วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์
Ramkhamhaeng Journal of Public Administration

แนวทางการป้องกันการหลอกลวงทางโทรศัพท์โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์

Preventive strategies against Call Center Scam Operations: A case study of Nong Bua Police Station, Nakhon Sawan

นิพัฒน์ แท่งทอง[1], อรวรรณ แท่งทอง[2] & พันธ์ศักดิ์ พึ่งงาม[2]

Nipat Thangthong[1], Orawan Thangthong[2] & Phansak Phungngam[2]

Corresponding author: Phansak Phungngam

Received: 17/04/68 Revised: 30/04/68 Accepted: 05/05/68

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสถานการณ์และรูปแบบการหลอกลวงทางโทรศัพท์โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ระหว่างปี พ.ศ. 2565–2567 2) วิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อ และ 3) พัฒนาแนวทางการป้องกันที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ การวิจัยใช้วิธีผสมผสาน เก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วยผู้เสียหายที่เคยตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประชาชนกลุ่มเสี่ยง ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ตำรวจ

---

[1] นักวิชาการอิสระ

[2] คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

[1] Independent Scholar

[2] Faculty of Management Science, Thepsatri Rajabhat University

ในพื้นที่ ครู หรือบุคลากรจากโรงเรียนในชุมชน เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องรวม 20 คน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการป้องกันตนเอง และแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มอายุ 31–50 ปี มีความเสี่ยงสูง โดย 87% เคยได้รับสายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และ 12% เคยตกเป็นเหยื่อ รูปแบบการหลอกลวงที่พบบ่อย ได้แก่ การแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่รัฐหรือธนาคาร ข่มขู่ว่ามีคดี หรืออ้างว่ามีรางวัลเพื่อให้โอนเงินหรือเปิดเผยข้อมูล ปัจจัยเสี่ยงสำคัญคือ ขาดความรู้เท่าทัน ความกลัว แรงกดดันทางจิตใจ การเชื่อในอำนาจรัฐ และการได้รับข้อมูลไม่เพียงพอ

แนวทางป้องกันที่เหมาะสม ได้แก่ การจัดอบรมในชุมชน สร้างเครือข่ายแจ้งเตือนภัย พัฒนาระบบเทคโนโลยี เช่น ฐานข้อมูลเบอร์ต้องสงสัย และการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อท้องถิ่น พร้อมทั้งส่งเสริมความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเพื่อรับมือปัญหาอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: แก๊งคอลเซ็นเตอร์; เครือข่ายแจ้งเตือนภัยชุมชน; การสร้างการตระหนักรู้

Abstract

This research aimed to 1) examine the situation and patterns of telephone fraud committed by call center scam gangs in the jurisdiction of Nong Bua Provincial Police Station, Nakhon Sawan Province, during 2022–2024, 2) analyze risk factors contributing to

victimization and 3) develop prevention guidelines appropriate to the local context. The study employed a mixed-methods approach, collecting quantitative data from a stratified random sample of 400 participants and qualitative data through in-depth interviews with 20 informants, including previous victims of call center scams, at-risk community members, community leaders, local police officers, school teachers or staff, and relevant government officials. Research instruments consisted of a questionnaire on knowledge, attitudes, and self-protection behaviors, as well as an interview guide. The results showed that individuals aged 31–50 were at the highest risk, with 87% having received calls from call center scam gangs and 12% having become victims. Common scam patterns included impersonating government officials or bank staff, threatening with legal action, or claiming the victim had won a prize in order to coerce them into transferring money or disclosing personal information. Key risk factors were a lack of awareness, fear, psychological pressure, trust in authority, and insufficient information.

Appropriate prevention strategies included organizing community training sessions, establishing community alert networks, developing technological systems such as suspicious phone number

databases, disseminating information through local media, and promoting multi-sectoral collaboration to address the issue sustainably.

Keywords: Call center scam gang; community alert network; raising awareness

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คนในหลายด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสาร การทำธุรกรรมทางการเงิน หรือการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ความก้าวหน้าดังกล่าวกลับนำมาซึ่งความท้าทายใหม่ โดยเฉพาะในรูปแบบของอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (Cybercrime) อาชญากรรมเหล่านี้มักเกิดขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งหนึ่งในรูปแบบที่พบได้บ่อยและสร้างความเสียหายรุนแรงที่สุด คือ การหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Call Center Scam) กลุ่มมิจฉาชีพจะใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่น การปลอมแปลงหมายเลขโทรศัพท์ การแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ หรือการข่มขู่ให้เหยื่อเกิดความกลัวและหลงเชื่อจนยอมโอนเงินหรือเปิดเผยข้อมูลสำคัญ สถานการณ์นี้ทวีความรุนแรงมากขึ้น

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะในประเทศไทยที่มีการรายงานผู้เสียหายจำนวนมากและมูลค่าความเสียหายสูง อาชญากรรมทางไซเบอร์จึงกลายเป็นภัยคุกคามสำคัญที่ทุกภาคส่วนต้องร่วมมือกันหาแนวทางป้องกันและรับมืออย่างจริงจัง (Bangkok Bank InnoHub, 2565)

แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นอาชญากรรมที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น Voice over Internet Protocol (VoIP) ที่เป็นเทคโนโลยีที่ใช้ส่งเสียงและข้อมูลมัลติมีเดียผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แทนที่จะใช้สายโทรศัพท์แบบดั้งเดิม เช่น การโทรผ่านแอปพลิเคชันหรือโทรศัพท์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต VoIP จะเปลี่ยนเสียงพูดให้เป็นข้อมูลดิจิทัล ส่งผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และแปลงกลับเป็นเสียงที่ปลายทางและการปลอมแปลงหมายเลขโทรศัพท์ (Caller ID Spoofing) เพื่อหลอกลวงให้เหยื่อเชื่อว่ากำลังติดต่อกับเจ้าหน้าที่รัฐหรือองค์กรที่น่าเชื่อถือ กลุ่มมิจฉาชีพมักสร้างสถานการณ์เร่งด่วน เช่น ข่มขู่ว่ามีคดีความหรือปัญหาทางการเงิน เพื่อกดดันให้เหยื่อตื่นตระหนกและตัดสินใจโอนเงินหรือเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวอย่างรวดเร็ว จุดแข็งของกลโกงนี้อยู่ที่การใช้จิตวิทยาควบคุมอารมณ์เหยื่อและการสร้างบริบทปลอมที่สมจริงจนเหยื่อขาดการไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ปัญหานี้พบมากในประเทศไทยและทั่วโลก โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่ตกเป็นเหยื่อมากที่สุดและสูญเสียทรัพย์สินจำนวนมาก (สำนักงาน กสทช., 2567)

จากรายงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (อ้างถึงใน ศิริวัฒน์ โมรา, 2566) พบว่าในปี พ.ศ. 2565 มีผู้เสียหายจากการหลอกลวงลักษณะนี้

มากกว่า 50,000 ราย คิดเป็นมูลค่าความเสียหายกว่า 20,000 ล้านบาท และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มแรงงานทั่วไป และประชาชนที่ขาดความรู้ทางดิจิทัล ปัญหานี้ยังทวีความรุนแรงขึ้นเนื่องจากกลุ่มผู้กระทำผิดจำนวนมากมีเครือข่ายข้ามชาติ ทำให้การสืบสวนและจับกุมทำได้ยากและใช้เวลานาน

ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า มีรายงานเหตุการณ์ลักษณะนี้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในช่วงปี พ.ศ. 2565–2567 โดยเฉพาะในหมู่บ้านที่มีประชากรสูงวัยหรือประชาชนที่มีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง อย่างไรก็ตาม มาตรการป้องกันและการให้ความรู้จากภาครัฐยังมีลักษณะเป็นการสื่อสารเชิงรับ (Passive Communication) เช่น การออกประกาศ แจ้งเตือน หรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ซึ่งอาจไม่เพียงพอในการสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งหรือเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนได้จริง

ทศพล ทรรศนพรรณ (2566) ระบุว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ได้แก่ ความไม่ตระหนักรู้เกี่ยวกับกลโกงและวิธีการหลอกลวง ซึ่งทำให้ขาดการตรวจสอบข้อมูลก่อนตัดสินใจ อีกทั้งแก๊งมิจฉาชีพมักใช้เทคนิคสร้างความกลัว เช่น ข่มขู่ว่าจะถูกดำเนินคดีหรือมีคดีความ ทำให้เหยื่อรู้สึกวิตกกังวลและรีบตัดสินใจโดยไม่ไตร่ตรอง นอกจากนี้ การเชื่อในอำนาจรัฐโดยไม่ตั้งคำถาม เช่น การเชื่อว่าผู้โทรเป็นเจ้าหน้าที่รัฐจริง ส่งผลให้เหยื่อยอมทำตามคำสั่งของมิจฉาชีพอย่างง่ายดาย

ปัจจัยเหล่านี้สะท้อนถึงโครงสร้างอำนาจและช่องว่างความรู้ที่ยังมีอยู่ในสังคมไทย ในขณะที่ ประณีต ส่งวัฒนา (2559) กับสุดารัตน์ บุญญานุกูลกิจ และวรวุฒิ มั่นสุขผล (2565) อธิบายว่าการให้ความรู้เชิงป้องกันการหลอกลวงทางโทรศัพท์ ควรอยู่ในรูปแบบที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน รูปแบบที่เหมาะสม ได้แก่ การอบรมแบบมีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเน้นให้ผู้เข้าร่วมได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ซักถามข้อสงสัย และฝึกปฏิบัติจริง เช่น การจัดเวิร์กช็อปหรือกิจกรรมกลุ่มย่อยที่มีการจำลองสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ เพื่อให้ประชาชนได้ทดลองตอบสนองต่อเหตุการณ์เสมือนจริง ฝึกทักษะการสังเกตและตัดสินใจอย่างปลอดภัย นอกจากนี้ การพัฒนาเครือข่ายแจ้งเตือนในชุมชนก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ช่วยให้การสื่อสารข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกลโกงใหม่ ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง โดยอาจใช้กลุ่มไลน์หรือแอปพลิเคชันของชุมชนในการแจ้งเตือนและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน การดำเนินการในลักษณะนี้จะช่วยสร้างความตระหนักรู้ร่วมกันในชุมชน และเสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาสถานการณ์และรูปแบบการหลอกลวงทางโทรศัพท์โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในพื้นที่ของ สภ.หนองบัว ระหว่างปี พ.ศ. 2565–2567

2. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเสี่ยงของประชาชนในการตกเป็นเหยื่อ

3. พัฒนาแนวทางการป้องกันและแนวทางสร้างการตระหนักรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่

ทบทวนวรรณกรรม

คอลเซ็นเตอร์ (Call Center)

Call Center คือ จุดบริการหลักที่ให้บริการลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ โดยมีการผสมผสานระหว่างการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและทรัพยากรบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง การดำเนินงานของ Call Center ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่เรียกว่า Agent ซึ่งผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการให้ข้อมูลสินค้าและบริการ รับคำสั่งซื้อ ให้ความช่วยเหลือด้านเทคนิค และจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของลูกค้า ระบบ Call Center อาจมีลักษณะแบบ Stand Alone หรือเชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ ผ่าน Internet และ LAN การนำเทคโนโลยี Voice Processing เช่น ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR) มาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เมื่อลูกค้าได้รับบริการที่ตรงความต้องการและประทับใจก็จะนำไปสู่การใช้บริการในครั้งต่อไป ทำให้ปัจจุบันหลายองค์กรได้นำระบบ Call Center มาเป็นกลยุทธ์สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการลดค่าใช้จ่ายควบคู่ไปกับการสร้าง

ความประทับใจในการให้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม (call center Thailand, 2562)

แก๊งคอลเซ็นเตอร์

ผู้จัดการออนไลน์ (2567) ได้อธิบายถึงแก๊งคอลเซ็นเตอร์ว่า เป็นกลุ่มอาชญากรที่ใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการหลอกลวงเหยื่อ โดยมักแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ตำรวจ อัยการ เจ้าหน้าที่ธนาคาร หรือเจ้าหน้าที่จากสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) โดยได้วิเคราะห์รูปแบบการทำงานของแก๊งคอลเซนเตอร์ว่า มีการจัดตั้งในลักษณะองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ มีฐานปฏิบัติการในต่างประเทศ โดยเฉพาะในประเทศเพื่อนบ้าน และมีเครือข่ายในประเทศไทยคอยเปิดบัญชีรับโอนเงิน แก๊งเหล่านี้มีการแบ่งหน้าที่ชัดเจน ตั้งแต่กลุ่มที่ทำหน้าที่โทรศัพท์หลอกลวง กลุ่มที่ดูแลบัญชีธนาคาร กลุ่มที่ทำหน้าที่ถอนเงิน และกลุ่มที่ทำหน้าที่ฟอกเงิน และอธิบายถึงเทคนิคการหลอกลวงที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์นิยมใช้ คือ การสร้างความตื่นตระหนกให้กับเหยื่อด้วยการแจ้งว่าบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตของเหยื่อเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดกฎหมาย เช่น การฟอกเงิน หรือการค้ายาเสพติด จากนั้นจะข่มขู่ให้เหยื่อทำตามคำสั่งเพื่อพิสูจน์ความบริสุทธิ์ โดยใช้เทคโนโลยีการปลอมแปลงหมายเลขโทรศัพท์และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของเหยื่อที่รั่วไหลจากฐานข้อมูลต่าง ๆ มาสร้างความน่าเชื่อถือ

ความเสียหายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

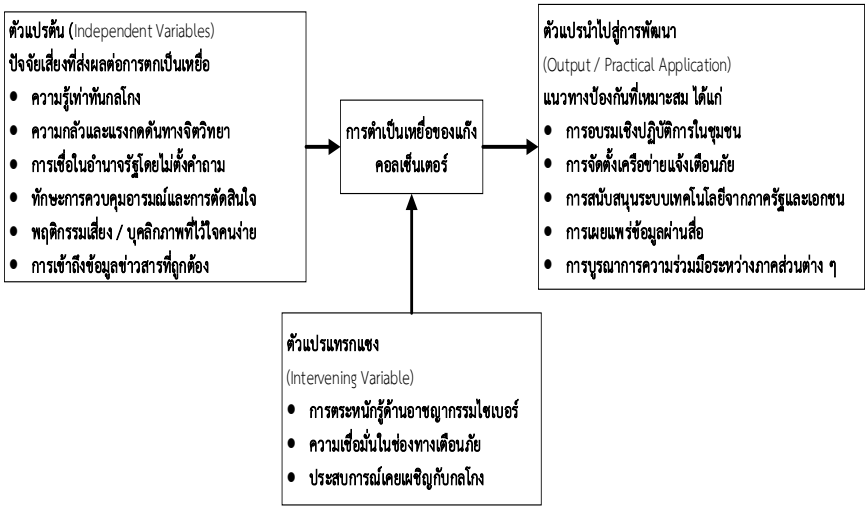
ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้พัฒนาเทคนิคการหลอกลวงที่ซับซ้อนขึ้นและสร้างความเสียหายแก่ประชาชนในวงกว้าง โดยเฉพาะในประเทศไทยที่มีผู้เสียหายจำนวนมาก จากรายงานของ TNN Thailand (2567) ระบุว่า มูลค่าความเสียหายที่เกิดจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยในปีเดียว สูงถึงกว่า 80,000 ล้านบาท ตัวเลขนี้สะท้อนให้เห็นถึงความร้ายแรงของปัญหาที่ไม่ได้ส่งผลกระทบเฉพาะด้านการเงินเท่านั้น แต่ยังกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบการสื่อสาร การเงิน และความปลอดภัยทางไซเบอร์อีกด้วย ลักษณะการกระทำของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่จะเริ่มจากการโทรศัพท์หรือส่งข้อความหาผู้เสียหาย โดยมักแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานรัฐ เช่น ธนาคาร ตำรวจ หรือกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และบังคับให้ผู้เสียหายเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หรือโอนเงินไปยังบัญชีที่กำหนด ผลกระทบที่ตามมาคือผู้เสียหายไม่เพียงแต่สูญเสียเงินเท่านั้น แต่ยังต้องเผชิญกับปัญหาทางกฎหมายและผลกระทบทางจิตใจอีกด้วย การป้องกันปัญหานี้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยเฉพาะการสร้างความรู้เท่าทันและการแจ้งเตือนภัยอย่างสม่ำเสมอแก่ประชาชน ตลอดจนการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังกับผู้กระทำความผิด

รูปแบบการหลอกลวงของคอลเซ็นเตอร์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นภัยคุกคามที่แพร่หลายและซับซ้อนในประเทศไทย โดยมีรูปแบบการหลอกลวงที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จากข้อมูลของ POST TO DAY (2565) ได้เผยแพร่ 14 รูปแบบกลโกงที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวงประชาชน รูปแบบที่พบบ่อย ได้แก่ การแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานรัฐหรือองค์กรที่น่าเชื่อถือ เช่น ธนาคารหรือกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) เพื่อหลอกลวงให้เหยื่อเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวหรือโอนเงิน โดยอ้างว่ามีปัญหาเร่งด่วน เช่น บัญชีธนาคารของเหยื่อเกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน หรือมีพัสดุติดค้างที่ต้องตรวจสอบ นอกจากนี้ ยังมีการส่ง SMS หรือข้อความผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่มีลิงก์ปลอม เพื่อหลอกให้เหยื่อกรอกข้อมูลส่วนตัวหรือดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่มีมัลแวร์ การหลอกลวงเหล่านี้มักใช้หลักจิตวิทยาในการทำให้เหยื่อเกิดความกลัวหรือความรีบร้อน เช่น การข่มขู่ว่าจะถูกดำเนินคดี หรือการเสนอผลประโยชน์ที่เกินจริง เพื่อกระตุ้นให้เหยื่อตัดสินใจโดยไม่ไตร่ตรอง ผลกระทบที่เกิดขึ้นไม่เพียงแต่เป็นเรื่องของการสูญเสียทางการเงิน แต่ยังส่งผลต่อความเชื่อมั่นในระบบธนาคารและความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์อีกด้วย เพื่อป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประชาชนควรระมัดระวังในการรับสายจากหมายเลขที่ไม่รู้จัก ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวผ่านโทรศัพท์หรือข้อความ และตรวจสอบข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงก่อนดำเนินการใด ๆ นอกจากนี้ ควรติดตามข่าวสารและคำเตือนจาก

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มความตระหนักรู้และลดความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงทางโทรศัพท์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและมีความลึกซึ้ง โดยแบ่งการดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชาชนในพื้นที่การดูแลของสถานีตำรวจภูธรหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนในพื้นที่การดูแลของสถานีตำรวจภูธรหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้าน/ชุมชน

3. เครื่องมือในการวิจัย

3.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์สำหรับประชาชนทั่วไป

3.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยประกอบด้วยผู้เสียหายที่เคยตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประชาชนกลุ่มเสี่ยง ผู้นำชุมชนเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ ครูหรือบุคลากรจากโรงเรียนในชุมชน เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง 20 คน เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์และข้อเสนอแนะ

4. การดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาสถานการณ์และรูปแบบการหลอกลวงทางโทรศัพท์โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในพื้นที่การดูแลของสถานีตำรวจภูธรหนองบัว ระหว่างปี พ.ศ. 2565-2567

