้าไปอ่านข้อมูลในการค้นพบจากกุเกิลในรายการหน้าแรกนั้นก่อนและหน้าถัดไปเพียงไม่กี่หน้า และมักเปลี่ยนคำค้นข้อมูลใหม่เมื่อไม่พบข้อมูลที่ต้องการ

2.3.2 คัดเลือกข้อมูลจากการสืบค้น จำนวน 3 เว็บไซต์ที่ติดอันดับคำค้น และมีความถี่และถูกค้นพบเว็บไซต์ซ้ำกันมากที่สุด มีลักษณะรูปแบบเป็นชุมชนออนไลน์ ทำการเข้าศึกษาข้อมูลโครงสร้างภายในชุมชนออนไลน์ และคัดเลือกชุมชนออนไลน์ที่มีความเหมาะสมเอื้ออำนวยต่อการเก็บข้อมูลมากที่สุดจำนวนเพียง 1 เว็บไซต์เท่านั้น ชุมชนออนไลน์ที่เข้าข่ายและถูกคัดเลือกทั้ง 3 รายการ มีรายละเอียดข้อมูลดังต่อไปนี้

1) ชุมชนออนไลน์พันทิป (ห้องสินธร) <http://pantip.com/forum/sinthorn> ชุมชนออนไลน์พันทิปจัดเป็นชุมชนออนไลน์ที่รวบรวมข้อมูลมากมาย โดยจัดแยกเป็นห้องตาม ประเภทหมวดหมู่ แตกต่างกันไป ซึ่งบุคคลที่มีความสนใจในเรื่องต่างๆ ก็จะเข้ามาโพสกระทู้ถามตอบภายในชุมชนดังกล่าวได้ ผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาข้อมูลในชุมชนออนไลน์พันทิปเนื่องจากชุมชนออนไลน์ดังกล่าวเป็นที่รู้จักของกลุ่มคนส่วนใหญ่ เป็นชุมชนออนไลน์กระตุยอดนิยมสอบถามแลกเปลี่ยนข้อมูลเรื่องราวต่างๆ โดยเลือกห้องสินธรในการใช้ศึกษาข้อมูลเนื่องจากเป็นห้องรวบรวมกระทู้เกี่ยวข้องกับเรื่องราวหุ้น เศรษฐกิจ และการเงิน จึงมีความเหมาะสมที่จะนำมาพิจารณาในการคัดเลือกชุมชนออนไลน์ทางการเงินต่อไป

2) ชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย <http://debtclub.consumerthai.org> จัดเป็นชุมชนออนไลน์ทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล เป็นแหล่งชุมชนออนไลน์ที่รวบรวมข้อมูล และสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทางการเงินบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลโดยจัดแบ่งหมวดหมู่กระทู้ต่างๆ รวมไปถึงกระทู้ถาม-ตอบ ที่ทำให้สมาชิกภายในชุมชนออนไลน์สามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ ประเด็นข้อสงสัยทางการเงินของแต่ละคนได้ จึงมีความเหมาะสมที่จะนำมาพิจารณาในการคัดเลือกชุมชนออนไลน์ทางการเงินต่อไป

3) ชุมชนออนไลน์เดชา <http://www.decha.com> จัดเป็นชุมชนออนไลน์ที่ให้ปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางการเงิน และกฎหมาย โดยแบ่งกระทู้เป็นห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องกฎหมาย นักสืบเร่งรัดหนี้สินบังคับคดี เตือนภัย บัตรเครดิต ภายในชุมชนออนไลน์จะมีกระทู้ของสมาชิกที่เข้ามาร่วมแบ่งปัน สอบถามประเด็นข้อสงสัยทางการเงิน จึงมีความเหมาะสมที่จะนำมาพิจารณาในการคัดเลือกชุมชนออนไลน์ทางการเงินต่อไป

2.3.3 ศึกษาข้อมูลโครงสร้างภายในชุมชนออนไลน์ และคัดเลือกชุมชนออนไลน์ที่มีความเหมาะสมมากที่สุดจำนวน 1 เว็บไซต์เท่านั้น โดยศึกษาสภาพทั่วไปชุมชนออนไลน์ที่ถูกเลือกไว้ทั้ง 3 ชุมชน การคัดเลือกชุมชนออนไลน์เพื่อศึกษาข้อมูลวิจัย ใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกชุมชนออนไลน์จาก

การศึกษาองค์ประกอบของเว็บบอร์ด (สัจจธรรม สุภาจันทร์, 2554) ได้แก่ 1) ขอบเขตเนื้อหา 2) คุณลักษณะของเว็บบอร์ด 3) ฟังก์ชันในการใช้งานชุมชนออนไลน์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ขอบเขตเนื้อหา

- มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการเงิน
- มีเนื้อหาที่เฉพาะเรื่องบัตรเครดิต
- มีเนื้อหาข้อมูลที่อัปเดตและทันสมัย

2) คุณลักษณะของเว็บบอร์ด

- โครงสร้าง เป็นชุมชนออนไลน์
- กระดานสนทนา โพสต์ ถาม-ตอบกระทู้
- อนุญาตให้โพสต์ตั้งกระทู้
- อนุญาตให้ผู้อ่านแสดงความคิดเห็น
- จัดเนื้อหาเป็นหมวดหมู่
- มีเนื้อหาย้อนหลัง สามารถค้นหาได้จากหน้าชุมชนออนไลน์
- มีความเคลื่อนไหวของการกระทู้สนทนาอย่างสม่ำเสมอ

3) ฟังก์ชันในการใช้งานชุมชนออนไลน์

- ระบบรองรับการสมัครสมาชิก
- บอกสถานะออนไลน์ของสมาชิก
- ฟังก์ชันการใช้งาน การขึ้นชอบ คะแนนน้ำใจ
- ฟังก์ชันบอกสถิติผู้เข้าใช้งานในแต่ละวัน
- อนุญาตให้เก็บข้อมูลและศึกษาข้อมูลจากสมาชิกในชุมชน

2.4 วิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลสภาพของชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงิน โดยวิเคราะห์สภาพทั่วไปของโครงสร้างลักษณะเว็บไซต์ ลักษณะเนื้อหา ลักษณะประชากร ลักษณะชุมชนออนไลน์ และลักษณะฟังก์ชันการใช้งานภายในชุมชนออนไลน์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตการณ์ และติดต่อขอสัมภาษณ์ข้อมูลจากผู้ดูแลระบบ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบถามข้อมูลของชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงิน การสอบถามข้อมูล ได้แก่ ประวัติ การเข้าใช้งาน กฎกติกา ข้อจำกัดต่างๆ

2.5 การนำเสนอข้อมูล

อภิปรายการคัดเลือกชุมชนออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านชุมชนออนไลน์ต่างๆ สรุปและเลือกชุมชนออนไลน์ โดยนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนาและบรรยายผลการวิจัยแบบความเรียง ชุมชน

ออนไลน์ที่ถูกคัดเลือกในการดำเนินการวิจัย คือ ชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย มีความเหมาะสมและเอื้อต่อการศึกษาข้อมูลมากที่สุด

ระยะที่ 3 : ศึกษาปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงินในชุมชนออนไลน์

การศึกษาในระยะนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงินของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย โดยมีรายละเอียดในการดำเนินวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกทั้งหมดที่เป็นผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ที่มีการโพสต์ตั้งกระทู้สนทนา ถาม-ตอบ

3.1.2 ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในระยะนี้ คือ สมาชิกผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากจำนวนกระทู้ที่สมาชิกเข้ามาแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ทั้งหมดที่มีความเคลื่อนไหวในแต่ละวันโดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2559 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2559 และคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 3 คน โดยศึกษาวิธีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ห้วงเชิงคุณภาพจากตำราของอาจารย์สุภางค์ จันทวานิช (สุภางค์ จันทวานิช, 2546) ในการติดต่อขอสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือจากผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยการบอกกล่าวต่อ โดยแนะนำผู้ให้สัมภาษณ์คนต่อไปจนครบจำนวน 3 คน การเข้าถึงผู้ให้สัมภาษณ์นั้น ใช้เทคนิควิธีอ้างอิงต่อเนื่องปากต่อปาก (Snowball Sampling Technique) เกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างมีรายละเอียดดังนี้ เป็นสมาชิกภายในชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงิน

- 1) ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกภายในชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงิน อย่างน้อย 30 วันขึ้นไป
- 2) โปสกระทู้แบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ หรือแสดงความคิดเห็นในกระทู้โพสต์ของผู้อื่นภายในชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงิน
- 3) ให้ความร่วมมือโดยยินยอมและอนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าศึกษาและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 แบบสังเกตการณ์

แบบสังเกตการณ์ผู้ใช้งานภายในชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนความรู้ด้านการเงินใช้เก็บข้อมูล ได้แก่ ลักษณะประชากร ลักษณะเนื้อหา ลักษณะการโพสต์ การตอบในกระทู้ และลักษณะการใช้งานของสมาชิก มีขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบคุณภาพดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างข้อคำถามสำหรับการสังเกตการณ์สมาชิกในชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนความรู้ด้านการเงิน
- 2) ร่างข้อคำถามตามโครงสร้างเนื้อหาที่กำหนด โดยแบบสังเกตนี้เป็นการสำรวจลักษณะพฤติกรรมของสมาชิกภายในชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนความรู้ด้านการเงิน
- 3) นำแบบสังเกตเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความถูกต้องเหมาะสมจากนั้นนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำ ตารางวิเคราะห์กระทู้สนทนาสามารถดูข้อมูลได้ที่ ภาคผนวก ง

3.2.2 แบบสอบถามผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์

แบบสอบถามข้อมูลผู้ใช้งานภายในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย มีขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างข้อคำถามสำหรับการสอบถามสมาชิกในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย
- 2) ร่างข้อคำถามตามโครงสร้างเนื้อหาที่กำหนด ซึ่งแบบสอบถามนี้เป็นการสำรวจปัจจัยของสมาชิกในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย
- 3) นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความถูกต้องเหมาะสมจากนั้นนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำ แบบสอบถามผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์สามารถดูข้อมูลได้ที่ ภาคผนวก ค
- 4) นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบภาพรวมด้านเนื้อหา ความครอบคลุม และความตรงเชิงเนื้อหา เพื่อหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ให้คะแนนข้อคำถามแต่ละข้อพิจารณาความสอดคล้องที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

ให้คะแนน	+1	สำหรับข้อที่แน่ใจว่าสอดคล้อง
ให้คะแนน	0	สำหรับข้อที่ไม่แน่ใจ
ให้คะแนน	-1	สำหรับข้อที่แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่า IOC (IOC: item objective congruence) โดยมีการใช้สูตรคำนวณ ดังนี้ (ณัฐภรณ์ หลาวทอง 2546)

$$IOC = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนผู้ทรงคุณวุฒิ (R)}}{\text{จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด (N)}}$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์

R คือ คะแนนผลการตัดสินข้อความของผู้ทรงคุณวุฒิ

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาคือ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไปเป็นข้อคำถามที่ใช้ได้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.49 ลงมา เป็นข้อคำถามที่ต้องปรับปรุงหรือตัดออกตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อที่จะนำไปเก็บข้อมูลต่อไป ตารางวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความและวัตถุประสงค์ (IOC) สามารถดูข้อมูลได้ที่ ภาคผนวก ข

5) นำแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง แล้ววิเคราะห์ข้อมูลหาสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

การหาค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ คือ ผลรวมที่กำหนด
 N คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

นำค่าเฉลี่ยมาพิจารณาระดับความคิดเห็นพฤติกรรมผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับ คอนซูเมอร์ไทยตามแนวของ จอห์น ดับบลิว เบสท์ (John 1970) ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$$\text{สูตร } S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{X})^2}{(N - 1)}}$$

เมื่อ S.D. คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X คือ ข้อมูล (1,2,3...N)
 \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ย
 N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.2.3 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย มีขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์สมาชิกในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย
- 2) ร่างข้อคำถามตามโครงสร้างเนื้อหาที่กำหนด ซึ่งแบบสัมภาษณ์นี้เป็นการสำรวจปัจจัยของสมาชิกในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย
- 3) นำแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความถูกต้องเหมาะสมจากนั้นนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำ
- 4) นำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่ทำการปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว เปรียบนำไปใช้สัมภาษณ์ข้อมูลกับผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย โดยมีแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

การเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์ “ชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย”

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท ตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้จัดทำได้สงวนสิทธิ์ในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ในการรายงานผลข้อมูลจะไม่ส่งผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคล และจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ เพื่อสงวนสิทธิ์ที่เป็นความลับของผู้ให้

แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก

- 1) สิ่งที่ทำให้คุณเข้ามาแบ่งปันประสบการณ์ของตนเอง มีแนวคิดหรือเหตุผลมาจากอะไรบ้าง
- 2) ประสบการณ์หรือองค์ความรู้ของคุณที่ถูกนำมาแบ่งปันในชุมชนออนไลน์มีแหล่งที่มาจากที่ใดบ้าง
- 3) ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ในการแลกเปลี่ยนทัศนคติ พุดคุย สนทนากับคนในชุมชน คุณมีวิธีการแบ่งปันข้อมูลอย่างไรบ้าง
- 4) คุณมีความรู้สึกอย่างไรบ้างที่ข้อมูลของคุณสามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้
- 5) คุณมีความรู้สึกอย่างไรเมื่อได้ตั้งกระทู้แล้วมีผู้ให้ความสนใจเข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็น
- 6) หากมีผู้ขอความช่วยเหลือในข้อมูลที่คุณทราบ จะเข้าไปตอบกระทู้นั้นทันทีหรือไม่ เพราะเหตุใด

- 7) คุณมีความรู้สึกอย่างไรกับคำถามเรื่องเดิมแบบเดิมซ้ำๆ ของผู้ใช้งานอื่น
- 8) เมื่อคุณสามารถแก้ไขปัญหาบัตรเครดิตรของตนเองได้เรียบร้อยแล้ว คุณ仍将เข้ามาตอบคำถามและให้คำแนะนำกับผู้อื่นในชุมชนออนไลน์อีกหรือไม่
- 9) นอกจากชุมชนออนไลน์นี้คุณได้แบ่งปันความรู้กับแหล่งข้อมูลอื่นบ้างไหม อย่างไรบ้าง
- 10) การได้รับการยอมรับนับถือจากคนในชุมชนออนไลน์ โดยมีตำแหน่งต่างๆ คุณมีความรู้สึกอย่างไร
- 11) คุณรู้สึกอย่างไรกับการให้คะแนนน้ำใจ และคำขอบคุณจากผู้ใช้งานอื่น ส่งผลต่อการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์ของท่านของหรือไม่ เพราะเหตุใด

3.3 วิธีการดำเนินการ

3.3.1 เก็บข้อมูลด้วยการสังเกตการณ์อย่างไม่มีส่วนร่วมของสมาชิกที่เข้ามาแบ่งปันประสบการณ์ปัญหาหนี้สินของตนเอง และผู้ที่เข้ามาคอยตอบคำถามให้คำแนะนำต่างๆ โดยสังเกตข้อมูลอย่างไม่เป็นทางการดังนี้ ลักษณะประชากร ลักษณะของเนื้อหา ลักษณะการโพสการตอบในกระทู้ลักษณะการเข้าใช้งานของสมาชิก โดยกระบวนการวิจัย (ศลีมาน นฤมล 2537) มีวิธีการดังนี้

- 1) ขออนุญาตทำการวิจัย คือ ติดต่อประสานงานขอความร่วมมือเพื่อศึกษาเก็บข้อมูลในการวิจัย โดยการแจ้งสถานะของผู้วิจัยและขออนุญาตจากผู้เกี่ยวข้องที่ดูแลเว็บไซต์ และแจ้งข้อมูลล่วงหน้าก่อนการเก็บข้อมูล 1 สัปดาห์

- 2) ขั้นตอนการแฝงตัว คือ การสมัครเป็นสมาชิกเข้าไปสังเกตและสำรวจข้อมูลโครงสร้างต่างๆ ภายในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

- 3) ขั้นตอนการฝังตัว คือ เข้าไปสืบค้นข้อมูลของผู้ใช้งานในกระทู้ต่างๆ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้น ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย และทำการคัดเลือกสมาชิกจากที่ได้สำรวจและสังเกตการณ์ เพื่อที่จะขอติดต่อและนัดสัมภาษณ์ต่อไป

3.3.2 เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากผู้ใช้งานสมาชิกในชุมชนออนไลน์ชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย การเก็บข้อมูลในระยະนี้ จะเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลออนไลน์ การเก็บข้อมูลมีวิธีการดังนี้

- 1) ขออนุญาตเก็บข้อมูล คือ ติดต่อประสานงานขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล โดยการแจ้งสถานะของผู้ศึกษา และขออนุญาตจากผู้เกี่ยวข้องที่ดูแลชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย และแจ้งข้อมูลล่วงหน้าก่อนการเก็บข้อมูล 1 สัปดาห์

- 2) ขอความร่วมมือจาก ประธานชมรมผู้ดูแลชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ให้ช่วยประชาสัมพันธ์ในการเก็บข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์ เนื่องจากในเก็บข้อมูลในชุมชนออนไลน์นี้ผู้ให้

ข้อมูลต้องมีความเชื่อมั่นต่อผู้ขอเก็บข้อมูล จึงจำเป็นที่จะต้องให้ประธานในชมรมช่วยประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และให้ความร่วมมือ

3) นำแบบสอบถามขึ้นระบบออนไลน์ แล้วตั้งกระทู้ทำการประชาสัมพันธ์ เพื่อขอเก็บข้อมูล ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

4) นำข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ มาสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้สัมภาษณ์ข้อมูล

3.3.3 สัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ใช้งานสมาชิกในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

การเก็บข้อมูลในระยะนี้จะเก็บข้อมูลจากผู้โพสต์ข้อความขอความช่วยเหลือ และผู้โพสต์ข้อมูลให้ความช่วยเหลือ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยแบ่งดังนี้

ผู้โพสต์ขอความช่วยเหลือ เก็บข้อมูลจากการเข้ามาแชร์ประสบการณ์ หรือปัญหาข้อสงสัยของผู้โพสต์ที่เกิดขึ้น วิเคราะห์ถึงปัจจัยสาเหตุ จากสภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ค่าใช้จ่าย พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต

ผู้โพสต์ให้ความช่วยเหลือ เก็บข้อมูลจากการเข้ามาโพสต์ให้ความรู้ และการให้คำแนะนำช่วยเหลือสมาชิกภายในชุมชนออนไลน์ วิเคราะห์ถึงปัจจัยสาเหตุ จากสภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ การศึกษาอายุ อาชีพ ประสบการณ์และความรู้ที่นำมาใช้แบ่งปันข้อมูล เช่น ประสบการณ์ตรง สภาพแวดล้อม แหล่งที่มาของความรู้

การเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ความคิดเห็นเชิงลึกจากผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย มีวิธีการดังนี้

1) ขออนุญาตนัดสัมภาษณ์ คือ ติดต่อประสานงานขอความร่วมมือเพื่อศึกษาเก็บข้อมูลในการวิจัย โดยการแจ้งสถานะของผู้วิจัยและขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง และแจ้งข้อมูลให้ทราบล่วงหน้าก่อนการเก็บข้อมูล 1 สัปดาห์

2) ขั้นตอนการสร้างความสัมพันธ์ คือ แนะนำตัวขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และประสานนัดเวลาขอสัมภาษณ์จากสมาชิกภายในชุมชนออนไลน์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเด็นปัญหาด้านการเงิน

3) ขั้นขอข้อมูล คือ สัมภาษณ์สมาชิกภายในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

4) ขั้นตรวจสอบข้อมูล คือ หลังจากทำการเก็บข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการนำผลวิเคราะห์ที่ได้ กลับมาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาในการวิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งด้วยข้อมูลจากการบันทึกเทปสนทนา

5) ขั้นตอนตัว คือ หลังจากตรวจสอบการวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ทางผู้วิจัยจะขออนุญาตในการถอนตัวออกจากการเก็บข้อมูลในชุมชนออนไลน์ดังกล่าว โดยการแจ้งผ่านผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ และผู้ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

3.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

เก็บข้อมูลการสังเกตการณ์เป็นระยะเวลา 3 เดือน ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเวลา 21.00 น. ตั้งแต่ วันที่ 1 เดือนกันยายน วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559 เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์เป็นระยะเวลา 1 เดือน เริ่มตั้งแต่ วันที่ 1 ถึง วันที่ 1-28 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 และเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึก เริ่มตั้งแต่ วันที่ 1 เดือนเมษายน ถึง วันที่ 31 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงินบนแหล่งชุมชนออนไลน์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ช่วง

ช่วงที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์

ช่วงที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์

ช่วงที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์

นำข้อมูลทั้ง 3 ช่วงมาทำการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก และลักษณะทางกายภาพ ลักษณะทาง ลักษณะทางสังคม ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

3.6 การนำเสนอข้อมูล

อภิปรายข้อค้นพบจากการวิเคราะห์ข้อมูล เชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สร้างข้อสรุปให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนาและบรรยายผลการวิจัยแบบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน โดยการจัดเก็บข้อมูลถูกแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ ข้อมูลจากการสังเกตการณ์ ข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลถูกแบ่งออกเป็น 3 ตอน มีข้อมูลดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน

ตอนที่ 2 การบริหารชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

ตอนที่ 3 พฤติกรรมและปัจจัยการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน

ความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อชุมชนออนไลน์ ผู้วิจัยได้ทำศึกษา และสรุปวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ความรู้จักชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน

ส่วนที่ 2 ความรู้สึกที่มีต่อชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน

ส่วนที่ 3 ประโยชน์จากชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน

ส่วนที่ 4 ประโยชน์ทางการศึกษาจากชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน

การเก็บข้อมูลในตอนนี้ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์พร้อมบันทึกเสียงสนทนา เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลาการติดต่อขอสัมภาษณ์ข้อมูลจากนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน จนกระทั่งจบกระบวนการเก็บข้อมูล ใช้ระยะเวลาเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เดือนสิงหาคม ถึง วันที่ 18 เดือนกันยายน พ.ศ. 2560 โดยการให้สัมภาษณ์ข้อมูลจากนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน ได้แก่ ที่ปรึกษาทางการเงิน นักวางแผนการเงิน นักกฎหมายการเงิน และอาจารย์ผู้สอนด้านการเงิน ที่มีความยินดีให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ข้อมูล และมีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์กระบวนการวิจัย ระยะเวลาของการให้สัมภาษณ์ของแต่ละคนใช้ระยะเวลาประมาณ 15-20 นาที ทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากการถอดเทปสนทนา สรุปสาระสำคัญตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยในข้อที่ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็น

นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน โดยให้ประเด็นการสัมภาษณ์ คือ 1) การรู้จักชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน 2) ความรู้สึกที่มีต่อชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน 3) ประโยชน์จากชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน 4) ประโยชน์ทางด้านการศึกษาจากชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ประเด็นความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน

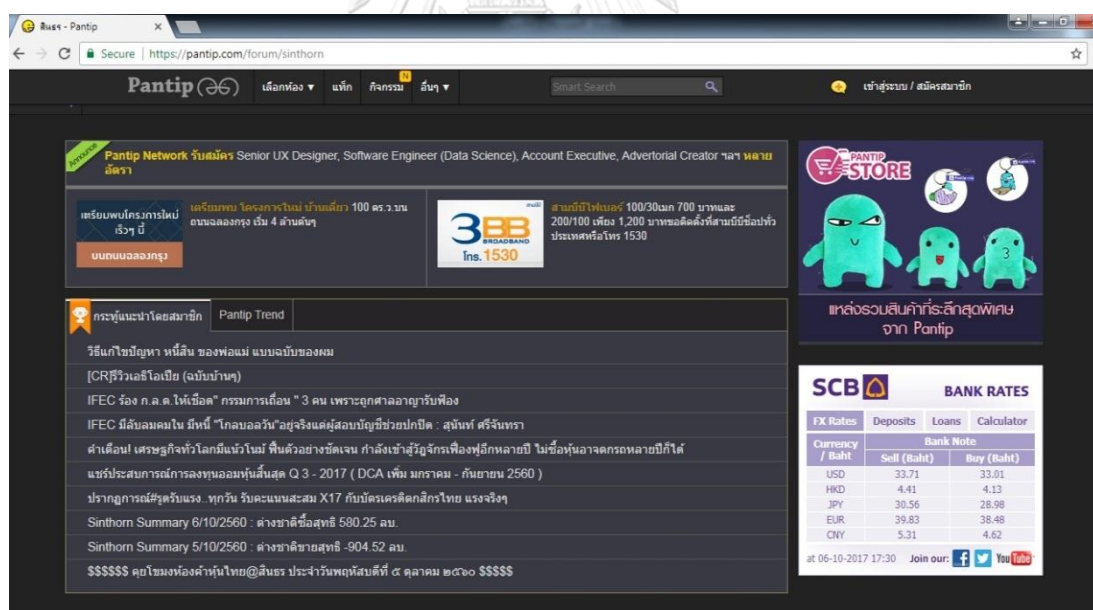
ประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูล (จำนวน 5 คน)	ผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูล				
	1	2	3	4	5
1.1 การรู้จักชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน					
1.1.1 ชุมชนออนไลน์พันทิป (www.pantip.com)	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.2 ชุมชนออนไลน์ทางด้านการเงินและกฎหมาย	-	✓	-	-	-
1.1.3 ไม่ค่อยรู้จักชุมชนออนไลน์	✓	-	-	-	✓
1.2 ความรู้สึกที่มีต่อชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน					
1.2.1 เป็นช่องทางข้อมูลที่ดี	-	-	✓	✓	-
1.2.2 มีความเฉพาะเจาะจงของข้อมูล	✓	-	-	✓	-
1.2.3 ให้ข้อมูลด้านกฎหมายกระจ่างขึ้น	-	✓	-	-	-
1.2.4 ได้ข้อมูลจากผู้ที่มีประสบการณ์จริง	-	-	✓	-	-
1.2.5 ข้อมูลช่วยแก้ไขปัญหาด้านการเงินได้	✓	-	✓	✓	-
1.2.6 สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้	-	✓	-	-	-
1.2.7 ควรใช้วิจารณ์ญาณในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล	-	-	-	-	✓
1.3 ประโยชน์จากชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน					
1.3.1 เข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.2 นำมาใช้ประโยชน์ในการถ่ายทอดความรู้	✓	✓	✓	-	✓
1.3.3 เป็นแหล่งข้อมูลที่มีคนทำวิจัยไว้ให้เรา	-	-	-	✓	✓
1.3.4 แนะนำให้ผู้อื่นเข้าไปศึกษาข้อมูล	✓	✓	-	-	-
1.4 ประโยชน์ทางด้านการศึกษาจากชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน					
1.4.1 เป็นช่องทางการสื่อสารที่ดี	✓	✓	✓	✓	✓
1.4.2 เปิดโลกการเรียนรู้ที่กว้างขึ้น	-	-	-	-	✓
1.4.3 ได้ศึกษาจากประสบการณ์จริง	-	-	✓	-	✓
1.4.4 เป็นตัวอย่างกรณีศึกษา	-	-	✓	-	✓
1.4.5 ป้องกันการเกิดปัญหาในอนาคต	✓	✓	-	✓	-
1.4.6 ถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่น	-	✓	-	-	-

■ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1
 ■ ผู้ให้สัมภาษณ์ 2
 ■ ผู้ให้สัมภาษณ์ 3
 ■ ผู้ให้สัมภาษณ์ 4
 ■ ผู้ให้สัมภาษณ์ 5

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์ประเด็นความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน ผู้วิจัยได้ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล โดยอธิบายรายละเอียดแต่ละส่วนได้ดังต่อไปนี้

1.1 การรู้จักชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน

ผู้มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินทุกคนให้สัมภาษณ์ความคิดเห็นรู้จักชุมชนออนไลน์คือชุมชนออนไลน์พันทิป (www.pantip.com) เป็นแหล่งรวบรวมกระทู้สนทนา แบ่งเป็นหมวดหมู่แต่ละประเภท โดยเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางการเงินนั้น จะอยู่ในหมวดหมู่ของห้องสินธร นอกจากเว็บไซต์พันทิปแล้ว ส่วนใหญ่ผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูล จะศึกษาข้อมูลทางการเงินจากเว็บไซต์ กลด. (www.sec.or.th) เว็บไซต์ของหน่วยงานธนาคาร หรือ เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องทางการเงิน และมีผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน รู้จักกับชุมชนออนไลน์ทางการเงินอื่น แต่มีระดับการใช้งานน้อยดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “เคยเข้าไปศึกษาเว็บไซต์หนึ่ง แต่จำชื่อเว็บไซต์ไม่ได้ เคยเข้าไปอ่านแล้ว จะมีผู้มาตั้งกระทู้เข้าไปว่ามีปัญหาแบบนี้ ต้องทำอะไรบ้าง ซึ่งก็จะมีผู้เข้ามาตอบข้อมูลว่าต้องทำอะไร เหมือนกับเป็นนายกลางให้เราเลย” (ตุ้ม หลิมพันธ์: ที่ปรึกษาทางการเงิน, สัมภาษณ์, 15 ก.ย. 2560)



รูปภาพที่ 1 ชุมชนออนไลน์พันทิปห้องสินธร

การให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน ยังมีความรู้จักชุมชนออนไลน์ทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับปัญหานี้บ้างแต่ครัด ค่อนข้างน้อย เนื่องจากแหล่งชุมชนออนไลน์ด้าน

การเงินยังมีไม่มากนัก มีการประชาสัมพันธ์น้อย และเป็นเรื่องที่เฉพาะเจาะจง จึงทำให้เป็นที่รู้จักในบางกลุ่มคน ส่วนใหญ่จะรู้จักชุมชนออนไลน์พื้นที่เท่านั้น

1.2 ความรู้สึกที่มีต่อชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน

ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ มีความแตกต่างกัน เนื่องจากจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ และความหลากหลายทางด้านอาชีพของแต่ละบุคคล ทำให้มีความคิดเห็นในมุมมองที่แตกต่างกันไป ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอข้อมูลจำแนกออกตามมุมมองและทัศนคติของแต่ละบุคคลของผู้มีประสบการณ์ด้านการเงิน โดยสามารถจำแนกข้อมูลออกได้ดังต่อไปนี้

ตัวอย่างการให้คำสัมภาษณ์

1) เป็นช่องทางข้อมูลที่ดี

“เป็นช่องทางที่ดี จะได้ข้อมูลจากคนที่เข้ามาแชร์ประสบการณ์ คนที่เคยประสบปัญหาเดียวกัน แล้วสามารถแก้ไขปัญหาได้” (วิทยา ยุทธิวัฒน์: นักวางแผนการเงิน, สัมภาษณ์, 17 ก.ย. 2560)

2) มีความเฉพาะเจาะจงของข้อมูล

“มีความเฉพาะเจาะจงของข้อมูล มันดีสำหรับผู้ที่กำลังหาข้อมูลในด้านนี้” (นันทรัตน์ ศิริวงศ์ มงคล: ที่ปรึกษาด้านการเงิน, สัมภาษณ์, 15 ก.ย. 2560)

3) ให้ข้อมูลด้านกฎหมายกระจ่างขึ้น

“เป็นเรื่องที่ดี หลายๆท่านอาจจะไม่รู้ในด้านกฎหมายตรงนี้ แล้วเข้าไปอ่านตรงนี้ก็กระจ่างขึ้น และสามารถสอบถามข้อมูลส่วนตัวได้” (ตุ้ม หลิมพันธ์: ที่ปรึกษาด้านการเงิน, สัมภาษณ์, 16 ก.ย. 2560)

4) ได้ข้อมูลจากผู้ที่มีประสบการณ์จริง

“จะได้ข้อมูลจากคนที่เข้ามาแชร์ประสบการณ์ คนที่เคยประสบปัญหาเดียวกัน เป็นเหตุการณ์ที่เกิดจากประสบการณ์จริง” (วิทยา ยุทธิวัฒน์: นักวางแผนการเงิน, สัมภาษณ์, 17 ก.ย. 2560)

5) ข้อมูลช่วยแก้ไขปัญหาด้านการเงินได้

“มีประโยชน์ คนที่เจอเหตุการณ์แบบนี้ขึ้นกับเขา อย่างเรื่องนี้ วิธีการหลายๆ อย่าง ทำให้สามารถหาทางออกให้กับปัญหาเหล่านี้ได้” (สุรภา ตู๋เชียงเพ็ง: นักกฎหมายการเงิน, สัมภาษณ์, 17 ก.ย. 2560)

6) สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้

“สามารถสอบถามเพิ่มเติมส่วนตัวนอกเหนือจากที่เข้าไปถามในกระทู้เว็บไซต์” (ตุ้ม หลิมพันธ์: ที่ปรึกษาด้านการเงิน, สัมภาษณ์, 16 ก.ย. 2560)

7) ควรใช้วิจารณญาณในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

“การเข้าไปศึกษาข้อมูล ต้องใช้วิจารณญาณ ความวิจรรย์ญาณสูงมาก ในการตัดสินใจในการเลือกที่จะเชื่อหรือไม่เชื่อในข้อมูล” (โกศวัต รัตโนทยานนท์: อาจารย์ผู้สอนการเงิน, สัมภาษณ์, 18 ก.ย. 2560)

1.3 ประโยชน์จากชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน

ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ มีความแตกต่างกัน เนื่องจากจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ และความหลากหลายทางด้านอาชีพของแต่ละบุคคล ทำให้มีความคิดเห็นในมุมมองที่แตกต่างกันไป ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอข้อมูลจำแนกออกตามมุมมองและทัศนคติของแต่ละบุคคลของผู้มีประสบการณ์ด้านการเงิน โดยสามารถจำแนกข้อมูลออกได้ดังต่อไปนี้

ตัวอย่างการให้คำสัมภาษณ์

1) เข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย

“มีความสำคัญมาก การเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและเร็วไม่ต้องเสียเวลาค้นคว้าข้อมูลมากนัก เพราะมีคนศึกษาข้อมูล และนำมาแบ่งปัน มาแชร์ความรู้ประสบการณ์ เหมือนกับอ่านหนังสือทางลัด” (สุรภา ตู๋เชียงเพ็ง: นักกฎหมายการเงิน, สัมภาษณ์, 17 ก.ย. 2560)

2) นำมาใช้ประโยชน์ในการถ่ายทอดความรู้

“มีประโยชน์เพราะว่าปัจจุบันสื่อทางด้านออนไลน์มีผลต่อการดำรงชีวิต ส่วนใหญ่จะเข้าไปค้นคว้าหาข้อมูล และถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่น” (วิทยา ยุทธิวัฒน์: นักวางแผนการเงิน, สัมภาษณ์, 17 ก.ย. 2560)

3) เป็นแหล่งข้อมูลที่มีคนทำวิจัยไว้ให้เรา

“เป็นแหล่งข้อมูลที่ดีนะ เพราะว่าเราจะไม่ใช้คนที่ไปศึกษาข้อมูลนั้น แต่จะมีคนทำวิจัยข้อมูลให้เรา เราสามารถนำข้อมูลมาใช้ต่อได้” (โกศวัต รัตโนทยานนท์: อาจารย์ผู้สอนการเงิน, สัมภาษณ์, 18 ก.ย. 2560)

4) แนะนำให้ผู้อื่นเข้าไปศึกษาข้อมูล

“แนะนำให้ผู้อื่นเข้าไปศึกษา ลองพิมพ์คำค้นหาจากอินเทอร์เน็ต อาจจะเป็นการแก้ไขปัญหาบัตรเครดิตเป็นต้น ก็จะแสดงข้อมูลขึ้นมา” (ตุ้ม หลิมพันธ์: ที่ปรึกษาด้านการเงิน, สัมภาษณ์, 16 ก.ย.

