



การป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ Prevention To Call Center Fraud Victimization

สิริลักษณ์ เมืองนิล*

Sirilak Muangnil

ศุภกร ปุณญฤทธิ์**

Suppakorn Poonyarith

สุนีย์ กัลยะจิตร์***

Sunee Kanyajit

■ บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์สองประการ ประการแรกเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันที่มีความเสี่ยงต่อการตกเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และผลกระทบด้านจิตใจ สุขภาพ เศรษฐกิจ และครอบครัวจากการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของประเทศไทย และประการที่สองเพื่อนำเสนอแนวทางการป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในบริบทของประเทศไทย เครื่องมือสำหรับวิจัยคือ การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 21 ราย ได้แก่ เหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์และแอดมินเพจเฟซบุ๊ก พนักงานสอบสวน กองปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการพรรณนาและวิเคราะห์เนื้อหา

* นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
Master's Degree Students, Program Criminology branch Justice and social services, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำหลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
Assistant Professor, Course instructor Doctor of Philosophy, Department of Criminology and Justice, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

*** รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำหลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม (หลักสูตรนานาชาติ) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
Associate Professor, Course instructor Doctor of Philosophy, Department of Criminology and Justice (International Program), Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

Received: 19 March 2025 Revised: 2 July 2025 Accepted: 3 September 2025

ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมเสี่ยงของผู้เสียหายในการใช้ชีวิตประจำวันมีผลต่อการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และผู้เสียหายได้รับผลกระทบหลายด้านจากการตกเป็นเหยื่อ จึงมีการนำเสนอแนวทางการป้องกัน เพื่อรับมือกับการหลอกลวงหลากหลายรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อมาจากการใช้ชีวิตประจำวันที่มีความเสี่ยง และมีผลกระทบหลายด้านที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตของเหยื่อ ซึ่งบุคคลทั่วไปจะเข้าใจและเพิ่มความระมัดระวังการใช้ชีวิตประจำวันอย่างปลอดภัยในยุคที่ข้อมูลทุกอย่างถูกค้นหาได้จากออนไลน์รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคล

คำสำคัญ: แก๊งคอลเซ็นเตอร์, พฤติกรรมเสี่ยง, เหยื่อ, อาชญากรรมไซเบอร์

■ Abstract

This qualitative study comprises two objectives: first, to examine daily-life behaviors that increase the risk of call center fraud victimization and the psychological, health, economic, and family impacts on victims in Thailand; and second, to propose preventive measures within the Thai context. The study employed in-depth interviews with 21 key informants: victims of call center fraud, Facebook page administrators, investigators from the Technology Crime Suppression Division, and personnel from the Information

Technology Crime Suppression Center of the Royal Thai Police. Data were analyzed using descriptive analysis and content analysis.

The results indicated that risky daily-life behaviors contribute to probability of becoming a victim of call center fraud, and victims experience multidimensional consequences as a result of victimization. Accordingly, preventive guidelines are proposed to respond to the diverse deceptive methods used by call center fraud schemes.

These findings indicate that elements contributing to victimization arise from risky daily routines and produce multi-dimensional effects on victims' lives. These conclusions facilitate greater public awareness and the adoption of more secure daily practices in an era where personal and other sensitive information is readily accessible online.

Keyword: Call Center Fraud, Risk Behavior, Victim, Cybercrime

■ บทนำ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ดำเนินการโดยองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติที่สร้างความเสียหายมูลค่ามหาศาล ไม่เพียงแต่ในด้านเศรษฐกิจ แต่ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความมั่นคงของประเทศ ในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนวิธีการหลอกลวงโดยใช้เทคโนโลยีและสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลา

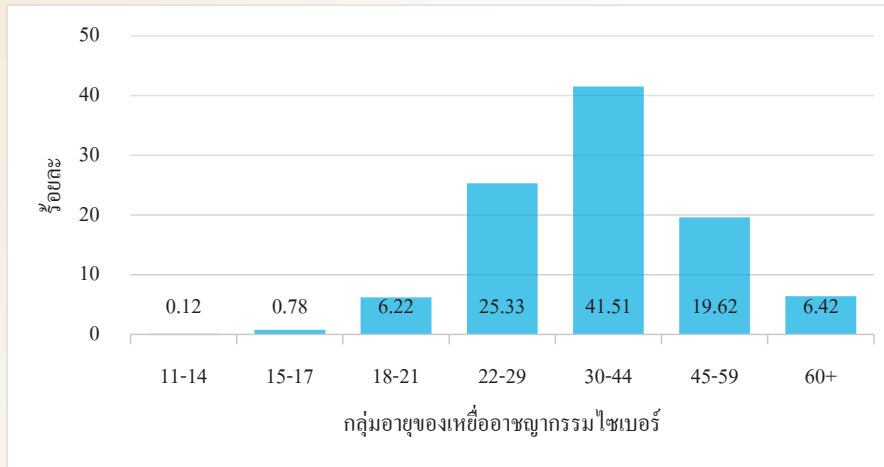
เช่น อ่างตบเป็นเจ้าหน้าที่จากสรรพากรในช่วงที่มีการเสียภาษี เจ้าหน้าที่ขนส่งในช่วงที่มีการต่อทะเบียนรถ หรือช่วงเปิดภาคการศึกษา โดยเป้าหมายคือการเข้าถึงเหยื่ออย่างรวดเร็ว เพื่อให้ตรงกับความต้องการของเหยื่อในช่วงเวลานั้น สถิติในระดับโลกปี 2023 แสดงให้เห็นว่าการหลอกลวงผ่านการโทรศัพท์และข้อความ SMS ยังคงเป็นปัญหาใหญ่ โดยมูลค่าความเสียหายสูงถึง 1.026 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ 1.05% ของ GDP โลก (Alliance, 2023; Jones, 2023) ประเทศที่ได้รับผลกระทบหนักจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ได้แก่ เคนยา เวียดนาม บราซิล และไทย ซึ่งประชาชนในประเทศเหล่านี้ถูกหลอกลวงมากที่สุดผ่านทางโทรศัพท์ การหลอกลวงทูลออนไลน์ และการโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคล (Kan Kruairoongroj, 2024)

Marketeer (2022) ประเทศไต้หวันเป็นต้นกำเนิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในช่วงที่เศรษฐกิจและเทคโนโลยีเริ่มพัฒนาอย่างรวดเร็ว โดยกลุ่มมิจฉาชีพใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นเครื่องมือหลอกลวงเหยื่อให้โอนเงินผ่านตู้ ATM และส่งเงินไปยังบัญชีในต่างประเทศอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันวิธีการหลอกลวงมีการพัฒนาไปตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้สามารถหลอกเหยื่อได้หลากหลายรูปแบบ รวดเร็ว และยังคงยากต่อการติดตามของเจ้าหน้าที่ส่วนในประเทศไทย ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์เริ่มระบาดตั้งแต่ปี 2550 และยังคงมีเหยื่อจำนวนมากจนถึงปัจจุบัน จากสถิติการแจ้งความออนไลน์ระหว่างปี 2565-2566 พบว่ามีคดีเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์มากถึง 20,937 คดี โดยหน่วยงานราชการเป็นกลุ่มที่ถูกแอบอ้างมากที่สุด คิดเป็น 13,402 คดี

ตามด้วยกรมสรรพากรและบริษัทไปรษณีย์ไทย (InfoQuest News Agency, 2023)

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อทางเศรษฐกิจ แต่ยังสร้างความเครียดและปัญหาด้านจิตใจแก่เหยื่อ (Future Care Capital, 2024) พบว่า 60% ของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อประสบความเครียดทางอารมณ์ และผู้ที่ตกเป็นเหยื่อส่วนใหญ่ในหลายประเทศไม่ได้จำกัดแค่กลุ่มผู้สูงอายุเท่านั้น ตัวอย่างเช่น ในสิงคโปร์ ผู้เสียหาย 53% อยู่ในช่วงอายุ 20-39 ปี สวนทางกับความเชื่อที่ว่าผู้สูงอายุจะเป็นกลุ่มที่เสี่ยงมากที่สุด และในประเทศไทยล่าสุดจากสถิติที่เผยแพร่โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติพบว่า ช่วงอายุที่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมออนไลน์มากที่สุดในช่วงระหว่างปี 2565-2567 คือช่วงอายุ 30-44 ปี และ 64% เป็นเพศหญิง ดังที่ได้แสดงไว้ในกราฟภาพที่ 1 ด้านล่าง สถิติปี 2565 พบว่าคนไทยตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพทางโทรศัพท์มากถึง 20.8 ล้านสาย เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าถึง 22% เฉลี่ยแล้วคนไทยหนึ่งคนรับสายหลอกลวง 7.3 สายต่อปี โดยกลุ่มที่ถูกหลอกมากที่สุดคือผู้หญิงวัยทำงาน ซึ่งสอดคล้องกันกับข้อมูลจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Royal Thai Police, 2024) โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พยายามเผยแพร่ข้อมูลการป้องกันภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ผ่านสื่อออนไลน์และออฟไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ และอินโฟกราฟิก โดยเน้นให้ประชาชนตระหนักรู้และใช้วิจารณญาณก่อนดำเนินธุรกรรมใดๆ อย่างไรก็ตาม การหลอกลวงยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเทคนิคและวิธีการของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการพัฒนาตลอดเวลา