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research)
2. รวบรวมข้อมูลจากสถิติคดีการหลอกลวงทางโทรศัพท์ในพื้นที่ย้อนหลัง 3 ปี (2565-2567)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
2. วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และรูปแบบการหลอกลวงในช่วง 3 ปี
3. วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการสัมภาษณ์เพื่อจำแนกรูปแบบและเทคนิคการหลอกลวง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการหลอกลวงและความเสี่ยงที่ทำให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในพื้นที่การดูแลของสถานีตำรวจภูธรหนองบัว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสำรวจ

1.1 ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมในการป้องกันตนเอง

2. การสนทนากลุ่ม

2.1 จัดกลุ่มสนทนากับผู้เสียหายเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงในเชิงลึก

2.2 จัดกลุ่มสนทนากับประชาชนกลุ่มเสี่ยง (เช่น ผู้สูงอายุ) เพื่อค้นหาปัจจัยเสี่ยงเฉพาะกลุ่ม

3. การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

3.1 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านอาชญากรรมไซเบอร์เพื่อวิเคราะห์เทคนิคและวิธีการที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม โดยยังไม่ได้นำสถิติเชิงอนุมาน เช่น การถดถอยพหุคูณ มาใช้ในฉบับนี้ แต่เสนอแนะให้ใช้ในงานวิจัยฉบับต่อไปเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงในเชิงลึกยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อพัฒนาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการหลอกลวงทางโทรศัพท์โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่การดูแลของสถานีตำรวจภูธรหนองบัว ศึกษาสถานการณ์และรูปแบบ

การหลอกลวงทางโทรศัพท์โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรหนองบัว ระหว่างปี พ.ศ. 2565–2567

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การทบทวนวรรณกรรม

1.1 ศึกษาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาจากงานวิจัยและแนวปฏิบัติทั้งในและต่างประเทศ

1.2 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

2. การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research)

1.1 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้นำชุมชน ประชาชน ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

1.2 ระดมความคิดเพื่อพัฒนาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่

2. การตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ (Expert Validation)

2.1 นำร่างแนวทางที่พัฒนาขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้

2.2 ปรับปรุงแนวทางตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิจัย

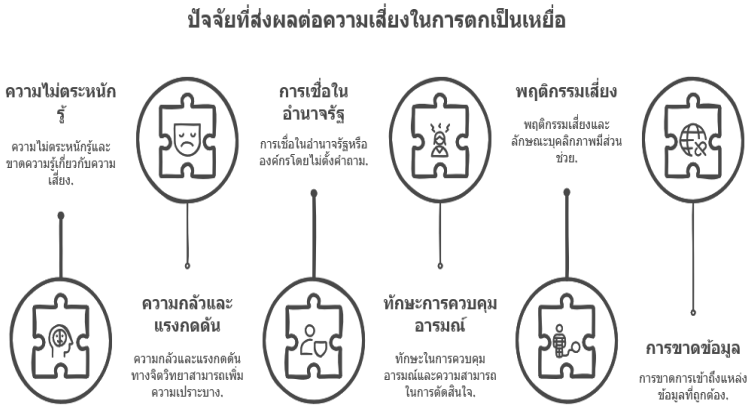
ผลการวิจัยการป้องกันและแก้ไขปัญหา รูปแบบการหลอกลวงทางโทรศัพท์โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในอำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามและประสบการณ์เกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากการเก็บข้อมูลของชาวบ้านจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มอายุที่พบมากที่สุดคือ 31-40 ปี และ 41-50 ปีส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่มัธยมศึกษาตอนปลาย และปริญญาตรี อาชีพที่พบมากที่สุดคือ พนักงานบริษัท และเกษตรกร 87% ของผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับสายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 12% ของผู้ตอบแบบสอบถามตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 65% ของผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับข้อความที่สงสัยว่าเป็นของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อย่างไรก็ตาม มีเพียง 60% ของกลุ่มตัวอย่างที่รู้จักวิธีป้องกันตัวจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

2. รูปแบบการพูดคุยหรือการติดต่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผู้ที่เคยได้รับสายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ระบุว่า ส่วนใหญ่เป็นสายเรียกเข้าจากหมายเลขที่ไม่รู้จัก เนื้อหาที่ถูกใช้บ่อยคือ อ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานธนาคาร หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ วิธีการหลอกลวงที่พบบ่อย พบว่า 1) 87% เคยได้รับสายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และ 65% เคยได้รับข้อความที่สงสัยว่าเป็นของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 2) ในบรรดาผู้ที่เคยได้รับสาย ส่วนใหญ่ (ประมาณ 72%) ระบุว่าเป็นสายเรียกเข้าจากหมายเลขที่ไม่รู้จัก โดย 68% ถูกแอบอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่รัฐหรือธนาคาร และ 54% ถูกข่มขู่ว่ามีคดีความหรือหนี้สินค้าง

ชำระ 3) 38% ของผู้ถูกติดต่อถูกแจ้งว่าถูกรางวัลหรือได้รับเงินสนับสนุนพิเศษแต่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมก่อน และ 41% ถูกเร่งรัดให้เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวหรือโอนเงินภายในเวลาจำกัด 4) 60% ของกลุ่มตัวอย่างรู้จักวิธีป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แต่ในกลุ่มที่ไม่มีความรู้เท่าทัน มีอัตราการตกเป็นเหยื่อสูงกว่ากลุ่มที่มีความรู้ถึง 2 เท่า ทำให้วิเคราะห์ได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในพื้นที่ สภ.หนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ มี 6 ประเด็นหลัก พร้อมข้อมูลเชิงปริมาณประกอบดังนี้ 1) ขาดความรู้เท่าทันกลโกง ประชาชนที่ขาดความรู้เกี่ยวกับวิธีการหลอกลวง มีแนวโน้มตกเป็นเหยื่อสูง โดย 47% ของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อระบุว่าไม่สามารถแยกแยะความน่าเชื่อถือของผู้โทรได้ 2) ความกลัวและแรงกดดันทางจิตวิทยา แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักใช้การข่มขู่หรือสร้างสถานการณ์เร่งด่วน เช่น อ้างว่ามีคดีความ ทำให้ 32% ของเหยื่อตัดสินใจโอนเงินหรือให้ข้อมูลโดยไม่ไตร่ตรอง 3) เชื่อในอำนาจรัฐหรือองค์กรโดยไม่ตั้งคำถาม 21% ของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อเชื่อถือบุคคลที่แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่รัฐหรือองค์กรสำคัญโดยไม่ตรวจสอบข้อเท็จจริง 4) ขาดทักษะการควบคุมอารมณ์และการตัดสินใจ กลุ่มที่มีทักษะควบคุมอารมณ์ต่ำ หรือขาดทักษะในการไตร่ตรองข้อมูล มีโอกาสตกเป็นเหยื่อมากกว่ากลุ่มอื่น โดยคิดเป็น 18% ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ตกเป็นเหยื่อ 5) พฤติกรรมเสี่ยงและบุคลิกภาพที่ไว้ใจคนง่าย 15% ของเหยื่อมีลักษณะชอบเสี่ยง กล้าเปิดรับสิ่งใหม่ หรือมีนิสัยไว้ใจคนง่าย และ 6) ขาดการรับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ผู้ที่ไม่ได้ติดตามข่าวสารหรือ