2560) ซึ่งความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์อีกท่าน กล่าวว่า “ก่อนหน้านี้ไม่ทราบว่าแหล่งข้อมูลนี้แล้วทำงานทางนี้โดยตรง ต้องมีลูกค้าที่มีปัญหาเหล่านี้ จะได้แนะนำว่าต้องทำอะไร และอาจจะแนะนำให้เขาเข้าไปดูข้อมูลในเว็บชุมชนนี้ด้วย” (นันทรัตน์ ศิริวงศ์มงคล: ที่ปรึกษาด้านการเงิน, สัมภาษณ์, 15 ก.ย. 2560)

1.4 ประโยชน์ทางการศึกษาจากชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน

ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ มีความแตกต่างกัน เนื่องจากจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ และความหลากหลายทางด้านอาชีพของแต่ละบุคคล ทำให้มีความคิดเห็นในมุมมองที่แตกต่างกันไป ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอข้อมูลจำแนกออกตามมุมมองและทัศนคติของแต่ละบุคคลของผู้มีประสบการณ์ด้านการเงิน โดยสามารถจำแนกข้อมูลออกได้ดังต่อไปนี้

ตัวอย่างการให้คำสัมภาษณ์

1) เป็นช่องทางการสื่อสารที่ดี

“ถ้าเป็นแหล่งข้อมูลน่าเชื่อถือ ก็ถือว่าเป็นช่องทางการสื่อสารที่ดี เพราะคนวัยทำงานรุ่นใหม่ ๆ ก็มีปัญหาในส่วนหนี้บัตรเครดิตเยอะ” (วิทยา ยุทธิวัฒน์: นักวางแผนการเงิน, สัมภาษณ์, 17 ก.ย. 2560)

2) เปิดโลกการเรียนรู้ที่กว้างขึ้น

“การมีแหล่งข้อมูลนี้ทำให้เห็นโลกกว้างขึ้น ถ้ามีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ก็จะเข้าถึงทุกคน” (โกศวัต รัตโนทยานนท์: อาจารย์ผู้สอนการเงิน, สัมภาษณ์, 18 ก.ย. 2560)

3) ได้ศึกษาจากประสบการณ์จริง

“ในทางการศึกษามองว่าเหมาะสม เพราะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดจากประสบการณ์จริง ถือว่าเป็นกรณีศึกษาต่อไปได้” (วิทยา ยุทธิวัฒน์: นักวางแผนการเงิน, สัมภาษณ์, 17 ก.ย. 2560)

4) เป็นตัวอย่างกรณีศึกษา

“การเข้าไปศึกษาเป็นกรณีตัวอย่างให้กับเด็กได้ จะทำให้เด็กมองเห็นในโลกความเป็นจริง ได้เรียนรู้ในสถานการณ์จริง แล้วเขาจะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้” (โกศวัต รัตโนทยานนท์: อาจารย์ผู้สอนการเงิน, สัมภาษณ์, 18 ก.ย. 2560)

5) ป้องกันการเกิดปัญหาในอนาคต

“สำหรับเด็ก เมื่อเติบโตเข้าสู่วัยทำงาน ก็จะต้องใช้บัตรเครดิต ถ้าเขารู้ข้อมูลก่อนมันก็จะดี จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหนี้เสียในอนาคตสำหรับเขา” (นันทรัตน์ ศิริวงศ์มงคล: ที่ปรึกษาด้านการเงิน, สัมภาษณ์, 15 ก.ย. 2560)

6) ถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่น

“การมีความรู้ตรงนี้เพิ่มเติม ก็จะช่วยรักษาเครดิตของตนเองหรืออาจนำไปถ่ายทอดความรู้ให้กับคนรู้จัก คนในครอบครัว ญาติ พี่น้อง” (ตุ้ม หลิมพันธ์: ที่ปรึกษาด้านการเงิน, สัมภาษณ์, 16 ก.ย. 2560)

จากการให้สัมภาษณ์ข้อมูลของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ การรู้จักและใช้ประโยชน์จากแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงินนี้บัตร์เครดิตค่อนข้างน้อย แต่มีความคิดเห็นว่าแหล่งชุมชนออนไลน์เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีประโยชน์สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และนำมาเป็นตัวอย่างกรณีศึกษาข้อมูล เกณฑ์ในการคัดเลือกชุมชนออนไลน์ ได้แก่ 1) ขอบเขตเนื้อหา 2) คุณลักษณะของเว็บไซต์ 3) ฟังก์ชันในการใช้งานชุมชนออนไลน์ โดยมีรายละเอียดข้อมูลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์คุณลักษณะของชุมชนออนไลน์ที่ใช้ในการคัดเลือกเก็บข้อมูลวิจัย

ข้อที่	คุณลักษณะของชุมชนออนไลน์	ชุมชนออนไลน์		
		พื้นที่ป	เดบคลับ	เดชา
1	มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการเงิน	✓	✓	✓
2	มีเนื้อหาที่เฉพาะเรื่องบัตร์เครดิต	-	✓	-
3	มีเนื้อหาข้อมูลที่อัปเดตและทันสมัย	-	✓	-
4	โครงสร้าง เป็นชุมชนออนไลน์	✓	✓	✓
5	กระดานสนทนา โพสต์ ถาม-ตอบกระทู้	✓	✓	✓
6	อนุญาตให้โพสต์ตั้งกระทู้	✓	✓	✓
7	อนุญาตให้ผู้อ่านแสดงความคิดเห็น	✓	✓	✓
8	จัดเนื้อหาเป็นหมวดหมู่	✓	✓	✓
9	มีเนื้อหาย้อนหลัง สามารถค้นหาได้จากหน้าชุมชนออนไลน์	✓	✓	✓
10	มีความเคลื่อนไหวของการกระทู้สนทนาอย่างสม่ำเสมอ	✓	✓	✓
11	ระบบรองรับการสมัครสมาชิก	✓	✓	✓
12	บอกสถานะออนไลน์ของสมาชิก	-	✓	-
13	ฟังก์ชันการใช้งาน การขึ้นขอ คะแนนน้ำใจ	✓	✓	-
14	ฟังก์ชันบอกสถิติผู้เข้าใช้งานในแต่ละวัน	-	✓	-
15	อนุญาตให้เก็บข้อมูลและศึกษาข้อมูลจากสมาชิกในชุมชน	✓	✓	✓

ผลการวิเคราะห์คัดเลือกข้อมูล ผู้วิจัยได้คัดเลือกทำการเก็บข้อมูลวิจัยจากชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ซึ่งเป็นชุมชนออนไลน์ที่มีความเหมาะสมมากที่สุด เนื่องจากชุมชนออนไลน์

ดังกล่าวเป็นกลุ่มบุคคลเฉพาะที่เข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องปัญหาหนี้สินบัตรเครดิต และยังมีผู้เชี่ยวชาญที่เข้ามาถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้อย่างต่อเนื่อง การอัปเดตข้อมูลมีความต่อเนื่องและทันสมัย การเข้าถึงชุมชนออนไลน์เข้าถึงได้ง่าย เพียงค้นหาข้อมูลจากกูเกิลด้วยคีย์เวิร์ดที่มีคำว่า “บัตรเครดิต” ประกอบไปด้วย ส่วนชุมชนออนไลน์พันทิป (ห้องสินธร) ข้อมูลเนื้อหาภายในของชุมชนออนไลน์ยังเป็นการรวมกระทู้เรื่องราวที่เกี่ยวกับการเงินในหลายด้านที่ยังไม่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับบัตรเครดิต และชุมชนออนไลน์เดชา ถึงจะมีห้องถาม - ตอบ ให้ตั้งกระทู้สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตแต่การแบ่งปันข้อมูลยังขาดข้อมูลที่อัปเดตไม่ต่อเนื่องเหมือนกับชุมชนออนไลน์พันทิป และชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

ตอนที่ 2 การบริหารชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

การเก็บข้อมูลในตอนนี้ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากการสำรวจข้อมูลโดยการสังเกตการณ์และสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกจากผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ในการเก็บข้อมูลวิจัยจะต้องขอความร่วมมือจากคณะกรรมการผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ในการอำนวยความสะดวกทุกขั้นตอนเนื่องด้วยการเข้าถึงผู้ใช้งานค่อนข้างลำบากและเข้าถึงยาก โดยเริ่มเก็บข้อมูลด้วยการสังเกตการณ์ใช้ระยะเวลาการศึกษาข้อมูลเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เดือนกันยายน ถึง 30 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560 การเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ใช้ระยะเวลาเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เดือนเมษายน ถึง เดือน วันที่ 31 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2560 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยในข้อที่ 2. เพื่อวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ประเด็นปัญหาด้านการเงิน โดยมีรายละเอียดข้อมูลดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย
- 2.2 ลักษณะของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย
- 2.3 ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย
- 2.4 พื้นที่ให้ข้อมูลในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย
- 2.5 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

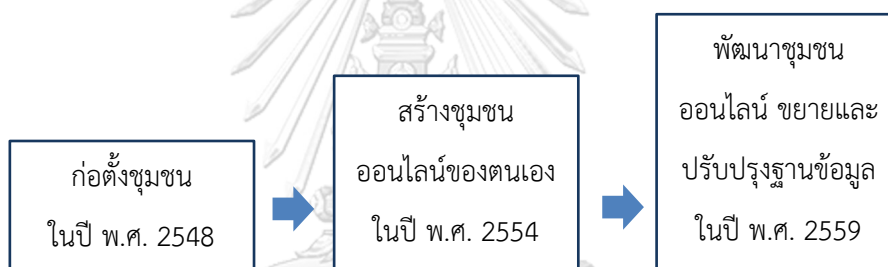
2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

2.1.1 ความเป็นมา

ชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ได้ก่อตั้งและสนับสนุนจากมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 จนถึงปัจจุบัน เดิมทีก่อนที่จะมีชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยอย่างทุกวันนี้ เริ่มจากผู้ก่อตั้งได้ทำการเข้าไปแบ่งปันข้อมูลและตั้งกระทู้ทางการเงินหนี้บัตรเครดิตในชุมชนออนไลน์อื่น โดยอาศัยชุมชนออนไลน์นั้นเป็นฐานข้อมูล แต่เนื่องด้วยเล็งเห็นความสำคัญ และ

ประโยชน์ขององค์ความรู้ที่ประกอบกับชุมชนออนไลน์เดิมได้ถูกปิดการเผยแพร่ไป ในปี พ.ศ. 2554 จึงได้จัดทำข้อมูลและก่อตั้งชุมชนออนไลน์ขึ้นมาโดยใช้ชื่อว่า เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย (<http://debtclub.consumerthai.org>) เพื่อเป็นแหล่งชุมชนออนไลน์ให้ผู้ใช้งานสามารถแบ่งปันถ่ายทอดประสบการณ์ และองค์ความรู้ของตนเอง และในปี พ.ศ. 2559 ปริมาณการใช้งานมีข้อมูลเพิ่มมากขึ้น การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้รองรับข้อมูลการใช้งานที่สมบูรณ์ และดูทันสมัย จึงวางแผนพัฒนาปรับปรุงชุมชนออนไลน์ใหม่

ประธานชมรมเว็บชุมชนเดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ให้สัมภาษณ์ถึงเว็บชุมชนว่า “เว็บชุมชนนี้เปิดมากกว่า 12 ปี ถูกก่อตั้งมาประมาณ ปี พ.ศ. 2548 เดิมทีนั้นได้ไปอาศัยตั้งกระทู้ในเว็บบอร์ดอื่น จนกระทั่งเว็บบอร์ดนั้นยกเลิกเผยแพร่ข้อมูลจึงได้ทำการตั้งเว็บไซต์ชมรมนี้ขึ้นมาในปี พ.ศ. 2554 โดยได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค(มพบ.)” (ชูชาติ บุญยงยศ : ประธานชุมชนออนไลน์เดบคลับฯ, สัมภาษณ์ , 22 พ.ค. 2560)



รูปภาพที่ 2 การเติบโตของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

2.1.2 วัตถุประสงค์

จากการให้สัมภาษณ์ของประธานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของชุมชนออนไลน์ไว้ดังนี้

- 1) เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ถูกเออาร์ดีเอาเปรียบ

“การตั้งแหล่งชุมชนนี้ขึ้นต้องการให้ความช่วยเหลือประชาชนไม่ให้ถูกเออาร์ดี เอาเปรียบ จากเจ้าหน้าที่เป็นสถาบันการเงิน ผมเห็นประชาชนถูกนายทุนเออาร์ดีเอาเปรียบแบบทุกวันนี้ ก็เลยออกมาเคลื่อนไหว ให้เกิดกระบวนการแก้ไขและควบคุม มีมาตรการควบคุมว่ากรุณาปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายซะ เพราะประชาชนเขาเดือดร้อน ประชาชนเขาไม่รู้กฎหมายที่แท้จริงว่าดอกเบี้ยตามกฎหมายเป็นเท่าไร” (ชูชาติ บุญยงยศ : ประธานชุมชนออนไลน์เดบคลับฯ, สัมภาษณ์ , 22 พ.ค. 2560)

2) เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลที่เข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด

“เป็นสื่อที่ช่วยให้เข้าถึงกลุ่มคนทุกแขนงทุกระดับชั้นและคนที่มีหนี้เยอะที่สุดคือกลุ่มคนในระดับรากหญ้า เมื่อก่อนกลุ่มคนเหล่านี้จะเข้าถึงอินเทอร์เน็ตลำบาก แต่ทุกวันนี้ง่ายและสะดวกแล้วสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้นด้วยเทคโนโลยี การให้ความรู้ผ่านโลกโซเชียล ผ่านเว็บไซต์ของชมรมหนี้คือการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด ณ ตอนนี” (ชูชาติ บุญยงยศ : ประธานชมชนออนไลน์เดบคลับฯ, สัมภาษณ์ , 22 พ.ค. 2560)

3) เพื่อแก้ไขข้อกฎหมายของการติดดอกเบี้ยยจากเจ้าหนี้ในสถาบันการเงินต่างๆ

“ทุกวันนี้ประชาชนเอาเงินไปฝากดอกเบี้ยร้อยละบาทต่อปี แต่ธนาคารเอาเงินฝากของประชาชนไปปล่อยเงินกู้ในรูปแบบบัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสดร้อยละ 20 – ร้อยละ 28 ธนาคารมีส่วนต่างของดอกเบี้ยร้อยละ 20 กว่าบาท ต่อปี ถือว่าเป็นอัตราที่สูง เอาเปรียบเกินไป ทางกฎหมายเขาตีไว้ที่ร้อยละ 15 เขาคำนวณมาแล้วว่านายทุนมีกำไรอยู่แล้ว แต่ไม่ยอมหยุดแค่นั้น ผมเลยมองว่าทุกวันนี้คนใช้บัตรเครดิตในดอกเบี้ยที่สูง ถ้าลดดอกเบี้ยให้อยู่ในกรอบกฎหมาย การเกิดหนี้เสียก็จะลดลงเองครับ” (ชูชาติ บุญยงยศ : ประธานชมชนออนไลน์เดบคลับฯ, สัมภาษณ์ , 22 พ.ค. 2560)

2.2 ลักษณะของชมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

จากการสำรวจข้อมูลภายในชมชนออนไลน์ และการให้สัมภาษณ์ข้อมูลของผู้ใช้งานในชมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยถึงลักษณะของชมชนออนไลน์นั้น เกิดจากการเข้ามาแบ่งปันข้อมูลของผู้ใช้งานที่ประสบปัญหาหนี้บัตรเครดิต โดยลักษณะชมชนออนไลน์ประกอบไปด้วย

1) ผู้ใช้งานที่มีปัญหาหนี้บัตรเครดิต เป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่ประสบปัญหาการใช้บัตรเครดิต โดยเฉพาะ ต้องการที่จะขอคำปรึกษา ขอคำแนะนำ หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิตของตนเอง

2) การแสดงสถานะตัวตนของผู้ใช้งาน ข้อมูลทุกอย่างของผู้ใช้งานจะถูกปิดเป็นความลับเพื่อความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานจะใช้นามแฝงหรือนามสมมุติแทน แทนการแสดงตัวตน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจะติดต่อสื่อสารผ่านการตั้งกระทู้โพสเท่านั้น ไม่สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานโดยส่วนตัวได้

3) พี่งพาอาศัยกัน ผู้ใช้งานในชมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น ทุกคนจะเข้าแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือนำประสบการณ์ของตนเองมาถ่ายทอดเป็นองค์ความรู้ เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้งานในชมชนด้วยกัน โดยแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ กลุ่มผู้ที่เข้ามาสอบถามข้อมูล และ กลุ่มที่สอง คือกลุ่มที่เข้ามาให้คำปรึกษา คำแนะนำ

ตัวอย่างการสนทนาในกระทู้ วันที่ 25 กันยายน 2559

AAA #96233 “ใกล้วันที่ต้องเริ่มหยุดจ่าย ยังต้องหาข้อมูลเยอะ เพื่อหาคำตอบให้ตัวเอง ตามคำแนะนำจากพี่ๆ...สิ่งเดียวที่กังวลคือ เรื่องการยึดบ้านที่ผ่อนอยู่เพราะมันคือทุกสิ่งทุกอย่าง คือความหวัง...จึงอยากให้ผมใช้หนี้ที่ละเจ้า ผมสามารถทำได้สบายๆ แต่ตอนนี้มาพร้อมกันเลยจ่ายไม่ไหว...ผมหาคำตอบจากกระทู้ต่างๆที่พี่ๆแนะนำแล้ว..

1.การดูเงินเดือนจาก บข.เงินเดือนประจำก็เป็นความเสี่ยง

2.การยึดเงินเดือน จะเกิดก่อนการยึดบ้าน...คำถามต่อมาคือ เจ้าหนี้เจ้าแรกยึดเงินเดือนแล้วเจ้าต่อไปจะยึดอะไร

3.ระยะเวลาในการส่งฟ้อง ก็ไม่สามารถระบุได้บางคนเร็วบางคนช้าขึ้นกับอะไรผมต้องหาข้อมูลต่อ

4.หวังลึกๆให้ตัวเองมีเวลาเก็บเงินสักปี ผมสามารถปิดได้หลายใบแน่นอน

มีบัตรเจ้าเดียวคือ city advance ที่ยอดเงินสูง เสี่ยงกับเรื่องยึดบ้าน

ผมจะช่วยตัวเองด้วยการหาคำตอบ จากคำถามที่ผมตั้งขึ้น..แต่ยังไงหากพี่ๆมีคำแนะนำก็สามารถแนะนำผมได้ครับ ขอขอบคุณครับ”

BBB #96206 “ธนาคารเจ้าหนี้ ยึดเงินในบัญชี

debtclub.consumerthai.org/index.php?option=com_kunena&view=topic&catid=7&id=6970&Itemid=64

ความรู้ต่างๆ มีอยู่ในนี้หมดแล้ว

www.debtclub.consumerthai.org/index.php?option=com_kunena&catid=7&Itemid=64&view=category&limitstart=0&limit=20”

CCC #96204 “หลังโพลกระทู้ได้ไม่นาน ผมก็มีข่าวดีคือมีงานเสริมเข้ามาอีก ตกลงเดือนนี้ผมสามารถเก็บเงินได้ 28,000 บาทล่ะ ขอให้เข้ามาทุกๆเดือนด้วยเถอะจะได้มีเงินเก็บไว้ปิดยอดเยอะๆ ขอคำแนะนำและกำลังใจจากพี่ๆด้วยนะครับ แล้วจะมาอัปเดตเรื่อยๆ (รู้สึกดีใจและมีแรงผลักดัน เพราะได้คำแนะนำจากคุณอาไฟโรจน์ และเว็บนี้) ขอขอบคุณครับ”

DDD #no “ขอขอบคุณสำหรับคะแนนเสียงโหวตจากสมาชิกชมรมฯ ทุกท่าน แต่คะแนนใน change.org ยังน้อยอยู่เลย ถ้าหากคะแนนเสียงมีไม่ถึง 20,000 คะแนน ก็จะไม่สามารถผลักดันแก้ไขกฎหมายในหัวข้อนี้ได้ ดังนั้น ผมจึงขอให้ช่วยร่วม Vote กันให้เยอะๆ นะครับ”

รูปภาพที่ 3 ตัวอย่างการสนทนาในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

2.3 ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ผู้ดูแลระบบ คณะกรรมการ สมาชิก และผู้ใช้งานทั่วไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.3.1 ผู้ดูแลระบบ เป็นเว็บมาสเตอร์ดูแลความสะอาด ความเรียบร้อย ของเว็บชุมชนเดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิคต่างๆ และแก้ไขปัญหาของผู้ใช้งานในเว็บชุมชน เพื่อให้เป็นไปตามกฎกติกาของเว็บชุมชน

2.3.2 คณะกรรมการ เป็นผู้แบ่งปันข้อมูลข่าวสารและช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้งานในเว็บชุมชนเดบคลับคอนซูเมอร์ไทย โดยสามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1) ที่ปรึกษาชุมชนออนไลน์ ทำหน้าที่ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูล การไขปัญหาหนีบัตรเครดิต โดยจะเข้าไปตอบข้อมูลที่สมาชิกเข้ามาโพสต์ตั้งกระทู้สอบถามข้อมูลต่างๆ

2) ที่ปรึกษาออนไลน์สายด่วน ทำหน้าที่ ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน โดยสามารถสอบถามและปรึกษาข้อมูลต่างๆ ผ่านการโทรศัพท์ต่อสายผู้เชี่ยวชาญได้โดยตรง โดยคณะกรรมการแต่ละท่านจะมีช่วงเวลาที่สามารถติดต่อได้โดยจะลงข้อมูลตารางเวลาไว้ในเว็บชุมชน

2.3.3 สมาชิก คือ ผู้ใช้งานที่สมัครเป็นสมาชิกในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ข้อมูลส่วนตัวจะถูกปิดไว้เป็นความลับไม่มีใครสามารถดูรายละเอียดส่วนตัวของสมาชิกได้ สิทธิของสมาชิกสามารถเข้ามาอ่านข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์ และโพสต์ตั้งกระทู้สอบถามข้อมูล แลกเปลี่ยนความคิดเห็น แบ่งปัน ถ่ายทอดประสบการณ์ของตนเอง ได้ทั้งกระทู้ที่ตนเองโพสต์ หรือกระทู้โพสต์ของผู้อื่นได้

2.3.4 ผู้ใช้งานทั่วไป คือ ผู้ใช้งานที่ยังไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ผู้ใช้งานทั่วไปนั้นจะสามารถอ่านข้อมูลต่างๆ ภายในชุมชนออนไลน์ได้ทั้งหมดทุกหมวดหมู่เมนู แต่จะไม่สามารถโพสต์ตั้งกระทู้ หรือแสดงความคิดเห็นในกระทู้ต่างๆ

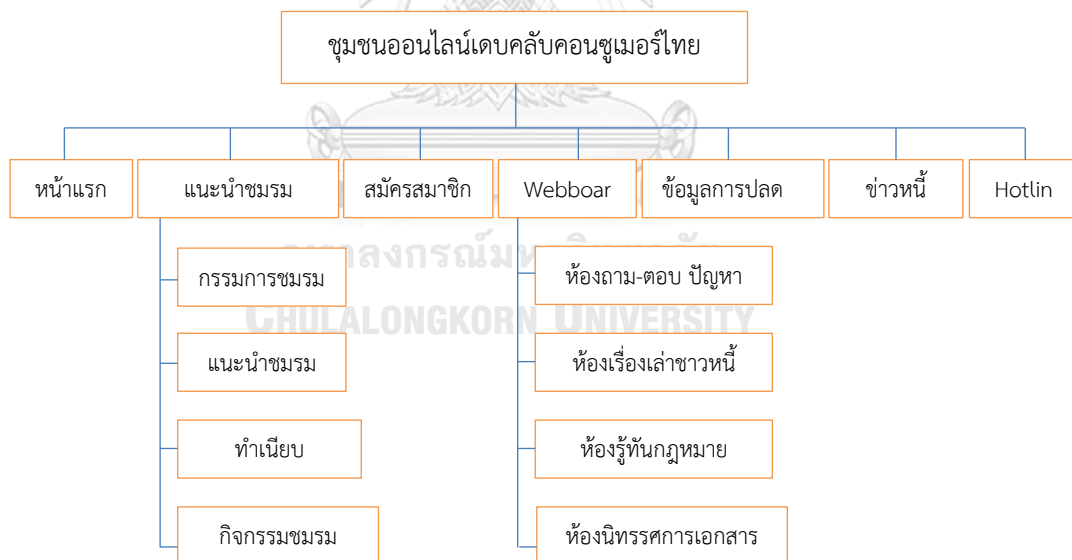
สถานะของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยที่ไม่ใช่ผู้ดูแลระบบหรือคณะกรรมการ จะถูกแทนตำแหน่งเหมือนยศของทหาร ได้แก่ สิบตรี สิบโท สิบเอก จ่าสิบตรี จ่าสิบโท จ่าสิบเอก ร้อยตรี ร้อยโท ร้อยเอก ซึ่งผู้ใช้งานที่สมัครสมาชิกเข้ามาใหม่ จะมีตำแหน่งเริ่มต้นที่เป็น สิบตรี และจะเลื่อนตำแหน่งขึ้นเรื่อยๆ ตามระยะเวลาการใช้งาน และจำนวนการแสดงความคิดเห็น หรือการตั้งกระทู้สนทนา เพื่อแบ่งปันเรื่องราวความรู้ให้แก่ผู้อื่น



รูปภาพที่ 4 ตำแหน่งของสมาชิกผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์

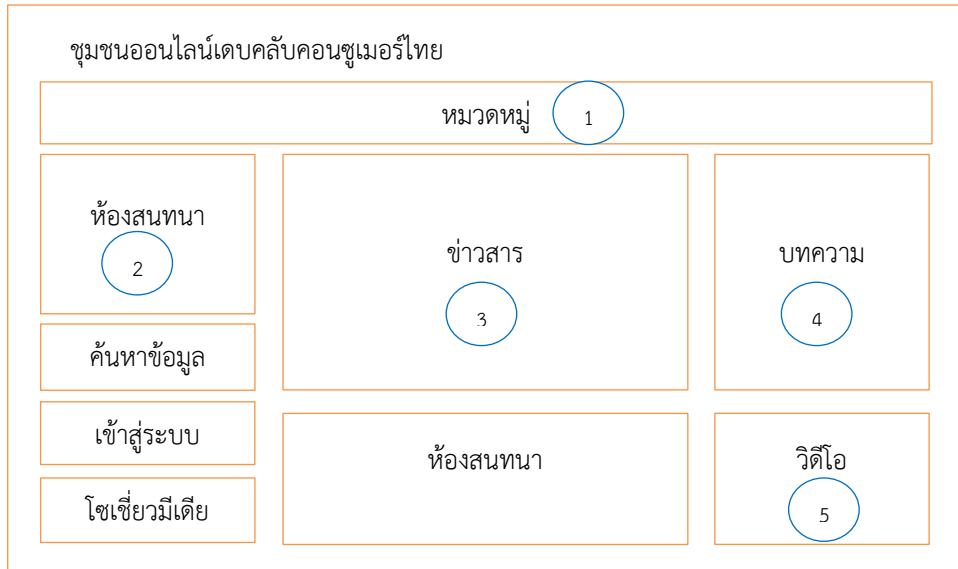
2.4 พื้นที่ให้ข้อมูลในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

พื้นที่ให้ข้อมูลของชุมชนออนไลน์มีแผนผัง (Site map) สามารถจำแนกองค์ประกอบออกได้ดังต่อไปนี้



รูปภาพที่ 5 แผนผังชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย (Site map)

ลักษณะพื้นที่ให้ข้อมูลสามารถแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 หมวดย่อย ส่วนที่ 2 ห้องสนทนา ส่วนที่ 3 ข่าวสาร ส่วนที่ 4 บทความ และส่วนที่ 5 วิดีโอ



รูปภาพที่ 6 หน้าแรกชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

2.4.1 หมวดย่อยของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ถูกแบ่งออกเป็นเมนูต่างๆ ได้แก่ 1) หน้าแรก 2) แนะนำชมรม 3) สมัครสมาชิก 4) เว็บไซต์คนยืมสุหนี่ 5) ข้อมูลการปลดหนี้ 6) ข่าวหนี้บัตรเครดิต/สินเชื่อ, 7) ฮอตไลน์สายด่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

The screenshot shows the forum homepage. At the top is a banner for 'ชมรมหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล' (Credit Card and Personal Loan Debt Relief Club) with the slogan 'บริจาคเงินลดหนี้เพื่อผู้บริโภค' (Donate money to reduce debt for consumers). Below the banner is a navigation bar with links: หน้าแรก, แนะนำชมรม, สมัครสมาชิก, webboard คนยืมสุหนี่, ข้อมูลการปลดหนี้, ชาวหนี้บัตรเครดิต/สินเชื่อ, Hotline สายด่วน. The main content area features a 'Webboard Menu' on the left and a central article titled 'แก้ปัญหานี้ให้พนักงานบริษัทและองค์กร' (Solve this problem for company employees and organizations). The article includes a large graphic with the word 'DEBT' and the text 'ชมรมหนี้บัตรเครดิต รับผิดชอบต่อ 4 หลักสูตร วิธีแก้ปัญหานี้สิน ใ้กับวิธีต่างๆ' (Debt Relief Club is responsible for 4 main formulas, various ways to solve this problem). The article text discusses the importance of debt relief for employees and companies, and provides information on how to contact the club.