ภาพที่ 1 แสดงกลุ่มอายุของเหยื่อของคดีอาชญากรรมไซเบอร์ จากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



หมายเหตุ. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Royal Thai police, 2024)

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ถือเป็นปัญหาอาชญากรรมที่ส่งผลกระทบต่อในระดับสากล ทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม การเพิ่มความตระหนักรู้และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่องเป็นแนวทางสำคัญในการลดปัญหา แต่การหลอกลวงในปัจจุบันยังคงมีความซับซ้อนและพัฒนาขึ้นตามเทคโนโลยี ทำให้ทุกคนจำเป็นต้องมีสติ ระมัดระวังในการรับข้อมูลและดำเนินธุรกรรม เพื่อป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อของกลุ่มมิจฉาชีพ

■ คำนิยาม

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ คือ กลุ่มมิจฉาชีพที่ดำเนินการเป็นองค์กรอาชญากรรม มีการปกครองกันเป็นระบบ มีการวางแผนโดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ สื่อกลาง และการติดต่อเหยื่อผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโทรศัพท์มือถือ ไม่มีการเผชิญหน้าโดยตรงกับผู้เสียหาย เพื่อมุ่งเน้นบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ประสงค์ต่อทรัพย์สินของเหยื่อจากความยินยอม อันเกิดจากความไม่รู้หรือรู้ไม่เท่าทันการถูกหลอกลวง

องค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ (Transnational Organized Crime - TOC) หมายถึง กลุ่มบุคคลหรือเครือข่ายที่มีการจัดตั้งอย่างเป็นระบบ ซึ่งดำเนินกิจกรรมอาชญากรรมที่ขยายผลครอบคลุมตั้งแต่สองประเทศหรือมากกว่านั้น กิจกรรมผิดกฎหมายเหล่านี้มีความหลากหลายและซับซ้อน อาทิ การค้ายาเสพติด การค้ามนุษย์ การฟอกเงิน การก่อการร้าย รวมถึงการฉ้อโกงในระดับข้ามชาติ โครงสร้างการดำเนินงานขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติมักมีความซับซ้อน โดยมีการแบ่งหน้าที่และบทบาทภายในองค์กรอย่างชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ องค์กรเหล่านี้มักใช้วิธีการสร้างอิทธิพลและการทุจริต เพื่อแทรกแซงและหลีกเลี่ยงกระบวนการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งส่งผลให้การปราบปรามเป็นไปได้ยาก

การกระทำขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ ก่อให้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรงต่อความมั่นคง และเศรษฐกิจของนานาประเทศในระดับสากล

พฤติกรรมเสี่ยง คือ การกระทำหรือพฤติกรรม ของบุคคลที่เพิ่มโอกาสในการได้รับอันตราย หรือความเสียหายต่อร่างกาย จิตใจ ทรัพย์สิน หรือสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ โดยพฤติกรรม เหล่านี้มักเกี่ยวข้องกับการขาดความระมัดระวัง ขาดความยั้งคิด หรือไม่ตระหนักถึงความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้น

■ วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวัน ที่มีความเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และผลกระทบด้านจิตใจ สุขภาพ เศรษฐกิจ และครอบครัวจากการตกเป็นเหยื่อ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย

2. เพื่อนำเสนอแนวทางทางการป้องกันการ ตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในบริบท ของประเทศไทย

■ วิธีวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) แบบสัมภาษณ์ถูกออกแบบ โดยผู้วิจัยและผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยการเจาะจงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เป็นพนักงานสอบสวนและหัวหน้างาน จากกองปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับ อาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ปอท.) และศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทาง

เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศปอส.ตร.) ผู้มีประสบการณ์พูดคุย ใกล้เคียงกับเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หน่วยงานละ 5 ราย และเหยื่อที่ถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกโดยมี ประวัติการแจ้งความดำเนินคดีเป็นหลักฐาน ในช่วงปี พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2567 จากเพจเฟซบุ๊ก โดนหลอกอย่าเฉย รวมถึงแอดมินเพจ จำนวน 11 ราย รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ จำนวน 21 ราย ซึ่งรายละเอียดของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออก ได้เป็นสองกลุ่ม คือ

1) เพจเฟซบุ๊ก “โดนหลอกอย่าเฉย” โดยวัตถุประสงค์การก่อตั้งเพจขึ้นเพื่อมุ่งเน้น การเตือนภัยจากมิจอาชีพจากประสบการณ์ของผู้เสียหายแต่ละรูปแบบโดยตรง เป็นการเตือนภัยกัน ในภาคประชาชนและเปิดกว้างให้สมาชิกได้ แชร์ คอมเมนต์ และประชาสัมพันธ์ โดยแบ่งย่อย ออกเป็นสองส่วน ดังนี้

1.1) แอดมินเพจ จำนวน 1 ราย คุณสมบัติเกณฑ์การคัดเลือกคือเป็นผู้ก่อตั้ง เพจเฟซบุ๊กกว่า 3 ปีและยังดูแลเพจจนถึงปัจจุบัน

1.2) เหยื่อจากการถูกหลอกหลวง ผู้มีประวัติการแจ้งความ ซึ่งเปิดเผยตัวตน บนเพจ และบรรลุนิติภาวะทางกฎหมาย จำนวน 10 ราย คุณสมบัติเกณฑ์การคัดเลือกคือ มีประวัติ การแจ้งความดำเนินคดีเอาผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ระหว่างปี พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2567 มีหลักฐาน การทำธุรกรรมออนไลน์ หลักฐานการติดต่อ สื่อสาร หลักฐานการโอนเงิน และอายุมากกว่า 18 ปีขึ้นไป

2) พนักงานสอบสวนและหัวหน้าผู้รับผิดชอบการสอบสวนคดีผู้ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทั้งแบบแจ้งความออนไลน์และแจ้งความตรงกับสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร คุณสมบัติเกณฑ์การคัดเลือกคือ มีอายุงานในการสอบสวนคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์มากกว่า 3 ปีขึ้นไปและรับผิดชอบสอบสวนคดีเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์จนถึงปัจจุบัน โดยสองหน่วยงาน มีดังนี้

2.1) ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศปอส.ตร.) จำนวน 5 ราย

2.2) กองปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ปอท.) จำนวน 5 ราย

2. เครื่องมือ

2.1) แบบสัมภาษณ์ ประกอบไปด้วยคำถาม 5 ข้อคำถามที่ใช้เป็นแนวทางการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งการสัมภาษณ์เป็นแบบเปิดไม่จำกัดรูปแบบของคำตอบ เพื่อเก็บข้อมูลเชิงกว้างและไม่ก่อให้เกิดความเครียดต่อผู้ให้ข้อมูล

2.2) เครื่องบันทึกเสียง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการสัมภาษณ์

1. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าเอกสารตามแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ

2. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้ามารสร้างเป็นแนวคิดของคำถามการสัมภาษณ์

3. สร้างคำถามที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเน้นคำถาม

ปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกสบายใจในระหว่างให้ข้อมูล แสดงถึงความเห็นใจ ความเข้าใจ ผู้ให้สัมภาษณ์

4. ให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความชัดเจนของข้อคำถามในด้านความเหมาะสม ครอบคลุมเนื้อหา และตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยทำการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากสองแหล่งที่มาคือ เจ้าพนักงานสอบสวน และกลุ่มผู้ใช้เพจเฟซบุ๊ก โดยทำหนังสือจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ไปยังหน่วยงานที่จะเข้าเก็บข้อมูลแบบสอบถามแจ้งความประสงค์เพื่อขอความร่วมมือในการเข้าไปสัมภาษณ์เก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Method) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานสอบสวนทั้งสองหน่วยงานและผู้ให้ข้อมูลที่เป็นเหยื่อคอลเซ็นเตอร์รวมถึงแอดมินเพจ จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลก่อนอีกครั้ง ก่อนนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลเพื่อหาข้อสรุปเป็นแนวทางการป้องกันการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

5. ข้อพิจารณาด้านจริยธรรม

ผู้วิจัยดำเนินการขออนุมัติการเก็บข้อมูลการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนสาขาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เลขที่ 2023/196.3010 และจะมีเพียงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกรวิจัยในครั้งนี้ ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลนี้ได้ ได้แก่ คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน และผู้วิจัยเพียงเท่านั้น โดยข้อมูลในครั้งนี้ จะทำการเก็บไว้เพียง 1 ปี หลังจากนั้นจะทำการทำลายข้อมูล โดยการลบไฟล์ข้อมูลดิบ ลบไฟล์เสียงสัมภาษณ์ และทำลายเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