คำเตือนเกี่ยวกับกลโกงใหม่ ๆ มีความเสี่ยงสูง โดย 12% ของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อระบุว่าไม่เคยได้รับข้อมูลเตือนภัยหรือข่าวสารที่เกี่ยวข้อง สามารถแสดงได้ดังรูป



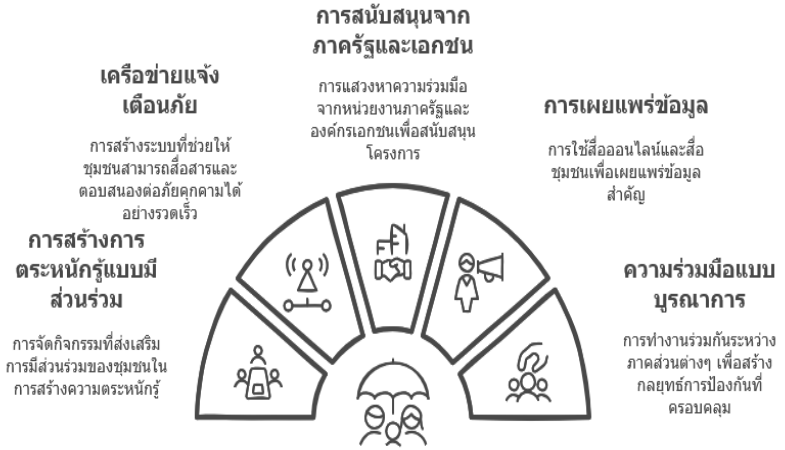
ภาพที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อ

3. แนวทางการป้องกันและแนวทางสร้างการตระหนักรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ สภ.หนองบัว ควรออกแบบโดยอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์จากการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ได้แก่ 1) การสร้างการตระหนักรู้และให้ความรู้แบบมีส่วนร่วม จากข้อมูลพบว่า 45% ของประชาชนต้องการเรียนรู้วิธีการหลีกเลี่ยงและรับมือกับการโทรลวง ดังนั้น ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในชุมชน โรงเรียน และกลุ่มเป้าหมาย เช่น

ผู้สูงอายุ เกษตรกร และพนักงานบริษัท โดยเน้นการจำลองสถานการณ์จริงและฝึกทักษะการตอบสนองต่อกลโกงแบบต่าง ๆ รวมถึงการใช้สื่อดิจิทัลและสื่อออนไลน์ในการเผยแพร่ความรู้ เพื่อเข้าถึงกลุ่มวัยรุ่นและประชากรที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ 2) การพัฒนาเครือข่ายแจ้งเตือนภัยและช่องทางสื่อสารในชุมชน ควรจัดตั้งศูนย์เฝ้าระวังภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ระดับตำบล โดยใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น LINE กลุ่ม หรือ Facebook Page ของชุมชน เพื่อแจ้งเตือนเบอร์โทรต้องสงสัยและแชร์กรณีศึกษาจริงในพื้นที่ ส่งเสริมให้ประชาชนแจ้งข้อมูลการได้รับสายหลอกลวงต่อศูนย์ฯ หรือผ่านสายด่วนของสถานีตำรวจ 3) การสนับสนุนจากภาครัฐและภาคเอกชน ประชาชน 50% ต้องการให้รัฐพัฒนากฎหมายหรือมาตรการคุ้มครองที่เข้มงวดขึ้น ควรผลักดันกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์และการเอาผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างจริงจัง ขณะเดียวกันภาคเอกชนควรมีบทบาทในการพัฒนาเทคโนโลยี เช่น ระบบแจ้งเตือนภัยแอปพลิเคชัน หรือ AI คัดกรองเบอร์มิจฉาชีพ และสนับสนุนโครงการ CSR เพื่อช่วยเหลือผู้เสียหายและรณรงค์ให้ความรู้ในชุมชน 4) การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์และสื่อชุมชน ประชาชน 20% เห็นว่าการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์เป็นแนวทางที่เหมาะสม ควรผลิตสื่ออินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น หรือบทความที่เข้าใจง่ายและเข้าถึงได้ทุกกลุ่มวัย พร้อมทั้งประสานกับสื่อท้องถิ่นและอาสาสมัครในชุมชนเพื่อกระจายข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และ 5) การบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน ควรสร้างกลไกความร่วมมือระหว่างสถานี

ตำรวจ หน่วยงานท้องถิ่น โรงเรียน ภาคเอกชน และอาสาสมัครในชุมชน เพื่อให้การป้องกันและแจ้งเตือนภัยมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ แสดงได้ดังรูป

แนวทางการป้องกันและแนวทางสร้างการตระหนักรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ สภ.หนองบัว



ภาพที่ 3 **แนวทางการป้องกันและแนวทางสร้างการตระหนักรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ สภ.หนองบัว**

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในพื้นที่ สภ.หนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ สะท้อนให้เห็นว่า ความไม่ตระหนักรู้