รูปภาพที่ 7 ส่วนประกอบของหน้าชุมชนออนไลน์หน้าแรก

1) หน้าแรก

หน้าแรกของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย มีส่วนประกอบต่างๆ ได้แก่

- เว็บบอร์ดเมนู (Webboard Manu) อยู่หน้าหน้าเมนูหลักด้านซ้ายมือ ใช้เชื่อมต่อไปหน้ารวบรวมกระทู้สนทนา
- ค้นหาในกระทู้ (Search) อยู่หน้าเมนูหลักซ้ายมือ ใช้ค้นหาข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย
- ล็อกอินเข้าระบบ (Login) อยู่หน้าเมนูหลักซ้ายมือ ใช้สำหรับเข้าสู่ระบบสมาชิกภายในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย
- สถานะผู้ใช้งาน อยู่หน้าเมนูหลักซ้ายมือ แสดงจำนวนผู้ใช้งานที่เข้าใช้งานภายในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย มีสถานะใด และมีจำนวนเท่าใด ในการเข้าใช้งาน ณ ปัจจุบัน
- ข้อมูลการปลดหนี้ อยู่เมนูหลักด้านขวามือ ใช้เชื่อมต่อไปยังบทความให้ความรู้เป็นกำลังใจให้แก่ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย
- ข่าวสาร อยู่หน้าหลักในส่วนกลาง ใช้เชื่อมต่อไปยังหน้าประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

2) แนะนำชมรม

แนะนำชมรมของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย มีส่วนประกอบต่างๆ ได้แก่

- กรรมการชมรม จะแสดงชื่อประธานและคณะกรรมการที่ดูแลเว็บชุมชนในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็นที่ปรึกษาชมรม และ คณะกรรมการชมรม
- ทำเนียบประธาน-กรรมการชมรม จะแสดงรายชื่อของคณะกรรมการทั้งหมดที่เคยดูแลเว็บชุมชนตั้งแต่ อดีต จนถึงปัจจุบัน
- กิจกรรมชมรมฯ ใช้ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดฝึกอบรม การให้คำปรึกษา แนะนำนอกสถานที่

3) สมัครสมาชิก

การสมัครสมาชิก ในหน้าเว็บจะมีรายละเอียดข้อมูลในการสมัครสมาชิกของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย โดยผู้ขอสมัครสมาชิกจะต้องอ่านข้อตกลงและรายละเอียด เพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ ในการสมัครสมาชิก โดยมีข้อกำหนดระบุข้อความรายละเอียดอยู่ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย (<http://debtclub.consumerthai.org/member/member.htm>) ดังกล่าวต่อไปนี้

1. การสมัครสมาชิก ชมรมหนังสือเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น
2. ผู้ที่ต้องการสมัครสมาชิก ต้องกรอกข้อมูลของตนเองที่เป็นจริงแก่ ชมรมหนังสือเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลให้ครบทุกข้อ เพื่อสิทธิประโยชน์ของท่าน ในการเข้าร่วมกิจกรรมของ ชมรมหนังสือเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลหากทีมงาน ชมรมหนังสือเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลตรวจสอบพบว่า ท่านให้ข้อมูลเท็จ ทีมงานมีสิทธิ์ไม่ให้สิทธิการเป็นสมาชิกได้ หรือยกเลิกการเป็นสมาชิกได้
3. ผู้ใดแอบอ้าง หรือกระทำการใดๆ อันเป็นการละเมิดสิทธิ์ส่วนบุคคล โดยใช้ข้อมูลของผู้อื่นมาแอบอ้างสมัครสมาชิก เพื่อให้ได้สิทธิการสมาชิก ถือเป็นความผิด ต้องรับโทษตามที่กฎหมายกำหนดไว้
4. สมาชิกจะต้องใช้นามแฝงที่เหมาะสม ไม่หยาบคาย หรือส่อไปในทางลามกอนาจาร มิฉะนั้นทีมงานมีสิทธิ์ไม่ให้สิทธิการเป็นสมาชิกได้
5. ผู้สมัครต้องยินยอมให้ ชมรมหนังสือเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลตรวจสอบความเป็นจริงของข้อมูลการสมัคร หากตรวจสอบพบว่า ท่านให้ข้อมูลเท็จหรือไม่ชัดเจน ทีมงานมีสิทธิ์ไม่ให้สิทธิการเป็นสมาชิกได้
6. สมาชิกต้องปฏิบัติตามกฎ กติกา มารยาท ที่ทาง ชมรมหนังสือเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลตั้งขึ้นมาอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อความสงบเรียบร้อย ภายในชุมชน ชมรมหนังสือเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลหากท่านละเมิด ทีมงาน ชมรมหนังสือเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลมีสิทธิ์ยกเลิกการเป็นสมาชิกได้
7. ข้อมูลของสมาชิก จะถูกเก็บเป็นความลับอย่างสูงสุด ทีมงาน ชมรมหนังสือเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลจะไม่เปิดเผยข้อมูลของท่านก่อนได้รับอนุญาต เพื่อประโยชน์ทางการค้า หรือเพื่อประโยชน์ในด้านอื่นๆ ทั้งสิ้น นอกจากนี้ ชมรมหนังสือเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลจะได้รับหมายศาล หรือหนังสือราชการ จากหน่วยงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
8. ทีมงาน ชมรมหนังสือเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกความเป็นสมาชิกได้ โดยไม่ต้องบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า
9. ทีมงาน ชมรมหนังสือเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลขอสงวนสิทธิ์ในการหยุดให้บริการระบบสมาชิก เมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้งให้สมาชิกทราบล่วงหน้า
10. เมื่อท่านสมัครสมาชิกแล้ว ท่านจะเป็นส่วนหนึ่งของทางชมรม ซึ่งอาจจะได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ ในการเข้าใช้งานของเว็บไซต์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ทางชมรมจัดขึ้น

4) เว็บบอร์ด

เว็บบอร์ด เป็นหน้าเว็บห้องสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ พุดคุย ปรีกษา และให้กำลังใจ ของผู้ใช้งานในเว็บชุมชน โดยแบ่งห้องสนทนาออกเป็นดังนี้

- ห้องถาม-ตอบปัญหาหนี้ เป็นห้องสนทนาที่ผู้ใช้งานเข้ามาถาม-ตอบ ประเด็นปัญหาต่างๆ แบ่งปันถ่ายทอด หรือให้คำแนะนำ วิธีการแก้ไขที่เกี่ยวกับปัญหาหนี้สินบัตรเครดิต

- ห้องเรื่องราวชาวยืมสุหน้ (ห้ามถามปัญหาหนี้) เป็นห้องสนทนาที่ผู้ใช้งาน ได้เข้ามาแบ่งปันประสบการณ์ของตนเองในการดำเนินการแก้ไขปัญหาหนี้สิน รวมถึง อัปเดตสถานการณ์ความคืบหน้า ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

- ห้องรู้ทันกฎหมาย (อ่านได้อย่างเดียว) เป็นห้องสนทนาที่ใช้ประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูลทางกฎหมาย เป็นแนวทางปฏิบัติให้ผู้ใช้งานได้ศึกษาข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิตของตนเอง ห้องสนทนานี้ให้ผู้ใช้งานอ่านข้อมูลได้เพียงอย่างเดียว ไม่สามารถโต้ตอบกันในกระทู้ได้ เนื่องจากเป็นห้องที่นำเสนอข้อมูลทางด้านกฎหมายเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

- ห้องนิทรรศการเอกสารหนี้ (อ่านได้อย่างเดียว) เป็นห้องสนทนาที่รวบรวมตัวอย่างเอกสารให้กับผู้ใช้งานได้ศึกษา และได้เห็นรูปแบบเอกสารที่ใช้ประการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิต ห้องสนทนานี้ให้ผู้ใช้งานอ่านข้อมูลได้เพียงอย่างเดียว ไม่สามารถโต้ตอบกันในกระทู้ได้ เนื่องจากเป็นห้องที่นำเสนอข้อมูลตัวอย่างเอกสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

webboard คนยืมสุหน้

Webboard ชมรมหนีบัตรเครดิตและสืบเชื้อส่วนบุคคล ขอเป็นเวทีแลกเปลี่ยน พุดคุย ปรีกษาและให้กำลังใจ คนเป็นหนี้ที่อ่อนล้าทุกคนคะ

ห้องถาม- ตอบปัญหาหนี้ <small>มีปัญหาเรามาคุยกันคะ ถามมา ตอบไป กับวิธีการแก้ไขปัญหานี้สุดขอบฟ้า</small> <small>ผู้ดูแล: ทีลี</small>	5424 กระทู้	68k ตอบกลับ	<small>โพสต์ล่าสุด: ยังไม่เคยค้างชำระ ช้ ...</small> <small>โดย sunshine123</small> <small>30 นาที ที่ผ่านมา</small>
ห้องเรื่องเล่าชาวยืมสุหน้ (ห้ามถามปัญหาหนี้) <small>ห้องนี้มีไว้เพื่อให้สมาชิกได้ถ่ายทอดประสบการณ์ของตนเองเคยเจอมา วิธีจัดการ รับมือปัญหาหนี้ มาแบ่งปันเพื่อเป็นความรู้กันได้คะ</small> <small>ผู้ดูแล: ทีลี</small>	745 กระทู้	17.6k ตอบกลับ	<small>โพสต์ล่าสุด: ต่อสุหน้ เมื่อชีวิ ...</small> <small>โดย Nattakanng</small> <small>4 ชั่วโมง 45 นาที ที่ผ่านมา</small>
ห้องรู้ทันกฎหมายหนี้ (อ่านได้อย่างเดียว) 🔒 <small>รวมกฎหมายหนี้ที่ทุกคนต้องทราบ</small>	35 กระทู้	152 ตอบกลับ	<small>โพสต์ล่าสุด: ไขข้อข้องใจ "การายี ...</small> <small>โดย นกกระจอกเทศ</small> <small>1 เดือน 1 สัปดาห์ ที่ผ่านมา</small>
ห้องนิทรรศการเอกสารหนี้ (อ่านได้อย่างเดียว) 🔒 <small>เอกสารเรื่องหนี้ที่รู้แล้วไม่ต่องตกใจ หังจดหมายทวงหนี้ในลักษณะต่างๆ มีมาแบ่งปันกันคะ</small>	5 กระทู้	30 ตอบกลับ	<small>โพสต์ล่าสุด: ตัวอย่างเอกสารใบ Hai ...</small> <small>โดย นกกระจอกเทศ</small> <small>1 ปี 7 เดือน ที่ผ่านมา</small>

ใครออนไลน์อยู่บ้าง

รวมจำนวนผู้ใช้งานที่ออนไลน์: 0 สมาชิก และ 12 บุคคลทั่วไป ออนไลน์

IndyGiRl, atcharos, nikky1980

ระดับการใช้งาน: ● ผู้ดูแลเว็บ, หัวหน้าผู้ดูแลฟอรัม, ● ผู้ดูแลบอร์ด, ● อุกแบบ, ● บุคคล, ● บุคคลทั่วไป

webboard คนยืมสุหน้ สถิติฟอรัม

จำนวนข้อความทั้งหมด: 92028 จำนวนกระทู้ทั้งหมด: 6224	จำนวนสมาชิกทั้งหมด: 13388 สมาชิกรายล่าสุด: wiphawan
จำนวนsectionทั้งหมด: 1 จำนวนหมวดทั้งหมด: 6	รายชื่อสมาชิกทั้งหมด »
กระทู้เปิดอ่าน: 1 เปิดอ่านเมื่อวานนี้: 0	ข้อมูลสถิติเพิ่มเติม »
กระทู้ที่มีการโต้ตอบในวันนี้: 15 กระทู้ที่มีการตอบของเมื่อวานนี้: 2	

ฟอรัม > หน้าหลัก

รูปภาพที่ 8 หน้าหลักเว็บบอร์ด (Webboard)

ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยสามารถเข้ามาอ่านข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์ได้ในทุกๆ เมินูเนื้อหา แต่การที่จะเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นนั้น ต้องสมัครเป็นสมาชิกก่อน จึงจะสามารถโพสต์ตั้งกระทู้ หรือเข้าไปโต้ตอบสนทนากับผู้อื่นได้ แต่จำนวนของผู้สมัครสมาชิกเข้ามาถาม-ตอบ ข้อมูลในกระทู้อาจมีจำนวนน้อยกว่าผู้ใช้งานที่เข้ามาอ่านข้อมูลโดยสังเกตข้อมูลจากจำนวนการอ่านในแต่ละกระทู้ มีผู้อ่านจำนวนค่อนข้างสูงในหลายๆ กระทู้ จากการให้สัมภาษณ์ของ สุรัชย์ อนุพงศ์ศิริกุล หนึ่งในคณะกรรมการที่ให้สัมภาษณ์ข้อมูล “คนที่จะสามารถเข้ามาสอบถามข้อมูลภายในกระทู้นั้น จำเป็นต้องสมัครสมาชิกก่อนแต่ก็มีคนจำนวนไม่น้อยนะที่เข้ามาอ่านข้อมูลเพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพราะไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูลของตน แต่บางคนเมื่อเข้ามาอ่านแล้วจะเข้ามาเล่าประสบการณ์ตนเองก็มี” (สุรัชย์ อนุพงศ์ศิริกุล: กรรมการชมรมชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย, สัมภาษณ์, 22 พ.ค. 2560)

5) ข้อมูลการปลดหนี้

ข้อมูลการปลดหนี้ เป็นหน้าเว็บชุมชนออนไลน์ที่รวบรวมบทความต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมาย เกร็ดความรู้ การป้องกัน แก้ไขปัญหา รวมถึงตัวอย่างสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้ผู้อ่านได้ศึกษาข้อมูลและนำมาปรับใช้

6) ข่าวหนี้บัตรเครดิต/สินเชื่

ข่าวหนี้บัตรเครดิต/สินเชื่อเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับทางการเงิน เช่น ข้อบังคับทางกฎหมาย ประกาศจากหน่วยงานสถาบันทางการเงิน องค์กรที่ดูแลและควบคุมอัตราดอกเบี้ยของสถาบันการเงิน นโยบายและการปล่อยสินเชื่อต่างๆ ของแต่ละหน่วยงานสถาบันการเงิน

7) ฮอตไลน์ สายด่วน

ฮอตไลน์ สายด่วนเป็นช่องทางการติดต่อข้อมูลส่วนตัวทางโทรศัพท์ ผู้ใช้งานสามารถสอบถามหรือปรึกษาข้อมูลแบบส่วนตัวได้ ตามวันและเวลาที่กรรมการผู้ให้ข้อมูลแต่ละท่านสะดวก

2.4.2 ห้องสนทนาของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย อยู่ในหมวดหมู่เว็บบอร์ด เป็นห้องที่ใช้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น แบ่งปันและถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้

The screenshot shows a webboard interface with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar contains a 'Webboard Menu' with links to various forums, a search bar, and a login section. The main content area displays a list of posts under the heading 'หัวข้อในหมวดหมู่: ห้องเรื่องเล่าชาวอีสาน (ห้ามถามปัญหาหนี้)'. The posts are listed in a table with columns for post number, title, author, and date.

Post Number	Title	Author	Date
30	ไปศาลคืนความ ต้องได้ค่าพิพาท	olehsilom	1 สิงหาคม 7796
6	ขอแรงร่วมลงชื่อสนับสนุนกฎหมายองค์การอิสระเพื่อ	gorn19	2 มีนาคม 4376
52	นม II: วิธีแบบภาพหรือไฟล์ ลงในกระทู้	gofki	5 มีนาคม 13.4k
53	ตำนานมีชีวิต คนอีสาน	นกกะลอก	4 มีนาคม 49.4k
5	ข้อมูลเก่า ห้องเรื่องเล่าชาว	มพยเงิน	5 มีนาคม 21.3k
4	เรื่องเล่าชาว จากโครงการชมรม	กรมการชน	5 มีนาคม 22.2k
22	ต่อสู้เพื่อชีวิตที่ดีขึ้น	Nattakann	4 มีนาคม 1869
27	หนี้ 1.2 ล้าน กับเป้าหมายปลดหนี้ใน 2 ปี	pokobo	5 มีนาคม 2935

รูปภาพที่ 9 ห้องสนทนา

2.4.3 ข่าวสารของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย อยู่ในหมวดหมู่หน้าแรก และหมวดหมู่ข่าวหน้าบัตรเครดิต/สินเชื่อ แต่ในระยะหลังข้อมูลข่าวสารต่างๆจะถูกประชาสัมพันธ์ลงในหมวดหมู่ กระทั่งสนทนาของเว็บบอร์ด เนื่องจากมีผู้เข้าใช้งานส่วนใหญ่จะเข้าไปอ่านข้อมูลในกระดานบอร์ดซะมากกว่า

2.4.4 บทความของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย อยู่ในหมวดหมู่หน้าแรก จะเป็นการให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต เช่น วิธีแก้ไข ป้องกัน บริหารจัดการหนี้

2.4.5 วิดีโอของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ จะเป็นวิดีโอเพลงการให้กำลังใจเกี่ยวกับปัญหาหนี้บัตรเครดิต ซึ่งมีบทเพลงต่างๆ ให้ผู้ใช้งานสามารถรับฟังผ่านหน้าชุมชนออนไลน์

2.5 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

จากการสำรวจข้อมูลด้วยการสังเกตการณ์ ผู้วิจัยได้แฝงตัวเข้าไปเป็นสมาชิกผู้ใช้งานใช้นามแฝงว่า Nokkaew ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเป็นเวลา 3 เดือน เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เดือนกันยายน ถึง วันที่ 30 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2559 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น มีองค์ประกอบที่สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้ คือ ลักษณะทางกายภาพ และ ลักษณะทางสังคม โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 องค์ประกอบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

ลักษณะทางกายภาพ	ลักษณะทางสังคม
1) เทคโนโลยี 2) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร 3) ผู้ดูแลระบบ 4) ผู้ใช้งาน 5) เนื้อหาข้อมูล	1) ค้นหาข้อมูล 2) แลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3) ถ่ายทอดประสบการณ์ 4) ความน่าเชื่อถือ 5) นำข้อมูลไปใช้ 6) ความผูกพันในชุมชน 7) ให้กำลังใจ เสริมความคิดบวก

2.5.1 ลักษณะทางกายภาพ

ลักษณะทางกายภาพของชุมชนออนไลน์เดสก์ท็อปคอนซูเมอร์ไทย ประกอบไปด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้ 1) เทคโนโลยี 2) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร 3) ผู้ดูแลระบบ 4) ผู้ใช้งาน 5) เนื้อหาข้อมูล

1) เทคโนโลยี

เทคโนโลยีที่นำมาใช้เป็นพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชนออนไลน์เดสก์ท็อปคอนซูเมอร์ไทยนั้น ใช้เทคโนโลยีระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ของจูมลา (Joomla) ในการสร้างพื้นที่รองรับข้อมูลและจัดเก็บฐานข้อมูลด้วย MySQL ภายในชุมชน โดยมีเว็บบล็อก (Web blog) ใช้เป็นพื้นที่สำหรับตั้งกระทู้ แลกเปลี่ยนสนทนา หรือแสดงความคิดเห็นตลอดจนประชาสัมพันธ์ข้อมูลความรู้ต่างๆ ภายในชุมชนออนไลน์ เมื่อทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบชุมชนออนไลน์โดยผู้ใช้งานแอดมิน จะพบหน้าต่างการเข้าสู่ระบบบริหารจัดการของจูมลา (Joomla) โดยมีรายละเอียดดังรูปต่อไปนี้

รูปภาพที่ 10 หน้าจอเข้าสู่ระบบบริหารจัดการชุมชนออนไลน์

2) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ช่องทางการติดต่อสื่อสารในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารกันผ่านการตั้งกระทู้แลกเปลี่ยนสนทนา หรือแสดงความคิดเห็น ถาม-ตอบ ภายในชุมชนออนไลน์ นอกจากการติดต่อสื่อสารผ่านกระทู้สนทนาแล้ว ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ยังสามารถที่จะติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมแบบส่วนตัวจากรายชื่อคณะกรรมการผู้ให้ความรู้จากภายในชุมชนออนไลน์ได้ แต่ข้อจำกัดของชุมชนออนไลน์นี้ สมาชิกจะไม่สามารถติดต่อกันได้เองจากทางหลังบ้านในระบบ เพราะยังจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานทุกคน

3) ผู้ดูแลระบบ

ผู้ดูแลระบบในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น จะเป็นผู้ที่ถูกแต่งตั้งให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบดูแลระบบในชุมชนออนไลน์ โดยจะมีแอดมิน (Admin) เป็นดูแลข้อมูลด้านเทคนิค ให้คำแนะนำและช่วยเหลือข้อมูลในการใช้งานต่างๆ ตลอดจนการจัดการข้อมูลทางด้านเนื้อหา แต่ก็มีคณะกรรมการท่านอื่นเข้ามาช่วยดูแลข้อมูลด้วยเช่นกัน

4) คณะกรรมการ

คณะกรรมการในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น เกิดจากการรวมตัวกันในการสร้างชุมชนออนไลน์นี้ขึ้นมา และถูกแต่งตั้งให้ดูแลช่วยเหลือผู้ใช้งานอื่นโดยการเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ให้คำปรึกษาแนะนำ ถ่ายทอดองค์ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน้าบัตรเครดิต

5) ผู้ใช้งาน

ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น จะเป็นผู้ที่เข้ามาใช้งานภายในชุมชนออนไลน์นี้ ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ คณะกรรมการ สมาชิก ผู้ใช้งานทั่วไป โดยมีส่วนร่วมหรือมีปฏิสัมพันธ์ในการเข้ามาใช้งาน เช่น การเข้ามาอ่านข้อมูล การเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือถาม-ตอบ ข้อมูล การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ เป็นต้น

6) เนื้อหาข้อมูล

เนื้อหาข้อมูลในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น เป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานบัตรเครดิต หรือสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร โดยมีการถ่ายทอดข้อมูลองค์ความรู้ของตนเองที่นำไปใช้แก้ไขปัญหาตลอดกระบวนการต่างๆ เพื่อให้ผู้อื่นได้เข้ามาศึกษา หรือร่วมแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน นำมาซึ่งข้อมูลที่ถูกสกัดตกผลึกเป็นองค์ความรู้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

2.5.2 ลักษณะทางสังคม

ลักษณะพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย พบว่า พฤติกรรมการใช้เชิงสังคมประกอบไปด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

หน้าหลัก **กฎกติกา** **ช่วยเหลือ** **ลิ้งค์**

ยินดีต้อนรับ, บุคคลทั่วไป
 ชื่อผู้ใช้: รหัสผ่าน: จดจำข้อมูลการเข้าระบบ [เข้าสู่ระบบ](#)
 ลืมรหัสผ่าน? ลืมชื่อผู้ใช้? สมัครสมาชิกใหม่
 ฟอรัม [webboard คนเยี่ยมสุ่ที่นี่](#) [ห้องถาม-ตอบปัญหาที่นี่](#)

หน้า: 1 ... 7 8 9 10 11 12 13 ... 222

หัวข้อในหมวดหมู่: ห้องถาม-ตอบปัญหานี้

1 ตอบกลับ		ช่วยแนะนำผมด้วย!!!! กระซู่ตั้งเมื่อ 1 เดือน 1 สัปดาห์ ที่กำหนดโดย algo1234	124 อ่าน		โพสส์ค่าสุด โดย นกกระเจต เวสต์ 1 เดือน 1 สัปดาห์ ที่กำหนดมา
1 ตอบกลับ		ค้างจ่ายบัตรกดเงินสดเฟรชช้อยส์ กระซู่ตั้งเมื่อ 1 เดือน 1 สัปดาห์ ที่กำหนดโดย tanita38	169 อ่าน		โพสส์ค่าสุด โดย นกกระเจต เวสต์ 1 เดือน 1 สัปดาห์ ที่กำหนดมา
1 ตอบกลับ		มีหมายศาลเงินกู้ของธนาคารออมสินมาควรทำอะไร กระซู่ตั้งเมื่อ 1 เดือน 1 สัปดาห์ ที่กำหนดโดย nuchjaree	167 อ่าน		โพสส์ค่าสุด โดย นกกระเจต เวสต์ 1 เดือน 1 สัปดาห์ ที่กำหนดมา
77 ตอบกลับ		จับมุงมาโปะหนี้ สุดท้ายพันหวงไมรอด หยุดแล้ว ครับ เปลี่ยนทางสู่เพื่อปลดหนี้ กระซู่ตั้งเมื่อ 1 ปี 2 เดือน ที่กำหนดโดย nongthawat หน้า: 1 2 3 4	7150 อ่าน		โพสส์ค่าสุด โดย nongthawat 1 เดือน 1 สัปดาห์ ที่กำหนดมา
2 ตอบกลับ		สอบถามการปิดหนี้ Hair-cut กับแบงค์สิมวังคะ กระซู่ตั้งเมื่อ 1 เดือน 3 สัปดาห์ ที่กำหนดโดย jenapaopan	218 อ่าน		โพสส์ค่าสุด โดย oongcolousness 1 เดือน 1 สัปดาห์ ที่กำหนดมา
19 ตอบกลับ		เป็นหนี้ 250,000 บาท แต่ใช้เองแค่ 160,000 บาท ที่ บ้านไม่ต้องการวิธี hair cut ไม่รู้ว่าควรไปทางไหน พอดี กระซู่ตั้งเมื่อ 1 ปี 9 เดือน ที่กำหนดโดย japanjaa	941 อ่าน		โพสส์ค่าสุด โดย thanji 1 เดือน 1 สัปดาห์ ที่กำหนดมา
39 ตอบกลับ		หยุดจ่ายมาได้ 4 เดือนแล้วคะ ได้รับความสำเร็จ จากยูเมะพลัส แล้ว มีเรื่องพรมีสอยกปรักษาคะ กระซู่ตั้งเมื่อ 8 เดือน 1 วัน ที่กำหนดโดย Noolek9828 หน้า: 1 2	3895 อ่าน		โพสส์ค่าสุด โดย krizohanok 1 เดือน 1 สัปดาห์ ที่กำหนดมา
10 ตอบกลับ		ขอยึดแนวทางชมรม เพื่อปลดหนี้ กระซู่ตั้งเมื่อ 8 เดือน 3 สัปดาห์ ที่กำหนดโดย newmong	867 อ่าน		โพสส์ค่าสุด โดย newmong 1 เดือน 2 สัปดาห์ ที่กำหนดมา
8 ตอบกลับ		เปิดแล้วคลีนิกแก้หนี้ เริ่ม 1 มิ.ย. 2560 นี้ครับ ไม่ ทราบหลายๆท่านได้ทราบข่าวยังครับ กระซู่ตั้งเมื่อ 5 เดือน 3 สัปดาห์ ที่กำหนดโดย TongPilot	12.1k อ่าน		โพสส์ค่าสุด โดย debby 1 เดือน 2 สัปดาห์ ที่กำหนดมา
4 ตอบกลับ		เคลียร์หนี้แบลคคลิสก่อนสุดท้าย กระซู่ตั้งเมื่อ 1 เดือน 2 สัปดาห์ ที่กำหนดโดย osgeng	307 อ่าน		โพสส์ค่าสุด โดย osgeng 1 เดือน 2 สัปดาห์ ที่กำหนดมา

CHULALONGKORN UNIVERSITY

รูปภาพที่ 12 กระซู่โพสส์ในห้องสนทนา

2) แลกเปลี่ยนความคิดเห็น

การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น เกิดจากการมีส่วนร่วมถาม-ตอบของสมาชิกผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ ที่เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ทำให้ข้อมูลดูกระจ่างขึ้น โดยสมาชิกทุกคนสามารถเข้ามาแบ่งปันความคิดเห็นของตนเองได้ในทุกๆ กระบวนการสนทนาทั้งของตนเองและผู้ใช้งานอื่น

เริ่มหยุดจ่าย เดือนแรก 2/4/59 เริ่มเครียดและกดดันกับการโทรหวงจากยูนิคัพล์สทุกวันไม่รู้จักจบ
#34072

1 ปี 6 เดือน ที่ผ่านมา



ลพวิไลย์
สិងศิริ

จำนวนโพสส์: 16
Thank you received: 1

เราเพิ่งเริ่มหยุดเหมือนกับค่ะ โชคดี 2 รอบมีคตจะ
คือตอน 3 รอบมีคต
FC
Central Card
ที่โทรทุกวัน คือ คือตอน โทรมาเราเริ่มปกติ มีคตโทรเข้ามา เราว่าไปคต แต่โชคดีที่ทางบ้านเราเข้าใจ เพราะ
เราบอกที่บ้านไว้ละ ททตี เสนอแบบนี้ ก็ขอไปเถอะ เจ็ดตอน

สมาชิกเหล่านี้มีสิทธิ์ในการส่งและตอบกระทู้

เริ่มหยุดจ่าย เดือนแรก 2/4/59 เริ่มเครียดและกดดันกับการโทรหวงจากยูนิคัพล์สทุกวันไม่รู้จักจบ
#34088

1 ปี 6 เดือน ที่ผ่านมา



ลพวิไลย์
สិងศิริ

จำนวนโพสส์: 38
Thank you received: 3

ตัวๆคุณlisaH
เมื่อทำนาทิกแล้ว ยูนิคัพล์ส โทรมาคต ก็พูดกับคต แต่แบบเอาทุกอย่างให้จ่ายมันต่ำสุดยูนิตแหละ
แล้วก็ตามแนวทวงเราว่าจะจ่ายเข้ามาเอง โอ้ แล้วตามว่ามีปัญหาของเราที่ไม่จ่ายเพราะอะไร
ปัญหาก็เกิดใหม่ แล้วมีการถามเราประมาณว่าคืนเดือนเงินเดือนเราออกจะชำระจ่ายเข้าไปเอง โอ้
แบบจะใจที่เราเริ่มขยับชำระให้ได้
มีการทวงเราว่าทำที่พูดประจิดใจคุณก็เป็นถูกค่าขึ้นตีมากมาตลอด
เราไม่รู้จักตอบเอง ถ้ารู้เรื่องไป เพราะเจ้าหน้าที่พูดมาเป็นชุด
เราเคยบอกไปว่า คือ ตอนนี้อยู่ไม่มี แต่ไม่สามารถขยับชำระได้ ออากเก็บเงินเพื่อมีปัญห
เพราะตอนนี้อยู่มีชีวิตมีแต่หนี้จนจะนำตายแล้ว โทษนายที่บ้านก็มาบ่น เงินเดือนออกมากก็ไม่พอใช้ การจะเยอะ
มาก ออกจะตายแล้วแต่คตจะเจ้าหน้าที่
ทางเจ้าหน้าที่ยูนิคัพล์สเรา คตๆก็อึ้งเข้าใจ ทางยูนิคัพล์สก็พร้อมคตลูกค้าเต็มทีหากคตลูกค้าออกมาก็มีปัญห
ทางเรามีส่วนคตให้แบบนอน แต่ตั้งใจแล้วคตลูกค้าก็ต้องช่วยทางเราด้วย ถึงใจคตพยายามทวงมาทางเรา
รักษามีปัญหาก็ให้ได้แล้วกับคตแล้ว แต่เราคิดว่าคตจะดีดปล่อยเข้ามาใหม่คต
เพื่อคต ตอนนี้อยู่จะกินข้าวเองไม่มีคต คตจะอดข้าวกับคตจากที่ทำงานเพื่อคตบ้านมากินข้าว
ถ้าเงินเดือนออก ยูนิคัพล์ส โทรมา เราจะคตจนเราเองใจคตจะ T-T

สมาชิกเหล่านี้มีสิทธิ์ในการส่งและตอบกระทู้

เริ่มหยุดจ่าย เดือนแรก 2/4/59 เริ่มเครียดและกดดันกับการโทรหวงจากยูนิคัพล์สทุกวันไม่รู้จักจบ
#34187

1 ปี 6 เดือน ที่ผ่านมา



ลพวิไลย์
สិងศิริ

ปลัดขจรค่ะ เค้าจะโทรก็รับสาย ออกไปตามจริง ไม่มีโทร ก็คือไม่มีโทร
ผู้ๆ นะคะ เราก็เคยเครียดมากเหมือนกัน
แต่ตอนนี้อยู่ใจจะ อยมวัน อะไรจะเกิดก็เกิด
เก็บเงินของเรา ไว้ใช้เรื่องจำเป็นจริงๆ กอน
หนี้สิน สิ่งดีได้ คตเองเคสก็ ก็ยังไม่มีสายคต

รูปภาพที่ 13 ตัวอย่างการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในกระทู้

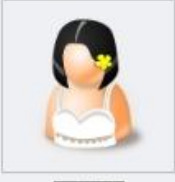
3) ถ่ายทอดประสบการณ์

การถ่ายทอดประสบการณ์ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น ผู้ใช้งานที่มีปัญหาหนี้บัตรเครดิตจะเข้ามาเล่าประสบการณ์ใช้บัตรเครดิตของตนเองว่ามีปัญหาอะไรบ้าง บางรายจะเข้ามาระบายอารมณ์ความรู้สึกพร้อมทั้งสอบถามข้อมูล บางรายก็จะมาเล่าเหตุการณ์ในการแก้ไขปัญหาของตนเอง

ตัวอย่างการถ่ายทอดประสบการณ์ตนเอง


สมาชิก

(สมาชิก)



ออฟไลน์

พันตรี



จำนวนโพสต์: 959

Thank you received: 415

สวัสดีค่ะเพื่อนๆสมาชิกชมรม วันนี้รู้สึกดีใจมากได้มาเจอชมรมนี้หลังจากได้อ่านข้อมูลใน web และ web board ตามคอมไต์ความรู้เยอะแยะไปหมดในการจัดการปัญหาหนี้ค่ะเคยอยากแนร์ข้อมูลหนี้ของตัวเองบ้าง ถ้าเพื่อนๆมีอะไรแนะนำจะยินดีมาก

จะพยายามอ่านเนื้อหาที่เพื่อนๆ โปสเอาไว้เรื่อยๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการหนี้ของตัวเองนะคะ เพื่อนๆ ที่หัวอกเดียวกันคือสู้ๆนะคะ

ลำดับ ธนาคาร/บัตร ยอดหนี้ หมดจ่ายวันที่

ยอดหนี้ หมดจ่าย

- 1 SCB (VISA) 150,000 15/8/56
- 2 KrungSri (VISA) 180,000 25/8/56
- 3 Citibank Visa 133,000 09/8/56
- 4 Central card Master 50,000 07/9/56
- 5 UOB Lady credit 80,000 17/8/56
- 6 UOB I Cash 200,000 26/8/56
- 7 UOB บัตรกดเงิน 80,000 14/8/56
- 8 KTC Master 175,000 24/8/56
- 9 KTC บัตรกดเงิน 220,000 04/9/56
- 10 Kbank Visa 180,000 04/9/56
- 11 Kbank บัตรกดเงิน 90,000 17/9/56
- 12 Kbank สินเชื่อ 145,000 14/8/56
- 13 Easy buy 250,000 02/9/56
- 14 First Choice 350,000 02/9/56

รวมยอดหนี้ 2,293,000 บาท (รายได้ต่อผู้ 60,000 บาท) หนี้เกิดจากการลงทุนสุกแล้วโดนโกงแต่หนี้ก็ยังต้องจ่าย


พยายามรักษาเครดิตที่ดีแต่กลับสร้างปัญหาเป็นต้นพอกหางหมูหมุนเงินมาจ่ายขั้นต่ำเงินต้นแทบไม่ลดเลย เข้ามาอ่านกระทู้ของเพื่อนๆอยู่หนึ่งเดือนเต็มๆก่อนตัดสินใจจะจ่ายและตั้งใจจะเลือก second way แน่นนอน แต่ก็ต้องเตรียมตัวรับมือการทวงหนี้

และอ่านข้อมูลไว้คอยรับมือกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น

สมาชิกเท่านั้นที่มีสิทธิ์ในการตั้งและตอบกระทู้


สมาชิก

(สมาชิก)



ออฟไลน์

สิบตรี



จำนวนโพสต์: 31

Thank you received: 1

สวัสดีครับ ผมเป็นสมาชิกใหม่ของชมรม ปรบกันด้วยครับ

คือตอนนี้ผมเป็นหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล รวมแล้วประมาณ 1.4 ล้านบาท ตอนนี้จ่ายไม่ไหวแล้วเลยมีความคิดว่าจะหยุดจ่ายทั้งหมด แล้วไปรอ h/c เอา แต่ติดตรงที่ว่า ผมเป็นห่วงสุขภาพและความรู้สึกของแม่ครับ ตอนนี้ครอบครัวผมเหลือแค่ผมกับแม่กับแคสองคน แม่อายุ 78 แล้ว และมีโรคประจำตัวคือ โรคหัวใจ ความดัน โรคลมชัก และพาร์คินสัน ก่อนหน้านี้ ประมาณสองปีที่แล้ว ผมมีหนี้สินที่เป็นบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล รวมถึงภาระในการนำเงินมาโปะจากขาดทุนของธุรกิจทุกอย่างเดือนครับ และรวมถึงยอดภาระค่าใช้จ่ายในธุรกิจตั้งแต่เริ่มอีกตัวหนึ่งที่ค้างจ่ายค่านาน ตอนนี้ไม่ไหวแล้วจริงๆ จึงตัดสินใจบอกแม่ แม่จึงพาเงินเก็บเกือบทั้งหมด ประมาณเกือบสี่ล้านมาช่วยและปิดหนี้ไปเกือบหมดครับ ณ ตอนนั้นแม่เครียดมากและกังวลเรื่องน้มาๆครับ อาการของทุกโรคที่เป็นกำเริบมากขึ้น แม่ก็ดูเหมือนจะเริ่มเป็นโรคซึ่งเศร้าด้วย ผมรู้สึกแย่มากที่ต้องเป็นภาระให้แม่ขนาดนี้ และเหมือนเป็นต้นเหตุให้อาการของแม่แย่ลง หลังจากนั้นผมก็พยายามพาแม่หาหมอตลอด มีกินหมอยาไปหมด พาไปทานข้าว พาไปออกกำลังกาย อยากไปไหนพาไปหมด แม่ก็เริ่มดีขึ้นมาบ้าง จนตอนนี้เรียกได้ว่าโอเคแล้วครับ แต่ธุรกิจตัวนั้นที่ขาดทุนผมก็ยังคงดำเนินการต่อ เพราะเชื่อว่าเราทำในสิ่งที่เรารักและทำด้วยความตั้งใจจริง มันจะต้องดีขึ้น แต่มันไม่เป็นอย่างนั้น ตัวเลขหนี้สินเริ่มพุ่งขึ้นมาอีกแล้ว จนในที่สุดผมต้องตัดสินใจปิดกิจการไปเมื่อครึ่งปีที่แล้ว พร้อมกับยอดหนี้ 1.4 ล้านในปัจจุบัน ซึ่งทั้งหมดนี้ แม่ไม่ทราบครับว่าผมกลับไม่มีหนี้สินอีกแล้ว จนได้มาเจอชมรมนี้ ทำให้ผมเริ่มเห็นแนวทางในการปลดหนี้ ตอนนี้ผมพร้อมแล้วครับที่จะดำเนินการตามแนวทางของชมรม แต่ปัญหาคือ จะเป็นไปได้ไหมที่ตลอดกระบวนการที่เราจะทำไปจนถึง h/c หรือไปยื่นศาล ที่แม่จะไม่ต้องการรับรู้เรื่องอะไรพวกนี้ของผมนักครับ พุดง่าย ๆ คือ ผมไม่อยากจะให้แม่ต้องเป็นแบบเดิมแล้ว อยากให้ท่านได้ใช้ชีวิตในวันบปลายได้อย่างมีความสุขและสงบสุขที่สุดครับ พอดีมีทางใหม่ครับ มาคิดดูแล้ว ผมนี่คือตัวทำลายล้างขันธ์ได้เลยจริงๆ ขอขอบคุณมากครับ