■ ผลการศึกษา

ข้อมูลด้านบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

1. ข้อมูลด้านบุคคลของพนักงานสอบสวน และหัวหน้างาน จากกองปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ปอท.) และศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศปอส.ตร.) จำนวน 10 ราย

1) ตำแหน่ง ผู้ให้ข้อมูลเป็นเจ้าของพนักงานชั้นสัญญาบัตร (ระดับรองสารวัตรสอบสวน 7 ราย สารวัตรสอบสวน 2 ราย และรองผู้กำกับการ 1 ราย)

2) อายุราชการ ผู้ให้ข้อมูลมีอายุราชการ ตั้งแต่ 5-21 ปี

2. ข้อมูลด้านบุคคลของเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จำนวน 10 ราย

1) เพศ ผู้ให้ข้อมูลแบ่งออกได้เป็น เพศหญิง 7 ราย และเพศชาย 3 ราย

2) อายุ ผู้ให้ข้อมูลมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 19-70 ปี

3. ข้อมูลด้านบุคคลของแอดมินเพจเฟซบุ๊ก จำนวน 1 ราย

1) เพศ ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศหญิง

2) อายุ ผู้ให้ข้อมูลมีอายุ 35 ปี

ข้อมูลด้านพฤติกรรมที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์เข้าหาเหยื่อ จากการศึกษาพบว่า รูปแบบที่มีจฉาชีพใช้เพื่อเข้าหาเหยื่อจะแบ่งได้เป็น 4 รูปแบบใหญ่ ๆ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 ความโลภ มักจะเกี่ยวข้องกับ การสร้างสถานการณ์ที่ทำให้ผู้เสียหายเชื่อว่า จะได้รับผลประโยชน์หรือเงินจำนวนมาก ซึ่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้กลวิธีหลากหลาย ในการหลอกลวง โดยชักชวนให้ทำการลงทุน เช่น หุ่น คริปโตเคอร์เรนซี หรือสินค้าออนไลน์ โดยมีสัญญาว่าจะได้ผลตอบแทนสูงเพื่อดึงดูดให้เหยื่อโลภและลงทุนจำนวนมาก ซึ่งสุดท้าย เงินลงทุนมักสูญหาย นอกจากนี้ ยังหลอกลวง ได้รับรางวัลใหญ่ เช่น รถยนต์หรือเงินสด แต่ต้อง โอนค่าภาษีหรือค่าธรรมเนียมก่อนจึงจะได้รับ ทำให้เหยื่อถูกล่อลวงเพราะอยากได้รางวัล แก๊งเหล่านี้ยังเสนอกู้เงินดอกเบี้ยต่ำหรืออนุมัติ รวดเร็ว แต่ต้องโอนค่าธรรมเนียมล่วงหน้า รวมถึงอ้างว่ามีเงินภาษีรอคืน เพียงยืนยันข้อมูล ส่วนตัวหรือโอนค่าดำเนินการ เหยื่อจึงรีบโอนเงิน โดยไม่ตรวจสอบ สุดท้ายคือการหลอกขายสินค้า ออนไลน์ราคาพิเศษหรือโปรโมชั่นล่อตาล่อใจ ทำให้เหยื่อรีบโอนเงินแต่ไม่ได้รับสินค้า กลวิธี เหล่านี้ล้วนมุ่งสร้างความโลภและเร่งรัดให้เหยื่อ หลงเชื่อโดยไม่ทันระวัง

รูปแบบที่ 2 ความกลัว ความกลัวที่ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวงผู้เสียหาย เป็นวิธีที่เน้นสร้างความตื่นตระหนก หรือแรงกดดัน ทำให้ผู้เสียหายไม่สามารถ ตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ โดยคดีที่ใช้ความกลัว เป็นเครื่องมือมีหลายรูปแบบโดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์

มักแอบอ้างเป็นเจ้าของหน้าทีรัฐหรือหน่วยงานทางกฎหมาย เช่น ตำรวจ ศาล หรือกรมสรรพากร โดยอ้างว่าผู้เสียหายมีคดีความ ค้างชำระภาษี หรือมีหมายจับ ทำให้เกิดความกลัวและรีบโอนเงินเพื่อเคลียร์คดีหรือยืนยันตัวตน นอกจากนี้ ยังใช้กลวิธีอ้างว่าบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตถูกแฮก หรือมีธุรกรรมผิดปกติ เช่น การฟอกเงินหรือการซื้อสินค้าออนไลน์ราคาแพง เพื่อให้ผู้เสียหายกลัวและยอมให้ข้อมูลสำคัญ เช่น เลขบัญชี หรือรหัสผ่าน อีกทั้งยังหลอกลวงด้วยการอ้างว่ามีหนี้สินค้างชำระ หรือยอดบัตรเครดิตที่ค้างอยู่ ทำให้ผู้เสียหายกลัวผลกระทบต่อเครดิต หรือการถูกยึดทรัพย์ จึงโอนเงินโดยไม่ได้ตรวจสอบข้อมูล กลวิธีเหล่านี้ล้วนมุ่งสร้างความหวาดกลัวเพื่อให้เหยื่อตกหลุมพราง

รูปแบบที่ 3 ความหลง เน้นไปที่การสร้าง ความเข้าใจผิดหรือการแสร้งทำให้ผู้เสียหายเชื่อในสิ่งที่ไม่เป็นความจริง โดยการใช้ความหลง หรือหลงเชื่อในข้อมูลที่นำเสนอ คดีที่ใช้ความหลงมีหลายรูปแบบ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ มักใช้การแอบอ้างตัวตนเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง หรือผู้บริหารระดับสูงที่ผู้เสียหายรู้จักหรือชื่นชอบ โดยเสนอสิ่งพิเศษหรือแสดงความสนใจ ทำให้เหยื่อหลงเชื่อว่าตนกำลังมีความสัมพันธ์พิเศษ และยอมโอนเงินหรือลงทุน นอกจากนี้ กลุ่มมิจฉาชีพยังใช้กลยุทธ์หลอกลวงเรื่องความรักหรือความสัมพันธ์ส่วนตัว (Romance Scam) ผ่านโซเชียลมีเดียหรือแอปพลิเคชันหาคู่ โดยแสร้งสร้างความผูกพันทางอารมณ์จนเหยื่อหลงรักและเชื่อใจ จากนั้นจะอ้างเหตุผลต่างๆ เช่น ค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล หรือค่าใช้จ่ายฉุกเฉิน เพื่อขอเงินและหลอกลวงเหยื่อ

รูปแบบที่ 4 ความรู้ไม่เท่าทันเทคโนโลยี แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักใช้ความรู้ไม่เท่าทันเทคโนโลยีของผู้เสียหายเป็นเครื่องมือในการหลอกลวง โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ หรือผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีและการทำธุรกรรมออนไลน์ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้กลวิธีหลอกลวงผ่านเทคโนโลยีหลากหลายรูปแบบ เช่น การแอบอ้างเป็นเจ้าของหน้าทีธนาคาร อ้างว่าบัญชีถูกแฮกหรือมีธุรกรรมผิดปกติ แล้วแนะนำให้ติดตั้งแอปพลิเคชันที่แท้จริงคือโปรแกรมรีโมทที่ใช้ขโมยข้อมูลหรือเงินในบัญชี นอกจากนี้ ยังส่งลิงก์ปลอม (Phishing Links) ที่เลียนแบบเว็บไซต์ธนาคารหรือบริการออนไลน์อื่น ๆ เพื่อให้เหยื่อกรอกข้อมูลสำคัญ เช่น รหัสผ่านหรือ OTP รวมถึงการแนะนำให้ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันปลอม โดยอ้างว่าแก้ปัญหหรือป้องกันการแฮก ซึ่งแอปดังกล่าวสามารถดึงข้อมูลส่วนตัวหรือเข้าควบคุมอุปกรณ์ได้ อีกกลยุทธ์คือการอ้างว่าต้องยืนยันตัวตนเพื่อรักษาความปลอดภัย โดยส่ง SMS หรืออีเมลหลอกลให้กรอกข้อมูลสำคัญผ่านเว็บไซต์ปลอม สุดท้ายคือการหลอให้ชำระเงินผ่าน QR Code หรือแอปพลิเคชันที่ถูกปรับแต่งให้เงินโอนไปยังบัญชีของคนร้ายโดยตรง กลวิธีเหล่านี้มุ่งสร้างความเชื่อถือและบีบบังคับให้เหยื่อตกหลุมพราง

รูปแบบที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ติดต่อเข้าหาเหยื่อ ในระหว่างปี พ.ศ. 2561 ถึงปัจจุบัน จากการศึกษ พบว่ารูปแบบที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการติดต่อเข้าหาผู้เสียหายในระหว่างปี 2561 ถึงปัจจุบัน มี 5 รูปแบบ ต่อไปนี้

1. การหลอกลวงลงทุนออนไลน์ แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักหลอเหยื่อให้เชื่อว่าการลงทุนในโอกาสที่มีผลตอบแทนสูง โดยเริ่มจากการติดต่อ