และขาดความรู้เท่าทันกลโกงเป็นช่องโหว่สำคัญที่ทำให้ประชาชนไม่สามารถแยกแยะความน่าเชื่อถือของผู้โทรหรือข้อความได้อย่างถูกต้อง เมื่อผนวกกับเทคนิคการสร้างความกลัวและแรงกดดันทางจิตวิทยา เช่น การข่มขู่ว่ามีคดีความหรือปัญหาทางกฎหมาย เหยื่อจึงมักตัดสินใจโดยขาดการไตร่ตรองอย่างรอบคอบ นอกจากนี้ การเชื่อในอำนาจรัฐหรือองค์กรโดยไม่ตั้งคำถามส่งผลให้เหยื่อยอมทำตามคำสั่งของมิจฉาชีพได้ง่าย บุคคลที่ขาดทักษะการควบคุมอารมณ์และการตัดสินใจ หรือมีบุคลิกภาพที่ไว้ใจคนง่ายและชอบเสี่ยง ก็มีโอกาสตกเป็นเหยื่อมากขึ้น ขณะเดียวกัน การขาดการรับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องหรือไม่ได้ติดตามคำเตือนเกี่ยวกับกลโกงใหม่ ๆ ทำให้ประชาชนขาดภูมิคุ้มกันและมีความเสี่ยงสูงขึ้น ประเด็นเหล่านี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fan และ Yu (2022) ที่พบว่า ปัจจัยด้านจิตวิทยา เช่น ความไว้วางใจในอำนาจ ความกลัว แรงกดดันทางอารมณ์ และการขาดทักษะการประมวลผลข้อมูล มีบทบาทสำคัญต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมไซเบอร์ โดยเฉพาะในกลุ่มประชากรที่มีข้อจำกัดด้านความรู้เท่าทันดิจิทัลและขาดเครือข่ายสังคมช่วยเหลือ ผลการศึกษาชี้ว่าการป้องกันควรเน้นการเสริมสร้างความรู้เท่าทันและทักษะการตัดสินใจ ตลอดจนการสร้างเครือข่ายแจ้งเตือนภัยในชุมชนเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารทันเหตุการณ์และลดโอกาสตกเป็นเหยื่อ

พร้อมกันนี้การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ การสนับสนุนจากภาคเอกชนและแนวทางการป้องกันภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ สามารถจัดรูปแบบความรู้

เพื่อป้องกันภัยได้เป็น 5 รูปแบบหลัก ได้แก่ 1) การสร้างการตระหนักรู้และให้ความรู้แบบมีส่วนร่วม 2) การพัฒนาเครือข่ายแจ้งเตือนภัยและช่องทางสื่อสารในชุมชน 3) การสนับสนุนจากภาครัฐและภาคเอกชน 4) การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์และสื่อชุมชน และ 5) การบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน ซึ่งแต่ละรูปแบบมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. การสร้างการตระหนักรู้และให้ความรู้แบบมีส่วนร่วม ช่วยสร้างความเข้าใจเชิงลึกผ่านการฝึกปฏิบัติจริง โดยเฉพาะในกลุ่มเสี่ยง เช่น ผู้สูงอายุ และเกษตรกร การใช้กรณีศึกษาในพื้นที่ทำให้ประชาชนสามารถเชื่อมโยงความรู้กับสถานการณ์จริงได้ทันที วิธีการนี้ยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนผ่านกิจกรรมกลุ่มย่อย และเพิ่มทักษะการตัดสินใจภายใต้แรงกดดัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lin, Chen และ Wang (2021) ศึกษาแนวทางการป้องกันการหลอกลวงทางโทรศัพท์โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย โดยเน้นการอบรมเชิงปฏิบัติการในชุมชน ผลการศึกษาพบว่าการจัดกิจกรรมอบรมที่ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม เช่น การจำลองสถานการณ์การถูกหลอกลวง การแลกเปลี่ยนประสบการณ์จริง และการฝึกตอบสนองต่อสถานการณ์เสมือนจริง ส่งผลให้ผู้เข้าร่วมมีความรู้และทักษะในการป้องกันตัวเองเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมอบรมมีอัตราการตกเป็นเหยื่อลดลงจาก 12% เหลือ 5% ภายใน 6 เดือนหลังอบรม นอกจากนี้ งานวิจัยยังชี้ว่าการมีส่วนร่วมของชุมชนและการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครดิจิทัลช่วยเสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคม ทำให้ประชาชนสามารถ

ช่วยกันแจ้งเตือนและให้คำแนะนำแก่กันได้อย่างทันท่วงที จุดเด่นของแนวทางนี้คือการเน้นปฏิสัมพันธ์และการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งตอบโจทย์กลุ่มประชากรที่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีหรือขาดความรู้พื้นฐานด้านดิจิทัล

2. การพัฒนาเครือข่ายแจ้งเตือนภัยในชุมชน เป็นการสร้างระบบเฝ้าระวังแบบเรียลไทม์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น LINE Group ช่วยให้ประชาชนแชร์ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ต้องสงสัยได้ทันที และเพิ่มประสิทธิภาพการแจ้งเตือนผ่านการเชื่อมโยงข้อมูลกับสถานีตำรวจ สอดคล้องกับ ประณีต ส่งวัฒนา (2559) ศึกษาการพัฒนาเครือข่ายชุมชนเมืองเพื่อช่วยเหลือกลุ่มเปราะบางในภาวะวิกฤต พบว่าการสร้างเครือข่ายแจ้งเตือนภัยในระดับท้องถิ่น เช่น การตั้งกลุ่มไลน์หรือเฟซบุ๊กของชุมชน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและแจ้งเตือนเหตุการณ์ฉุกเฉิน สามารถลดความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมและภัยคุกคามต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยระบุว่าการมีศูนย์กลางข้อมูลที่ชัดเจนและการสื่อสารแบบสองทางระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่รัฐ ช่วยให้การแจ้งเตือนเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง นอกจากนี้ การอบรมอาสาสมัครในชุมชนให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีและการเฝ้าระวังภัย ยังช่วยขยายผลการป้องกันไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายมากขึ้น ผลลัพธ์ที่ได้คือชุมชนมีความเข้มแข็งและสามารถรับมือกับภัยคุกคามได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชน เพิ่มศักยภาพทางเทคโนโลยี ผ่านการพัฒนาระบบ AI คัดกรองเบอร์โทรศัพท์ปลอม และสร้างฐานข้อมูลกลางสำหรับตรวจสอบหมายเลขต้องสงสัย สอดคล้องกับ Smith et al. (2022) ศึกษาผลของการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชนในการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ โดยเน้นการพัฒนาเทคโนโลยี เช่น ระบบ AI วิเคราะห์เบอร์โทรศัพท์ต้องสงสัย ระบบแจ้งเตือนภัยอัตโนมัติ และฐานข้อมูลกลางสำหรับตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ งานวิจัยพบว่า การมีนโยบายและมาตรการร่วมกันระหว่างภาครัฐกับเอกชน เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างธนาคารและผู้ให้บริการโทรคมนาคม ช่วยลดอัตราการตกเป็นเหยื่อของประชาชนได้มากกว่า 50% ในระยะเวลา 1 ปี นอกจากนี้ การสนับสนุนด้านงบประมาณและการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน จุดเด่นของแนวทางนี้คือการใช้เทคโนโลยีและฐานข้อมูลขนาดใหญ่ในการป้องกันภัยแบบเชิงรุก

4. การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายวงกว้างผ่านอินโฟกราฟิกและวิดีโอสั้น ที่ปรับเนื้อหาได้ตามเทคนิคการหลอกลวงใหม่ ๆ สอดคล้องกับ สำนักงาน กสทช. (2567) ศึกษาการใช้สื่อออนไลน์ในการเผยแพร่ข้อมูลป้องกันกลโกงทางโทรศัพท์ พบว่า การใช้สื่อดิจิทัล เช่น อินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น และบทความออนไลน์ สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นและประชากรที่ใช้อินเทอร์เน็ต

เป็นประจำ ผลการศึกษาระบุว่าการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ช่วยเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับกลโกงใหม่ ๆ ได้ถึง 70% ภายใน 6 เดือน และมีอัตราการแชร์ข้อมูลต่อในเครือข่ายสังคมออนไลน์สูงขึ้น จุดเด่นของแนวทางนี้คือความยืดหยุ่นในการปรับเนื้อหาให้ทันต่อสถานการณ์และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายได้ในต้นทุนต่ำ

5. การบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน สร้างกลไกตอบสนองรวดเร็วผ่านการทำงานร่วมกันของตำรวจ องค์กรท้องถิ่น และโรงเรียน สอดคล้องกับ Association of Police and Crime Commissioners (2025) ศึกษาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างตำรวจ หน่วยงานท้องถิ่น โรงเรียน และภาคเอกชนในการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์และอาชญากรรมในชุมชน ผลการศึกษาพบว่า การจัดตั้งคณะทำงานร่วมและการใช้ข้อมูลอาชญากรรมแบบเรียลไทม์ ช่วยลดอัตราอาชญากรรมได้ถึง 55% ใน 18 เดือน การฝึกอบรมครูและเจ้าหน้าที่ในชุมชนให้มีบทบาทเป็นที่ปรึกษาด้านดิจิทัล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในการติดตามและป้องกันอาชญากรรม ทำให้เกิดกลไกตอบสนองที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จุดเด่นของแนวทางนี้คือ การสร้างกลไกความร่วมมือที่ครอบคลุมทุกภาคส่วนและสามารถปรับตัวตามสถานการณ์ได้อย่างยืดหยุ่น

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับ การป้องกันและแก้ไขปัญหารูปแบบการหลอกลวงทางโทรศัพท์โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ภายใต้พื้นที่การดูแลของสถานีตำรวจภูธรหนองบัว (สภ.หนองบัว) สามารถสรุปข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ ดังนี้

1. การพัฒนาเครือข่ายการแจ้งเตือนภัยภายในชุมชน ดำเนินการโดย 1) สภ.หนองบัวควรจัดตั้ง “ศูนย์เฝ้าระวังภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์” โดยร่วมมือกับหน่วยงานปกครองท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และกำนัน-ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อเป็นจุดแจ้งเตือนภัยระดับตำบล 2) ควรใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ของชุมชน เช่น LINE กลุ่ม หรือเพจ Facebook ของ สภ.หนองบัว เพื่อแจ้งเตือนข้อมูลเบอร์โทรต้องสงสัย และกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่ 3) สนับสนุนให้ประชาชนที่เคยได้รับสายหลอกลวงสามารถแจ้งข้อมูลโดยตรงต่อสถานีตำรวจ ผ่านสายด่วนเฉพาะกิจ หรือระบบแชตบอทของ สภ.หนองบัว ส่งผลให้ลดโอกาสที่ประชาชนในพื้นที่จะตกเป็นเหยื่อ สร้างกลไกเฝ้าระวังร่วมกันในระดับชุมชน และเพิ่มความรวดเร็วในการแจ้งเตือนและป้องกันภัย

2. การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับประชาชนในพื้นที่ ดำเนินการ ดังนี้ 1) สภ.หนองบัวควรจัดกิจกรรม “อบรมรู้ทันภัยออนไลน์” ให้กับกลุ่มเสี่ยงในชุมชน เช่น ผู้สูงอายุ เกษตรกร และพนักงานบริษัท ซึ่งเป็นกลุ่มที่มักได้รับผลกระทบจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 2) ใช้กรณีศึกษาในพื้นที่จริง มาจำลอง

สถานการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้ฝึกทักษะการรับมือเมื่อได้รับโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 3) ประสานความร่วมมือกับโรงเรียนในเขตพื้นที่ เพื่อให้ความรู้เรื่องการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์แก่เยาวชนผ่านหลักสูตรเสริมหรือกิจกรรมชมรม ซึ่งส่งผลให้เพิ่มอัตราการตระหนักรู้และการป้องกันตนเองของประชาชน ลดจำนวนเหยื่อในพื้นที่ของ สภ.หนองบัว และเกิดเครือข่ายอาสาสมัครดิจิทัลเพื่อช่วยกระจายความรู้

3. การติดตั้งระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติและพัฒนาระบบฐานข้อมูลภัยคุกคาม มีแนวทางการดำเนินการ โดย 1) สภ.หนองบัว ควรร่วมมือกับธนาคารและผู้ให้บริการโทรคมนาคม ในการติดตั้งระบบแจ้งเตือนภัยอัตโนมัติ (Auto Call Alert) เพื่อส่ง SMS หรือข้อความแจ้งเตือนประชาชนเมื่อพบหมายเลขโทรศัพท์ที่เข้าข่ายหลอกลวง 2) จัดทำฐานข้อมูลกลางของเบอร์มิจฉาชีพที่สามารถเข้าถึงได้ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบเบอร์โทรศัพท์ต้องสงสัยได้ง่าย 3) พัฒนาระบบ Call Filter ที่สามารถแจ้งเตือนประชาชนทันทีเมื่อได้รับสายจากเบอร์ที่เคยมีประวัติการหลอกลวง ซึ่งส่งผลให้เกิดการลดจำนวนเหยื่อที่ถูกหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เพิ่มศักยภาพของ สภ.หนองบัว ในการป้องกันอาชญากรรมทางไซเบอร์ และลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการติดตามคดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพื้นที่หรือจังหวัดอื่น เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการหลอกลวง ปัจจัยเสี่ยง และแนวทางการป้องกันในบริบทที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถพัฒนาแนวทางป้องกันที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ได้มากขึ้น