สมาชิกเท่านั้นที่มีสิทธิ์ในการตั้งและตอบกระทู้

รูปภาพที่ 14 ตัวอย่างการถ่ายทอดประสบการณ์หนี้บัตรเครดิตตนเอง

4) ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ

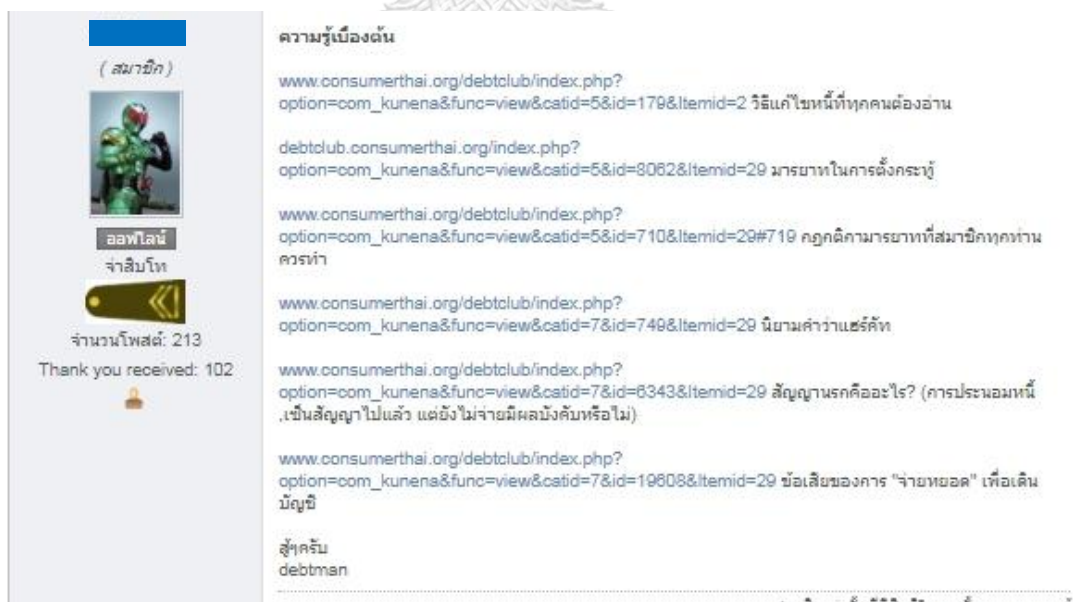
ข้อมูลในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น มีความน่าเชื่อถือค่อนข้างสูง เนื่องจากความรู้หรือประสบการณ์ที่นำมาถ่ายทอดลงในกระทู้สนทนานั้น เป็นข้อมูลที่เกิดจากประสบการณ์จริงของผู้ใช้งานทุกคน มีกระทู้ปึกหมุดที่ผู้ใช้งานเข้ามางานข้อมูลจำนวนมากมาย และการเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทำให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากขึ้น ทั้งยังมีคณะกรรมการที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือทางด้านข้อมูลได้นำองค์ความรู้ต่างๆ พร้อมยกตัวอย่าง หรือแนบเอกสาร ลิงค์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ใช้งานมองเห็นภาพที่ชัดเจนและเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น

5) นำข้อมูลความคิดเห็นไปปรับใช้จริง

การนำข้อมูลไปใช้นั้น ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยสามารถนำข้อมูลความรู้ที่ได้จากชุมชนออนไลน์ไปใช้ประโยชน์ได้ เนื่องด้วยข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ได้จริง ถ้ามีปัญหาก็สามารถกลับเข้ามาถามผู้ใช้งานอื่นในชุมชนออนไลน์ได้

6) ความผูกพันในชุมชนออนไลน์

ความผูกพันในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์จะให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน ผู้ใช้งานที่เข้ามาสอบถามข้อมูลต่างๆ จะมีผู้ใช้งานท่านอื่นเข้ามาร่วมช่วยให้คำแนะนำในทุกๆ กระทู้สนทนา ซึ่งข้อมูลในแต่ละกระทู้นั้นก็มีความสำคัญ เพราะสามารถเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้ช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหาหนี้บัตรเครดิตได้



ความรู้เบื้องต้น

(समाप्त)

debtclub

จำนวนโพสดี: 213
Thank you received: 102

www.consumerthai.org/debtclub/index.php?option=com_kunena&func=view&catid=5&id=179&Itemid=2 วิธีแก้ใบหนี้ที่ทุกคนต้องอ่าน

debtclub.consumerthai.org/index.php?option=com_kunena&func=view&catid=5&id=8062&Itemid=29 มารยาทในการตั้งกระทู้

www.consumerthai.org/debtclub/index.php?option=com_kunena&func=view&catid=5&id=710&Itemid=29#719 กฎกติกามารยาทที่สมาชิกทุกท่านควรทำ

www.consumerthai.org/debtclub/index.php?option=com_kunena&func=view&catid=7&id=749&Itemid=29 นิยามคำว่าแชร์ลิต

www.consumerthai.org/debtclub/index.php?option=com_kunena&func=view&catid=7&id=6343&Itemid=29 สัญญาณรถคืออะไร? (การประณอมหนี้ .เงินสัญญาไปแล้ว แต่ยังไม่จ่ายมีผลบังคับหรือไม่)

www.consumerthai.org/debtclub/index.php?option=com_kunena&func=view&catid=7&id=19608&Itemid=29 ข้อเสียของการ "จ่ายหยอด" เพื่อเดินบัญชี

สู้ๆครับ
debtman

สมาชิกออนไลน์ที่เขียนข้อความนี้บนเว็บบอร์ดของเรา

รูปภาพที่ 15 ตัวอย่างการให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูล

7) ให้กำลังใจ เสริมความคิดบวก

การให้กำลังใจ เสริมความคิดบวก ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น ผู้ใช้งานทุกคนที่เข้ามาในชุมชนออนไลน์แห่งนี้ จะพบทางออกในการแก้ไขข้อมูล ในการแสดงความคิดเห็นข้อมูลส่วนใหญ่ จะเป็นการแสดงความคิดเห็นในเชิงบวก ให้กำลังใจ การแสดงความคิดเห็นในเชิงลบในชุมชนออนไลน์นี้จะไม่พบเห็นในกระทู้ต่างๆ เนื่องด้วยทุกคนต่างก็มีความรู้สึกเช่นเดียว มีปัญหาในเรื่องเดียวกัน จึงทำให้เข้าใจความรู้สึกผู้อื่นเป็นอย่างดี ทำให้ผู้ที่เข้ามาในชุมชนออนไลน์นี้ได้รับกำลังใจดีๆ และเสริมความคิดบวกให้แก่ตนเอง

แสดงความคิดเห็น ให้กำลังใจ เสริมความคิดบวก

(สมาชิก)



ออฟไลน์
สิบตรี

จำนวนโพสต์: 47
Thank you received: 5

สวัสดีครับ หยอดพร้อมกันเลย ยอดใกล้ๆ กัน กรุงศรี , เฟิร์สช้อย , ทหารไทย ของ wit ตอนแรก เฟิร์สช้อย โทรมามากไม่ค่อยดี เสนอปรับโครงสร้างแต่ถอดปิดไป รอบสอง โทรมามากดี แต่ก็บอกไปว่ามีปัญหาจึงไม่สามารถจ่ายได้ถึงแม้จะระดมหนี้

ส่วนของกรุงศรี ก็โทรมามาก 

สมาชิกเท่านั้นที่มีสิทธิในการส่งและตอบกระทู้

SSS #84172 “สู้ๆนะคะ ยูเมะ ตามจิกจริงค่ะ แต่ให้ส่วนลดก่อนเพื่อนเลยคะ ทนอีกนิดคะ นี่เราถือได้ส่วนลดมาแล้ว ผ่อนชำระได้ 5 งวด 28 นี้ชำระงวดแรกคะ”

KKK #85883 “หยุดยูเมะเดือนนี้เดือนแรกเหมือนกันคะ ยอดพอกัน 72,000 โทรมาทวงวันนี้วันที่2แล้วคะ รับสายก็ตอบคะๆไปก่อนอย่างเดียวเลยคะ สู้ๆ อดทนคะ แล้วมาอัพเดทกันเรื่อยๆนะคะ”

NNN #88408 “สู้ๆครับ 3 เดือนแรกแป๊ๆ ต้องผ่านช่วงนี้กันทุกคน เอาเท่าที่รับได้ ถืไม่ไหวนะ”

รูปภาพที่ 16 ตัวอย่างการแสดงความคิดเห็นให้กำลังใจเสริมความคิดบวก

ตอนที่ 3 พฤติกรรมและปัจจัยการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

การศึกษาข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้งานผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 92 คน ด้วยแบบสอบถามข้อมูลออนไลน์ และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน ใช้ระยะเวลาการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1-28 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 และสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เดือนเมษายน ถึง วันที่ 31 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560 ในการดำเนินการขอเก็บข้อมูลผู้วิจัยขอความร่วมมือจากประธานชมรมผู้ดูแลชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ให้ช่วยประชาสัมพันธ์ในการเก็บข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์ เนื่องจากในเก็บข้อมูลในชุมชนออนไลน์นี้ผู้ให้ข้อมูลต้องมีความเชื่อมั่นต่อผู้ขอเก็บข้อมูล จึงจำเป็นที่จะต้องให้ประธานในชมรมช่วยประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และการติดต่อสัมภาษณ์ข้อมูลในกลุ่มผู้ใช้งานค่อนข้างติดต่อลำบาก ต้องใช้วิธีการขอความช่วยเหลือจากผู้ให้สัมภาษณ์บอกต่อแนะนำ (Snowball sampling) โดยอาศัยความช่วยเหลือจากผู้ให้สัมภาษณ์คนแรก ช่วยประสานงานติดต่อขอสัมภาษณ์ผู้ใช้งานอื่นจนครบจำนวน 3 คน แล้วทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสัมภาษณ์ข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยในข้อที่ 2. เพื่อวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ประเด็นปัญหาการเงิน โดยทำการสรุปรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

- 3.1 วิเคราะห์ข้อมูลสถิติจากแบบสอบถามออนไลน์
- 3.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก
- 3.3 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลสถิติจากแบบสอบถามออนไลน์

วิเคราะห์การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ทำการวิเคราะห์พฤติการณ์ใช้งานโดยจำแนกออกได้ดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล
- 2) พฤติกรรมการใช้งาน
- 3) ความต้องการใช้งาน
- 4) การใช้ประโยชน์
- 5) ข้อมูลความพึงพอใจ

ตารางที่ 4 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	39	42.40
	หญิง	53	57.60
	รวม	92	100.00
อายุ	26-35	76	82.60
	36-45	16	17.40
	รวม	92	100.00
สถานภาพ	โสด	68	73.90
	สมรส	24	26.10
	รวม	92	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า เพศหญิงมากที่สุดมีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 57.60 ลำดับต่อมาเพศชายมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 ช่วงอายุระหว่าง 26-35 (ปี) มากที่สุดมีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 82.60 ลำดับต่อมาช่วงอายุระหว่าง 36-45 คิดเป็นร้อยละ 17.40 สถานภาพโสดมากที่สุดมีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 73.90 ลำดับต่อมาสถานภาพสมรสมีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10

ตารางที่ 5 ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้

		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	74	80.40
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	18	19.60
	รวม	92	100.00
อาชีพ	พนักงานเอกชน	71	77.20
	พนักงานรัฐ	14	15.20
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	5.40
	อาชีพอิสระ	2	2.20
	รวม	92	100.00
รายได้	15,000 – 25,000 บาท	38	41.30
	25,000 – 35,000 บาท	27	29.30
	35,000 – 45,000 บาท	15	16.30
	45,000 – 55,000 บาท	9	9.80
	สูงกว่า 55,000	3	3.30
	รวม	92	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดมีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 80.40 ลำดับต่อมาการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 การประกอบอาชีพ พนักงานเอกชนมากที่สุดมีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 77.20 ลำดับต่อมาพนักงานรัฐมีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 ลำดับต่อมาพนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และอาชีพอิสระมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

ตารางที่ 6 จำนวนบัตรเครดิต และวงเงินบัตรเครดิต

		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
จำนวนบัตรเครดิต	2 บัตร	4	4.30
	3 บัตร	7	7.60
	4 บัตร	9	9.80
	5 บัตร	8	8.70
	6 บัตร	15	16.30
	7 บัตร	11	12.00
	8 บัตร	8	8.70
	9 บัตร	4	4.30
	10 บัตร	4	4.30
	มากกว่า 10 บัตร	22	23.90
	รวม		92

จากตารางที่ 6 พบว่า จำนวนบัตรเครดิตมากกว่า 10 บัตร มากที่สุดมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 ลำดับต่อมาจำนวนบัตรเครดิต 6 บัตร มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 ลำดับต่อมาจำนวนบัตรเครดิต 7 บัตร มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ลำดับต่อมาจำนวนบัตรเครดิต 4 บัตร มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ลำดับต่อมาจำนวนบัตรเครดิต 5 บัตร และ 8 บัตร มีจำนวนเท่ากันที่ 8 คน คิดเป็นร้อยละที่เท่ากันที่ 8.70 ลำดับต่อมาจำนวนบัตรเครดิต 3 บัตร มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 ลำดับต่อมาจำนวนบัตรเครดิต 2 บัตร 9 บัตร และ 10 บัตร มีจำนวนเท่ากันที่ 4 คน คิดเป็นร้อยละที่เท่ากันที่ 4.30

ตารางที่ 7 วงเงินบัตรเครดิต

		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
วงเงินบัตรเครดิต	น้อยกว่า 30,000 บาท	2	2.20
	30,000-60,000 บาท	10	10.90
	60,000-90,000 บาท	29	31.50
	90,000-120,000 บาท	17	18.50
	120,000-150,000 บาท	13	14.10
	มากกว่า 150,000 บาท	21	22.80
	รวม	92	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า วงเงินบัตรเครดิต 60,000-90,000 บาท มากที่สุดมีจำนวน 29 คน ลำดับต่อมา มากกว่า 150,000 บาท มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 ลำดับต่อมา 90,000-120,000 บาท มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ลำดับต่อมา 120,000-150,000 บาท มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 ลำดับต่อมา 30,000-60,000 บาท มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ลำดับต่อมา น้อยกว่า 30,000 บาท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

ตารางที่ 8 สถานะผู้ใช้งาน ระยะเวลาการใช้งาน ระยะเวลาใช้งานต่อครั้ง และจำนวนกระทู้อ่านต่อครั้ง

		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
สถานะผู้ใช้งาน	สมาชิก	48	52.20
	ผู้เข้าชมทั่วไป	44	47.80
	รวม	92	100.00
ระยะเวลาใช้งาน	น้อยกว่า 1 ปี	47	51.10
	1 ปี	22	23.90
	2 ปี	17	18.50
	มากกว่า 3 ปี	6	6.50
	รวม	92	100.00
ระยะเวลาใช้งานต่อครั้ง	น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง	87	94.60
	2-3 ชั่วโมงต่อครั้ง	5	5.40
	รวม	92	100.00
จำนวนกระทู้อ่านต่อครั้ง	1-2 กระทู้	20	21.70
	3-5 กระทู้	38	41.30
	มากกว่า 5 กระทู้	34	37.00
	รวม	92	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า สถานะผู้ใช้งานสมาชิกมากที่สุด มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 ลำดับต่อมาผู้เข้าชมทั่วไป มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 ระยะเวลาการใช้งานน้อยกว่า 1 ปี มากที่สุด มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 ลำดับต่อมาระยะเวลาใช้งาน 1 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 ลำดับต่อมาระยะเวลาใช้งาน 2 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ลำดับต่อมาระยะเวลามากกว่า 3 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 จำนวนกระทู้อ่านต่อครั้ง 3-5 กระทู้มากที่สุด มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 ลำดับต่อมาจำนวนกระทู้อ่านต่อครั้งมากกว่า 5 กระทู้ มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ลำดับต่อมาจำนวนกระทู้อ่านต่อครั้ง 1-2 กระทู้ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70

ตารางที่ 9 สถานที่ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
สถานที่ใช้งานชุมชนออนไลน์	บ้านตัวเอง	68	73.90
	ที่ทำงาน	3	3.30
	สถานที่อื่นๆ	21	22.80
	รวม	92	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า สถานที่ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ที่บ้านตนเองมากที่สุด มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 73.90 ลำดับต่อมาสถานที่ใช้งานเว็บชุมชนที่สถานที่อื่นๆ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 22.80 ลำดับต่อมาสถานที่ใช้งานเว็บชุมชนที่ทำงาน มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30

ตารางที่ 10 ความต้องการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
การเข้าใช้งาน	ศึกษาข้อมูล	89	96.70
	สอบถามข้อมูล	42	45.70
	แลกเปลี่ยนความคิดเห็น	37	40.20
	แบ่งปันประสบการณ์ตนเอง	43	46.70
	ให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ	26	28.30
	อื่นๆ	4	4.30

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความต้องการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เพื่อศึกษาข้อมูลมากที่สุด มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 96.70 ลำดับต่อแบ่งปันประสบการณ์ตนเอง มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 ลำดับต่อมาสอบถามข้อมูล มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 ลำดับต่อมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 ลำดับต่อมาให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30

ตารางที่ 11 เหตุผลการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เหตุผล	มีปัญหาการใช้บัตรเครดิต	79	85.90
การเข้าใช้งาน	ลดความกังวล/ความเครียด	63	68.50
	เพิ่มพูนความรู้	45	48.90
	ปรึกษาขอความช่วยเหลือ	46	50.00
	นำข้อมูลไปใช้กับตนเอง	69	75.00
	นำข้อมูลไปช่วยเหลือผู้อื่น	24	26.10
	ใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ	51	55.40
	ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งานอื่น	29	31.50
	ถ่ายทอดประสบการณ์ตนเอง	44	47.80
	มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น	35	38.00

จากตารางที่ 11 พบว่า เหตุผลการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย คือ มีปัญหาการใช้บัตรเครดิตมากที่สุด มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 85.90 ลำดับต่อมา คือ นำข้อมูลไปใช้กับตนเอง มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ลำดับต่อมา คือ ลดความกังวล/ลดความเครียด มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 ลำดับต่อมา คือ ใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 ลำดับต่อมา คือ ปรึกษาขอความช่วยเหลือ มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ลำดับต่อมา คือ เพิ่มพูนความรู้ มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90 ลำดับต่อมา คือ ถ่ายทอดประสบการณ์ตนเอง มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 ลำดับต่อมา คือ มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ลำดับต่อมา คือ ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งานอื่น มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10

ตารางที่ 12 ความรู้ที่นำมาใช้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ความรู้ที่นำมา	ประสบการณ์โดยตรงของตนเอง	82	89.10
ใช้แลกเปลี่ยนความ	การศึกษาในสถาบันศึกษา	4	4.30
คิดเห็นในเว็บชุมชน	ตำราหนังสือ	19	20.70
	แหล่งเรียนรู้ออนไลน์	23	25.00
	ชุมชนออนไลน์เดบคลับฯ	39	42.40
	คำแนะนำของผู้อื่น	16	17.40

จากตารางที่ 12 พบว่าความรู้ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น เกิดจากประสบการณ์โดยตรงของตนเองมากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 89.10 ลำดับต่อมา คือ ชุมชนออนไลน์เดบคลับฯ มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 ลำดับต่อมา คือ แหล่งเรียนรู้ออนไลน์ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ลำดับต่อมา คือ ตำราหนังสือ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 ลำดับต่อมา คือ คำแนะนำของผู้อื่น มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ลำดับต่อมาน้อยสุด คือการศึกษาในสถาบันศึกษา มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

ตารางที่ 13 ความต้องการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

ความต้องการข้อมูลของผู้ใช้งาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1) ศึกษาข้อมูลเพื่อใช้แก้ไขปัญหา	4.22	0.590	มาก
2) ความเชื่อมั่นและเชื่อถือในข้อมูลที่จะนำไปใช้	4.11	0.523	มาก
3) ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้สนทนากับผู้อื่นได้	3.85	0.797	มาก
4) มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น	3.10	1.310	ปานกลาง
5) ถ่ายทอดข้อมูลองค์ความรู้และประสบการณ์ของตนเอง	3.20	1.447	ปานกลาง
6) ให้คำปรึกษาขอเสนอแนะข้อมูลแก่ผู้อื่นที่เข้ามาตั้งกระทู้ สอบถามข้อมูล	3.04	1.398	ปานกลาง
7) ให้ความคิดเห็นเพื่อต่อย้ำข้อมูลในการประกอบการ ตัดสินใจ	3.12	1.397	ปานกลาง
8) ให้กำลังใจ เสริมความคิดบวกให้กับผู้ใช้งานอื่น	3.35	1.378	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.49	1.105	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 แสดงผลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความต้องการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย พบว่า ความต้องการของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.49 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.105

โดยมีความต้องการ ศึกษาข้อมูลเพื่อใช้แก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.22 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.590

ความเชื่อมั่นและเชื่อถือในข้อมูลที่จะนำไปใช้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.523

มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.10 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.310

ให้กำลังใจ เสริมความคิดบวกให้กับผู้ใช้งานอื่น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.35 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.378

ให้ความคิดเห็นเพื่อต่อย้ำข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.12 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.397

ให้คำปรึกษาขอเสนอแนะข้อมูลแก่ผู้อื่นที่เข้ามาตั้งกระทู้สอบถามข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.04 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.398

ถ่ายทอดข้อมูลองค์ความรู้และประสบการณ์ของตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.20 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.447

ตารางที่ 14 ประโยชน์ของการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

การใช้ประโยชน์ข้อมูลของผู้ใช้งาน	\bar{X}	S.D.	แปรผล
1) ได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิต	4.33	0.557	มาก
2) ตอบสนองความสนใจต่อประเด็นที่อยากรู้	4.21	0.655	มาก
3) รับทราบความคิดเห็นของผู้อื่นต่อประเด็นที่ตนเองสนใจ	4.20	0.579	มาก
4) นำข้อมูลข่าวสารมาประยุกต์ใช้กับตัวเอง	4.20	0.616	มาก
5) ทำให้มีความรู้เท่าทันบุคคลรอบข้างมากขึ้น	4.08	0.559	มาก
6) ได้แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นร่วมกับผู้อื่น	3.34	1.269	ปานกลาง
7) นำข้อมูลที่ได้ไปใช้พูดคุยในกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จัก	3.50	1.074	มาก
8) นำสาระและความรู้ไปสนทนากับผู้อื่นได้	3.54	1.032	มาก
เฉลี่ย	3.92	0.793	มาก

จากตารางที่ 14 แสดงผลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ประโยชน์ของการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย พบว่า การใช้ประโยชน์ข้อมูลของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.92 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.793

โดยประโยชน์ของการใช้งาน ได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.33 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.557

ทำให้มีความรู้เท่าทันบุคคลรอบข้างมากขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.08 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.559

รับทราบความคิดเห็นของผู้อื่นต่อประเด็นที่ตนเองสนใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.20 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.579

นำข้อมูลข่าวสารมาประยุกต์ใช้กับตัวเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.20 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.616

ตอบสนองความสนใจต่อประเด็นที่อยากรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.21 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.655

นำสาระและความรู้ไปสนทนากับผู้อื่นได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.54 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.032

นำข้อมูลที่ได้ไปใช้พูดคุยในกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จัก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.50 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.074

ได้แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นร่วมกับผู้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.34 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.269

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	\bar{X}	S.D.	แปรผล
1) การเข้าใช้งานและสืบค้นหาข้อมูลจากชุมชนออนไลน์ได้อย่างสะดวก	4.24	0.669	มาก
2) เนื้อหาสาระมีความสำคัญตรงประเด็น และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้	4.35	0.582	มาก
3) สมาชิกผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ให้คำปรึกษาและแนะนำข้อมูลต่างๆ	4.26	0.709	มาก
4) ข้อมูลที่ได้จากชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยมีความน่าเชื่อถือ	4.27	0.713	มาก
5) ได้รับกำลังใจและเสริมความคิดบวก จากผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์	4.27	0.681	มาก
6) ได้ประโยชน์ ข้อคิด สามารถนำไปปรับใช้กับพฤติกรรมทางการเงินในชีวิตประจำวัน	4.35	0.619	มาก
7) ข้อมูลบนชุมชนออนไลน์มีความเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน	4.36	0.585	มาก
เฉลี่ย	4.30	0.661	มาก

จากตารางที่ 15 แสดงผลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.30 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.661

โดยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เนื้อหาสาระมีความสำคัญตรงประเด็น และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.35 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.582

ข้อมูลบนชุมชนออนไลน์ ได้ประโยชน์ ข้อคิด สามารถนำไปปรับใช้กับพฤติกรรมทางการเงินในชีวิตประจำวัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.35 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.619

มีความเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.36 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.585

การเข้าใช้งานและสืบค้นหาข้อมูลจากชุมชนออนไลน์ได้อย่างสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.24 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.669

ได้รับกำลังใจและเสริมความคิดบวก จากผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.27 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.681

สมาชิกผู้ใช้งานในเว็บชุมชนให้คำปรึกษาและแนะนำข้อมูลต่างๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.26 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.709

เนื้อหาสาระมีความสำคัญตรงประเด็น และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.35 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.582

ตารางที่ 16 เครดิต คะแนนน้ำใจ และคำกล่าวขอบคุณ

เครดิต คะแนนน้ำใจ และคำกล่าวขอบคุณ		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
มีผลต่อการแบ่งปัน	มี	79	85.90
ข้อมูล	ไม่มี	13	14.10
รวม		92	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม การให้เครดิต คะแนนน้ำใจ และคำกล่าวขอบคุณ มีผลต่อการแบ่งปันข้อมูล จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 85.90

3.2 สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

การให้สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ทั้ง 3 คน ผู้วิจัยได้ทำการสรุปข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ 1

อาชีพ: ที่ปรึกษาด้านกฎหมายแพ่ง, วิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับการแก้ปัญหาหนี้

ตำแหน่งในชุมชนออนไลน์: ประธานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

ประสบการณ์ความรู้ด้านการเงิน: ประสบการณ์ความรู้ของผู้ให้สัมภาษณ์ เกิดจากประสบการณ์ความรู้ของตนเอง และการศึกษานิติศาสตร์เพิ่มเติมความรู้ทางด้านกฎหมาย โดยประสบการณ์ความรู้ของตนเองนั้น เกิดเนื่องมาจากเคยได้ประสบปัญหาการเป็นหนี้สินมาก่อนเมื่อปี พ.ศ. 2540 วิกฤตการณ์ต้มยำกุ้ง และมีความคิดที่จะฆ่าตัวตายเพื่อหวังเอาเงินประกันชีวิตของตนเองเพื่อมาแก้ไขปัญหาหนี้สิน แต่พอได้ศึกษาข้อมูลทางด้านกฎหมายคดีแพ่ง ทำให้เข้าใจข้อกฎหมายและพบทางออกให้กับตนเอง จึงดำเนินการแก้ไขปัญหาจนผ่านวิกฤตการณ์ตอนนั้นมาได้ หลังจากนั้นจึงได้เข้าศึกษาต่อทางด้านนิติศาสตร์เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมข้อมูลทางด้านกฎหมายตลอดมา เพราะเห็นความสำคัญของปัญหาเรื่องหนี้สินเป็นอย่างมาก เนื่องด้วยประชาชนจำนวนมากมีปัญหาหนี้สินและบัตรเครดิต ไม่สามารถศึกษาข้อมูลได้ง่ายนัก บางคนอาจใช้วิธีการหาเงินที่ไม่ถูกต้องเพื่อนำมาแก้ไขปัญหาของตนเอง ทำให้เกิดปัญหาสังคมขึ้นมาได้ เช่น การค้ายาเสพติด การลักทรัพย์ ล้วนแล้วแต่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนเกิดความเสียหายต่อสังคม ในเมื่อพบทางออกให้กับตนเองในการแก้ไขปัญหาหนี้สินได้แล้ว จึงอยากช่วยเหลือผู้อื่น เพราะคิดว่าองค์ความรู้นั้นมีประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยมีความเชื่อว่าการทำบุญของศาสนิกชน ในฐานะที่เป็นชาวพุทธ ไม่จำเป็นเพียงแค่อุทิศทำบุญในวัด ไล่ชีวิตโคกระปือ การช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ หรือได้ช่วยชีวิตผู้อื่น ก็เป็นบุญกุศลอย่างมากมาย จึงได้เริ่มเข้ามาทำงานด้วยจิตอาสา เป็นนักสังคมสงเคราะห์ และเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนมาเป็นระยะเวลาเวลาร่วมกว่า 14 ปี ผ่านช่องทางการสื่อสารในชุมชนออนไลน์ ประชาสัมพันธ์ผ่านรายการวิทยุ โทรทัศน์ หรือไปเป็นวิทยากรให้กับบริษัทต่างๆ โดยเล็งเห็นความสำคัญของชุมชนออนไลน์ เป็นแหล่งข้อมูลที่ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลและอินเทอร์เน็ตไม่ได้ถูกจำกัดอยู่แค่ในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงเท่านั้น ปัจจุบันเทคโนโลยีของโทรศัพท์หรือสมาร์ทโฟน สามารถที่จะใช้อินเทอร์เน็ตและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่ายดายทุกพื้นที่ เข้าถึงกลุ่มบุคคลทุกแขนงทุกระดับชั้น และบุคคลที่มีปัญหาหนี้เยอะมากที่สุด จะอยู่ในกลุ่มของพนักงาน พนักงานบริษัท โรงงานอุตสาหกรรม การให้ความรู้ผ่านชุมชนออนไลน์ทำให้เข้าถึงประชาชนได้ดีที่สุด

จึงจำเป็นจะต้องมีแหล่งความรู้ที่เป็นชุมชนออนไลน์ ซึ่งต่างจากในสมัยก่อนการค้นคว้าหาความรู้จะต้องอ่านจากหนังสือเท่านั้น ทำให้เสียเวลา และค่าใช้จ่ายพอสมควร

ผู้ให้สัมภาษณ์ 2

อาชีพ: พนักงานบริษัทเอกชน

ตำแหน่งในชุมชนออนไลน์: กรรมการชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

ประสบการณ์ความรู้ด้านการเงิน: ประสบการณ์ความรู้ของผู้ให้สัมภาษณ์เกิดจาก เคยประสบปัญหาหนี้บัตรเครดิตมาก่อน แล้วได้เข้ามาขอความช่วยเหลือจากชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย และได้ทำตามคำแนะนำของสมาชิกผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาหนี้บัตรของตนเอง ระหว่างที่ศึกษาข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้นั้น ก็ได้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ ตลอดจนขบวนการแก้ไขปัญหาหนี้สินของตนเอง มาแบ่งปันเล่าสู่กันฟังในชุมชนออนไลน์ รวมทั้งให้คำปรึกษาและแนะนำข้อมูลกับผู้อื่นทั้งในชุมชนออนไลน์ คนรู้จักและเพื่อนร่วมงานในบริษัท โดยในบริษัทที่ตนเองทำงานนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ได้เป็นที่ปรึกษาและจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์องค์ความรู้เกี่ยวกับปัญหาหนี้สิน ให้คำปรึกษาในห้องลับซึ่งบริษัทเป็นคนจัดกิจกรรมนี้ขึ้นมา รวมทั้งได้ไปช่วยเหลือสังคม ประชาชนที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ตั้งโต๊ะให้คำปรึกษาปัญหาหนี้สิน แก่ประชาชนที่เข้ามาร่วมมงานกิจกรรมต่างๆ โดยปัจจุบันได้ให้ความรู้เกี่ยวกับปัญหาหนี้บัตรเครดิตมากกว่า 9 ปี มีความเห็นว่าชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น เป็นทางออกให้สำหรับคนที่มีปัญหาหนี้บัตรเครดิต ข้อมูลในชุมชนออนไลน์นี้ล้นแล้วแต่เป็นข้อมูลที่เป็ประโยชน์เปรียบเสมือนการถ่ายทอดข้อมูลจากรุ่นพี่ การเข้าถึงข้อมูลนั้นสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างง่ายดาย เพียงพิมพ์คำค้นหาที่เว็บไซต์กูเกิล (Google) “หนี้บัตรเครดิต” ก็ทำให้ค้นพบข้อมูลในชุมชนออนไลน์อยู่ในลำดับต้นๆ ของคำค้นหาดังกล่าว

ผู้ให้สัมภาษณ์ 3

อาชีพ: พนักงานบริษัทเอกชน

ตำแหน่งในชุมชนออนไลน์: กรรมการชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

ประสบการณ์ความรู้ด้านการเงิน: ประสบการณ์ความรู้ของผู้ให้สัมภาษณ์เกิดจาก ประสบการณ์หนี้สินของตนเองที่มีปัญหาหนี้บัตรเครดิตค่อนข้างเยอะ เกิดความรู้สึกวิตกกังวล มีความเครียดสะสม แต่พอได้เข้ามาศึกษาข้อมูลความรู้จากชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ซึ่งในช่วงแรกที่ได้รู้จัก