ผ่านโทรศัพท์ ชักจูงเข้าร่วมกลุ่มในแอปพลิเคชัน เช่น Facebook, Telegram หรือ Line เพื่อทำการกิจหรือลงทุนร่วมกัน โดยใช้กลยุทธ์เริ่มจากการลงทุนเล็กน้อย สร้างบรรยากาศที่น่าเชื่อถือและค่อย ๆ เพิ่มแรงกดดันให้เหยื่อลงทุนมากขึ้น เพื่อไม่ให้เสียเงินก่อนหน้า สุดท้ายเหยื่อมักสูญเสียเงินจำนวนมากโดยไม่ได้รับคืน การป้องกันคือการตรวจสอบแหล่งลงทุนอย่างละเอียดก่อนโอนเงินทุกครั้ง

2. การแอบอ้างตัวตนเป็นคนรู้จัก แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักสร้างเป็นคอนสทิทิวต์ ใช้คำพูดคั้นเคยและแสดงอารมณ์ร้อนรนเพื่อสร้างความเชื่อถือและกดดันให้เหยื่อโอนเงินโดยไม่ทันตรวจสอบ การป้องกันคือการตรวจสอบข้อมูลกับบุคคลที่ถูกอ้างถึงและหลีกเลี่ยงการโอนเงินโดยไม่มีกรยืนยันข้อมูลอย่างรอบคอบ

3. การหลอกลวงเงินรางวัลหรือของสมนาคุณ แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักอ้างว่าผู้เสียหายได้รับรางวัลหรือเงินคืน เพื่อชักจูงให้กรอกข้อมูลส่วนตัวและรหัสผ่าน โดยใช้เว็บไซต์ปลอมที่ดูน่าเชื่อถือและความคมการสนทนาอย่างต่อเนื่องจนเหยื่อเผลอให้ข้อมูลสำคัญ ทำให้สูญเสียเงินจำนวนมาก การป้องกันคือหลีกเลี่ยงการกรอกข้อมูลในเว็บไซต์ที่ไม่คุ้นเคย และติดต่อสอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อยืนยันความถูกต้องทุกครั้ง

4. การหลอกเป็นหน่วยงานรัฐและเอกชน แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักแอบอ้างเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชน ใช้ข้อมูลส่วนตัวและการข่มขู่ด้านกฎหมายเพื่อสร้างความกลัวให้เหยื่อโอนเงินโดยไม่ทันตรวจสอบ เช่น อ้างว่ามีพัสดุตกค้างหรือค่างค่าปรับของหน่วยงานต่าง ๆ การป้องกันคือการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ

หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลส่วนตัวกับบุคคลที่ไม่สามารถยืนยันตัวตนได้ และตั้งข้อสงสัยต่อการติดต่อที่ไม่ชอบมาพากล

5. การหลอกกู้เงินออนไลน์ แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักแอบอ้างเป็นเจ้าของหน้าที่จากหน่วยงานน่าเชื่อถือ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อชักจูงให้เหยื่อกรอกข้อมูลส่วนตัวและโอนเงินเพื่อปลดล็อคคินเชื่อ พร้อมใช้คำข่มขู่และบีบบังคับจนเหยื่อยอมทำตามโดยไม่ตรวจสอบ การป้องกันคือหลีกเลี่ยงการกรอกข้อมูลสำคัญหรือโอนเงินล่วงหน้า โดยเฉพาะจากแหล่งที่ไม่น่าเชื่อถือ

รูปแบบที่พบบ่อยที่สุดโดยเรียงลำดับตามมูลค่าความเสียหาย จากการศึกษากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า มูลค่าความเสียหายเรียงลำดับตามรูปแบบการหลอกลวงดังนี้ (1) หลอกลวงให้ลงทุน (2) หลอกลวงเป็นหน่วยงานราชการและเอกชน (3) หลอกลวงเงินรางวัลและของสมนาคุณ (4) แอบอ้างตัวตนเป็นคนรู้จัก (5) หลอกกู้เงินออนไลน์ ซึ่งมูลค่าต่ำสุดไปสูงสุดอยู่ที่ 12,000-650,000 บาท

รูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันของเหยื่อ จากการศึกษาเก็บข้อมูลพบว่าผู้เสียหายส่วนใหญ่ รวมถึงแอดมินเพจเฟซบุ๊ก อยู่คนเดียว ในระหว่างที่ได้รับการติดต่อจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ข้อมูลด้านผลกระทบที่ส่งผลกระทบต่อกรดำรงชีวิตของผู้เสียหาย

ผู้วิจัยได้จัดเรียงตามผลกระทบจากมากไปน้อยสุด และผลจากการเก็บข้อมูลทำให้ทราบว่ทั้ง 4 ด้านมีผลกระทบต่อผู้เสียหายมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

อันดับ 1 ด้านจิตใจ ผลกระทบด้านจิตใจถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดและส่งผลกระทบต่อ

โดยตรงต่อผู้เสียหายมากที่สุด เนื่องจากเป็นรากฐานของการดำรงชีวิตและสภาวะความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล การที่บุคคลต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ส่งผลให้เกิดความสูญเสีย ไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สินหรือข้อมูลส่วนตัว ย่อมนำมาซึ่งความเครียดและความวิตกกังวลในระดับสูง ผู้เสียหายมักจะมีอาการตำหนิตัวเองที่ตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรม ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้สามารถนำไปสู่ภาวะทางจิตที่รุนแรงขึ้น เช่น ภาวะซึมเศร้า อันเป็นผลมาจากการสูญเสียทรัพย์สินและความเชื่อมั่นในตนเอง ในบางกรณีผู้เสียหายจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาทางจิตเวชเพื่อฟื้นฟูสภาพจิตใจให้กลับมาเป็นปกติได้ ตัวอย่างเช่น ผู้เสียหายที่สูญเสียเงินเก็บทั้งชีวิตจากการหลอกลวง มักจะประสบกับภาวะซึมเศร้าอย่างรุนแรง เนื่องจากความรู้สึกสิ้นหวังและความล้มเหลวในการปกป้องตนเอง ทำให้ไม่สามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างปกติสุข

อันดับ 2 ด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบด้านเศรษฐกิจมีความสำคัญรองลงมาจากด้านจิตใจ เนื่องจากเงินตราเป็นปัจจัยหลักในการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน การสูญเสียทรัพย์สินไม่ว่าจะมากหรือน้อย ย่อมส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อเสถียรภาพทางการเงินของผู้เสียหาย ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน การชำระหนี้ หรือแม้กระทั่งการดำเนินธุรกิจ ตัวอย่างเช่น ผู้เสียหายที่ถูกหลอกให้โอนเงินจำนวนมาก อาจประสบปัญหาทางการเงินอย่างรุนแรงจนไม่สามารถชำระค่าใช้จ่ายพื้นฐานได้ หรือบางรายอาจต้องกู้ยืมเงินเพื่อพยุงฐานะทางการเงิน ทำให้เกิดภาระหนี้สินเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในระยะยาว

อันดับ 3 ด้านสุขภาพ ผลกระทบด้านสุขภาพเป็นผลกระทบต่อเนื่องจากด้านจิตใจ โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เมื่อผู้เสียหายต้องเผชิญกับความเครียดและความวิตกกังวลเป็นระยะเวลาานาน มักจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพโดยตรง อาการที่พบได้บ่อยได้แก่ การนอนไม่หลับ การเก็บตัว และภาวะเบื่ออาหาร ซึ่งอาการเหล่านี้ล้วนนำไปสู่การทรุดโทรมของสุขภาพโดยรวม ทำให้ร่างกายอ่อนแอ และมีภูมิคุ้มกันลดลง ตัวอย่างเช่น ผู้เสียหายที่เครียดจัดจากการถูกหลอก อาจประสบปัญหา นอนไม่หลับต่อเนื่องหลายคืน ส่งผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย ภูมิคุ้มกันต่ำ และเจ็บป่วยได้ง่ายขึ้น

อันดับ 4 ด้านครอบครัว ผลกระทบด้านครอบครัวจัดอยู่ในลำดับที่ส่งผลกระทบต่อ น้อยที่สุด โดยขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและโครงสร้างของครอบครัวผู้เสียหายแต่ละบุคคล ในกรณีที่ผู้เสียหายอาศัยอยู่เพียงลำพัง อาจไม่ได้รับแรงกดดันจากสมาชิกในครอบครัวมากนัก อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้เสียหายที่อาศัยอยู่ร่วมกับครอบครัวในช่วงแรกของการเปิดเผยเหตุการณ์ อาจเกิดความขัดแย้งหรือความตึงเครียดขึ้นภายในครอบครัวได้ เนื่องจากความไม่เข้าใจ ความกังวล หรือการตำหนิตัวเอง แต่โดยส่วนใหญ่แล้ว ในท้ายที่สุดสมาชิกในครอบครัวจะหันหน้าเข้าหากัน ให้กำลังใจ และร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ผู้เสียหายสามารถผ่านพ้นช่วงเวลาที่ยากลำบากไปได้ ตัวอย่างเช่น ผู้เสียหายที่ถูกหลอกและเปิดเผยเรื่องนี้กับครอบครัว อาจต้องเผชิญกับการตำหนิตัวเองจากสมาชิกบางคนในช่วงแรก แต่เมื่อเวลาผ่านไป ครอบครัวจะเข้าใจและให้การสนับสนุนทางอารมณ์ ซึ่งช่วยให้ผู้เสียหายฟื้นตัวได้เร็วขึ้น