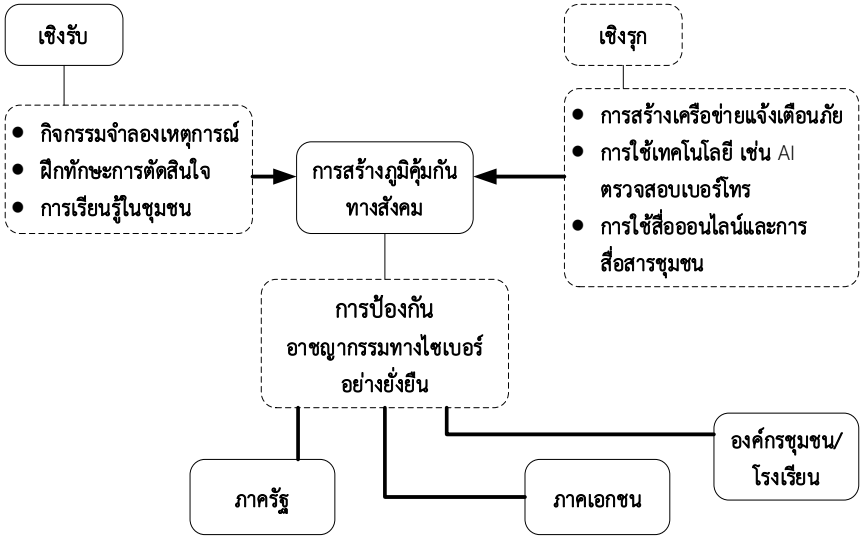
2. ศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาและพฤติกรรมของเหยื่อเชิงลึก โดยเน้นการวิเคราะห์ความกลัว ความไว้วางใจในอำนาจ และทักษะการตัดสินใจ เพื่อพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางจิตใจและพฤติกรรม ลดโอกาสตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

3. วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีป้องกันภัยที่ทันสมัย เช่น ระบบ AI ตรวจจับสายหลอกลวง ฐานข้อมูลเบอร์โทรต้องสงสัย และระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ พร้อมทั้งประเมินประสิทธิภาพและความยอมรับของประชาชนต่อเทคโนโลยีเหล่านี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกัน

องค์ความรู้ที่ได้

นอกจากการระบุปัจจัยเสี่ยงและแนวทางป้องกัน ยังสะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารความรู้จากเชิงรับเป็นเชิงรุก โดยควรเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนผ่านกิจกรรมปฏิบัติจริง เช่น การจำลองเหตุการณ์หลอกลวง และการฝึกทักษะตัดสินใจภายใต้แรงกดดัน นอกจากนี้ การสร้างเครือข่ายแจ้งเตือนภัยในระดับท้องถิ่น และการใช้

เทคโนโลยี เช่น ระบบ AI คัดกรองเบอร์โทรศัพท์ปลอม ถือเป็นแนวทางเสริมที่ช่วยให้การป้องกันมีประสิทธิภาพมากขึ้น องค์ความรู้เหล่านี้ ชี้ให้เห็นว่าการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ควรเป็นภารกิจร่วมกันของทุกภาคส่วน โดยต้องอาศัยทั้งการพัฒนาเทคโนโลยี การสร้างความตระหนักรู้ และการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมอย่างยั่งยืน สามารถสร้างเป็นแผนภาพโมเดลเชิงแนวคิด (Knowledge Model / Theoretical Model) ได้ โดยจะภาพดังนี้



ภาพที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลักที่เอื้อต่อการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ในระดับชุมชน

เอกสารอ้างอิง

ทศพล ทรรศนพรรณ. (12 พฤศจิกายน 2566). *วิกฤต 'มิจฉาชีพออนไลน์' รัฐไทยทำอะไรได้ไหม?*. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2568, จาก https://www.the101.world/tossapon-tassanapan-interview/

ประณีต ส่งวัฒนา. (2559). การพัฒนาศักยภาพเครือข่ายชุมชนเมืองในการให้ความช่วยเหลือ ผู้ประสบอุทกภัยกลุ่มเปราะบาง: กรณีศึกษาหาดใหญ่. *วารสารสภาการพยาบาล, 31*(1). 56-69.

ผู้จัดการออนไลน์. (24 มีนาคม 2567). *"ดีอี" ระดมกำลังสกัดแก๊งคอลเซ็นเตอร์.* ค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2568, จาก https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9670000025951

ศิริวัฒน์ โมรา. (2566). *รายงานสถานการณ์อาชญากรรมทางไซเบอร์ในประเทศไทย ประจำปี 2565*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

สุดารัตน์ บุญญานุกูลกิจ และวรวุฒิ มั่นสุขผล. (2565). การพัฒนากิจกรรมฝึกอบรมแบบผสมผสานด้วยการสอนเชิงสร้างสรรค์ เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสร้างนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ของครูและบุคลากรทางการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดราชบุรี. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 21*(2). 350-372.

Association of Police and Crime Commissioners. (2025). Integrated Community Response to Cybercrime: A UK Model. *APCC Research Reports, 12*(1), 45-62.

Bangkok Bank InnoHub. (15 สิงหาคม 2565). อาชญากรรมทางไซเบอร์ (Cyber Crime) ภัยคุกคามตัวร้ายในโลกยุคดิจิทัล. ค้นเมื่อ 23

มีนาคม 2568, จาก https://www.bangkokbankinnohub.com/th/what-is-cyber-crime/

call center Thailand. (11 มีนาคม 2562). *Contact center คืออะไร?.* ค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2568, จาก https://www.callcenterthailand.net/home/call-center/-call-center/315-episode-2-call-center-is.html

Fan, X. and Yu, L. (2022). Risk factors for fraud victimization: The role of socio-demographics, personality traits, and prior fraud knowledge. *Journal of Criminology, 58*(3), 215-239

Lin, Y., Chen, X., & Wang, Z. (2021). Call Center Gang Crime: Case Study of Phone Scams in Thailand. *AIRO International Research Journal, 15*(2), 216–221.

PostToday. (16 กุมภาพันธ์ 2565). *เปิด 14 รูปแบบกลโกงแก๊งคอลเซ็นเตอร์-SMSหลอกลวง*. ค้นเมื่อ 26 มีนาคม 2568, จาก https://www.nsm.or.th/nsm/th/node/9776

Smith, J., Brown, H. D., & Lee, H. (2022). Technology-Based Prevention of Cybercrime: A Multi-Sectoral Approach. *Journal of Cyber security and Digital Trust, 8*(3), 101–120.

TNN Thailand. (2567, กุมภาพันธ์ 22). *คนไทยตกเป็นเหยื่อ "คอลเซ็นเตอร์" เสียหายรวมกว่าแปดหมื่นล้านบาท.* ค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2568, จาก https://www.facebook.com/TNNthailand/photos/1039011961591245