กับชุมชนออนไลน์นี้ก็ได้ทำการศึกษาข้อมูลทั้งหมด อ่านข้อมูลในหลายๆ กระทั่ง และนำมาปรับใช้ประโยชน์กับตนเอง เมื่อนำไปปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ องค์ความรู้เหล่านั้นสามารถช่วยคลี่คลายปัญหาหนี้บัตรเครดิตของตนเองได้ ซึ่งปัจจุบันได้ศึกษาข้อมูลและนำมาใช้แก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิตของตนเองเป็นระยะเวลาาร่วมกว่า 3 ปี ได้แล้ว โดยการแก้ปัญหานี้บัตรเครดิตของผู้ให้สัมภาษณ์ก็อยู่ในช่วงปลายๆ กำลังจะหมดหนี้บัตรเครดิตไป ทำให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของข้อมูลองค์ความรู้ต่างๆ ถ้าผู้อื่นได้รับคำแนะนำและได้ศึกษาข้อมูลเหล่านี้ ก็จะช่วยให้พวกเขาแก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิตและฟื้นตัวได้เร็ว ทำให้มีความสุขในการดำรงชีวิตมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันผู้ให้สัมภาษณ์ได้เข้าร่วมแบ่งปันแสดงความคิดเห็นในชุมชนออนไลน์ คอยให้คำปรึกษาแนะนำ และบอกเล่าประสบการณ์ของตนเอง ว่าพบเจอเหตุการณ์ไต่บ้าง ควรทำอย่างไร และแก้ไขด้วยวิธีใด นอกจากการถ่ายทอดแบ่งปันความรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยแล้ว ก็ยังช่วยเหลือผู้อื่นที่นอกเหนือจากชุมชนออนไลน์ และช่วยเหลืองานสังคมตั้งโต๊ะให้คำปรึกษาปัญหานี้บัตรเครดิตแก่ประชาชนที่เข้าร่วมงานกิจกรรมต่างๆ และมีความคิดเห็นว่าชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น เป็นแหล่งข้อมูลการเรียนรู้ที่ดี ช่วยสร้างเสริมภูมิคุ้มกัน สร้างกำลังใจ ให้ผู้ที่เข้ามาอ่านข้อมูลได้ก้าวเดินต่อไป บางคนคิดว่าตัวเองพบเจอปัญหาที่หนักสุดแล้ว แต่เมื่อเข้ามาในแหล่งชุมชนออนไลน์นี้จะพบว่าผู้อื่นอีกมากมายที่มีปัญหาเช่นเดียวกันกับเขา หรือมีปัญหามากกว่าด้วยซ้ำ เขายังผ่านไปได้ ทำให้ช่วยเสริมความคิดบวกและมีกำลังใจดี ที่จะแก้ไขปัญหากับตนเองต่อไป



รูปภาพที่ 17 ตั้งโต๊ะให้คำปรึกษาหนี้บัตรเครดิต

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 17 วิเคราะห์ข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

ลักษณะปัจจัย	ผู้สัมภาษณ์ 1	ผู้สัมภาษณ์ 2	ผู้สัมภาษณ์ 3	สรุปการวิเคราะห์
ปัจจัยภายใน				
1) ความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	- เป็นหนี้บัตรเครดิตมาก่อน - เข้าใจหัวอกคนเป็นหนี้ - ความรู้มีประโยชน์ต่อผู้อื่น - ให้ความรู้ข้อกฎหมาย	- เป็นหนี้บัตรเครดิตมาก่อน - ถ่ายทอดความรู้ของตนเอง	- เป็นหนี้บัตรเครดิตมาก่อน - เห็นความสำคัญของข้อมูล - ความรู้มีประโยชน์ต่อผู้อื่น	- มีปัญหาหนี้บัตรเครดิต - มีประโยชน์ต่อผู้อื่น - ประสบการณ์ความรู้ของตนเอง
2) ความมุ่งหมายแลกเปลี่ยนเรียนรู้	- ช่วยเหลือผู้อื่น	- ช่วยเหลือผู้อื่น	- ช่วยเหลือผู้อื่น	- ช่วยเหลือผู้อื่น
3) ความรู้สึกเต็มใจช่วยเหลือ	- เข้าไปตอบข้อมูลทันทีพร้อมให้คำแนะนำ	- เข้าไปตอบข้อมูลทันที ไม่ใช่แค่ในกระทู้ ร่วมไปถึงคนรู้จัก	- เข้าไปตอบทันที จะพยายามพิมพ์ตอบข้อมูลแต่ละคน	- ความมีจิตอาสา
ปัจจัยภายนอก				
1) การมีปฏิสัมพันธ์	- ประชาสัมพันธ์ข้อมูล - ให้ความรู้ในชุมชนออนไลน์ - แสดงความคิดเห็นในกระทู้	- แบ่งปันประสบการณ์ความรู้ - ให้คำแนะนำ - แสดงความคิดเห็น	- ให้คำแนะนำ - แสดงความคิดเห็น - ให้กำลังใจ	- ประชาสัมพันธ์ข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ความรู้ - แสดงความคิดเห็นร่วมกัน - ให้คำปรึกษาแนะนำความช่วยเหลือ
2) การได้รับรางวัล	- ก็ดีนะ แต่สิ่งสำคัญคือการเห็นผู้คนไม่เป็นหนี้	- เป็นกำลังใจ อยากรที่จะเข้ามาให้คำแนะนำปรึกษาต่อไป	- รู้สึกเป็นกำลังใจดี	- กำลังใจในการแบ่งปันข้อมูล
3) การได้รับการยอมรับนับถือ	- ทำด้วยจิตอาสา	- ยินดีให้คำปรึกษาแนะนำ	- เคารพการแสดงความเห็น	- ทำด้วยจิตอาสา
4) การมีชื่อเสียง	- ไม่สำคัญ	- ไม่ได้สำคัญ	- ไม่ได้สำคัญ	- ทำด้วยจิตอาสา
ลักษณะชุมชนออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้				
ลักษณะชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย	- ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล - ไม่เสียค่าใช้จ่าย	- เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล แก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิต	- เป็นแหล่งข้อมูลที่ดี - ทำให้มีกำลังใจ - เป็นทางออกในการแก้ไขปัญหาหนี้สิน	- รวบรวมข้อมูลหนี้บัตรเครดิต - สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล - ไม่เสียค่าใช้จ่าย - ช่องทางในการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิต

จากตารางที่ 17 การวิเคราะห์การให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย มีรายละเอียดของข้อมูลดังต่อไปนี้

ปัจจัยภายใน

1) ความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

มีปัญหาหนี้บัตรเครดิต การเข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ผู้ใช้งานทุกคนต่างก็มีปัญหาหนี้บัตรเครดิตของตนเองมาก่อน จึงต้องการที่จะศึกษาข้อมูล และจากกระทู้สนทนาส่วนใหญ่ที่ผู้วิจัยได้สังเกต พบว่า ผู้ใช้งานจะเข้ามาสอบถามข้อมูลและเล่าเรื่องราวการเป็นหนี้บัตรเครดิตของตนเองซึ่งเป็นต้นเหตุของปัญหาที่ทำให้เข้ามาแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้

มีประโยชน์ต่อผู้อื่น การที่ได้เข้ามาแบ่งปันเรื่องราวของของผู้ใช้งานเอง การบอกกล่าวเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้อื่นได้ทราบแนวทางปฏิบัติที่ดี เป็นองค์ความรู้ที่เกิดประโยชน์สามารถนำไปประยุกต์ใช้ต่อไปได้

ประสบการณ์ความรู้ของตนเอง ความรู้ที่ถูกถ่ายทอดแบ่งปันในกระทู้สนทนาเกิดจากประสบการณ์จริงของผู้ใช้งานที่พบเจอกับสถานการณ์ต่างๆ ที่ประสบกับปัญหาหนี้บัตรเครดิต

2) ความมุ่งหมายแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ช่วยเหลือผู้อื่น ความคาดหวังของการแลกเปลี่ยนความรู้ในชุมชนออนไลน์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการช่วยเหลือผู้อื่น อยากเห็นผู้คนหมดหนี้ คลี่คลายปัญหา และแก้ไขสถานการณ์ปัญหาหนี้บัตรเครดิตของตนเองได้ แหล่งชุมชนออนไลน์นี้จึงเป็นช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึงทุกกลุ่มบุคคล ทุกระดับอาชีพ เป็นคลังความรู้ที่สามารถช่วยเหลือและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้บริโภคได้อย่างมากมาย

3) ความรู้สึกเต็มใจช่วยเหลือ

ความมีจิตอาสา จิตสาธารณะประโยชน์เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้งานอื่นในชุมชนออนไลน์โดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ การขอความช่วยเหลือในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ในการตั้งกระทู้สอบถามข้อมูลสมาชิกภายในชุมชนออนไลน์จะให้ความช่วยเหลือในการตอบคำถามแสดงความคิดเห็นที่ตนเองทราบข้อมูลหรือแนะนำแหล่งข้อมูลให้แก่ผู้อื่น

ปัจจัยภายนอก

1) การมีปฏิสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ข้อมูล การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย โดยผู้นำหรือสมาชิกภายในชุมชนออนไลน์ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นการมีปฏิสัมพันธ์และสร้างกิจกรรมร่วมกัน เช่น การประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้บริการปรึกษาแนะนำข้อมูลนอกสถานที่ ก็จะมีสมาชิกเข้ามาสอบถามข้อมูล และไปร่วมกิจกรรมดังกล่าว

แบ่งปันประสบการณ์ความรู้ การถ่ายทอดแบ่งปันประสบการณ์ความรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น เกิดการติดตามอ่านข้อมูล ร่วมสอบถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ก่อเกิดการมีปฏิสัมพันธ์กันภายในชุมชนออนไลน์

แสดงความคิดเห็นร่วมกัน ในการตั้งกระทู้สนทนา การสอบถามข้อมูล หรือแบ่งปันความรู้ต่างๆ ช่วยให้เกิดการแสดงความคิดเห็นร่วมกันของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย นำไปสู่การสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ทั้งทางด้านข้อมูล การสื่อสาร และเทคโนโลยี ให้คำปรึกษาแนะนำ ความช่วยเหลือ การให้คำปรึกษาแนะนำ ความช่วยเหลือระหว่างกันในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ช่วยสร้างปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างกันของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์

2) การได้รับรางวัล

การได้รับรางวัลในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยถูกแทนด้วยสัญลักษณ์รูปหัวใจซึ่งเป็นเครื่องหมายในการกล่าวขอบคุณ (Thank you) หรือให้กำลังใจในการแบ่งปันข้อมูล โดยผู้เข้าสู่ระบบสมาชิกเท่านั้นถึงจะสามารถมองเห็นและคลิกปุ่มสัญลักษณ์ให้คำกล่าวขอบคุณนี้ได้ และผู้ใช้งานทุกคนจะสามารถมองเห็นจำนวนของผู้กดถูกใจโดยมีข้อความระบุไว้ใต้โปรไฟล์ของผู้แบ่งปันข้อมูลว่า “Thank you received” ว่ามีจำนวนเท่าใด รวมไปถึงการแสดงความคิดเห็นด้วยการกล่าวคำขอบคุณ ชื่นชอบ และติดตาม ซึ่งเป็นการสร้างกำลังใจที่ดีที่ทำให้ผู้ใช้งานเข้ามาถ่ายทอดแบ่งปันประสบการณ์ความรู้ แต่ก็ไม่ได้เป็นสิ่งสำคัญในการแบ่งปันข้อมูลเพราะทำด้วยความมีจิตอาสาและเต็มใจในการช่วยเหลือผู้อื่น

การได้รับการยอมรับนับถือและการมีชื่อเสียงเป็นปัจจัยภายนอกที่เกิดขึ้นภายหลังจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ไม่ใช่จุดประสงค์หลักที่ทำให้เกิดการแบ่งปันความรู้ในชุมชนออนไลน์แห่งนี้ ผู้ใช้งานไม่ได้คำนึงการได้รับการยอมรับนับถือหรือคาดหวังการมีชื่อเสียงแต่อย่างใด

เพราะการเข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้เกิดจากความรู้สึกจากปัจจัยภายในส่วนบุคคลที่ทำด้วยความรู้สึกเต็มใจและยินดีช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความมีจิตอาสาเพื่อให้ผู้อื่นพ้นทุกข์จากปัญหาหนี้สิน

ลักษณะชุมชนออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1) รวบรวมข้อมูลหนี้บัตรเครดิต เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล และจุดศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคลที่ต้องการข้อมูลประเภทเดียวกัน มีลักษณะต้องการแหล่งแลกเปลี่ยนความรู้ทางการเงินหนี้บัตรเครดิต

2) สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกง่ายดาย ช่วยเอื้ออำนวยต่อการเข้าใช้ประโยชน์ในการศึกษาข้อมูลในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ทำให้มีผู้เข้ามาใช้งานจำนวนมากมาย รวมถึงความปลอดภัยในข้อมูลส่วนบุคคลทำให้ผู้ใช้งานมั่นใจในประสิทธิภาพการใช้งานมากขึ้น

3) ไม่เสียค่าใช้จ่าย การใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น ผู้ใช้งานสามารถเข้าศึกษาข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งผู้ใช้งานทั่วไป และผู้ที่เป็สมาชิก เนื่องด้วยชุมชนออนไลน์ดังกล่าวเป็นพื้นที่สาธารณะ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน ไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้บริโภค โดยได้รับการสนับสนุน จากมูลนิธิเพื่อบริโภค ไม่สงวนสิทธิ์ในการเผยแพร่ข้อมูล แต่ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่เพื่อผลประโยชน์ทางการค้า

4) ช่องทางในการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิต ชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน ด้วยเทคโนโลยีของชุมชนออนไลน์ที่ทำให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้งานได้อย่างหลากหลาย การเข้าถึงข้อมูลที่ไม่ถูกจำกัด เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับัตรเครดิต มีสมาชิกเป็นจำนวนมากที่เข้ามาใช้งานในการศึกษาข้อมูล การแบ่งปันความรู้เกิดจากประสบการณ์เรื่องราวที่เกิดขึ้นจริงจากการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิต และถูกนำมาถ่ายทอดลงกระทู้สนทนา ผ่านการร่วมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นจากผู้ใช้งานอย่างหลากหลาย ทำให้เกิดประโยชน์นำมาซึ่งข้อมูลที่สำคัญ สามารถนำไปปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิตได้

3.3 สรุปข้อมูลปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

3.3.1 สรุปข้อมูลปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

ในการสรุปข้อมูลปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตการณ์ การเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ และการให้สัมภาษณ์ข้อมูลโดยทำการสรุปข้อมูล มีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 18 สรุปข้อมูลปัจจัยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

ปัจจัยภายใน	ปัจจัยภายนอก	ลักษณะชุมชนออนไลน์
<p>1. ความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>1) มีปัญหาหนี้บัตรเครดิต</p> <p>2) มีประโยชน์ต่อผู้อื่น</p> <p>3) ประสบการณ์ความรู้ของตนเอง</p> <p>2. ความมุ่งหมายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ช่วยเหลือผู้อื่น</p> <p>3. ความรู้สึกเต็มใจช่วยเหลือความมีจิตอาสา</p>	<p>1. การมีปฏิสัมพันธ์</p> <p>1) ประชาสัมพันธ์ข้อมูล</p> <p>2) แบ่งปันประสบการณ์ความรู้</p> <p>3) แสดงความคิดเห็นร่วมกัน</p> <p>4) ให้คำปรึกษาแนะนำ ความช่วยเหลือ</p> <p>2. การได้รับรางวัล</p> <p>กำลังใจในการแบ่งปันข้อมูล</p> <p>3. การได้รับการยอมรับนับถือ</p> <p>ทำด้วยจิตอาสา</p> <p>4. การมีชื่อเสียง</p> <p>ทำด้วยจิตอาสา</p> <p>ปัจจัยภายนอกข้อที่ 2 ข้อที่ 3 และข้อที่ 4 ในงานวิจัยนี้พบว่ามี ความสัมพันธ์น้อยต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์</p>	<p>1. ลักษณะทางกายภาพ</p> <p>1) เทคโนโลยี</p> <p>2) เนื้อหาข้อมูล</p> <p>3) ผู้ใช้งาน</p> <p>4) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</p> <p>2. ลักษณะทางสังคม</p> <p>1) สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล</p> <p>2) ไม่เสียค่าใช้จ่าย</p> <p>3) รวบรวมข้อมูลหนี้บัตรเครดิต</p> <p>4) แลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>5) ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ</p> <p>6) ความผูกพันในชุมชน</p> <p>7) ให้กำลังใจเสริมความคิดบวก</p> <p>8) แก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิต</p>

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยภายนอกข้อที่ 2 ข้อที่ 3 และข้อที่ 4 ในงานวิจัยนี้มีความสัมพันธ์น้อยต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ โดยสามารถสรุปวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก และลักษณะชุมชนออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมีขอบเขตรายละเอียดข้อมูลดังต่อไปนี้

ปัจจัยภายใน

1) ความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดจากผู้ใช้งานที่เข้ามาถ่ายทอดความรู้ของตนเอง โดยประสบปัญหาหนี้บัตรเครดิตมาก่อนและเห็นคุณค่าความรู้ของตนเองนั้นมีประโยชน์ต่อการแบ่งปันความรู้ให้แก่ผู้อื่น

2) ความมุ่งหมายแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ความมุ่งหมายแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดจากความต้องการที่จะช่วยเหลือผู้อื่น อยากรู้ให้ผู้อื่นที่มีประสบปัญหาหนี้บัตรเครดิตหมดหนี้ และได้รับประสบการณ์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์แก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิตให้กับตนเองได้

3) ความรู้สึกเต็มใจช่วยเหลือ

ความรู้สึกเต็มใจช่วยเหลือเกิดจากความมีจิตอาสา จิตสาธารณะที่จะแบ่งปันข้อมูลในการช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความรู้สึกยินดีและเต็มใจ

ปัจจัยภายนอก

1) การมีปฏิสัมพันธ์

การมีปฏิสัมพันธ์เกิดจากการสร้างกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ร่วมกันโดยการแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็น สอบถามข้อมูล ให้คำปรึกษาแนะนำ หรือขอความช่วยเหลือข้อมูลระหว่างกัน ซึ่งทำให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ทางด้านเนื้อหาข้อมูล เทคโนโลยี และผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์

2) การได้รับรางวัล

จากการเก็บข้อมูลด้วยการสังเกต แบบสอบถามออนไลน์ และการให้สัมภาษณ์เชิงลึก การได้รับรางวัลเกิดจากการได้รับกำลังใจในการแบ่งปันข้อมูลความรู้ จากคำกล่าวขอบคุณ ชื่นชอบ และการติดตามกระตือรือร้น หรือจำนวนสัณฐานรูปชูนิ้วโป้งซึ่งเป็นเครื่องหมายในการกล่าวขอบคุณ (Thank you) ที่ทำผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์สามารถใช้แทนคำกล่าวขอบคุณต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ แต่ก็ไม่ได้เป็นสิ่งสำคัญในการแบ่งปันข้อมูลเพราะต่างก็ทำด้วยความมีจิตอาสาและเต็มใจในการแบ่งปันข้อมูล

ในการวิจัยในครั้งนี้ไม่พบว่าการได้รับการยอมรับนับถือและการมีชื่อเสียงเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการแบ่งปันข้อมูลในชุมชนออนไลน์นี้เพราะผู้ใช้งานทำด้วยจิตอาสาและมีความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งการถูกยอมรับนับถือหรือเป็นที่รู้จักของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ล้วนแล้วแต่เกิดขึ้นภายหลังจากการแบ่งปันข้อมูลซึ่งไม่ใช่จุดมุ่งหมายหลักในการแบ่งปันข้อมูล

ลักษณะของชุมชนออนไลน์

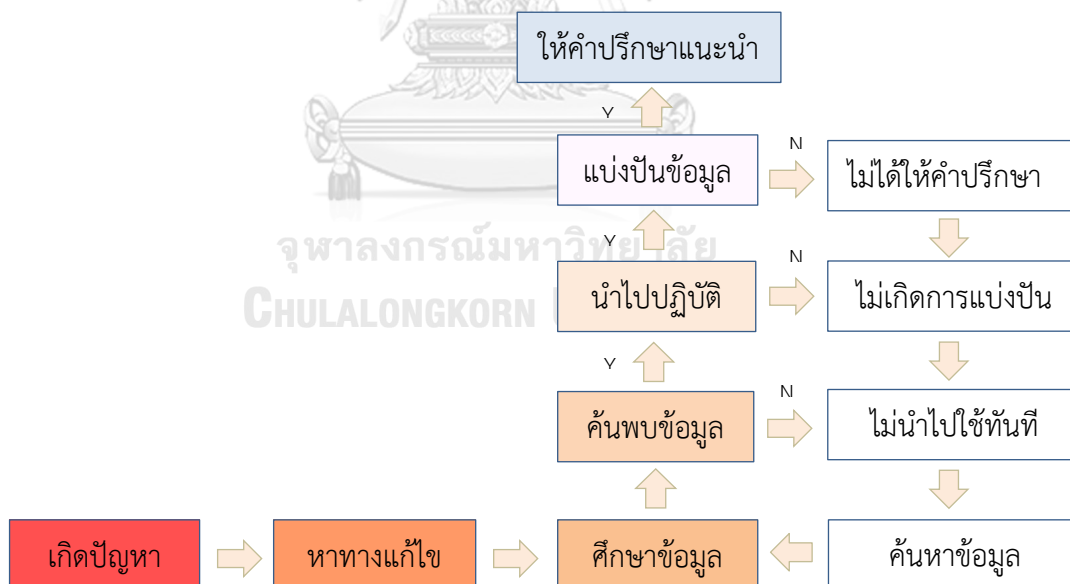
1) ลักษณะทางกายภาพ

ลักษณะทางกายภาพเกิดจากองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมที่ช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งแหล่งเรียนรู้ชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยประกอบไปด้วยเทคโนโลยี เนื้อหาข้อมูล ผู้ใช้งาน และช่องทางการติดต่อสื่อสาร

2) ลักษณะทางสังคม

ลักษณะทางสังคมเกิดจากสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้ใช้งานเข้ามาแบ่งปันความรู้และเกิดความผูกพันในชุมชนออนไลน์ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล รวบรวมข้อมูลหนึ่งบัตรเครดิต ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้งาน และการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้งานในเชิงบวกให้กำลังใจกันซึ่งกันและกันทำให้เกิดการช่วยเหลือระหว่างกันในชุมชนออนไลน์

ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตการณ์ ข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ ทำการสังเคราะห์ข้อมูลและสามารถจำแนกออกได้เป็น 7 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียดดังรูปภาพต่อไปนี้



รูปภาพที่ 18 ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

1) เกิดปัญหา ผู้ใช้งานที่เข้ามาแบ่งปันประสบการณ์เรื่องราวของตนเอง เกิดจากประสบกับปัญหาหนึ่งบัตรเครดิต

2) หาทางแก้ไข เมื่อเกิดปัญหากับตนเองแล้ว ก็ต้องการที่หาทางแก้ไข โดยทำการค้นหาแหล่งข้อมูลต่างๆ

3) ศึกษาข้อมูล เมื่อพบแหล่งข้อมูลที่ต้องการแล้ว จะทำการศึกษาข้อมูลอยู่ในระยะหนึ่ง เพื่อประเมิน และวิเคราะห์ข้อมูล

4) ค้นพบข้อมูล เมื่อทำการศึกษาข้อมูลจากแหล่งเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ ประเมินและวิเคราะห์ข้อมูล จนค้นพบข้อมูลที่จะนำไปใช้ แต่อาจจะไม่นำไปใช้ในทันที เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลา และเตรียมพร้อมข้อมูล หรือข้อมูลอาจจะยังไม่เพียงพอในการนำไปใช้ จึงทำการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

5) นำไปปฏิบัติ นำข้อค้นพบข้อมูลไปปฏิบัติใช้กับตนเอง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เหมาะสมกับการแก้ไขปัญหาที่บัตร์เครดิต แต่ก็อาจจะไม่ประสงค์ที่จะเข้ามาแบ่งปันข้อมูล หรือเปิดเผยข้อมูลของตนเอง หรือข้อมูลอาจจะยังไม่เพียงพอ จึงไม่เกิดการแบ่งปัน และทำการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

6) แบ่งปันข้อมูล เมื่อทำการแก้ไขปัญหาที่บัตร์เครดิตของตนเองแล้ว ก็จะนำเหตุการณ์หรือข้อมูลของตนเองที่ประสบมาแบ่งปันข้อมูลกับผู้อื่นในชุมชนออนไลน์ แต่อาจจะไม่ได้กลับเข้ามาให้คำแนะนำข้อมูลเพิ่มเติม เนื่องด้วยข้อมูลอาจจะยังไม่เพียงพอ หรือไม่พร้อมที่จะให้คำปรึกษาในทันที จึงทำให้ไม่เกิดการแบ่งปันข้อมูลต่อ หรือข้อมูลเพียงพอสำหรับการให้คำแนะนำข้อมูล ต้องศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

7) ให้คำปรึกษาแนะนำข้อมูล หลังจากแบ่งปันข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์แล้ว จะมีผู้ใช้งานอื่นเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนสอบถามข้อมูล ซึ่งจะทำให้เจ้าของกระทู้เข้ามาให้คำปรึกษาแนะนำข้อมูลระหว่างผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ด้วยกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนด้านการเงิน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน ในบทนี้นำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะดังรายละเอียดต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

5.1 ความคิดเห็นของผู้มีประสบการณ์ด้านการเงิน

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้มีประสบการณ์ด้านการเงินที่รู้จักแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงินนี้บัตรเครดิตค่อนข้างน้อยไม่หลากหลาย ชุมชนออนไลน์ที่เป็นที่รู้จักของ นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินส่วนใหญ่คือชุมชนออนไลน์ของเว็บไซต์พันทิป (www.pantip.com) โดยเข้าไปศึกษาข้อมูลทางด้านการเงินในห้องสินธร นอกเหนือจากชุมชนออนไลน์ของพันทิปแล้ว ส่วนใหญ่จะศึกษาข้อมูลจากเว็บไซต์ของ กสท. เว็บไซต์ของหน่วยงานธนาคาร หรือเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้องทางด้านการเงิน การรู้จักชุมชนออนไลน์ด้านงานเงินนี้บัตรเครดิต มีผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแหล่งเรียนรู้ได้นิดหน่อยเท่านั้น

ความรู้ที่ที่มีต่อแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงินนี้บัตรเครดิต เป็นช่องทางการเข้าถึงข้อมูลได้ดี เพราะมีความเฉพาะเจาะจงสามารถเข้าศึกษาข้อมูลได้ตรงประเด็นเป้าหมายที่ต้องการ ทำให้ทราบข้อมูลทางด้านกฎหมายกระจ่างขึ้น ความรู้เหล่านั้นต่างเกิดขึ้นจากประสบการณ์ของผู้ใช้งานจริงๆ สามารถนำมาเป็นเป็นกรณีศึกษาและนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ แต่อย่างไรก็ดีการศึกษาข้อมูลทางด้านการเงินนี้บัตรเครดิตก็ควรใช้วิจารณญาณในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล และนำมาใช้อย่างเหมาะสม

ประโยชน์จากชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินเห็นว่ามี ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะสื่อออนไลน์มีบทบาทและส่งผลต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน และเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายดายและรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาในการค้นคว้าหาข้อมูล แหล่งชุมชนออนไลน์ยังเป็นแหล่งข้อมูลที่ทำให้มีการแลกเปลี่ยน แบ่งปันประสบการณ์ความรู้จากผู้ใช้งานอื่นๆ ที่เข้ามาร่วมถ่ายทอดองค์ความรู้ของตนเอง เปรียบเสมือนแหล่งข้อมูลที่ได้มีการทำวิจัยไว้ให้ได้ศึกษา

เรียนรู้ สามารถนำความรู้นั้นไปใช้และแนะนำให้ผู้อื่นเข้ามาศึกษาข้อมูลจากแหล่งชุมชนออนไลน์นั้นได้

ประโยชน์ทางการศึกษาจากชุมชนออนไลน์ด้านการเงินเป็นช่องทางที่ดีช่วยเปิดโลกการเรียนรู้ที่กว้างขึ้น เพราะเป็นข้อมูลที่ได้จากประสบการณ์จริงของผู้ใช้งานที่เข้ามาแบ่งปันความรู้ ถ้าเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือจะมีประโยชน์เป็นอย่างมาก เพราะการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว อีกทั้งปัญหาทางการเงินหนี้บัตรเครดิตก็เป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะคนที่เข้าสู่วัยทำงานต่างก็มีบัตรเครดิตกันอยู่แล้ว แล้วก็เกิดปัญหาหนี้บัตรเครดิตกันค่อนข้างเยอะ และสำหรับนักเรียนนักศึกษาในอนาคตจะต้องเติบโตเป็นผู้ใหญ่เข้าสู่วัยทำงาน มีความจำเป็นที่ต้องใช้บัตรเครดิตในการดำรงชีวิตประจำวัน ถ้าได้มีความรู้ทางการเงินหนี้บัตรเครดิตก็จะสามารถช่วยเหลือตนเอง คนในครอบครัว หรือผู้อื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในอนาคตได้

5.2 พฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

จากการเก็บข้อมูลด้วยการสังเกตความเคลื่อนไหวและพฤติกรรมของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์ การสำรวจด้วยแบบสอบถามออนไลน์และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์ สามารถสรุปพฤติกรรมของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ออกได้ดังนี้

จากการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ในการเข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่าส่วนมากการตั้งกระทู้สนทนาจะเป็นการเล่าถึงปัญหาการเป็นหนี้บัตรเครดิตของตนเอง โดยเข้ามาสอบถามข้อมูลจากผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ ต่างก็มีผู้เข้ามาให้กำลังใจ ให้คำแนะนำข้อมูลต่างๆ รวมทั้งมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นถึงประสบการณ์ปัญหาที่เคยประสบเช่นเดียวกันมา เมื่ออ่านกระทู้สนทนาย้อนหลังไปหลายๆ กระทู้ที่เคยมาเล่าประสบการณ์ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน มีผู้ใช้งานส่วนหนึ่งที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป ยังกลับเข้ามาอัปเดตสถานการณ์ของตนเองอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งเป็นผู้ให้ความรู้ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ จากประสบการณ์ที่ตนเองเคยได้รับการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิตตลอดมา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่า พฤติกรรมผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยที่เข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการเงินหนี้บัตรเครดิต เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และมีสถานภาพโสดมากกว่าสมรส ระดับการศึกษาของผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นผู้ที่มียรายได้ประจำเป็นพนักงานหน่วยงานเอกชนมากที่สุด รองลงมาเป็นพนักงานจากหน่วยงานรัฐ และรัฐวิสาหกิจ พบการใช้งานบัตรเครดิตมากกว่า 2 บัตรขึ้นไป ผู้ใช้งานที่ประสบปัญหาการใช้งานบัตรเครดิตมากที่สุดคือ ผู้ที่ถือบัตรเครดิตมากกว่า 10 ใบ และมีวงเงินตั้งแต่ 30,000 ขึ้นไป ในการเข้าศึกษาข้อมูลในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ผู้ใช้งานมีสถานะอายุ

การใช้งานส่วนมากน้อยกว่า 1 ปี รองลงมา 1-2 ปี ที่ได้เข้ามาศึกษาข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์ การเข้าอ่านกระทู้สนทนาที่มีจำนวน 3-5 กระทู้มากที่สุด รองลงมาคืออ่านมากกว่า 5 กระทู้ และสถานที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลเป็นที่พักอาศัยของตนเองมากที่สุด รองลงมาคือสถานที่อื่นๆ ความต้องการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เข้ามาศึกษาข้อมูลมากที่สุด รองลงมาเข้ามาแบ่งปันประสบการณ์ตนเอง ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น และสอบถามข้อมูล โดยมีเหตุการณ์เข้าใช้งานชุมชนออนไลน์ จากการเกิดปัญหาหนี้บัตรเครดิตมากที่สุด ความรู้ที่นำมาใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เกิดจากประสบการณ์โดยตรงของตนเอง โดยมีความต้องการศึกษาข้อมูลเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา และมีความเชื่อมั่นเชื่อถือในข้อมูลที่จะนำไปใช้ เห็นประโยชน์ของการใช้งานจากข้อมูลในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยอยู่ในระดับมาก การให้เครดิต คะแนนน้ำใจ กล่าวคำขอขอบคุณ ช่วยให้ผู้ใช้งานมีกำลังใจที่จะเข้าแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ เพราะประสบกับปัญหาหนี้บัตรเครดิต และเห็นว่า การถ่ายทอดความรู้หรือประสบการณ์ของตนเองมีประโยชน์ต่อผู้อื่น จุดมุ่งหมายที่ต้องการช่วยเหลือผู้อื่นให้คลายความทุกข์ใจ สามารถแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิตได้ ความรู้ความสามารถของผู้แบ่งปันความรู้ นั้นเกิดจากการได้รับประสบการณ์โดยตรง และศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ การศึกษาต่อ และอื่นๆ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ส่วนหนึ่งมาจากความผูกพันของผู้ใช้งาน ที่กลับเข้ามาแบ่งปันประสบการณ์ของตนเอง และยินดีช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ มีจิตสาธารณะ จิตอาสาในการดูแลช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่ได้หวังผลชื่อเสียงหรือการยอมรับใดๆ แต่การกล่าวคำขอบคุณ การให้กำลังใจก็ช่วยสร้างพลังใจที่จะทำให้ผู้ใช้งานเข้ามาถ่ายทอดแบ่งปันประสบการณ์ความรู้

ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เป็นพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ทางด้านการเงินหนี้บัตรเครดิตโดยสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านการตั้งกระทู้สนทนา มีเนื้อหาข้อมูลองค์ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับหนี้บัตรเครดิต เพื่อให้ผู้อื่นได้เข้ามาศึกษาหรือร่วมแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน ซึ่งแหล่งชุมชนออนไลน์นี้เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เหมาะสำหรับทุกกลุ่มอาชีพ เป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ช่วยสร้างเสริมกำลังใจให้กับผู้ที่มีปัญหาความทุกข์ใจจากหนี้บัตรเครดิต

5.3 ปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

จากการศึกษาปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์พบว่าปัจจัยภายในเป็นปัจจัยสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนปัจจัยภายนอกเป็นส่วนของการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีของชุมชนออนไลน์แต่ไม่ได้เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ของสมาชิก ปัจจัยภายใน ได้แก่ 1) การเห็นคุณค่าของความรู้ตนเองจากประสบการณ์โดยตรง 2) ความต้องการแบ่งปันข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่น 3) ความมีจิตอาสาช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ เมื่อใดที่มีการร้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น จะมีปฏิกิริยาตอบสนอง