รูปแบบการป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เห็นว่าควรมีการป้องกันดังต่อไปนี้

1. ควรมุ่งสร้างความตระหนักรู้และให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับกลโกงและวิธีป้องกัน เช่น การตรวจสอบข้อมูลก่อนโอนเงิน หลีกเลี่ยงการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแก่บุคคลที่ไม่รู้จัก การยืนยันตัวตนกับหน่วยงานที่เชื่อถือได้ การใช้แอปพลิเคชันป้องกันสแปม หลีกเลี่ยงการเข้าถึงลิงค์ที่น่าเชื่อถือ และงดการส่งข้อมูลส่วนบุคคลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่ไม่มีการเข้ารหัส นอกจากนี้ การมีสติและวิจารณญาณในการพิจารณาข้อความจากหมายเลขที่ไม่รู้จักเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพื่อลดโอกาสในการตอบสนองต่อกลโกงที่อาจเกิดขึ้น

2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในปัจจุบันยังคงมีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงและความครอบคลุม โดยเฉพาะในกลุ่มประชากรที่เปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ชนบท อีกทั้งเนื้อหาส่วนใหญ่เน้นการแจ้งเตือนมากกว่าการให้แนวทางป้องกันที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ส่งผลให้ประชาชนบางส่วนยังคงตกเป็นเหยื่อของกลโกงที่ซับซ้อนยิ่งขึ้นที่มีฉวยพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ให้มีความเข้มข้นครอบคลุม และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เช่น การใช้ช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย และเข้าถึงง่าย ควรขยายช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลไปยังสื่อที่ผู้สูงอายุและผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลเข้าถึงได้ง่าย เช่น วิทยุชุมชน และจัดกิจกรรม

ให้ความรู้และถึงตัว เช่น การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในศูนย์ผู้สูงอายุหรือหมู่บ้าน

3. เพศและอายุ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านเพศและอายุมีอิทธิพลต่อลักษณะการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เพศชายและเพศหญิงตกเป็นเหยื่อได้พอ ๆ กัน แต่มีความแตกต่างในรูปแบบกลโกงที่มีฉวยใช้กับแต่ละเพศ เช่น เพศชายมักตกเป็นเป้าหมายของกลโกงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจผิดกฎหมายหรือประเด็นทางกฎหมาย เช่น การแอบอ้างเป็นเจ้าของหน้าที่รัฐเพื่อเรียกค่าปรับหรือการหลอกให้ลงทุนในธุรกิจที่ไม่มีอยู่จริง ส่วนเพศหญิงมีแนวโน้มที่ตกเป็นเหยื่อของกลโกงที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือประเด็นในครอบครัว เช่น Romance Scam หรือการแอบอ้างเป็นญาติที่ตกอยู่ในความเดือดร้อน สำหรับปัจจัยด้านอายุ ผู้สูงอายุและวัยทำงาน ถือเป็นกลุ่มที่มีความเปราะบางสูง เนื่องจากข้อจำกัดด้านความเข้าใจในเทคโนโลยี หรือการไม่เท่าทันต่อกลโกงรูปแบบใหม่ๆ ในขณะที่คนหนุ่มสาวมักตกเป็นเหยื่อในรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนออนไลน์ การซื้อสินค้าออนไลน์ หรือการถูกชักจูงให้เปิดบัญชีเพื่อใช้ในการถ่ายโอนเงิน ดังนั้น กลยุทธ์การป้องกันจึงต้องมีความจำเพาะเจาะจงเพื่อเสริมสร้างความรู้และเพิ่มความระมัดระวังในแต่ละเพศและช่วงวัยให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความเสี่ยงเฉพาะของกลุ่มนั้น ๆ

4. ลดพฤติกรรมเสี่ยง การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เสียหายชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมบางอย่างสามารถเพิ่มโอกาสในการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยพฤติกรรมเสี่ยงที่สำคัญ ได้แก่ การทำกิจวัตรเดิมซ้ำ ๆ การดำเนินชีวิตตามลำพัง

และขาดปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง การตัดสินใจแบบหุนหันพลันแล่น และขาดการยั้งคิดและความโลภ ล้วนเพิ่มโอกาสตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สรุปข้อเสนอแนะและแนวทางปฏิบัติ

จากการศึกษาผู้วิจัยจำแนกแนวทางปฏิบัติออกเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กระทรวงศึกษาธิการ ควรบรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับการป้องกันภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้เยาวชนผ่านวิชาที่เน้นการใช้ชีวิตอย่างปลอดภัยและเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติ เช่น การจำลองสถานการณ์ฉ้อโกงและอบรมครูให้สามารถสอนเนื้อหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรพัฒนา แพลตฟอร์มการเรียนรู้เสมือนจริง (VR Platform) เพื่อฝึกทักษะการรับมือภัยออนไลน์ในรูปแบบอินเทอร์แอคทีฟ โดยมีเป้าหมายหลักคือ นักเรียนและครอบครัวในชุมชน ความร่วมมือระหว่างกระทรวงและหน่วยงานท้องถิ่นจะช่วยบูรณาการแพลตฟอร์มนี้ในโรงเรียนและกิจกรรมชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ

2. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ควรบังคับใช้กฎหมายและกำกับดูแลการฉ้อโกงออนไลน์อย่างเข้มงวด โดยสำนักงานตำรวจฯ มุ่งสืบสวนและจับกุมผู้กระทำผิดผ่านศูนย์ PCT และกระทรวงดิจิทัลฯ พัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยและกำกับดูแลกฎหมายด้านเทคโนโลยี ทั้งสองหน่วยงานควรร่วมมือพัฒนา แพลตฟอร์ม AI เพื่อตรวจจับแจ้งเตือน และติดตามคดีฉ้อโกงแบบเรียลไทม์

ให้ประชาชนสามารถรายงานและติดตามสถานะคดีได้ในระบบเดียว เพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพในการจัดการคดี

3. ธนาคารแห่งประเทศไทย และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ควรร่วมมือสร้างช่องทางสื่อสารรวมศูนย์และมาตรการป้องกันการฉ้อโกงออนไลน์ เช่น การยืนยันตัวตนแบบสองชั้น (2FA) และระบบแจ้งเตือนภัยแบบเรียลไทม์ โดยพัฒนาแพลตฟอร์ม “Anti-Scam Center” สำหรับแจ้งเตือนและรายงานการฉ้อโกง รวมถึงรวมบริการตรวจสอบความปลอดภัยและธุรกรรมออนไลน์ในแพลตฟอร์มเดียว เพื่อเพิ่มความปลอดภัย ลดความเสี่ยง และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐและเอกชน

4. กรมสุขภาพจิต และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรร่วมมือจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะกิจเพื่อให้ความรู้และเตือนภัยประชาชนในพื้นที่ห่างไกล โดยกรมสุขภาพจิตจัดทีมจิตวิทยาฟื้นฟูจิตใจเหยื่อ ส่วนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เครือข่ายชุมชนในการกระจายข้อมูลและให้คำปรึกษา นโยบายนี้สามารถพัฒนาเป็นระบบสนับสนุนเหยื่อและแจ้งเตือนภัยแบบบูรณาการ ที่รวมบริการแจ้งเตือน การนัดหมายกับทีมจิตวิทยา และการฟื้นฟูเหยื่ออย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลและการช่วยเหลือในระดับชุมชน

5. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ควรประเมินประสิทธิภาพมาตรการป้องกันภัยออนไลน์ในปัจจุบัน โดยวิเคราะห์ความสอดคล้องกับเป้าหมายระดับชาติและเปรียบเทียบกับประเทศที่ประสบความสำเร็จ เช่น สิงคโปร์ เพื่อเสนอแนวทางปรับปรุง

ควรพัฒนาดัชนีวัดผลและนวัตกรรม เช่น ระบบ AI วิเคราะห์นโยบายและแอปพลิเคชัน แจ้งเตือน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและตอบสนอง ต่อภัยออนไลน์ได้อย่างครอบคลุมและยั่งยืน

6. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และผู้ให้บริการโทรคมนาคม เช่น AIS, True และ DTAC ควรร่วมมือพัฒนา แพลตฟอร์ม รวมศูนย์ สำหรับแจ้งเตือนและรายงานภัย โดยใช้ AI และ Big Data Analytics ในการวิเคราะห์ ข้อมูลและคาดการณ์การฉ้อโกง พร้อมสนับสนุน การใช้เทคโนโลยีการยืนยันตัวตนที่ปลอดภัย เช่น 2FA และ Biometric Authentication ผู้ให้บริการโทรคมนาคมควรให้บริการแจ้งเตือนภัย ผ่าน SMS หรือแอปพลิเคชัน การสร้างระบบ แจ้งเตือนภัยไซเบอร์แบบเรียลไทม์และการอบรม ประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยไซเบอร์จะช่วย เพิ่มความปลอดภัยและลดความเสี่ยงจากการตกเป็นเหยื่อ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรมีบทบาท สำคัญในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเพื่อป้องกัน ภัยไซเบอร์ กระทรวงดิจิทัลฯ ควรพัฒนา สื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย เช่น อินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น และแอปพลิเคชัน พร้อมจัดแคมเปญ ผ่านโซเชียลมีเดียและเว็บไซต์โดยประสานงาน กับหน่วยงานรัฐและเอกชนเพื่อกระจายข้อมูล ให้ครอบคลุม ขณะที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรเน้นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการหลอกลวง และการป้องกันผ่านโทรศัพท์ สือออนไลน์ และแผ่นพับ รวมถึงทำงานร่วมกับองค์กรท้องถิ่น เช่น เทศบาล หรือ อบต. เพื่อเข้าถึงประชาชน ในพื้นที่ห่างไกล การดำเนินงานของทั้งสอง

หน่วยงานจะช่วยเสริมสร้างความตระหนักรู้ และความเข้าใจในวงกว้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. กรมสุขภาพจิต และกระทรวงศึกษาธิการ ควรมีบทบาทสำคัญในการสร้างกลไกป้องกัน ภัยออนไลน์ภายในครอบครัว โดยกรมสุขภาพจิต มุ่งให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสื่อสารในครอบครัว เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ พร้อมจัดอบรม เชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะวิจารณ์ และ การตัดสินใจเรื่องการเงิน ขณะที่กระทรวง ศึกษาธิการควรพัฒนาหลักสูตรและสื่อการเรียนรู้ ที่ช่วยเสริมสร้างวิจารณญาณในการจัดการ ปัญหาการเงินและการป้องกันภัยออนไลน์ พร้อมสนับสนุนให้โรงเรียนจัดอบรมความรู้แก่ ผู้ปกครองและนักเรียน การดำเนินงานของ ทั้งสองหน่วยงานมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้าง ความเข้มแข็งในระดับครอบครัว ส่งเสริม การสื่อสารและการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อป้องกัน ภัยออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ

3. กรมสุขภาพจิต และสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ ควรมีบทบาทสำคัญในการให้ คำปรึกษาและสนับสนุนทางจิตใจแก่ผู้เสียหาย โดยกรมสุขภาพจิตให้บริการคำปรึกษาผ่าน ทีมจิตวิทยาและนักบำบัด พร้อมจัดตั้งสายด่วน และแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อช่วยเหลือ ผู้เสียหายได้สะดวก รวมถึงพัฒนาโปรแกรม ฟื้นฟูจิตใจเฉพาะบุคคล ขณะที่สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติควรจัดตั้ง ศูนย์ข้อมูลคดีออนไลน์ หรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้เสียหายติดตาม สถานะคดี สอบถามข้อมูล และรับคำแนะนำ ทางกฎหมายอย่างง่ายดาย ความร่วมมือของ ทั้งสองหน่วยงานช่วยให้ผู้เสียหายฟื้นฟูจิตใจ และติดตามคดีได้อย่างสะดวกและครอบคลุม ลดความยุ่งยากและความกังวลของผู้เสียหาย

4. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และธนาคารแห่งประเทศไทย ควรมีบทบาทสำคัญในการป้องกันการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว กระทรวงดิจิทัลฯ ควรให้ความรู้ประชาชนผ่านสื่อดิจิทัล เช่น อินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น และแคมเปญรณรงค์ออนไลน์ พร้อมสนับสนุนการพัฒนาเครื่องมือตรวจสอบความปลอดภัยของเว็บไซต์ ขณะที่ธนาคารแห่งประเทศไทยควรออกแนวทางให้ธนาคารพาณิชย์พัฒนาเทคโนโลยีป้องกันข้อมูล เช่น การยืนยันตัวตนแบบสองชั้น (2FA) จัดแคมเปญให้ความรู้เรื่องการเงินปลอดภัย และพัฒนาระบบแจ้งเตือนธุรกรรมผิดปกติแบบเรียลไทม์ ความร่วมมือของทั้งสองหน่วยงานจะช่วยเสริมสร้างกลไกป้องกันการฉ้อโกงและสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

5. กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ควรมีบทบาทสำคัญในการให้ความรู้เกี่ยวกับกลไกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในระดับชุมชน กรมการปกครองส่วนท้องถิ่นควรประสานงานกับผู้บริหารท้องถิ่น เช่น เทศบาล และ อบต. พร้อมใช้เครือข่ายระดับหมู่บ้าน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน และกำนัน ในการกระจายข้อมูลสู่ประชาชน ขณะที่กระทรวงพัฒนาสังคมฯ ควรจัดโครงการอบรมเฉพาะกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุและครอบครัวในพื้นที่ห่างไกล พร้อมสนับสนุนการผลิตสื่อการเรียนรู้ เช่น แผ่นพับและวิดีโอ รวมถึงการลงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานท้องถิ่น ทั้งสองหน่วยงานสามารถทำงานร่วมกันเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างตรงจุด เสริมสร้างความรู้และความสามารถในการป้องกันตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

■ สรุปและอภิปราย

วัตถุประสงค์ข้อ 1 พฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันที่มีความเสี่ยง และผลกระทบต่อด้านจิตใจ สุขภาพ เศรษฐกิจ และครอบครัวจากการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของประเทศไทย

พฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันที่มีความเสี่ยงที่นำไปสู่การตกเป็นเหยื่อ พฤติกรรมเสี่ยงที่ทำให้บุคคลตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ได้แก่ การทำกิจกรรมซ้ำ ๆ การขาดการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การตัดสินใจหุนหันพลันแล่น การขาดการยั้งคิด และความโลภ ซึ่งส่งผลให้บุคคลขาดการตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้องและประสบปัญหาเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ (Teerasak Srisuwan, 2020) พบว่าผู้สูงอายุและผู้ที่มีการศึกษาดำเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง เนื่องจากขาดความเข้าใจในกลยุทธ์ของมิจฉาชีพและการขาดการตรวจสอบข้อมูล (Wirat Wongsiri, 2019) ซึ่งขาดการยั้งคิดและการตัดสินใจหุนหันพลันแล่นเพิ่มโอกาสในการตกเป็นเหยื่อ ทั้งสองงานวิจัยเสนอแนะการสร้างความตระหนักรู้ในชุมชนและการสนับสนุนจากครอบครัวเป็นวิธีการลดความเสี่ยง (Cross et al., 2021) และ (Carter & McIntosh, 2020) พบว่าเหยื่อที่ขาดการยั้งคิดและมีความไวต่อการหลอกลวงมักตกเป็นเหยื่อฉ้อโกงได้ง่าย การเชื่อมโยงกับทฤษฎีกิจวัตรประจำวัน (Routine Activity Theory) พบว่าเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์มักแสดงพฤติกรรมที่เป็นเป้าหมายที่เหมาะสม และขาดการควบคุมหรือป้องกันที่เพียงพอ เช่น การรับสายจากเบอร์แปลกและการไม่ตั้งค่าป้องกันข้อมูล ทำให้อาชญากรรมเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยทั้งหมดมาบรรจบกัน ส่วนทฤษฎีควบคุมตนเอง (Self-control

Theory) เชื่อว่าเหยื่อที่มีการควบคุมตนเองต่ำ และขาดการยั้งคิดมีโอกาสดกเป็นเหยื่อมิฉะนั้นได้ง่ายขึ้น ผลการวิจัยทั้งหมดชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการเสริมสร้างความตระหนักรู้ และการสนับสนุนทางสังคมเพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ผลกระทบด้านจิตใจ การตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่งผลกระทบต่อจิตใจอย่างรุนแรง เหยื่อมักประสบกับความเครียด วิตกกังวล ความรู้สึกเสียใจ และความรู้สึกผิดต่อตนเอง และครอบครัว โดยเฉพาะในกรณีที่สูญเสียเงินจำนวนมากหรือข้อมูลสำคัญ ซึ่งส่งผลให้เกิดความยากลำบากในการดำเนินชีวิตประจำวัน และการทำงาน นอกจากนี้ ยังมีโอกาสเกิดโรคซึมเศร้าหรือวิตกกังวลเรื้อรัง (Tossaphon Tatsanakulpan et al., 2019) พบว่าผู้สูงอายุที่ตกเป็นเหยื่อฉ้อโกงทางไซเบอร์มักเผชิญความเครียดและความไม่มั่นคงทางจิตใจ ทำให้การใช้ชีวิตเป็นไปด้วยความยากลำบาก และแนะนำให้มีการสร้างความตระหนักรู้และสนับสนุนด้านจิตใจจากครอบครัวเพื่อช่วยลดความเสี่ยง (Button et al., 2014) ศึกษาผลกระทบทางจิตใจของเหยื่อฉ้อโกง พบว่าเหยื่อมักรู้สึกอับอาย โทษตนเอง สูญเสียความมั่นใจ และมีความไม่มั่นคงในชีวิต ทฤษฎีเหยื่อวิทยาชี้ให้เห็นว่าเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์มักประสบกับความเปราะบางทางจิตใจ เช่น การโทษตัวเองหรือความรู้สึกว่าตนเองเป็นเป้าหมายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งเป็นผลกระทบเชิงจิตวิทยาที่ตรงกับสถานการณ์ของเหยื่อเหล่านี้