ปัจจัยภายนอก ได้แก่ 1) มีปฏิสัมพันธ์สร้างกิจกรรมแบ่งปันประสบการณ์ความรู้และร่วมแสดงความคิดเห็นระหว่างกัน 2) การได้รับคำกล่าวที่ช่วยเสริมความคิดบวกหรือสัจรูปเป็นรูปขูนิ้วโป้งที่สร้างกำลังใจช่วยสร้างกำลังใจในการแบ่งปันข้อมูลเปรียบเสมือนการได้รับรางวัลทางด้านจิตใจ และในการวิจัยนี้ไม่พบว่าปัจจัยความต้องการยอมรับนับถือและการมีชื่อเสียงส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ของสมาชิกชุมชนออนไลน์

ลักษณะทางชุมชนออนไลน์ ได้แก่ 1) เอื้ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล 2) ช่วยสร้างความผูกพันในชุมชนออนไลน์ 3) ให้ความช่วยเหลือระหว่างกันในชุมชนออนไลน์ ซึ่งลักษณะทางชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้นทำให้ผู้ใช้งานเกิดการแลกเปลี่ยนรู้จากการแบ่งปันข้อมูลและรู้สึกผูกพันกับชุมชนออนไลน์ เนื่องจากได้รับประโยชน์จากองค์ความรู้ที่มีคุณค่าจึงทำให้ผู้ใช้งานส่วนหนึ่งมีความรู้สึกอยากช่วยเหลือผู้อื่นเช่นเดียวกับการได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นในชุมชนออนไลน์ ทำให้ชุมชนออนไลน์มีความแข็งแกร่งและอยู่มาอย่างยาวนานจนถึงทุกวันนี้

ขั้นตอนการศึกษาข้อมูลและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยสรุปข้อมูลออกมาโดยแบ่งออกได้เป็น 7 ขั้นตอน ได้ดังนี้

- 1) เกิดปัญหา
- 2) หาทางแก้ไข
- 3) ศึกษาข้อมูล
- 4) ค้นพบข้อมูล
- 5) นำไปปฏิบัติ
- 6) แบ่งปันข้อมูล
- 7) ให้คำปรึกษาแนะนำข้อมูล

อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ กรณีศึกษาประเด็นปัญหาด้านการเงินในครั้งนี้ทำให้ทราบถึง 1) ความคิดเห็นนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน 2) ปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ด้านการเงิน มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. จากการศึกษาความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ การรู้จักชุมชนออนไลน์และการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งชุมชนออนไลน์นั้น ยังไม่รู้จักกับชุมชนออนไลน์ด้านการเงินนี้บัตรเครดิตมากนักส่วนใหญ่แล้วจะศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งเรียนรู้ออนไลน์ด้านการเงินอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องข้อมูลปัญหาหนี้บัตรเครดิต แต่เมื่อให้ความคิดเห็นต่อชุมชนออนไลน์ด้านการเงินนี้บัตรเครดิต ต่างก็ให้ความคิดเห็นว่าเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ดีและมีประโยชน์สามารถนำข้อมูลจากชุมชนออนไลน์ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์จริงนั้นมาเป็นกรณีศึกษาได้เปิดโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น และทางการศึกษาในระบบเองก็ยังไม่มีการจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับการบริหารจัดการปัญหาหนี้สิน ซึ่งจากผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์แหล่งศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาหนี้บัตรเครดิตส่วนใหญ่เกิดจากการศึกษาข้อมูลในแหล่งเรียนรู้ออนไลน์มากกว่าในตำราหนังสือหรือในสถาบันการเรียนการสอน แหล่งชุมชนออนไลน์จึงมีบทบาทที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวัน เพราะเป็นสื่อกลางรวบรวมข้อมูลสารสนเทศทางการหนี้บัตรเครดิตสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็วและง่ายดาย แหล่งรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ (วิจารณ์ พานิช, 2549) ทั้งยังเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้เกิดการโต้ตอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจนเกิดความแตกฉานในความรู้ช่วยสกัดความรู้ฝังลึกให้แก่ผู้ใช้งาน แต่ถึงอย่างไรก็ตามการวิเคราะห์ข้อมูลและนำมาใช้ประโยชน์นั้นก็ควรใช้วิจารณญาณและศึกษาข้อมูลจากแหล่งที่น่าเชื่อถือได้ ประโยชน์และองค์ความรู้ทางด้านการเงินที่ใช้ในการแก้ปัญหาหนี้บัตรเครดิตเป็นหนี้ เป็นความรู้ที่มีประโยชน์และสำคัญต่อทุกกลุ่มอาชีพ และวัยทำงาน แม้แต่นักเรียน นักศึกษา ก็ควรที่จะได้ศึกษาความรู้ทางด้านนี้ เมื่อเติบโตเข้าสู่วัยทำงานไป ก็ต้องมีความจำเป็นที่จะต้องใช้บัตรเครดิตในการดำรงชีวิตประจำวัน ถ้าได้มีความรู้ทางด้านนี้ก็จะสามารถช่วยลดปัญหา หรือบริหารจัดการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิตให้แก่ตนเองได้

2. จากการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ผู้วิจัยพบว่า การเข้ามาใช้งานในชุมชนออนไลน์เกิดจาก “มีปัญหาหนี้บัตรเครดิต” และเข้ามาศึกษาข้อมูลเพื่อจะนำไปแก้ไขปัญหาของตนเอง ซึ่งจากข้อมูลการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งานนั้น ส่วนมากจะนำเรื่องเล่าประวัติทางการเงินหนี้บัตรเครดิตของตนเองมาแบ่งปันผ่านกระทู้สนทนา การเล่าเรื่องจากประสบการณ์จริงของผู้ใช้งานจะช่วยกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ (สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2550) โดยมีสมาชิกผู้ใช้งานอื่นๆ เข้ามาร่วมแสดงความ

คิดเห็น ให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านข้อมูล ให้กำลังใจ เสริมความคิดบวก เช่น สู้ๆ ทุกปัญหามีทางแก้ไข หรือ เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของตนเองที่ประสบปัญหาหนี้บัตรเครดิตมาเช่นกัน ในส่วนของข้อมูลเชิงปริมาณพบว่าผู้ใช้งานส่วนมาก “มีปัญหาหนี้บัตรเครดิต” และถือบัตรเครดิตมากกว่า 2 ใบขึ้นไป และมีปัญหามากที่สุดคือกลุ่มบุคคลที่ถือบัตรเครดิตที่มากกว่า 10 ใบขึ้นไป โดยวงเงินบัตรเครดิตเริ่มตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป ซึ่งจำนวนวงเงิน และจำนวนบัตรเครดิต ทำให้เกิดปัญหาหนี้บัตรเครดิตที่เป็นหนี้เสียสูงมาก เพราะการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตผู้ใช้งานจะต้องชำระเงินคืนเต็มจำนวนหรือผ่อนจ่ายขั้นต่ำ ไม่ต่ำกว่ากว่าวงเงินร้อยละ 10 ของวงเงินบัตรเครดิตที่ถูกใช้ไป และจากข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่า การเข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เกิดจากประสบการณ์เดิมของตนเอง “มีปัญหาหนี้บัตรเครดิต” และสามารถหาทางออกหรือวิธีการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิตของตนเองได้ จึงเห็นว่าการถ่ายทอดแบ่งปันความรู้ หรือองค์ความรู้ของตนเองนั้นมีประโยชน์ต่อผู้อื่น สามารถที่จะช่วยเหลือผู้ต่อไปได้

ความรู้ที่ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์นำมาแบ่งปันข้อมูลเป็นความรู้เฉพาะตัว (Tacit knowledge) ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ประสบกับปัญหาหนี้บัตรเครดิตของผู้แบ่งปันความรู้ (Nonaka, 1995) ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลที่ได้รับประสบการณ์ความรู้นั้นมา โดยความรู้ส่วนบุคคลที่ถูกนำมาถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในชุมชนออนไลน์จะช่วยสกัดและสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นรูปธรรม หรือองค์ความรู้ทั่วไป (Explicit knowledge) ซึ่งการสกัดความรู้เฉพาะตัวจากการแบ่งปันความรู้ส่วนบุคคลให้เป็นองค์ความรู้ใหม่หรือความรู้ชัดแจ้งเป็นประโยชน์ทำให้บุคคลและผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์นั้นสามารถอ้างอิงข้อมูลหรือนำข้อมูลไปใช้และเป็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิตได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแหล่งชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยที่เป็นพื้นที่รองรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เปรียบเทียบเครื่องมือที่ใช้สกัดความรู้ของคนในชุมชน เป็นแหล่งจัดการและจัดเก็บรวบรวมความรู้ที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ ซึ่งจากข้อมูลการสังเกตการณ์ ข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ สรุปได้ว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดจากประสบการณ์โดยตรงของผู้แบ่งปันความรู้ที่ประสบปัญหาหนี้บัตรเครดิตมาก่อน และความรู้เพิ่มเติมเกิดจากการศึกษาข้อมูลในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย แหล่งเรียนรู้ออนไลน์อื่นๆ และในหนังสือตำรา ส่วนในแหล่งข้อมูลสถาบันการศึกษามีการให้ข้อมูลที่น้อยมาก ทำให้ทราบถึงข้อมูลแหล่งเรียนรู้ที่เป็นสถาบันการศึกษา ยังไม่มีการจัดการเรียนการสอนหรือการให้ความรู้ทางการเงินที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการหนี้สินมากนัก แหล่งเรียนรู้ที่เป็นชุมชนออนไลน์จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทางการศึกษาได้ ความรู้ที่ถูกนำมาแบ่งปันในชุมชนออนไลน์เกิดจากประสบการณ์จริงของผู้ใช้งาน จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการนำความรู้ไปใช้ในระดับหนึ่ง และยังสามารถกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในชุมชนออนไลน์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ

Boon (Boon, Pitt et al. 2015) และ Monika (Monika and Aelita 2016) การสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจกันซึ่งกันและกันและกันและยินดีที่จะแบ่งปันความรู้เป็นแรงจูงใจให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ (จันทร์จิรา เหลลราช, 2558) การมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนเกิดจากความรู้ทักษะส่วนบุคคลเป็นปัจจัยที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การอธิบายถึงสิ่งที่ตนเองรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจและการรับรู้จากผู้อื่นช่วยประเมินความรู้ที่ตนเองมีอยู่ได้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ลักษณะของการแบ่งปันความรู้เกิดจากพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่ทำด้วยจิตสาธารณะ หรือจิตอาสาตนเอง ความมีจิตอาสาของคนในนั้นชุมชน เกิดจากต้องการช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ (Bandura, 1997) โดยมีจุดมุ่งหมายอยากที่จะแบ่งปันข้อมูลเพื่อบรรเทาคลายความกังวล ความทุกข์ใจ ให้ผ่านพ้นวิกฤติสามารถเผชิญหน้าและแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิตต่อไปได้ แม้การแบ่งปันข้อมูลจะเกิดจากจิตอาสา แต่การได้รับคำขอบคุณ หรือการมีปฏิริยาแสดงความคิดเห็นในเชิงบวก ก็ทำให้ผู้ใช้งานมีกำลังใจที่จะถ่ายทอดแบ่งปันองค์ความรู้ของตนเอง ส่วนการได้รับการยอมรับนับถือและการมีชื่อเสียงในชุมชนออนไลน์นั้นดูจะไม่สำคัญสำหรับผู้แบ่งปันข้อมูลหรือให้คำปรึกษาแนะนำทางด้านข้อมูลต่างๆ เพราะทำด้วยความเต็มใจและจิตอาสาไม่ได้มุ่งหวังผลตอบแทนใดๆ มีความมุ่งหวังที่อยากจะช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความซื่อสัตย์ใจความรูสึกของผู้อื่นเป็นอย่างดี การแบ่งปันข้อมูลนั้นจึงได้รับสิ่งตอบแทนที่เป็นคุณค่าทางจิตใจช่วยให้เกิดความรู้สึกอิ่มเอมใจ (Hsiu-Fen Lin, 2007) แต่อย่างไรก็ตามถึงแม้ผู้ที่แบ่งปันข้อมูลจะไม่ได้หวังผลใดๆ (Maslow, 1954) แต่ก็ทำให้เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยเป็นอย่างดี

ประโยชน์ของแหล่งชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลความรู้ทางการเงินหนี้บัตรเครดิตที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่ายดายสามารถศึกษาข้อมูลได้ตามอัธยาศัยตามความสะดวกและความพร้อมของบุคคลนั้นๆ (Philip H Coombs et al. 1974, Coombs Ph. H 1985) เพื่อให้เกิดความกระจำจืดและเข้าใจในปัญหาหนี้บัตรเครดิต และเป็นช่องทางติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงผู้ใช้งานได้อย่างทั่วถึงทุกกลุ่มอาชีพ โดยทุกคนสามารถเข้าศึกษาข้อมูลผ่านการตั้งกระทู้สนทนา หรือร่วมสอบถามแสดงความคิดเห็น ถ่ายทอดอารมณ์เรื่องราว ความเชื่อและแนวทางในการแก้ไขปัญหาของตน (Kim, 2000) สามารถแบ่งปันประสบการณ์ตนเอง และนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิตได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ แหล่งชุมชนออนไลน์ก็เปรียบเสมือนคลังความรู้หรือห้องสมุด ที่ถูกนำมาจัดเก็บไว้ให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งง่ายต่อการค้นหาและศึกษาข้อมูล เรื่องปัญหาการเงินหนี้บัตรเครดิตเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนการมีแหล่งเรียนรู้ออนไลน์ก็สามารถที่จะช่วยชี้นำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน แต่ถึงอย่างไรการเลือกที่จะศึกษาข้อมูลควรเลือกใช้ข้อมูลจากแหล่งเรียนรู้ที่น่าเชื่อถือ และมีวิจาร์ณญาณในการวิเคราะห์และนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

3. จากการศึกษาปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย พบว่า ปัจจัยภายในเกิดจากความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดจากเรื่องราวเหตุการณ์หรือประสบการณ์ของตนเองมีประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยมีจุดมุ่งหมายแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น และมีความรู้สึกเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น (Wasko, 2000) เมื่อใดที่มีการขอความช่วยเหลือจะมีปฏิกิริยาตอบสนองทันที ความรู้ความสามารถของตนเองนั้นเป็นองค์ความรู้ที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่น สามารถช่วยเหลือผู้ใช้งานอื่นได้ด้วยการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งความรู้ความสามารถนั้นที่เกิดจากประสบการณ์โดยตรงสามารถรันตีและสร้างความเชื่อมั่นในความรู้ให้แก่ผู้ใช้งานอื่นได้

ปัจจัยภายนอกเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์จากกิจกรรมแบ่งปันประสบการณ์ความรู้และการแสดงความคิดเห็นระหว่างกัน ปัจจัยด้านการได้รับรางวัลของชุมชนออนไลน์นี้ไม่ได้มีมูลค่าหรือเป็นสิ่งของตอบแทนใดๆ จะมีแต่ก็เป็นคำกล่าวขอบคุณที่ช่วยเสริมแรงบวกเปรียบเสมือนรางวัลทางด้านจิตใจที่จะทำให้เกิดการแบ่งปันข้อมูลในชุมชนออนไลน์ด้วยความมีจิตอาสา ส่วนปัจจัยการได้รับการยอมรับนับถือและการมีชื่อเสียงไม่ได้ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ในชุมชนออนไลน์นี้ เนื่องจากการแบ่งปันรู้นั้นเกิดจากปัจจัยภายในของการมีจิตอาสา จิตสาธารณะที่จะช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความรู้สึกเต็มใจ (Lai and Chen, 2014) เมื่อใดที่มีการขอความช่วยเหลือจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง แม้การยอมรับนับถือและการมีชื่อเสียงจะไม่ส่งผลต่อปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนแต่การแสดงพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่เข้ามาแบ่งปันความรู้ต่างก็เป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยุ่จักของคนในชุมชนออนไลน์นี้

ลักษณะทางสังคมเกิดจากลักษณะทางกายภาพของชุมชนออนไลน์ (Davenport, 1998) ลักษณะทางสังคมของชุมชนออนไลน์ช่วยก่อให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์กัน ทั้งในด้านเนื้อหาข้อมูลเทคโนโลยี และผู้ใช้งานด้วยกัน ความผูกพันของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์นั้นเกิดจากความรู้สึกของการได้รับประโยชน์จากองค์ความรู้ที่มีคุณค่า จึงทำให้มีความรู้สึกที่จะตอบแทนช่วยเหลือผู้อื่นด้วยเช่นกัน และในการแก้ไขปัญหาหนึ่งบัตรเครดิตเมื่อสถานการณ์การแก้ปัญหาถูกความคลี่คลายและปัญหาเบาบางจนกระทั่งหมดไป ผู้วิจัยสังเกตเห็นได้ว่ามีผู้ใช้งานส่วนหนึ่งกลับเข้าเล่าเรื่องราวประสบการณ์ของตนเองว่าสามารถทำสำเร็จแล้ว ซึ่งเป็นข้อมูลตัวอย่างที่ทำให้ผู้อื่นสามารถนำไปปรับใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากลักษณะทางสังคมของกลุ่มบุคคลในชุมชน และความผูกพันที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

ประโยชน์ของปัจจัยการแลกเปลี่ยนในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย ทำให้ทราบถึงความสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์แห่งนี้ ถึงความรู้หรือประสบการณ์ส่วนบุคคลมีความสำคัญเป็นอย่างมากเป็นองค์ความรู้ที่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้อย่างหลากหลาย และจุดมุ่งหมายของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์มีความต้องการที่จะช่วยเหลือผู้ให้พ้นจากความทุกข์ร้อนใจจากการเป็นหนี้บัตรเครดิตด้วยความเต็มใจและมีจิตอาสาสมัครที่จะช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คาดหวัง

ผลประโยชน์ส่วนตนแต่อย่างใด ซึ่งเป็นปัจจัยหลักและความสำคัญที่ก่อเกิดชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย และทำให้ชุมชนออนไลน์นี้ยังอยู่มาอย่างยาวนานเนื่องด้วยควมมีจิตสาธารณะ ประโยชน์ของคนในชุมชนและการบริหารงานของผู้นำในชุมชนออนไลน์ที่มีผู้คอยดูแลช่วยเหลือข้อมูลแก่สมาชิกผู้ใช้งาน (สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2550) เปรียบเสมือนพี่เลี้ยงที่คอยให้คำแนะนำปรึกษา และแก้ไขปัญหาทางออกให้กับผู้ใช้งาน

ความแตกต่างในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยนั้น โดยมิสาเหตุเริ่มมาจากการมีปัญหาหนี้บัตรเครดิตแล้วต้องการแก้ไขปัญหาของตนเองจึงเข้ามาศึกษาหาข้อมูลและเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ขึ้น ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่าปัญหาจากการเป็นหนี้บัตรเครดิตของผู้ใช้งานทำให้ผู้ใช้งานต้องการที่จะบอกเล่าเรื่องราว (Story telling) และแบ่งปันประสบการณ์ตนเองเพื่อให้ได้ข้อมูลในการแก้ไขปัญหา เมื่อนำไปแก้ไขปัญหาของตนเองแล้ว ผู้ใช้งานบางส่วนจะกลับเข้ามาแบ่งปันเรื่องราวที่ตนได้ไปแก้ปัญหามา เพื่อบอกเล่าข้อมูลให้ผู้อื่นได้เห็นและนำไปปรับใช้และสกัดเป็นองค์ความรู้ของตนเองซึ่งมีช่วงระยะเวลาที่ยังกลับเข้ามาแบ่งปันข้อมูลนานพอสมควร แตกต่างจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์อื่น ที่จะเข้ามาศึกษาหรือแบ่งปันความรู้จากคำถามหรือข้อสงสัยของตนเองเพื่อพูนความรู้หรือให้ข้อปฏิบัติในการไปใช้ แต่การนำข้อมูลไปใช้นั้นอาจจะเกิดขึ้นในช่วงระยะสั้นๆ ทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ไม่ยืนยาวหรือมีความเคลื่อนไหวไม่ต่อเนื่องจนทำให้ชุมชนออนไลน์ปิดตัวลงไป

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ในการดำรงชีวิตบนพื้นฐานหลักความต้องการทางด้านปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ซึ่งการเงินเป็นตัวแปรหลักในการแลกเปลี่ยนและแปรรูปให้ได้สิ่งของตามความต้องการ การบริหารจัดการเงินจึงเป็นเรื่องสำคัญต่อการดำรงชีวิต ถ้าขาดสภาพคล่องทางการเงินอาจนำมาซึ่งปัญหาต่างๆ มากมาย แหล่งเรียนรู้ชุมชนออนไลน์เดบคลับจึงเป็นทรัพยากรแหล่งเรียนรู้ที่มีประโยชน์ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มบุคคลและช่วยแก้ปัญหาทางการเงินหนี้บัตรเครดิตได้อย่างมาก แต่แหล่งชุมชนออนไลน์นั้นก็แหล่งความรู้ที่ช่วยแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิตที่สาเหตุปลายทางถ้าแหล่งข้อมูลนี้สูญหายหรือถูกปิดตัวลงไปอาจจะทำให้มีความยากลำบากในการศึกษาข้อมูลทางด้านปัญหาหนี้บัตรเครดิต ถึงแม้แหล่งชุมชนออนไลน์นี้จะช่องทางในการสนับสนุนช่วยผลักดันการแก้ไขข้อกฎหมายเพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากหน่วยงานสถาบันการเงินก็ตาม แต่การแก้ปัญหาที่ต้นเหตุควรเริ่มจากตัวบุคคลในการบริหารจัดการด้านการเงินเพื่อไม่ให้ขาดสภาพคล่อง การรู้จักบริหารรายรับรายจ่าย ไม่ใช่จ่ายผ่านบัตรเครดิตอย่างฟุ่มเฟือยหรือการนำเงินอนาคตมาจ่ายใช้สอยอย่างเพลินเพลิน ก็จะช่วยลดปัญหาที่เป็นต้นเหตุการเป็นหนี้บัตรเครดิตได้อย่างยั่งยืนและถาวร

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. การนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ควรคำนึงถึง ปัจจัยภายในส่วนบุคคล ได้แก่ 1) ประสบการณ์หรือความรู้เฉพาะตนที่ผ่านกระบวนการหรือวิธีการที่เหมาะสมสามารถทำให้เกิดการแบ่งปันความรู้ และสกัดความรู้นั้นออกมาในการใช้ประโยชน์ 2) องค์ความรู้ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีประโยชน์สามารถนำไปปรับใช้และเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้อื่น 3) ความรู้สึกเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่นทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้เฉพาะตนที่เป็นประโยชน์ออกมา ปัจจัยภายนอก ได้แก่ 1) การมีปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการสร้างกิจกรรมแบ่งปันประสบการณ์ความรู้และร่วมแสดงความคิดเห็นระหว่างกัน 2) การให้รางวัลที่ไม่ใช่สิ่งของมีค่าแต่ให้ความสำคัญที่มีคุณค่าทางด้านความรู้สึกและจิตใจ ลักษณะของชุมชน ได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพที่จะช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดจากอุปกรณ์เครื่องมือเทคโนโลยี สภาพแวดล้อม และผู้ใช้งานในชุมชน 2) ลักษณะของชุมชนที่สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันของผู้ใช้งานในชุมชนทำให้ผู้ใช้งานอยากที่จะเข้ามาแบ่งปันประสบการณ์ความรู้

2) การนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการสร้างกิจกรรมการเรียนรู้บนแหล่งชุมชนออนไลน์ของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ควรคำนึงถึงลักษณะของเนื้อหาที่จะนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยชี้ให้เห็นประโยชน์และความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะความรู้ในตัวบุคคล ให้คุณค่าของการแบ่งปันความรู้โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนสามารถช่วยเหลือประโยชน์ทางด้านใดบ้างและควรมีผู้ให้คำปรึกษาแนะนำข้อมูลคอยดูแลช่วยเหลือผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์อาจจะด้วยบุคคล องค์กร หรือหน่วยงานที่อยู่เบื้องหลังคอยสนับสนุนชุมชนออนไลน์ให้คงอยู่จนทำให้ชุมชนออนไลน์แข็งแรงและเจริญเติบโต และอีกปัจจัยที่สำคัญในงานวิจัยในครั้งนี้คือการแบ่งปันความรู้ที่เกิดจากความมีจิตอาสาในการแบ่งปันข้อมูลความรู้ด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่นและสังคมทำให้ชุมชนออนไลน์นี้ยังคงอยู่มาอย่างยาวนานด้วยความผูกพันของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ทางด้านอื่นๆ ที่จะช่วยส่งเสริมการถ่ายทอดแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์เรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ มีความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะและจำเป็นต่อการดำรงชีพของบุคคลในสังคม ซึ่งงานวิจัยลักษณะนี้มีน้อย ยังต้องการองค์ความรู้อะไรอีกบ้าง ที่จะช่วยทำให้สังคมเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีชุมชนออนไลน์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำคัญและน่าเชื่อถือของสังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อีก

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมการศึกษานอกโรงเรียน (2542). "พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542." กรุงเทพฯ : กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
- กระทรวงศึกษาธิการ (2542). "พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542." กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กระทรวงศึกษาธิการ (2546). "พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545." กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- กระทรวงศึกษาธิการ (2551). "พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551." กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- กิตติ กันภัย (2543). "การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ในสังคมยุคสารสนเทศ." กรุงเทพมหานคร : เอ็ดดิสันเพรส โพรดักส์.
- จันทร์จิรา เหลลราช (2558). "การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ." อินฟอร์เมชั่น ปีที่ 22 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2558 หน้า 1-10.
- ชนากานต์ เครือรัตนไพบุลย์ (2553). "การวิพากษ์สื่อในชุมชนออนไลน์ของห้องjemไทย พันทิปดอทคอม." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวารสารสนเทศ ภาควิชาวารสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชัยยศ อิ่มสุวรรณ (2544). "“แหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต”." วารสารการศึกษานอกโรงเรียน 4,5 (มีนาคม) 19-23. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ณัฐภรณ์ หลาวทอง (2546). "การประเมินจิตพิสัย" ในการประเมินผลการเรียนรู้แนวใหม่." กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นฤมล อนุศาสนนันท์ (2551). "ชุมชนออนไลน์ของเยาวชน : กรณีศึกษา www.DEK-D.COM." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวารสารสนเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิภา แก้วศรีงาม (2532). "จิตวิทยาองค์กร." (พิมพ์ครั้งที่3) กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญญดี บุญญาภิจ และคณะ (2547). "การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ." กรุงเทพมหานคร: บริษัท จีรวัฒน์ เอ็กซ์เพรส จำกัด.
- ปราณี รามสูตร (2542). "จิตวิทยาทั่วไป " กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- พรทิพย์ เกษุรานนท์ (2552). "วามไว้วางใจนั้นสำคัญไฉน." จุลสารสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ.

- พรทิพย์ อุดมสิน (2554). "รูปแบบและเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ในงานส่งเสริมการเกษตร
หน่วยที่ 2 ใน การจัดการความรู้ในงานส่งเสริมการเกษตร." นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พลิชฐ์ โชติวัฒนะกุล (2557). "หนี้สินครัวเรือน." เอกสารการประชุมเชิงปฏิบัติการแปลงนโยบายและ
ยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันครอบครัว พ.ศ.2557-2564 สู่การปฏิบัติ ธนาคารแห่งประเทศไทย
ไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- พัชรี มหาลาภ (2538). "ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงานของ
ผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก." วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิมลพรรณ ไพรแก่น (2555). "ผลของเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี." วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน (2542). "พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542." กรุงเทพมหานคร :
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ , 2542.
- วิจารณ์ พานิช (2548). "การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ." กรุงเทพฯ : ตาตา พับลิเคชั่น.
- วิจารณ์ พานิช (2549). "การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ." พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ.
- วิจิตร ศรีสอ้าน (2543). "การศึกษาแห่งชาติในอุดมคติ." ปฏิรูปการศึกษา แนวคิดและหลักการ ตาม
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ.
- วิจิต ชาวะหา (2550). "เอกสารอบรม : Blog กับการจัดการความรู้." ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิศนี ศิลตระกูล (2544). "การศึกษาตามอัธยาศัย : จากแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตสู่แนวปฏิบัติ."
กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
- วีรฉัตร สุปัญญา (2548). "การพัฒนาตนเองตามอัธยาศัย." วารสารศึกษาศาสตร์ ปีที่5 ฉบับที่1
มกราคม-ธันวาคม 2548.
- ศรีนิตย์ บุญทอง (2521). "ความคาดหวังในบทบาทและตำแหน่งพัฒนาการที่มีวุฒิจบปริญญาและไม่
จบปริญญา วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม)." กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุลีมาน นฤมล (2537). "นางงามตุ๊กกระจก : การศึกษากระบวนการกลายเป็นหมอนวดไทย "
กรุงเทพฯ : ศยาม พิมพ์ครั้งที่ 2.

สัจจธรรม สุภาจันทร์ (2554). "ความต้องการด้านรูปแบบและคุณลักษณะของเว็บบอร์ดบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร." คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2550). "การจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550." คู่มือการสร้างกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2559). "แถลงข่าวรายไตรมาสภาวะสังคมไตรมาส 4/2558." หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ปีที่ 36 ฉบับที่ 3,136 วันที่ 3 – 5 มีนาคม พ.ศ. 2559 วันที่ 3 – 5 มีนาคม พ.ศ. 2559.

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (2542). "วาระการวิจัยแห่งชาติในภาวะวิกฤตเพื่อฟื้นฟูชาติ." กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย (ISBN 974-7578-65-4).
 สุภางค์ จันทวานิช (2546). "การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ." กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พิมพ์ครั้งที่ 5. หน้า 69-106.

หฤทัย อาจปบุ (2554). "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ รูปแบบการดำเนินชีวิต และความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง กับการมีจิตสำนึกธรรมาภิบาลของนักเรียนพยาบาล." วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต(พยาบาลศึกษา) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Anumba, E., and Carrillo, ed (2005). "Knowledge Management in Construction." Oxford : Blackwell Publishing.

Bandura, A. (1986). "Social foundations of thought and action: A social cognitive Theory." New Jersey:Prentice-Hall.

Bandura, A. (1997). "Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior change." Psychological Review 84(2), 191–215.

Berry Leonard L, P. A. a. Z. V. (1985). "'A Conceptual model of service quality and its implication for future research'." Journal of Marketing V49 N4.

Boon, E., et al. (2015). "Managing information sharing in online communities and marketplaces." Business Horizons 58(3): 347-353.

- Chang, H. H., & Chuang, S. S (2011). "Social capital and individual motivations on knowledge sharing: Participant involvement as a moderator." *Information & Management* 48(1), 9–18.
- Coombs Ph. H (1985). "Critical world Educational Issues of the Next Two Decades." en *International Review of Education* vol. 28, n° 2, pags. 143-157.
- Davenport, T. H., & Prusak, L (1998). "Working knowledge: How organizations manage what they know." Boston: Harvard Business School Press.
- Elisenda Ardevol (2005). "Cyberculture:Anthropological perspective of the internet." Using anthropological theory to understand media forms and practices workshop Loughborough, 9th December, 2005.
- Escobar, A. (2000). "'Welcome to Cyberia, notes on the Anthropology of Ciberculture'." en *The Cybercultures Reader*, Bell, David, Kennedy, Barbara, eds. NY & London: Routledge.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M (1999). "The mangement and control of quality. (3rd ed)." New York: West Publishing.
- Getzels, J. E. e. a. (1973). "'The Nature of Giftedness and the Education of the Gifted'." Ch.2in Travers,R.M.W.(ed). Rand and McNally and Co.
- Haslam, S. A. (2004). "Psychology on organizations." (2nd ed). Oxford, England: Alden Press.
- Hau, Y. S. and M. Kang (2016). "Extending lead user theory to users' innovation-related knowledge sharing in the online user community: The mediating roles of social capital and perceived behavioral control." *International Journal of Information Management* 36(4): 520-530.
- Hendriks, P. (1999). "'Why share knowledge? The influence of ICT on the motivation for knowledge sharing'." *Knowledge and Process Management Management*, Vol. 6. No. 2 pp. 91-100.
- Hideyoshi, T. (1990). "Shin denki tsushin jigyotai no nettowaku to sabisu (Networks and Services of New Telecommunications)." Tokyo.
- Hsiu-Fen Lin (2007). "Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study." *International Journal of Manpower* 10, No. 4; 2014 (1911-2017 E-ISSN 1911-2025).

- Jadin, T., Gnambs, T., & Batinic, B (2013). "Personality traits and knowledge sharing in online communities." *Computers in Human Behavior* 29(1), 210–216.
- John W. Best. (1970). "Research in Education." New Jersey: Prentice Hall.
- Kim, A. J. (2000). "Community Building on the Web : Secret Strategies for Successful Online Communities." Peachpit Press ISBN 0-201-87484-9.
- Lai, H.-M. and T. T. Chen (2014). "Knowledge sharing in interest online communities: A comparison of posters and lurkers." *Computers in Human Behavior* 35: 295-306.
- Lee, H.-Y., et al. (2014). "Comparative Analysis of Trust in Online Communities." *Procedia Computer Science* 31: 1140-1149.
- Marett, K. a. J., K.D (2009). "'The Decision to Share Information and Rumors: Examining the Role of Motivation in an Online Discussion Forum'." *Communications of the Association for Information Systems: Vol. 24, Article 4.*
- Maslow, A. M. (1954). "Motivation and Personality." New York : Harper and Row.
- Mcshane and Von Glinow (2003). "Organizational Behaviour Edition, International Edition." New York: mcgraw-Hill Education.
- Mcshane, S. L. a. V. G., M. A (2005). "Organizational Behavior. 3rd ed." New York: McGraw-Hill.
- Mishkin, F. S. (2007). "'Housing and the Monetary Transmission Mechanism'." *Finance and Economics Discussion Series 2007-40* Washington: Board of Governors of the Federal Reserve System, September.
- Monika, M. and S. Aelita (2016). "Informal online communities and networks as a source of teacher professional development: A review." *Teaching and Teacher Education* 55: 291-307.
- Nonaka, I. (1994). "A Dynamic Theory of Organization Knowledge Creation." *Organization Science.*
- Nonaka, I., Takeuchi, H (1995). "The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation." Oxford University Press, New York.
- Philip H, et al. (1974). "Attacking Rural Poverty: How Nonformal Education Can Help." A World Bank Research Publication.

- Reina, D. S. a. R., M. L (1999). "Trust and Betrayal in the Workplace: Building Effective in Your Organization." San Francisco: Berrett Koehler.
- Rheingold, H. (1993). "The virtual community : Homesteading on the electronic frontier." Rheingold,H. The virtual community : Homesteading on the electronic frontier 1993 The MIT Press Cambridge, Massachusetts London, Enaland.
- Schugurensky, D. (2000). "The forms of informal learning: Towards a conceptualization of the field." NALL Working Paper, 19-2000.
- Shaw, F. B. (1997). "Trust in Balance." San Francisco: Jossey-Bass.
- Tamjidyamcholo, A., et al. (2014). "Evaluation model for knowledge sharing in information security professional virtual community." Computers & Security 43: 19-34.
- Tella, A., Jr & Tella, A (2003). "Self-efficacy and locus of control as predictors of academic achievement among secondary schools students in Osun State Unity Schools." Oyo Journal of Educational Psychology, 1(1), 32-41.
- Tseng, F. C. K., F. Y (2010). "The way we share and learn: An exploratory study of the self-regulatory mechanisms in the professional online learning community." Computers in Human Behavior 10(26(5), 1043–1053.).
- Vroom, H. V. (1964). "Work and Motivation." Now York : Wiley and Sons Inc.
- Wasko, M., and Faraj, S (2000). "“It Is What One Does: Why People Participate and Help Others in Electronic Communities of Practice”." Journal of Strategic Information Systems (9:2-3), pp.155-173.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1. รศ.ดร.มงคลชัย วิริยะพินิจ
อาจารย์คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผศ.ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมกกาภรณ์
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. ผศ.ดร.ภัทรวรรณ จีรพัฒน์ธนธรณ์
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน

1. อาจารย์โกศวัต รัตโนทยานนท์
อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
2. คุณวิทยา ยุทธิวัฒน์
นักวางแผนการเงิน บริษัท เอฟดับบลิวดี
3. คุณนันทรัตน์ ศิริวงศ์มงคล
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
4. คุณตุ้ม ทลิสมพันธ์
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
5. คุณสุรภา ตู้เซียงเพ็ง
นักกฎหมายการเงิน ธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)



ตารางที่ 19 ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย จำนวน 40 ข้อ

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้งานได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้งานได้
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้งานได้
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้งานได้
5	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้งานได้
7	0	+1	+1	2	0.667	ใช้งานได้
8	-1	+1	+1	1	0.333	แก้ไขคำถาม
9	+1	+1	+1	3	1	ใช้งานได้
10	-1	+1	+1	1	0.333	แก้ไขคำถาม
11	+1	+1	+1	3	1	ใช้งานได้
12	+1	+1	+1	3	1	ใช้งานได้
13	0	+1	+1	1	0.667	ใช้งานได้
14	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
15	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
16	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
17	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
18	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
19	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
20	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
21	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
22	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
23	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
24	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
25	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
26	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
27	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
28	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
29	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
30	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
31	+1	0	0	1	0.333	แก้ไขคำถาม
32	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
33	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
34	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
35	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
36	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
37	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
38	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
39	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้
40	+1	0	+1	2	0.667	ใช้งานได้



แบบสอบถาม

การเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท ตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้จัดทำขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการทำวิจัย อนึ่งแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลนี้ ในการรายงานผล ข้อมูลจะไม่ส่งผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคล และจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ เพื่อสงวนสิทธิ์ที่เป็นความลับของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้จัดทำจึงขอความกรุณา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามายัง ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับคำตอบที่ท่านต้องการมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

18-25

26-35

36-45

46-55

56 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่า

หม้าย

4. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าระดับปริญญาตรี

5. อาชีพ

พนักงานเอกชน

พนักงานรัฐ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

กิจการส่วนตัว

อาชีพอิสระ

ว่างาน

อื่นๆ

6. รายได้

- ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000 – 25,000 บาท
 25,000 – 35,000 บาท 35,000 – 45,000 บาท
 45,000 – 55,000 บาท สูงกว่า 55,000

7. จำนวนบัตรเครดิตที่ใช้

- 1 บัตร 2 บัตร 3 บัตร 4 บัตร 5 บัตร
 6 บัตร 7 บัตร 8 บัตร 9 บัตร 10 บัตร
 มากกว่า 10 บัตร

8. วงเงินสูงสุดของบัตรเครดิตที่คุณที่ได้รับ

- น้อยกว่า 30,000 บาท 30,000-60,000 บาท
 60,000-90,000 บาท 90,000-120,000 บาท
 120,000-150,000 บาท มากกว่า 150,000 บาท

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับคำตอบที่ท่านต้องการมากที่สุด

9. คุณมีสถานะใดในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

- ผู้เข้าชมทั่วไป สมาชิก

10. คุณเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยมาเป็นระยะเวลาานานเท่าใด

- น้อยกว่า 1 ปี 1 ปี 2 ปี มากกว่า 3 ปี

11. คุณใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยครั้งหนึ่งมีระยะเวลาโดยประมาณเท่าใด

- น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง 2-3 ชั่วโมงต่อครั้ง 4-5 ชั่วโมงต่อครั้ง
 มากกว่า 5 ชั่วโมงต่อครั้ง

12. จำนวนกระทู้ที่ใช้อ่านข้อมูลในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยเฉลี่ยต่อครั้ง

- 1-2 กระทู้ 3-5 กระทู้ มากกว่า 5 กระทู้

13. ส่วนใหญ่คุณใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยที่ใด

- บ้านตัวเอง บ้านเพื่อน/ญาติ ที่ทำงาน สถานที่อื่นๆ

14. คุณเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยเมื่อไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ศึกษาข้อมูล สอบถามข้อมูล แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
 แบ่งปันประสบการณ์ตนเอง ให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ อื่นๆ

15. คุณเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยด้วยเหตุผลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีปัญหาการใช้บัตรเครดิต ลดความกังวล/ความเครียด
 เพิ่มพูนความรู้ ปรึกษาขอความช่วยเหลือ
 นำข้อมูลไปใช้กับตนเอง นำข้อมูลไปช่วยเหลือผู้อื่น
 ใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งานอื่น
 ถ่ายทอดประสบการณ์ตนเอง มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น
 อื่นๆ

16. ความรู้ที่คุณนำมาใช้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยมาจากที่ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ประสบการณ์โดยตรงของตนเอง การศึกษาในสถาบันศึกษา
 ตำราหนังสือ แหล่งเรียนรู้ออนไลน์
 เว็บบอร์ดนี้ คำแนะนำของผู้อื่น
 อื่นๆ

17. การให้เครดิตคะแนนความมีน้ำใจและคำกล่าวขอบคุณจากผู้ใช้งานอื่น มีผลต่อการการแบ่งปันความคิดเห็นในกระทู้ต่างๆ หรือไม่

- มี
 ไม่มี

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความต้องการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับคำตอบที่ท่านต้องการมากที่สุด

18. คุณมีความต้องการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยมากน้อยเพียงใด

ความต้องการข้อมูลของผู้ใช้งาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ศึกษาข้อมูลเพื่อใช้แก้ไขปัญหา					
2. ความเชื่อมั่นและเชื่อถือในข้อมูลที่จะนำไปใช้					
3. ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้สนทนากับผู้อื่นได้					
4. มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น					
5. ถ่ายทอดข้อมูลองค์ความรู้และประสบการณ์ของตนเอง					
6. ให้ข้อเสนอแนะข้อมูลแก่ผู้อื่นที่เข้ามาตั้งกระทู้สอบถามข้อมูล					
7. ให้ความคิดเห็นเพื่อต่อยอดข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ					
8. ให้กำลังใจ เสริมความคิดบวกให้กับผู้ใช้งานอื่น					

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการการใช้ประโยชน์ชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับคำตอบที่ท่านต้องการมากที่สุด

19. คุณคิดว่าเนื้อหาข้อมูลที่ได้รับจากการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยเป็นประโยชน์ต่อคุณในเรื่องดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

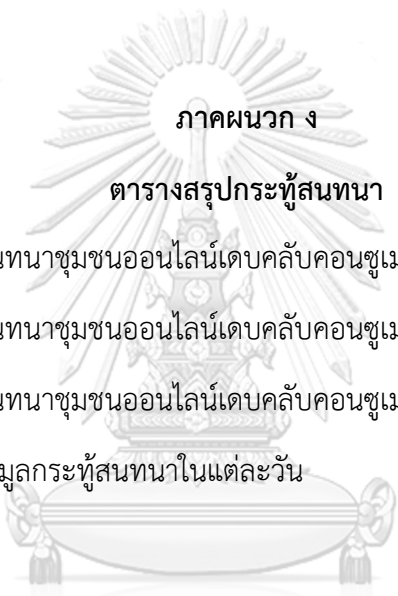
การใช้ประโยชน์ข้อมูลของผู้ใช้งาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิต					
2. ตอบสนองความสนใจต่อประเด็นที่อยากรู้					
3. รับทราบความคิดเห็นของผู้อื่นต่อประเด็นที่ตนเองสนใจ					
4. นำข้อมูลข่าวสารมาประยุกต์ใช้กับตัวเอง					
5. ทำให้มีความรู้เท่าทันบุคคลรอบข้างมากขึ้น					
6. ได้แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นร่วมกับผู้อื่น					
7. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้พูดคุยในกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จัก					
8. นำสาระและความรู้ไปสนทนากับผู้อื่นได้					

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับคำตอบที่ท่านต้องการมากที่สุด

20. คุณมีความพึงพอใจจากการใช้งานชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยมากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเข้าใช้งาน และสืบค้นหาข้อมูลจากเว็บชุมชนได้อย่างสะดวก					
2. เนื้อหาสาระมีความสำคัญตรงประเด็น และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้					
3. สมาชิกผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ให้คำปรึกษาและแนะนำข้อมูลต่างๆ					
4. ข้อมูลที่ได้จากชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทยมีความน่าเชื่อถือ					
5. ได้รับกำลังใจ และเสริมความคิดบวก จากผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย					
6. ได้ประโยชน์ ข้อคิด สามารถนำไปปรับใช้กับพฤติกรรมทางการเงินในชีวิตประจำวัน					
7. ข้อมูลบนชุมชนออนไลน์มีความเป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน					



ภาคผนวก ง

ตารางสรุปกระทู้สนทนา

- ตารางสรุปกระทู้สนทนาชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เดือนกันยายน 2559
- ตารางสรุปกระทู้สนทนาชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เดือนตุลาคม 2559
- ตารางสรุปกระทู้สนทนาชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เดือนพฤศจิกายน 2559
- ตัวอย่างการเก็บข้อมูลกระทู้สนทนาในแต่ละวัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 20 สรุปกระทู้สนทนาชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เดือนกันยายน 2559

วันที่	จำนวนกระทู้ อ็อปเดท	สมาชิกแสดงความคิดเห็น	วิเคราะห์กระทู้/ คอมเม้น	จำนวน กระทู้ เพิ่มใหม่	จำนวน คอมเม้น
1/9/59	8	makamza41, นกกระทาจอกเทศ, ใจดี, anawon, Tom9449, BeBetter, tp9940, aumaiim, keng, rainy2016, CM nana, Narasingh, Anakin, CM nana, kochkawintara, Nutiky, momo551715, ThaiNPL, djung, หมอชาวบ้าน, tp994, pdo, rainy2016, IndyGirL, ใจดี, yons, Mujee, makamza41, Stronger, kichanchai, anawon, vitadada, Estrella_Liora, jitprakorb, FFM, IndyGirL, นกกระทาจอกเทศ, p.namdech, See see, Narasingh, windebt, star, pfs, tp9940, AAEYAEY, Na99, everybanana, assadong2558,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อ็อปเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	52
2/9/59	5	0861653028, Bios, super3, hatchai, Rasitayee, pinky03486, Haruethai1984, Ammy2531, jaja, นกกระทาจอกเทศ, makamza41, pdo, rainy2016, IndyGirL, ใจดี, yons, numaija, แบทแมน, somputo, IndyGirL, นกกระทาจอกเทศ, แมวยักษ์, MTO, superrich, kunna28, tomyumkung, temtem	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อ็อปเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	0	26
3/9/59	6	independent, นกกระทาจอกเทศ, classicmann, OOkii, Na99, tp9940, นกกระทาจอกเทศ, นกกระทาจอกเทศ, uncle john, tip.P, Na99, yaowa3455, chai202519, sweet, lukrung, luktarn, chai202519, pfs, kcp, Rasitayee, IndyGirL, Na99	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อ็อปเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	24
4/9/59	7	นกกระทาจอกเทศ, IndyGirL, pfs, jinnyja, Tann, น้ำชู, นกกระทาจอกเทศ, tp9940, นกกระทาจอกเทศ, makamza41, vitadada, IndyGirL, kidzdevilz, Tann, Rasitayee, นกกระทาจอกเทศ, jinnyja, kichanchai,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อ็อปเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	31
5/9/59	8	นกกระทาจอกเทศ, lukrung, Prinyachamp, Him, Tann, Haruethai1984, jame, pimz01, savanya, Ammy2531, vitadada,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อ็อปเดทสถานการณ์	1	38

		ruud31, tp9940, pfs, นกกระจอกเทศ, jinnyja, omyumkung, นกกระจอกเทศ, tp9940, AJack, นกกระจอกเทศ, Mujee, makamza41, Stronger, kichanchai, anawon, vitadada, Estrella_Liora, tp9940, keng, นกกระจอกเทศ, eakdinho, น้ำชู, IndyGirL	- สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง		
6/9/59	10	leadglass, อ้อย, IndyGirL, T800000, parbsupa, Audsri, นกกระจอกเทศ, Na99, rainy2016, badzmaru, 0880340285, makamza41, badzmaru, somputo, noiize_ska, mai1011, pdo, tp9940, Na99, saeng, rainy2016	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง - รอ่านข้อมูล	1	21
7/9/59	16	ใจดี, มีหวัง, ใจดี, rainy2016, tp9940, masayuki, rainy2016, ใจดี, suntana, Na99, makamza41, savanya, Na99, tp9940, IndyGirL, yaowa3455, ใจดี, BB BOY, น้ำชู, Witsusu, yaowa3455, Tann, นกกระจอกเทศ, Tom9449, Desperado, sufueng, นกกระจอกเทศ, yaowa3455, นกกระจอกเทศ, assadong2558,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง - ติดตามกระตุ้	3	29
8/9/59	10	Mujee,rainy2016,tp9940,warwaresunny,rainy2016,Nongthawat,Pollar,Rich999, ใจดี, yaowa3455, vitadada, vitadada, Witsusu, citibank, Tom9449, Desperado, sufueng, chanisorn, Na99, makamza4, suntana	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	26
9/9/59	13	Loststar, นกกระจอกเทศ, tp9940, Witsusu, chai202519, นกกระจอกเทศ, mew-mew, นกกระจอกเทศ, kritmathi, นกกระจอกเทศ, นกกระจอกเทศ, TheKing, rainy2016, ใจดี: คุณ rainy, ใจดี, Rasitayee, Na99, noiize_ska, นกกระจอกเทศ, อ้อย, Bios, Witsusu, IndyGirL,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	2	26
10/9/59	6	anawon, Kokichung, anawon, tp9940, mai1011, keng, sukawatd, jackaew, noiize_ska, IndyGirL, Witsusu	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	14
11/9/59	9	vitadada, somza, amit, Mujee, championacc, vitadada, somza,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล	1	22

		rainy2016, somza, tp9940, rainy2016, jackaew, eakie, anawon, Kokichung	- อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง		
12/9/59	12	MK245, chanisorn, อ้อย, pattiya, Arker101, tp9940, mew-mew, HHAC011, nipasee, teain2397, nipasee, airin, rainy2016, somza, นกกระจอกเทศ	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	4	17
13/9/59	25	vitadada, ningna, vitadada, รหัสsve, ริว_จิต สำสอน, Arker101, 1128, Thungok, batmanbkk, Audsri, rainy2016, ใจดี, Na99, Rasitayee, rainy2016, somza, everybanana, Rasitayee, rainy2016, การเกิด, savanya, wonderful_narak , การเกิด, Na99, savanya, vitadada, Na99, นกกระจอกเทศ, Na99, นกกระจอกเทศ, Banktanakarn, Na99, dimond2015, Na99, sukawatd, Na99, Na99, นกกระจอกเทศ, everybanana, pitaktam, tp9940, makamza41, nongthawat, nongthawat, yaowa3455, tp9940,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	3	47
14/9/59	10	Mujee, นกกระจอกเทศ, Na99, นกกระจอกเทศ, narisame, noiize_ska, rainy2016, rainy2016, yons, Rexxy, chanisorn, Savanya, teain2397, nongthawat	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	3	15
15/9/59	7	mew-mew, assadong2558, นกกระจอกเทศ , anawon, jubzaa025, นกกระจอกเทศ,)rainy2016, นกกระจอกเทศ, nongthawat, pattiya, นกกระจอกเทศ,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	2	13
16/9/59	3	Truemannoo, นกกระจอกเทศ, Truemannoo, everybanana, somza, ningna, nongthawat, somza, Rasitayee, everybanana, dos2907, นกกระจอกเทศ,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	14
17/9/59	9	Na99, The chat, นกกระจอกเทศ,	- ให้กำลังใจ	3	22

		rainy2016, Na99, 1128, Jariya, นกกระจอกเทศ, walker65, nongjung, chai202519, นกกระจอกเทศ, toon1988, Rasitayee, anawon, Rasitayee, Na99, Arker101, Teena, นกกระจอกเทศ	- ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง - เตือนให้โพสต์กระทู้เดิม		
18/9/59	3	นกกระจอกเทศ, นกกระจอกเทศ, doithewin33, suntana	- ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์	1	4
19/9/59	18	0861653028, นกกระจอกเทศ, นกกระจอกเทศ, batmanbkk, nittaah, jinnyja, tp9940, Na99, rainy2016, vitadada, apirada, rainy2016, walker65, นกกระจอกเทศ, walker65, Rasitayee, นกกระจอกเทศ, Na99, chomday, sainam12345, jinnyja, vitadada, apirada, apirada, everybanana, temtem, Cat_kanjanasatrian, Him, vitadada, Na99, everybanana, FFM, aabb, หมอชาวบ้าน, vitadada, Na99, vitadada, apirada, vitadada, เป็นไทย, Na99, vitadada, Anny_Ann, Thungok, jackaew, todsapol, Na99, todsapol, Arker101, temtem	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง - ติดตามข้อมูล	5	53
20/9/59	13	blacklabel, chai202519, rainy2016, walker65, apirada, vitadada, anawon, chai202519, nipasee, anawon, นกกระจอกเทศ, pattiya, นกกระจอกเทศ, anawon, anawon, นกกระจอกเทศ, ruud31, rainy2016, Na99, Na99, nongjung, chomday, sainam12345, jinnyja, นกกระจอกเทศ, tip.P, 0861653028, นกกระจอกเทศ,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	3	29
21/9/59	7	chalempt, yuttana_chat, MK245, นกกระจอกเทศ, Witsusu, kohinata007, Witsusu, Somza, CAT_love.2527	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	10
22/9/59	6	toon1988, Mujee, super3, apirada, chai202519, pirada, 1128	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล	1	7

23/9/59	7	golfvi, nongthawat, 39022, mara, Anny_Ann, toon1988, นักรบมังกร, tp9940, 39022, Jumperspy, Jariya, นกกระจอกเทศ,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง - แสดงความยินดี	1	13
24/9/59	3	jchopyai8, Bondjovi, นกกระจอกเทศ, Chokdee,	- ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล	1	4
25/9/59	5	tha, นกกระจอกเทศ, vitadada, iberryzaa, mari, ongkuleemarn	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง - เตือนการโพสต์สมาชิก	-	7
26/9/59	5	toon1988, Katie_ch, นกกระจอกเทศ, นกกระจอกเทศ, หนูสับปะรด, kitsana	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง - เตือนการโพสต์สมาชิก	1	6
27/9/59	11	vitadada, Kirada, นกกระจอกเทศ, apirada , นกกระจอกเทศ, นกกระจอกเทศ, apirada, uplay, Kirada, เป็นไทย, apirada, kitsana	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	2	10
28/9/59	13	นกกระจอกเทศ, mari, Rasitayee, นกกระจอกเทศ, Truemannoo, Kirada, Kirada, vitadada, นกกระจอกเทศ, นกกระจอกเทศ, Robert1983, นกกระจอกเทศ, Witsusu, นกกระจอกเทศ, Witsusu, Witsusu, toon1988, toon1988	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	20
29/9/59	7	mara, Werachon, singtonong, rainy2016, ชีวิตยังมีพรุ้งนี้เสมอ, CK-one, singtonong, ชีวิตยังมีพรุ้งนี้เสมอ, IndyGirl, nhk1983, 1128, MaNaCha,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	12
30/9/59		numaija, warwaresunny, suriyant,	- ให้กำลังใจ	-	15

	Debtboy, Weracho, suriyant, toon1988, powerfully, rainy2016, Warwaresunny, Rasitayee, walker65, Werachon, temtem, toon1988, Werachon, Robert1983, toon1988	<ul style="list-style-type: none"> - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง - ติดตามข้อมูล 		
--	--	---	--	--



ตารางที่ 21 สรุปกระทู้สนทนาชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เดือนตุลาคม 2559

วันที่	จำนวนกระทู้ อัพเดท	สมาชิกแสดงความคิดเห็น	วิเคราะห์กระทู้/ คอมเม้น	จำนวน กระทู้ เพิ่มใหม่	จำนวน คอมเม้น
1/10/59	6	Werachon, นกกระทาจอกเทศ, walker65, Kirada:Ume, suriyant, umaija, Debtboy, suriyant,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	9
2/10/59	7	นกกระทาจอกเทศ, nar_nar, นกกระทาจอกเทศ, Pheonix, sukawatd, temtem, inklovefon, LionZa, chuppygirl, นกกระทาจอกเทศ	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	3	11
3/10/59	7	Jowenboy, นกกระทาจอกเทศ, kujoang, Kirada, aumaiim, parbsupa, jackky	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	2	7
4/10/59	5	zomjing, นกกระทาจอกเทศ, zomjing, LionZa, tp9940, LionZa, KimmyChan, Bowvy, Jariya, นกกระทาจอกเทศ, Vitadada, นกกระทาจอกเทศ, zomjing	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	13
5/10/59	8	chanisorn, Love FINO, นกกระทาจอกเทศ, bbbaifern, jackaew, นกกระทาจอกเทศ, นกกระทาจอกเทศ, suriyant, Porshecrombie, นกกระทาจอกเทศ, นกกระทาจอกเทศ, Strongly, Na99	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	5	13
6/10/59	13	badzmaru, มีหวัง, badzmaru, jackaew, Tom9449, Tom9449, suntana, Jariya, suntana, suntana, เหน่งนนท์, walker65, นกกระทาจอกเทศ, walker65, นกกระทาจอกเทศ, ,makamza41, เหน่งนนท์, Kirada, golfv, เหน่งนนท์, chayanat, เหน่งนนท์, sarinyaphorn, noiize_ska	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	2	23

7/10/59	14	Tom9449, bermuda, parbsupa, Tom9449, Lukwa, Tom9449, Rasitayee, Rasitayee, wonderful_narak, wonderful_narak, การะเกด, Haruethai1984, นกกระจอกเทศ, lukrung, นกกระจอกเทศ, เป็นไทย, KimmyChan, The sea, yonst, KimmyChan, Ammy2531, koharu1, Tom9449, Bios, Jariya, abyadato, numaija, ความจริง, numaija	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	31
8/10/59	14	Thungok, Jariya, LionZa, Jariya, Jariya, jackaew, นกกระจอกเทศ, นกกระจอกเทศ, Minimee, suriyant, suriyant, นกกระจอกเทศ, ใจดี, bermuda, Witsusu, toon1988, toon1988, นกกระจอกเทศ, toon1988, MATH, วิว_จิตสำสอน, Tom9449, วิว_จิตสำสอน, Bios, mara, เหน่ง นนท์, mara, toon1988, Rasitayee.mara, mew-mew	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	3	30
9/10/59	4	aumaiim, ชีวิตต้องสู้, aumaiim, นกกระจอกเทศ, นกกระจอกเทศ, เหนื่อยไหม หัวใจ, นกกระจอกเทศ	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	7
10/10/59	5	rainy2016, นกกระจอกเทศ, Cony, Natalee T, นกกระจอกเทศ, narisame	- ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	6
11/10/59	12	everybanana, Rasitayee, noiize_ska, rainy2016, patcharee.p, misuki111, suriyant, หนูสับปรด, Tom9449, mara, jaja, Cat_kanjanasatrian, Nattaporn_Mink, นกกระจอกเทศ, mara, Cat_kanjanasatrian	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	15
12/10/59	6	วินนี่, 230285, Tom9449, Bios, Mujee, rainy2016, นกกระจอกเทศ:	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์	-	7

			ตนเอง		
13/10/59	11	IndyGirl, Witsusu, Tom9449, toon1988, Witsusu, Kirada, koharu1, kcp, เหนื่อยไหมหัวใจ, Kirada, เหนื่อยไหมหัวใจ, nongthawat, cherryme, cherryme, Bios, 1128, aumaiim, giftun, porn19,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	2	19
14/10/59	6	aumaiim, 1128, aumaiim, aumaiim, Rasitayee, KimmyCha, walker65, นกกระจอกเทศ, ainy2016	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	9
15/10/59	5	KimmyChan, walker65, นกกระจอกเทศ, rainy2016, toon1988, Witsusu	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	6
16/10/59	2	jackaew, aumaiim,	- อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล	-	2
17/10/59	3	IndyGirl, yingyai, Tom9449,	- ให้กำลังใจ - อีพเดทสถานการณ์	-	3
18/10/59	7	Na99, dawnil, porn19, นกกระจอกเทศ, Hai555, Na99, Tom9449, นกกระจอกเทศ	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	8
19/10/59	5	temtem, นกกระจอกเทศ, Chokdee, JPK, 1128, Tom9449, nongnoi, Tom9449	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	8
20/10/59	5	temtem, PiggyF, นกกระจอกเทศ, noiize_ska, platu, Tom9449, Airairair	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	7
21/10/59	7	walker65, pandajackky, sunisa, assadong2558, keng, IndyGirl,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล	-	15

		assadong2558, หมาป่าจอมซุ่ม, Pheonix, somza, นกกระจอกเทศ, ซีวีตต้องสู้, Kritthanat, bermuda, assadong2558,	- อัปเดตสถานการณ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง		
22/10/59	3	นกกระจอกเทศ, Dadada21, Dadada21	- อัปเดตสถานการณ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	3
23/10/59	6	toon1988, Mujee, super3, apirada, chai202519, pirada, 1128	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัปเดตสถานการณ - สอบถามข้อมูล	1	7
24/10/59	2	หัวใจพูดได้, tua304, นกกระจอกเทศ,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัปเดตสถานการณ - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	3
25/10/59	6	ongkuleemarn, nongthawat, becoming, powerfully, rainbow3630, นกกระจอกเทศ, Nattaporn_Mink, นกกระจอกเทศ, golivi	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัปเดตสถานการณ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	9
26/10/59	6	Chokdee, tp9940, Tann, IndyGirl, CAT_love.2527, tp9940, Chokdee, นกกระจอกเทศ, Freedom9876, Rasitayee, Chokdee,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัปเดตสถานการณ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	11
27/10/59	7	Sanan๑1, การะเกด, aorjung1, walker65, Tom9449, นกกระจอกเทศ, TB019, sunisa	- ให้คำแนะนำข้อมูล - อัปเดตสถานการณ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	8
28/10/59	8	เป็นไทย, nongthawa, Jumperspy, chanisorn, Haruethai1984, FFM, somza, noiize_ska, Tom9449, Rasitayee, Tom9449, debt_man2013	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัปเดตสถานการณ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	12
29/10/59	2	jarunee, นกกระจอกเทศ, jarunee, The	- ให้คำแนะนำข้อมูล	-	4

		sea	- อัจฉริยะสถานการณ - สอบถามข้อมูล		
30/10/59	2	powerfully, jackky, Kirada	- อัจฉริยะสถานการณ - สอบถามข้อมูล	-	3
31/10/59	4	Tom9449, nonnyyyy, Witsusu, chanisorn, Witsusu, ชีวิตยังมีพรงนี้เสมอ	- ให้กำลังใจ - อัจฉริยะสถานการณ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ ตนเอง	-	6



ตารางที่ 22 สรุปกระทู้สนทนาชุมชนออนไลน์เดบคลับคอนซูเมอร์ไทย เดือนพฤศจิกายน 2559

วันที่	จำนวนกระทู้ อัพเดท	สมาชิกแสดงความคิดเห็น	วิเคราะห์กระทู้/ คอมเม้น	จำนวน กระทู้ เพิ่มใหม่	จำนวน คอมเม้น
1/11/59	6	sawethot, chai202519, jackaew, นภกรระจอกเทศ, ริว_จิตสำสอน, nongthawat, Na99, nok05, jackaew, cruze007, somza,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	11
2/11/59	5	mara, badzmaru, Na99, nok05, ริว_จิตสำ สอน	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	5
3/11/59	5	นภกรระจอกเทศ, rainy2016, Tom9449, chai202519, aorjung1	- ให้กำลังใจ - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	5
4/11/59	2	rainy2016, Na99, Tom9449	- ให้กำลังใจ - อัพเดทสถานการณ์ - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	3
5/11/59	4	Jariya, saeng, meiling, Chokdee, makamza41	- อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	5
6/11/59	3	sawethot, polla, wanwakun	- อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	3
7/11/59	8	toey2701, Apirada.Tan, Cony, Thungok, bermuda, Kirada, bermuda, kunsinee, นภกรระจอกเทศ, tp9940	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	10
8/11/59	5	Bios, toey2701, Apirada.Tan, Cony,	- อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล	1	4

			- แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง		
9/11/59	9	ชีวิตยังมีพุงนี้เสมอ, nok.nokky, kcp, Jumperspy, sunisa, Chokdee, vitadada, onelegend, ชีวิตต้องสู้, NNN2525, jackaew, Natalee T, consai, Kokichung	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	15
10/11/59	4	นกกระจอกเทศ, bermuda, Jariya, Natsignal, bermuda, The sea,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	2	6
11/11/59	3	giftun, sukawatd, นกกระจอกเทศ	- อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	3
12/11/59	3	badzmaru, KimmyChan, Him	- ให้กำลังใจ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	3
13/11/59	2	วินนี่, kungkha, siratirange, นกกระจอกเทศ , วินนี่,	- ให้คำแนะนำข้อมูล - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	5
14/11/59	2	นกกระจอกเทศ, Beer_HD, cherryme	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์	-	3
15/11/59	3	Tom9449, Beer_HD, Tom9449, chai202519, sawethot, kungkha, kungkha, Beer_HD	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	8
16/11/59	8	Beer_HD, somza, nongthawat, nongthawa, Sutisa7420, rainy2016, Tom9449, rainy2016, sarinyaphorn, rainy2016, Rasitayee, sarinyaphorn, Tom9449, sarinyaphorn, consai, Sutisa7420, consai, rainbow3630	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	18
17/11/59	10	Jariya, kitsana, Jumperspy, kcp,	- ให้กำลังใจ	1	25

		nipasee, siratirange, bermuda, nipasee, Beer_HD, nipasee, consai, aom1boy2, Natalee T, Tom9449, sarinyaphorn, nittaah, cherryme, Thanakrit, Jumperspy, JPK, นกกระจอกเทศ, winnieann, Sutisa7420, consai, aom1boy2	- ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง		
18/11/59	2	Kokichung, aom1boy2, nipasee, nipasee	- ให้กำลังใจ - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล	-	4
19/10/59	2	badzmaru, sawethot	- อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล	1	2
20/11/59	4	consai, aom1boy2, วินนี่, นกกระจอกเทศ, lavenus, นกกระจอกเทศ	- ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล	1	6
21/11/59	3	doithewin3, bermuda, temtem, Witsusu, Jumperspy, Jumperspy	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	6
22/11/59	3	นกกระจอกเทศ, Beer_HD, aom1boy2, winnieann, winnieann, chai202519	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	6
23/11/59	4	dnnkid, Jumperspy, walker65, koharu, kc	- อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	4
24/11/59	8	nutprapan, noiize_ska, toon1988, Na99, jchopyai8, jchopyai8, siri23, นกกระจอกเทศ, aumaiim, quick207, jchopyai8, quick207,	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	12
25/11/59	2	IndyGirL, FFM, IndyGirL, chai202519, toon1988	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อีพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล	-	5

			- แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง		
26/11/59	2	yingyai, justmenow	- อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล	-	2
27/11/59	4	Chokdee, justmenow, aom1boy2, 9trinkub, 9trinkub, Chokdee, chai202519, Tonaoyarak, หมอชาวบ้าน	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	9
28/11/59	10	วินนี่, JPK, mukgu, siratirange, mukgu, ชีวิตต้องสู้, sunisa, justmenow, pimz01, Tom9449, ชีวิตยังมีพรุ้งนี้เสมอ, ชีวิตยังมี พรุ้งนี้เสมอ, dnnkid, นกกระจอกเทศ	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	1	15
29/11/59	6	toon1988, Mujee, super3, apirada, chai202519, pirada, 1128	- ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล	1	7
30/11/59	4	toon1988, assadong2558, nutprapan, nittaah, sukawatd, racha, kungkha	- ให้คำแนะนำข้อมูล - อัพเดทสถานการณ์ - สอบถามข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ ตนเอง	-	7