ผลกระทบด้านสุขภาพ การตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่งผลกระทบต่อสุขภาพกาย และจิต เช่น นอนไม่หลับ ปวดหัวเรื้อรัง ปัญหา

การย่อยอาหาร และหลีกเลี่ยงการเข้าสังคมจากความเครียดสะสม (Khwanchanok Sripamorn, 2021) ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการฟื้นฟูจิตใจผ่านคำปรึกษา การสนับสนุนจากครอบครัว และการลดความรู้สึกอับอาย ทฤษฎีเหยื่อวิทยา (Victimology Theory) ระบุว่าเหยื่อมักประสบภาวะเครียดรุนแรงที่ส่งผลต่อร่างกาย เช่น PTSD และระบบภูมิคุ้มกันที่อ่อนแอ เน้นย้ำความสำคัญของการสนับสนุนเชิงระบบเพื่อลดผลกระทบดังกล่าว

ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ การหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์สร้างผลกระทบทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงต่อเหยื่อและครอบครัว เช่น การสูญเสียเงินออมทั้งหมด การกู้ยืมหรือขายทรัพย์สินเพื่อชดเชยความเสียหาย และการเกิดภาวะหนี้สินระยะยาว (Sorawit Boonmee, 2023) และ (Goode et al., 2021) ยืนยันผลกระทบทั้งในระดับครัวเรือน และประเทศโดยทฤษฎีการชั่งน้ำหนักการกระทำ (Rational Choice Theory) เชื่อว่าเหยื่อมักตัดสินใจอย่างเร่งรีบโดยไม่พิจารณาผลกระทบระยะยาว เช่น การโอนเงินหรือให้ข้อมูลส่วนตัว ทำให้เกิดความเสียหายที่ยั่งยืนทั้งต่อบุคคลและเศรษฐกิจ

ผลกระทบด้านครอบครัว การตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่งผลกระทบต่อครอบครัวในหลายมิติ ทั้งทางจิตใจ เศรษฐกิจ และความสัมพันธ์ภายใน ครอบครัวมักเผชิญความขัดแย้งจากการสูญเสียทรัพย์สินหรือการตัดสินใจผิดพลาดของเหยื่อ ซึ่งอาจนำไปสู่ความไม่ไว้วางใจ ความโกรธแค้น หรือความผิดหวัง โดยเฉพาะในกรณีผู้สูงอายุ เหตุการณ์ดังกล่าวอาจทำให้อุบลหลานต้องเข้ามาดูแลหรือให้คำแนะนำมากขึ้น ซึ่งบางครั้งสร้างความตึงเครียดในครอบครัว

ความเครียดและความวิตกกังวลที่เกิดจากการตกเป็นเหยื่อยังลดความสุขโดยรวมในครอบครัว (Faculty of Psychology, Chulalongkorn University, 2021) และ Button et al. (2014) ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบเชิงลบต่อความสัมพันธ์ในครอบครัวที่เกิดจากความรู้สึกอับอายและล้มเหลวในการป้องกันตนเอง ทฤษฎีเหยื่อวิทยา (Victimology Theory) อธิบายว่าการตกเป็นเหยื่อไม่เพียงส่งผลต่อเหยื่อโดยตรง แต่ยังส่งผลต่อบุคคลในครอบครัวที่ต้องเผชิญปัญหาทางอารมณ์และการเงินร่วมกัน เช่น การลดรายจ่ายหรือปรับเปลี่ยนแผนการเงินในระยะยาว ทำให้ครอบครัวเผชิญความท้าทายทางจิตใจและเศรษฐกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เสนอแนวทางการป้องกัน การตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในบริบท ของประเทศไทย

แนวทางเชิงป้องกัน (Preventive Measures)

1) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ควรดำเนินการโครงการให้ความรู้และสร้างความตระหนักรู้ (Awareness and Education) เพื่อแจ้งเตือนประชาชนเกี่ยวกับรูปแบบและกลวิธีของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เช่น การหลอกลวงโอนเงินผ่านโทรศัพท์หรือข้อความ โดยเน้นให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบแหล่งที่มาของการติดต่อ และแนวทางป้องกันการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านช่องทางออนไลน์หรือโทรศัพท์ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและลดโอกาสตกเป็นเหยื่อของประชาชน

2) ธนาคารแห่งประเทศไทย บริษัทโทรคมนาคม เช่น AIS, True, DTAC และหน่วยงานรัฐ เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ควรดำเนินนโยบาย การเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัย

ของข้อมูลส่วนบุคคล (Enhanced Data Security) โดยมุ่งพัฒนาระบบที่มีความปลอดภัยสูงสำหรับการจัดเก็บและปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การตรวจสอบตัวตนของผู้ที่ติดต่อเข้ามาอย่างเคร่งครัด และการแจ้งเตือนลูกค้าทันที เมื่อพบกิจกรรมที่น่าสงสัย เพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

3) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงยุติธรรม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ควรดำเนินนโยบาย การควบคุมและบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement and Regulation) โดยปรับปรุงกฎหมายให้เข้มงวดมากขึ้น เช่น การเพิ่มบทลงโทษสำหรับผู้กระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงทางเทคโนโลยี รวมถึงกำหนดมาตรการควบคุมการใช้เทคโนโลยีในทางที่ผิด เช่น การใช้เบอร์โทรศัพท์ปลอม การส่งข้อความหลอกลวง หรือการสร้างเว็บไซต์ปลอม นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการตรวจสอบและเฝ้าระวังเพื่อป้องกันการใช้เทคโนโลยีในทางอาชญากรรม ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงและสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางเชิงรุก (Proactive Measures)

1) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และหน่วยงานกำกับดูแลด้านเทคโนโลยี ควรดำเนินการพัฒนาระบบการรายงานและติดตามผล (Reporting and Monitoring Systems) โดยพัฒนาแพลตฟอร์มการรายงานการฉ้อโกงที่สะดวกและเข้าถึงง่าย เช่น แอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ที่สามารถใช้งานได้บนทุกอุปกรณ์ เพื่อให้เหยื่อแจ้งเหตุได้อย่างรวดเร็ว พร้อมกับการบูรณาการข้อมูลในระบบ

ให้เชื่อมโยงกัน เช่น การทำให้ระบบแจ้งความออนไลน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเชื่อมต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้สามารถติดตามและดำเนินการได้แบบเรียลไทม์ ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพในการป้องกันและลดการก่ออาชญากรรมได้

2) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคม เช่น AIS, True และ DTAC ควรร่วมกันดำเนิน นโยบายเชิงรุกในการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะกิจ (Task Force) เพื่อรับมือกับการหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยหน่วยงานเฉพาะกิจนี้ควรทำงานร่วมกับองค์กรต่างประเทศเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสานการปฏิบัติงานในด้านการสืบสวนและปราบปรามการฉ้อโกง พร้อมทั้งเสริมสร้างความร่วมมือกับบริษัทโทรคมนาคมในการตรวจสอบเบอร์ปลอมและการติดตามผู้กระทำผิดในเครือข่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและลดการหลอกลวง

3) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม บริษัทโทรคมนาคม เช่น AIS, True, DTAC และหน่วยงานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ควรดำเนินนโยบายเชิงรุกในการสร้างระบบตรวจจับและแจ้งเตือน (Fraud Detection and Alert Systems) โดยนำเทคโนโลยี AI และ Machine Learning มาใช้ในการตรวจจับกิจกรรมที่น่าสงสัย เช่น การส่งข้อความหลอกลวง หรือการโทรศัพท์ที่มีลักษณะคล้ายการฉ้อโกง ระบบนี้ควรสามารถวิเคราะห์รูปแบบการกระทำผิดอย่างรวดเร็วและแจ้งเตือนผู้ใช้งานทันที เพื่อป้องกันไม่ให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อ พร้อมทั้งลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการฉ้อโกง

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. การศึกษาพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันที่มีความเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์และผลกระทบด้านจิตใจ สุขภาพ เศรษฐกิจ และครอบครัวจากการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของประเทศไทย

การลดพฤติกรรมเสี่ยงที่นำไปสู่การตกเป็นเหยื่อควรมุ่งเน้นการสร้างความรู้ความตระหนักรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับความเสี่ยง เช่น การตัดสินใจอย่างหุนหันพลันแล่นหรือการใช้สื่อออนไลน์โดยขาดความระมัดระวัง พร้อมเสริมสร้างทักษะการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐหรือบริษัท เพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อและลดผลกระทบด้านต่าง ๆ การบรรเทาผลกระทบด้านจิตใจของเหยื่อควรได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว ชุมชน และองค์กร เช่น การจัดตั้งสายด่วนให้คำปรึกษา การจัดกลุ่มสนับสนุน และกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจ เพื่อช่วยให้เหยื่อฟื้นตัวและปรับตัวในชีวิตประจำวัน ด้านสุขภาพ ควรมีการติดตามและสนับสนุนทางการแพทย์อย่างครบวงจร โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ พร้อมทั้งจัดทำแนวทางป้องกันความเครียดและปัญหาสุขภาพจิตที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ การฟื้นฟูทางเศรษฐกิจควรประกอบด้วย การวางแผนจัดการหนี้สิน การให้คำปรึกษาด้านการเงิน และการพัฒนามาตรการป้องกันการฉ้อโกง เช่น การตรวจสอบธุรกรรมออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีทันสมัย สำหรับด้านครอบครัว ควรฟื้นฟูความสัมพันธ์ผ่านการสื่อสารอย่างเปิดเผยและจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความเข้าใจในครอบครัว พร้อมทั้งสนับสนุนด้านอารมณ์และจิตใจเพื่อช่วยให้เหยื่อ

กลับมาใช้ชีวิตได้อย่างมั่นคงและมีความสุขอีกครั้ง การบูรณาการมาตรการเหล่านี้จะช่วย

ลดผลกระทบและเสริมสร้างความปลอดภัยทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และสังคมโดยรวม

ภาพที่ 2 แสดงแผนภาพสรุปพฤติกรรมเสี่ยง และผลกระทบจากการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์



หมายเหตุ. คณะผู้วิจัย

2. การเสนอแนวทางทางการป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในบริบทของประเทศไทย

การป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์จำเป็นต้องเริ่มต้นจากการสร้างความตระหนักรู้ในสังคม ให้ประชาชนเข้าใจถึงกลไกและวิธี

การหลอกลวงของมิจฉาชีพ การให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูล การใช้สื่อสาธารณะและการให้ความรู้ในชุมชนจะช่วยเสริมสร้างภูมิคุ้มกันต่อภัยนี้ได้ การตรวจสอบข้อมูลของผู้ติดต่อผ่านช่องทางที่น่าเชื่อถือ เช่น เว็บไซต์หรือหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยลดความเสี่ยง นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชันป้องกันฟิชชิ่ง หรือระบบยืนยันตัวตนแบบสองขั้นตอน สามารถช่วยป้องกันการหลอกลวงทางดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนากฎหมายและนโยบายให้ทันสมัย รวมถึงการกำหนดบทลงโทษที่เข้มงวด และการเฝ้าระวังธุรกรรมที่ผิดปกติ เป็นสิ่งจำเป็นในการลดความเสี่ยงและป้องกันการฉ้อโกง ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐ เอกชน

และสถาบันการเงินในการแบ่งปันข้อมูล และพัฒนาเทคโนโลยี จะช่วยเสริมสร้างกลไกการป้องกันที่รวดเร็วและแม่นยำ การพัฒนาระบบรายงานและติดตามผลอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือทางจิตวิทยาแก่เหยื่อ จะช่วยบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้น และเพิ่มความมั่นใจให้กับประชาชนในการปกป้องตนเอง

ภาพที่ 3 แผนภาพการนำเสนอแนวทางทางการป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์



หมายเหตุ. คณะผู้วิจัย

■ **ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นต่อไป**

1. ศึกษาปัจจัยเฉพาะกลุ่มที่เสี่ยงสูงต่อการตกเป็นเหยื่อในการวิจัยครั้งถัดไป ควรมีการเจาะลึกเกี่ยวกับกลุ่มประชากรที่มีความเสี่ยงสูงในการตกเป็นเหยื่อ เช่น ผู้สูงอายุ หรือ ผู้ที่มีรายได้น้อย เนื่องจากกลุ่มนี้อาจขาดความรู้หรือทักษะในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การศึกษาที่ละเอียดถึงลักษณะทางพฤติกรรมและการเข้าถึงข้อมูลของกลุ่มนี้สามารถช่วยในการออกแบบมาตรการป้องกันที่เหมาะสม

2. ศึกษาผลกระทบทางจิตใจในระยะยาวของเหยื่อในการวิจัยอาจเน้นไปที่การศึกษาผลกระทบทางจิตใจในระยะยาวต่อเหยื่อที่ตกเป็นเป้าหมายของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เช่น ความเครียดที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ภาวะซึมเศร้า หรือความวิตกกังวล การวิจัยเกี่ยวกับสุขภาพจิตของเหยื่อในระยะยาว จะช่วยให้สามารถออกแบบมาตรการฟื้นฟูที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. สำรวจและวิเคราะห์รูปแบบใหม่ของกลโกงออนไลน์ โดยการศึกษาควรติดตามกลโกงออนไลน์ที่มีรูปแบบใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีงานวิจัยที่พัฒนาวิธีการที่ซับซ้อนขึ้น ควรศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงและการตอบสนองของระบบป้องกันในปัจจุบันต่อกลโกงเหล่านี้ เพื่อสร้างมาตรการป้องกันที่ทันสมัยและสามารถปรับตัวตามสถานการณ์ได้

■ **บรรณานุกรม**

Alliance, W. T. a. T. (2023). *Global state of scams 2023 report*. [https://www.](https://www.worldtrustmark.org/1-026-trillion-lost-to-online-scams-in-12-months-global-state-of-scams-report-2023/)

[worldtrustmark.org/1-026-trillion-lost-to-online-scams-in-12-months-global-state-of-scams-report-2023/](https://www.worldtrustmark.org/1-026-trillion-lost-to-online-scams-in-12-months-global-state-of-scams-report-2023/)

Button, M., Lewis, C., & Tapley, J. (2014). Not a victimless crime: The impact of fraud on individual victims and their families. *Security Journal*, 27(1), 36-54. <https://doi.org/https://doi.org/10.1057/sj.2009.22>

Carter, L., & McIntosh, W. (2020). The role of cognitive biases in online fraud victimization: An experimental study. *Journal of Experimental Criminology*, 325-344. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11292-020-09436-7>

Cross, C., Smith, R. G. S., & Richards, K. (2021). Risk factors and psychological consequences of fraud victimization: A longitudinal study. *Journal of Financial Crime*, 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JFC-06-2020-0098>

Faculty of Psychology, Chulalongkorn University. (2021). The psychology of falling victim to scams. *Journal of Psychology*, 123-135.

Future Care Capital. (2024, March 21). *Majority of fraud victims go onto experience mental health problems*. Future Care Capital. <https://futurecarecapital.org.uk/latest/fraud-victims-experience-mental-health-problems/>

Goode, M., Romanosky, S., Mouden, S. E., & Syntychakis, N. (2021). Cyber risk and

- cybersecurity: A systematic review of data availability. *The Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice*, 47, 698-736 <https://doi.org/https://doi.org/10.1057/sj.2009.22>
- InfoQuest News Agency. (2023, April 26). *Warning!! call center gangs impersonating government agencies scammed over 300 million baht in a week.* <https://www.infoquest.co.th/2023/295884>
- Jones, M. (2023). *Global losses to scammers exceed \$1 Trillion as 1-in-4 lose money to fraudsters.* <https://www.businessnewsasia.com/2023101052375506-global-losses-to-scammers-exceed-1-trillion-as-1-in-4-lose-money-to-fraudsters/>
- Kan Kruairoongroj. (2024). *Flash scam: Online scams in Thailand compared to other countries.* <https://www.the101.world/flash-scam-thailand-international/>
- Khwanchanok Sripamorn. (2021). *Guidelines for preventing crimes committed by online call center gangs through regulatory measures* [Master's thesis, Chulalongkorn University]. Chula Digital Corrections.
- Marketeer. (2022). *Taiwanese Call Center Gangs Disrupt Asia.* Marketeer Online. <https://marketeeronline.co/achives/291205>
- Royal Thai Police. (2024). *Police reveal cybercrime victim statistics: Over two-thirds are women, mostly of working age.* <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=908089191364372&id=100064898972183&set=a.306545458185418>
- Sorawit Boonmee. (2023). Call center scams: From economic crimes to technological crimes. *Academic Journal of Eastern Asia University: Science and Technology Edition*, 59-69.
- Teerasak Srisuwan. (2020). Risk factors influencing victimization by call center gangs among people in Nonthaburi Province. *Journal of Business Administration, Thammasat Business School*, 45-60.
- Thossaphon Tatsanakulpan, Patcha Sukakij, Soracha Sumethvanich, Wichayada Ampornkitiwat, & Khemchat Tonboon. (2019). Cyber victimization of the elderly. *Thai Interdisciplinary and Sustainability Review*, 45-60.
- Wirat Wongsiri. (2019). Analysis of risk factors and coping behaviors against telephone fraud among the elderly in Northeastern Thailand. *Isan Research and Development Journal*, 55-72.