ตารางที่ 23 ตัวอย่างการเก็บข้อมูลกระทู้สนทนาในแต่ละวัน

วันที่	ความเคลื่อนไหว 8 กระทู้
1/09/2559	
กระทู้ที่ 1	กำลังจะเริ่มหยุดจ่ายต้องทำไงบ้าง
โปรไฟล์	เจ้าของกระทู้ : Somza, เพศหญิง, (ตั้งกระทู้วันที่ 1/9/57) ตอบกลับ 3 คอมเม้น จำนวนอ่าน 73 ครั้ง
รายละเอียด	กำลังหยุดจ่ายบัตรเครดิตจำนวน6 ใบวงเงินประมาณ 3 แสน เงินเดือน 11000 ผ่อนรถ 2000 ให้แม่ 1000 ค่าโทรศัพท์ค่าไฟ 1000 ค่าของใช้ 500
แสดงความ ความคิดเห็น	1) makamza41 : ให้กำลังใจโดยเล่าประสบการณ์ของตนเองแนะนำให้บอกคนรอบข้างถึงปัญหาที่ประสบแล้วค่อยๆปิดหนี้บัตรเครดิตเมื่อพร้อม 2) นกกระจอกเทศ : วิธีแก้หนี้ www.debtclub.consumerthai.org/index.php?option=com_kunena&view=topic&catid=5&id=179&Itemid=64 3) vitadada : ไม่มีก็ไม่มีคะ บอกไปตรงๆ ถ้ามีเมื่อไหร่จ่ายแน่นอน ไม่ต้องคิดเยอะให้ปวดหัว
วิเคราะห์	- ให้กำลังใจ - แนะนำช่วยเหลือข้อมูล
กระทู้ที่ 2	จับนุ่นมาปะหนี้ สุดท่ายพันทางไม่รอด หยุดแล้วครับ เปลี่ยนทางสู้เพื่อปลดหนี้
โปรไฟล์	เจ้าของกระทู้ : nongthawat, เพศชาย (ตั้งกระทู้ 6 วันที่ผ่านมา) ตอบกลับ 17 จำนวนอ่าน 73 ครั้ง
รายละเอียด	หยุดจ่ายบัตรเครดิต6 ใบ ช่วงเดือนสิงหาคม2559 วงเงินประมาณ 350,000 บาท 1. TMB สินเชื่อ ยอด 163,000 บาท ตอนนี้อยู่เหลือ 100,000 บาท ถ้วน หยุดจ่าย 16/08/59 รายได้ประมาณ 28,000 ครับ เริ่มหยุดจ่ายเดือนแรก เดือนนี้หมุนไม่ไหวแล้ว เครียดมากมาหลายเดือน ทั้งผมหมอกทั้งผมร่วง ครอบครัวยเครียดกับเราด้วย มีการติดตามทวงหนี้จากธนาคาร
แสดงความ ความคิดเห็น	1) ใจดี : แวะมาให้กำลังใจคะ สู้ ๆ และอดทนคะ ยอดหนี้ค่อย ๆ ไม่ก็เดือนคงหมดแล้ว คอมเม้นนี้มาให้กำลังใจ พร้อมทั้งเล่าประสบการณ์การติดตามทวงหนี้ 2) anawon : ให้กำลังใจและตอบกลับคอมเม้นการให้กำลังใจ (User:คุณใจดี) มีประสบการณ์การติดตามหนี้สั้น เช่นเดียวกัน 3) Tom9449 : สู้ๆครับ หนทางยังอีกยาวไกล 4) BeBetter : สู้ๆครับ ช่วงสิ้นเดือนมีแต่คนคิดถึง ของผมก็มีพียู อยู่3 บัญชี สลับกันมาคุยทุกวัน 5) tp9940 : เวลาหมุนเงินไม่ทันเครียดนะครับ บางที่เราเครียดพาเอาคนในครอบครัว หรือ แฟน เครียดไปตามกัน ยอดหนี้พอกันกับผมเลยครับ สู้ๆครับ เก็บเงินอย่างเดียวตอนนี้ผมทำรายรับรายจ่าย ประหยัดกว่าเดิมมาก ๆ อันประหยัด 6) aumaiim : สู้ๆคะ เป็นกำลังใจให้คะ เราก็คงจะหยุดจ่าย สิงหาคม 59 เป็นรอบบัญชีแรก เหมือนกัน ส่งแทบตาย ยอดไม่ลด (บัตรกดเงินสด F&U) 7) keng : สู้ๆ ครับ เป็นกำลังใจให้ คนอื่นผ่านไปได้ คุณก็ผ่านไปได้ เมื่อก่อนผมก็เป็นหนี้ 9 แสน ผมยังเคลียร์หนี้หมดได้เลย โดยใช้แนวทางของชมรม 8) rainy2016 : เมื่อเลือกจะปิดหนี้ตามแนวทางชมรม พยายามเก็บเงินให้ได้ ประหยัดทุกทาง ค่าใช้จ่ายสำคัญๆ ที่จำเป็นก็ต้องจ่าย..แต่วางแผนเก็บเงินให้ได้ทุกเดือน เพื่อปิดบัญชี เมื่อโอกาสทองมาถึง
วิเคราะห์	- ให้กำลังใจ - แนะนำข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ตนเอง
กระทู้ที่ 3	ขอหยุดจ่ายหนี้เพื่อให้มีชีวิตที่ขึ้น

โปรไฟล์	เจ้าของกระทู้ : warwaresunny ,เพศชาย(ตั้งกระทู้เมื่อ 3 ปีที่ผ่านมา) ตอบกลับ 35 จำนวนอ่าน 2852 ครั้ง
รายละเอียด	เล่าประสบการณ์เริ่มหยุดจ่ายหนี้บัตรเครดิต: เป็นสมาชิกมาสองเดือนแล้วครับ และหยุดจ่ายหนี้ได้ประมาณ 1 เดือนแล้ว จำนวนบัตรเครดิต 8 ใบ วงเงินประมาณสองแสน มีเจ้าหน้าที่แบงก์พยายามติดตามทวงหนี้สินพร้อมแนบหลักฐานการทวงหนี้ และปัจจุบัน warwaresunny: อัพเดทความเคลื่อนไหวในการปิดหนี้อย่างต่อเนื่องตลอดสามปีที่ผ่านมาปัจจุบันเหลือบัตรเครดิตอีก1รายการที่กำลังขอเจรจาปิดหนี้
แสดงความ ความคิดเห็น	<p>1) CM nana : เป็นกำลังใจให้คะEon มาแล้วนี่ตลอดคะไม่ต้องไปกลัวมันคะอดทนไว้คะปัญหาทุกอย่างย่อมมีทางแก้คะแต่มันต้องใช้เวลา</p> <p>2) Narasingh : อ่านกระทู้เยอะๆช่วยได้ครับ สู้ๆ</p> <p>3) Anakin : ผมรวมกระทู้ให้หะครับมีเรื่องอะไรสงสัย ก็กลับมาถามต่อที่กระทู้เดิมหะครับเรื่องราวจะได้ต่อเนื่อง ไม่ว่าจะประเด็นใหม่หรือเก่า มีคนละกระทู้ก็พอหะครับคนมาอ่านมาตอบจะได้ปะติดปะต่อเรื่องราวได้ โดยกดที่คำว่า "กระทู้ของฉัน" ตามรูปข้างล่างครับ</p> <p>เด็กหญิงส้มโอ:คุณไม่ทำสัญญาณรอก ก็บอกมันไปว่า ไม่ทำ ทำไปก็จ่ายไม่ไหวมันจับมือคุณเช่นไม่ได้หรอก ทำได้อย่างมากก็แค่หาหอนคุณไม่ยกยง ก็ไม่ต้องฟัง แต่ถ้าอยากค่า ก็ตามมันไปเลย</p> <p>4) CM nana : ตามที่อ่านใน web มา</p> <p>การที่คุณเป็นเจ้าของหมายถึงทรัพย์สินที่อยู่ในบ้านให้สมมุติฐานว่าเป็นของเจ้าบ้านตั้งนั้น หากมีการตามไปอายัดทรัพย์สินในบ้านถ้าไม่มีหลักฐานอื่นใดมาแสดงว่าเป็นของผู้อื่นให้ถือว่าเป็นของเจ้าบ้านแต่ก็มีข้อยกเว้นว่าทรัพย์สินที่ใช้ในการดำรงชีพมูลค่า.....(จำไม่ได้)..... ไม่ให้อายัดแต่บ้าน ไม่ใช่ชื่อคุณเป็นเจ้าของเค้าก็ยึดบ้านคุณไม่ได้แต่อย่างไรก็ลองเข้าไปหาอ่านได้คะดิฉันก็ไม่ค่อยแม่นในเรื่องกฎหมายเท่าไร</p> <p>5) kochkawintara : ถ้าเราถามชื่อแล้วไม่ยอมแจ้งเรา บอกมันไปเลยว่ ถ้าไม่แจ้งชื่อ นามสกุล และรหัสพนักงาน ผมถือว่าผมไม่รู้จักคุณ และจะไม่คุยด้วย เพราะอาจเป็นมิจฉาชีพ หากจะคุย ให้แจ้งด้วย เพราะเรื่องนี้รปท มีระเบียบข้อบังคับอยู่แล้ว</p> <p>6) Nutiky : เป็นกำลังใจให้คะ อีออนควายมันจิกไม่เลิกจิงๆคะส่วนอีชีบาก็จิก บอกให้จ่ายมาก่อน500 เดือนเว้นเดือนเซงกะมัน บอกไม่มีๆ เลยถามยืมมันจ่ายมัน มันก็วางสายไปเลย</p> <p>7) momo551715 : ของผมอีออน5เดือนละครับเอาเงินไปเคลียร์คนอื่นหมดละปะหะการมกันทุกเดือนแต่ยอดประมาณ39000บาทมันเลยตามพอประมาณมีเสนอประนอมหนี้บ้างลดยอดหนี้บ้างขู่บ้างก็ว่ากันไปครับสุดท้ายคงได้ต่อสู้กันที่ศาลเรื่องดอกเบี้ยหมาโหด 28เปอร์เซนต์ต่อปี อดทนครับผมก็มีหนี้ตัวอื่นด้วยแต่จัดกันเป็นตัวๆไปครับ</p> <p>8) ThaiNPL : โห สุดยอคะ อี้อีออนTeen นี่มันเพี้ยสุด ๆเป็นกำลังใจให้คุณนะคะ</p> <p>9) djung : คุณ warwaresunny หยุดกรุงศรี smile cash กับ first choice ก็เดือนครับได้ส่วนลด ผมเพิ่งเริ่มหยุดได้ 2เดือน นานๆโทรทวงที่ครับพูดจากโอเคครับ</p> <p>10) หมอชาวบ้าน : ดีมากครับ ใจสู้ อดทนอย่ายอมแพ้ สักวันต้องเป็นของเราแนวทางของ คุณ warwaresunny นำทางให้ผมเริ่มเดือนแรกครับผม 1,100,000 ล้านกว่าบัตรเครดิต/ กดเจ็ดสด/ สินเชื่อบุคคลมีหมด ต้องสู้กันอีกนาน เป็นกำลังใจให้กันครับ สมาชิกUPdate เรื่อยๆนะครับ รอดูแนวทาง</p> <p>11) tp994 : ดีใจด้วยครับ มาเกินครึ่งทาง ใกล้ถึงเส้นชัย สู้ๆ ของผมเพิ่งเริ่มสตาร์ท</p>
วิเคราะห์	<ul style="list-style-type: none"> - ให้กำลังใจ - แนะนำช่วยเหลือข้อมูล - แบ่งปันประสบการณ์ตนเอง - สอบถามข้อมูล
กระทู้ที่ 4	ลาที...ชีวิตหนี้
โปรไฟล์	เจ้าของกระทู้ : The Sea (ตั้งเมื่อ 2 เดือนที่ผ่านมา) ตอบกลับ 12 จำนวนอ่าน 843
รายละเอียด	เครียดมานาน!!! หลังจากจ่ายขั้นต่ำมา 10 กว่าปี ไม่มีทีท่าว่าจะลดลงเลย มีแต่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในที่สุดก็จ่ายขั้น

	<p>ต้าไม่ไหวแล้ว ไม่รู้จะหมนยังงแล้วในที่สุดก็เจอแสงสว่างจากเว็บนี้ จึงตัดสินใจบอกกับสามีและที่บ้านว่าเราจะไม่ลืงทำอะไรถ้าหากมีใครมาหา โทรมาที่บ้าน หรือมีจดหมายจาก สนง.กฎหมาย ก็ไม่ต้องตกใจ เป็นหนี้บัตรเครดิต 12 ใบ วงเงินประมาณห้าแสนบาท</p>
แสดงความ คิดเห็น	<p>1) pdo : ให้กำลังใจคับ...สู้ๆคับ....เป็นเหมือนกันเลยคับ...โทรมาทุกวัน</p> <p>2) Rainy2016 : ดูนอดหนี้ หลายตัวไม่สูงมาก อ่านกระทู้เยอะๆ ทางออกจะมาเรื่อยๆ รับมือกับการทวง 3 เดือนแรก สู้ๆ</p> <p>3) IndyGirL : ช่วง 3-4 เดือนแรกนี้แทบบ้ากันเลยแหละคะ ทวงหนักมากจริง ๆ อดทนเท่านั้นคะ</p> <p>4) ใจดี : คุณ Indy Girl ใจดีอยากเรียนปรึกษาในกระทู้ใจดี ไม่ทราบจะหาอ่านกระทู้คุณได้ยังไงคะ</p> <p>5) yonst : ลองบอกไปว่าตอนนี้ไม่มีจริงๆ ถ้าจะให้จ่ายให้ได้เงินขอยืมเงินคุณมาจ่ายก่อนได้มั้ย เด๋วมีแล้วจะรีบคืนให้</p>
วิเคราะห์	<p>- ให้กำลังใจ</p> <p>- แนะนำช่วยเหลือข้อมูล</p>
กระทู้ที่ 5	ขอคำแนะนำค่ะ ยูเมะโทรมาให้ส่วนลดแล้วค่ะ
โปรไฟล์	เจ้าของกระทู้ : nipasee เพศหญิง(ตั้งเมื่อ3สัปดาห์ที่ผ่านมา) ตอบกลับ 20 จำนวนอ่าน 396
รายละเอียด	<p>สวัสดีค่ะ เป็นสมาชิกใหม่ค่ะ ขอคำแนะนำด้วยค่ะ</p> <p>หนี้ 3 สถาบันค่ะ</p> <p>ยูเมะ 37172.70 หยุต 2 สิงหาคม 59 จ่ายมา ตั้งแต่ปี 56</p> <p>เพริชช้อย 39777.58 หยุต 30 กรกฎาคม 59 จ่ายมา ตั้งแต่ปี 56</p> <p>พรมิส 52478 จาก 55000 หยุต 28 กรกฎาคม 59 จ่ายเมษายน ปี 59 เจ้านี้คิดเดือนละ 1700 ถึงต้นลคก็ได้จ่าย เดือนละ 1700 ไหนว่าลดต้นลคดอกเบี้ยหยุตตั้งแต่รอบบิลที่แล้ว ทั้ง 3 เจ้า แต่โทรมาให้จ่ายหยอดเพื่อเดินบัญชี เราก็จ่ายไปตัดปัญหาการโทรทวง ทำให้เงินติดขัดขึ้นอีก เลยตัดสินใจหยุตจริงจังตั้งแต่เดือนนี้ เพื่ออยากปลดหนี้ยูเมะ โทรทุกเวลาเช้า เที่ยง เย็น วันอาทิตย์ พุดดี ทำตามระบบ เดียวโทรมาใหม่ครบเพริชช้อยไม่ค่อยโทรทุกวัน เจียบ แต่เมื่อก็รับสาย เจ้าหน้าที่ถามว่าชำระยอดหรือยังคะ 1753 บาท เรบอຍยังไม่พร้อมคะ เจ้าหน้าที่ยังไม่พร้อมนะคะโทรตามระบบคะ สวัสดีคะพรมิส เมื่อเข้ารับสาย เสียงโหดมากคะ ชำระยอดเข้ามาரியังคะ เรา,ยังไม่มีเลยคะ ไม่ลองหาดูคะ แจ้งวันที่จะชำระได้ไหมคะ เรา,พอดีไม่มีเงินเลยคะ หมนไม่ทัน ต้องจ่ายหลายเจ้า เจ้าหนี้,ถ้าไม่จ่ายจะมีเจ้าหน้าที่ออกเก็บนะคะ เรา,พอดีติดงานศพเดือนที่แล้ว เงินไม่มีเลยคะ เจ้าหนี้,ทางพรมิสจะโทรหาคนรอบตัวที่ให้เบอร์ไว้คะ เรา,ติดต่อหนูเลยคะเพราะติดต่อได้ ไม่ต้องโทรหาคนอื่นคะ เจ้าหนี้,อันนี้ดิฉันจะลงระบบไว้ได้คะ เรา,พอดีจะจ่ายเป็นก้อนครั้งเดียวคะ ใช้เวลานานไหมคะ มีส่วนลดไหมคะถ้าจ่ายเป็นก้อน เจ้าหนี้,ลูกค้าทราบข้อกฎหมายผู้ใช้ไหมคะ ไม่มีส่วนลดคะ เรา,คะ เจ้าหนี้ถ้าถึงตรงนั้นต้องได้ถึงชั้นศาล เรา,คะ เจ้าหนี้,ยอมถึงชั้นศาลนะคะ เรา,ทราบคะต้องเก็บจ่ายถ้าจ่ายแบบนี้ไม่มีเงินคะ เจ้าหนี้,เดี่ยวจะลงระบบไว้นะคะวายอมรับ แต่ในส่วนนี้จะเป็นคนอื่นดูแลไม่ใช่ดิฉันนะคะ เรา,คะ</p>
แสดงความ คิดเห็น	<p>1) Mujee : เป็นกำลังใจนะคะ เพิ่งเริ่มหยุตจ่ายเหมือนกัน ช่วงเดือนกรกฎาคมที่ผ่านมาคะ สู้ๆ</p> <p>2) makamza41 : สู้ๆครับ หยุตจ่ายพร้อมกันเลย โทรมาทุกวัน วันละ3เวลาเลย</p> <p>3) Stronger : ทำใจนะ ช่วงแรกต้องอดทน บอกคนรอบๆข้างไว้เลย อย่าใจอ่อน</p> <p>4) kichanchai : ก็ออกไปตามตรงเลยครับว่าเรามีปัญหา เรื่อง หนี้ หลายที่ จ่ายขั้นต่ำไม่ไหวและไม่สามารถจ่ายได้ กำลังพยายามแก้ปัญหาอยู่ให้รอก่อน ก็บอกไปประมาณนั้นะครับ 3 เดือนแรกจะมากหน่อย ยิ่งจะหลุด 3 เดือนกระหน่ำโทรกันทุกวัน รับสายได้รับครับ สู้ๆ ครับ</p> <p>5) anawon : เหมือนเราเลย เค้าว่สิ้นเดือนเงินเดือนคงออกแล้ว หวังว่าคงมีจ่ายเราก็ตอบได้แค่ว่า น่าจะไม่มีคะ มีหนี้ระบบหลายเจ้า ขอโทษด้วยคะพรมิสทำท่าจะขึ้นเสียงพูดอะไรก็ไมรู้ เราตัดสายซะก่อน โทรมาอีกครั้งเราก็ตูเลยคะว่า รับสายแคว้นละครั้ง ไม่สะดวก ตัดสายเลยคะ ต้องใจแข็งอย่าให้เค้ากดดันเราฝ่ายเดียว สู้ๆนะคะ เพื่อนในบอร์ดเคยบอกไว้ว่า หน้าที่เครียดเป็นของเจ้าหนี้</p>

	<p>6) vitadada : เป็นการเริ่มต้นคะ อย่าเครียด อย่ากลัวเป็นหน้าที่ของเขา ถ้าเราไม่มีก็ยื่นยันคะ ตั้งใจทำงาน เก็บเงินเยอะ ใช้ให้น้อยลง ทางสว่างจะเริ่มขึ้นเรื่อยๆคะ แต่เจ้าหน้าที่จะมีหลายสเต็ป แล้วแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน สู้ๆคะ ไม่ใช่ไม่ยอมจ่ายแต่ยังไม่ มี เราผ่านจุดนั้นมาและ จนตอนนี้เหลือใบเดียว ไฟว์ตั้งกันอยู่ อย่าท้อนะคะ</p> <p>7) Estrella_Liora : เป็นกำลังใจให้ชนะคะ</p>
วิเคราะห์	<p>- ให้กำลังใจ</p> <p>- ให้คำแนะนำข้อมูล</p>
กระทู้ที่ 6	เมื่อชีวิตถึงทางตันกับหนี้บัตร 1.3 ล้าน
โปรไฟล์	เจ้าของกระทู้ : IndyGirL เพศหญิง(ตั้งเมื่อ 1ปีที่ผ่านมา) ตอบกลับ 25 จำนวนอ่าน 515
รายละเอียด	<p>ก่อนอื่นเลย สวัสดีเพื่อน ๆ เวปบอร์ดแห่งนี้คะ เคยเข้ามาอ่านบ่อย ๆ เมื่อนานหลายปีมาแล้วตอนนั้นหนี้เรายังไม่มากมายขนาดนี้ จนเวลาล่วงเลยไปหลายงะก็มาเยือนจนได้คะ 8 ปีที่เรียนจบทำงานมา เราเป็นหนี้มาตลอด เริ่มจากไม่กี่หมื่นบาท จนมาเป็นหลักล้าน ที่ผ่านมามีไม่กล้ารวมยอดหนี้เลยคะ กลัวที่จะเห็นยอด ตอนนี้รับสภาพคะ มีทางออกทางเดียวคือทำตามแนวทางของเวปนี้ หยุดชำระทั้งหมดเพื่อรอปิดยอด</p> <p>รายได้ตอนนี้ รวมกับแฟน 43,000+2000</p> <p>ค่าใช้จ่าย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ค่าเช่า 5,000 อีก 6 เดือนหมด หมดแล้ว - ผ่อนเงินกู้ธนาคาร 5,000 ต่อรองเจ้าหนี้ผ่อน 3,000 - ค่าแก๊ส + ค่าที่จอดรถ 3,000 - ค่ากิน 2 คนกับน้องหมา 1 ตัว 10,000+ <p>มีหนี้บัตรเครดิต 18 ใบ รวมวงเงินหนี้สินประมาณ 1 ล้านบาท</p>
แสดงความ ความคิดเห็น	<p>1) jitprakorb : สู้ๆครับ</p> <p>2) FFM : สู้ๆครับ ขอให้หมดหนี้ปี 58 นี้</p> <p>3) IndyGirL : วันนี้ 3 มค 58 เพ็สขอยส์ ขยันมากโทรมาแต่เช้าเลย รับไม่ทัน พอป่วยๆ ก็โทรมาอีกครั้ง น้ำเสียงแข็งมาเชียว บอกว่านัดแล้วทำไมไม่จ่าย เราก็บอกไม่มีจริงๆ ค่ะ ลงท้ายก็จะขอนัดเราอีก เห้ออออ</p> <p>4) นกกระจอกเทศ : อีกหนึ่ง...ใน"มุขซาๆ" ที่เอาไว้ใช้ได้ตอบกับไอ้พวกทวงหนี้</p> <p>debtclub.consumerthai.org/index.php?option=com_kunena&view=topic&catid=7&id=1301&Itemid=64</p> <p>5) p.namdech : ถ้าบัตรkct เป็นบัตรกดเงินสดไม่ฟ้องเร็วควรปรับคดีเหมือนบัตรอื่นๆทั่วไปที่จะฟ้องเร็วคือบัตรเครดิต kct เท่านั้นครับ ส่วนเรื่องที่ว่าจ่ายเลยผมมองว่าควรเก็บเงินไว้ก่อนครับเพื่อเรามีอย่างอื่นที่จำเป็นต้องใช้ครับเพราะผมเชื่ออย่างหนึ่งว่าตั้งแต่ต้นพอคุณเงินขาดเงิน ไม่พอใช้คุณก็ใช้บัตรแต่ต่อไปคุณจะไม่ มีบัตรแล้วถ้าเงินคุณควรเก็บเงินตัวนี้เป็นเงินสำรองก่อน สู้ สู้ นะครับ</p> <p>6) See see : เอาใจช่วยคะ เราก็น้อยคะ แต่ยังไม่ยอมจ่ายได้อยู่ แต่ก็ยึดเยื้อมาหลายปี ตอนนี้พยายามปิดทีละใบ คาดว่าจะเป็นปีสุดท้ายแล้ว สู้ๆนะ</p> <p>7) Narasingh : มีผลครับ เพราะคุณไม่จ่ายเลยซักงวด ไม่มีหลักฐานว่าเขาเคยคิดดอกเบี้ยคุณเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดถ้าฟ้อง เขาก็มีสิทธิ์ชนะครับส่วนลดก็อาจได้น้อยไม่มากนักครับ</p> <p>8) windebt : ให้กำลังใจคะ คุณมีเพื่อนอยู่ที่นี้ เราเองก็มีหนี้ 1.56 ล้าน ^^ ค่อยๆเคลียคะ ทุกปัญหา มีทางออกที่ๆในขมรมนี้ทุกท่านยินดีให้คำปรึกษาอยู่แล้ว ดูแลสุขภาพจิต และ ร่างกายให้แข็งแรงไว้ ถ้าไม่สบายใจก็ลองทำบุญนั่งสมาธิบ้างเป็นหนี้ไม่ตาย แต่เครียดมาก อาจตายได้ สู้ๆๆ</p> <p>9) sta r: เรารองก็เครียดเรื่องที่ยุคเฟิสซ้อยเหมือนกันกรณีเราคือ เพิ่งสมัครบัตรไป กดมาใช้หมด(ช่วงมีปัญหาทางบ้าน) ส่งไปแค่เดือนเดียว เดือนถัดมาส่งไม่ไหวติดลบหนัก</p> <p>เลยหยุดจ่ายนี้ก็หยุดเข้าสู่เดือนที่2แล้ว กลัวมีผลต่อการต่อรองเหมือนกันคะ กลัวเค้าอ้างว่าเราตั้งใจไม่จ่าย</p>

	<p>ตั้งแต่แรก แต่ความจริงเราไม่ไหวแล้วจริงๆ</p> <p>10) pfs : เมื่อเลือกแนวทางนี้ก็ต้องอดทนค่ะ จะทวงถี่และบ่อยมากช่วง 2 เดือนแรก หลังจากนั้นจะเริ่มห่างนานๆครั้ง</p> <p>จนอาจจะเหงาเลยละ แต่ห้ามใจอ่อนปรับโครงสร้างหนี้เด็ดขาด เก็บเงิน รอเวลาและโอกาสช่วงที่เขาสอบส่วนลดให้เราค่ะ</p> <p>11) tp9940 : สู้ๆครับ โกล้เป็นไท แล้ว ผมเข้ามาอ่านเรื่องของ คุณ Indygirl บ่อยได้แนวทางในการปลดหนี้ดีมาก</p> <p>12) AAEEYAEY : เข้ามาให้กำลังใจค่ะของ AAEE เอง TMB. ก็โหดในความรู้สึก ไม่ได้ลด 30 - 40 % แบบเพื่อนๆ มีแต่เสนอแบ่งจ่ายหยุดดอกเบี้ย (ลดให้แต่ดอกเบี้ย เท่านั้น) งวดแรกต้องจ่ายมากที่สุดประมาณยอค่างชำระเดือนที่เหลือก็เฉลี่ยกันไป เหมือนของคุณ IndyGirl เลย</p>
วิเคราะห์	<ul style="list-style-type: none"> - ให้กำลังใจ - แบ่งปันประสบการณ์ตนเอง - ให้คำแนะนำข้อมูล
กระทู้7	น้องใหม่ ยืมสู้หนี้ค่ะ
โปรไฟล์	เจ้าของกระทู้ : patcharee.p เพศหญิง(ตั้งเมื่อ 3 สัปดาห์ที่ผ่านมา) ตอบกลับ 25 จำนวนอ่าน 515 ครั้ง
รายละเอียด	<p>สวัสดิ์ค่ะ หลังจากที่ได้อ่านและหาข้อมูลมาได้สักพัก ดิฉันเลยเริ่มลงมือปฏิบัติการ ยืมสู้หนี้ดิฉันเป็นหนี้ของอิออน 69025 บาท ค่ะ ยูเมะพลัส 75000 บาท ค่ะ ตอนนี้อยู่จ่ายจะครบ 2 รอบบิลแล้วค่ะช่วงแรกที่หยุดกังวลมากๆค่ะ แต่ตอนนี้เริ่มสบายใจขึ้นมาดิฉัน พอดีหยุดจ่ายก็มีตั้งกินข้าวบ้าง อีอียูเมะพลัส โทรม่บ่อยมาก โทมาถึง 2 ทุ่มทุกวันเลยคะอิออน โทวันละครั้ง แต่นาง พุดเยอะมากมกานานมาก แต่ยังไม่ได้อยู่คะ พุดจาตีคะที่ๆ เป็นกำลังใจให้น้องใหม่คนนี้ด้วยนะคะ จะอดทนและ อดออม ค่ะ</p>
แสดงความ ความคิดเห็น	<p>1) Na99 : สู้ไปด้วยกันครับ</p> <p>2) everybanana : สู้ๆนะคะ กำลังเข้ามาศึกษาอยู่ค่ะ หนี้ส่วนใหญ่เป็นบัตรของสามมีคะ</p> <p>3) assadong2558 : สู้ๆครับ ของผม จะเข้า รอบบิลที่ 3 สิ้นเดือนนี้ ไม่ได้ยื่นเสียงเจ้าหน้าที่มา 5 วันละครับ</p> <p>4) keng : อย่าลืมหาพยาบาลประหยัดเก็บเงินก่อนนะครับ พอหยุดจ่ายจะมีระยะเวลาช่วงนึงก่อนที่เจ้าหน้าที่ฟ้อง ซึ่งเราต้องใช้เวลาช่วงนี้เก็บเงินก่อนให้ได้เยอะที่สุด เพื่อที่จะแอร์คัทสู้ๆ ครับ เป็นกำลังใจให้</p> <p>5) pdo : สู้ๆๆคับเป็นกำลังใจ (เป็นเหมือนกันเลยคับ)</p> <p>6) assadong2558 : สู้ๆครับ acs นี้ ของผมแรกๆ เป็นผู้หญิง พุดจาสุภาพ ชี้แจง รอบบิล 3 เปลี่ยนเป็นผู้ชาย น้ำเสียง ตะคอก ออกแนวขู่นิดๆ โทรมมา สองสามวันครั้งครับ ประมาณว่าให้หยุดจ่าย 500 ถ้าตกลงจะให้นำมาเอา ประมาณนี้ครับ น้ำเสียงไม่น่าฟังมากๆ</p> <p>7) tp9940 : ของผม Umay เหมือนกันไอโโ รักกัน โทรมมาปลูกแต่เช้า วันละ 5-6 รอบ นกกระจอกเทศ:แนะนำกระทู้ให้คำแนะนำต่างๆ</p>
วิเคราะห์	<ul style="list-style-type: none"> - ให้กำลังใจ - ให้คำแนะนำข้อมูล - เล่าประสบการณ์ตนเอง
กระทู้ที่ 8	หมุนบัตรไปหมุนบัตรมาจนมีหนี้ป่าเข้าไป 3 แสนกว่าบาท
โปรไฟล์	เจ้าของกระทู้ : tp9940 เพศชาย(ตั้งเมื่อ 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา) ตอบกลับ 21 จำนวนอ่าน 712 ครั้ง
รายละเอียด	<p>เป็นหนี้บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด เป็นลูกหนี้ชั้นดี 6-7 ปีละคับ กดบัตรนี้ถ่มบัตรนี้จนกลายเป็นว่า วงเงินเต็มทุกบัตร</p> <p>First Choice 74,745.25 บัตรกดเงินสดและเครดิต ขั้นต่ำ 5,136.73 เริ่มหยุด 2/9/59</p> <p>Umay 132,923.19 บัตรกดเงินสด ขั้นต่ำ 4,113.70 เริ่มหยุด 17/8/59</p> <p>Citibank 29,320.93 บัตรเครดิต ขั้นต่ำ 2,932.09 เริ่มหยุด 8/9/59</p>

	<p>Kbank 75,113.00 บัตรเครดิต (มีบัญชีเงินเดือน) ขั้นต่ำ 8,510.65 เริ่มหยุด 20/8/59 ขั้นต่ำต่อเดือน 20,693.17ตอนนี้รายได้แค่ประมาณ 24,000 ครัว หักค่าเงินค้ำทำงานและ ปกส. เหลือรับสุทธิ 19,000ไหนจะค่าผ่อนรถ ค่าเช่าห้อง ค่าน้ำ+ไฟ เลยไม่ไหวละครับ แต่พยายามจะจ่าย KBank เพราะ เงินเดือน จ่ายผ่านธนาคารนี้ว่าจะเริ่มหยุดจ่าย เดือนนี้หมุนไม่ไหวแล้วจริงๆเริ่มที่วันนี้ Umay ทวงทั้งวัน ไม่เคยผิดชำระ จ่ายขั้นต่ำตลอด ผิดนัดครั้งแรก ไม่จ่าย 1 วันโทรมา 5 สาย ทุก 2 ชั่วโมง</p>
แสดงความคิดเห็น	<p>1) jinnyja : อ่านตามนี้หรือยังคะ ส่วนกสิกร ถ้าไม่ไหว ก็หยุดจ่ายได้คะ ถึงจะเป็นบัญชีเงินเดือน ใช้วิธี เล่น เกมส่กคเอา หรือ โอน ทันที่ ที่เงินเดือนเข้าคะ เราเอง ก็มีหนี้กับของกสิกร ละเป็นบัญชีเงินเดือนเข้า เราใช้วิธี โอนโดยอินเตอเนตแบงกิง เงินเข้าปุ้บเราโอนเข้าบัญชีแฟนเราปั้บ(แฟนไม่ได้มีชื่อเป็นหนี้)</p> <p>2) jinnyja : สู้ๆครับ 3 เดือนแรกแป๊ปปๆ ต้องผ่านช่วงนี้กันทุกคน เอาเท่าที่รับได้ ถึ่ไม่ไหวนะ</p> <p>3) kichanchai : เท่าที่ดู รายชื่อเจ้าหนี้ไม่น่าจะปิดยากครับ ส่วนลดดี 40-50% ทุกเจ้า สู้ๆ ครับ วางแผนดีๆ ครับ</p> <p>4) 0880340285 : วันนี้ไม่จ่ายยูเมะครบ 1 อาทิตย์ครับ วันนี้หัวหน้าโทรมาหา ให้ชำระ ค่าธรรมเนียมและ ดอกเบี้ยเข้าไปก่อน หยุดชำระครบ 7 วันเรื่องถึงหัวหน้าไว้มากครับอยากทราบว่าคุณหัวหน้าว่า หัวหน้าทางบัตร หรือหัวหน้าที่ทำงานเราครับ</p> <p>5) anawon : เหมือนกันเลยโดนแบบนี้เป๊ะ ฟังแล้วอยากแ้วัดใส่มาก</p>
วิเคราะห์	<p>- ให้คำแนะนำข้อมูล - ให้กำลังใจ</p>

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายณัฐวรราช ชุมฉิมพลี เกิดวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2530 ที่จังหวัด กำแพงเพชร สำเร็จระดับการศึกษาปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต ในปีการศึกษา 2553 และเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2557

