

ประเด็น สังคม ฉบับที่ B15	25 ก.พ. 68	วิทยาลัยการทัพบก
ประเด็น ภัยคุกคามรูปแบบใหม่	คอลเซ็นเตอร์ ภัยคุกคามสังคมไทยรูปแบบใหม่	
ประเด็นสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - จิตวิทยาการหลอกลวงทางโทรศัพท์ - ปัจจัยที่ก่อให้เกิดมิจฉาชีพออนไลน์ในประเทศไทย - วิเคราะห์สาเหตุ - แนวทางแก้ไข 	



สายเรียกเข้าของหมายเลขโทรศัพท์แปลก ๆ เป็นเรื่องที่คนส่วนใหญ่กังวลจนไม่มีใครอยากจะรับสาย ส่วนหนึ่งก็เพราะสถิติและความเสียหายของปัญหา ‘แก๊งคอลเซ็นเตอร์’ เพิ่มขึ้นจนน่าตกใจ สร้างความเสียหายเป็นวงกว้าง ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ และสังคม ไม่เพียงเท่านั้น ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังส่งผลถึงภาพลักษณ์ของประเทศด้วย ปัจจุบัน

มิจฉาชีพในรูปแบบคอลเซ็นเตอร์ ไม่ได้ใช้เพียงแค่วิธีแอบอ้างตัวเองเป็นเจ้าหน้าที่มาข่มขู่ให้โอนเงินเท่านั้น แต่มิจฉาชีพเหล่านี้ยังมีวิธีการอีกมากมายเพื่อหลอกเอาเงินจากเหยื่อ ไม่ว่าจะเป็นการหลอกให้ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันควบคุมมือถือเพื่อเข้าไปโอนเงิน การชักชวนให้ลงทุนสินทรัพย์ปลอมผลตอบแทนสูง การหลอกว่ามีงานสบายรายได้ดีให้ทำ หรือกระทั่งการหลอกเอาเงินจากคนที่ขาดแคลนเงินจนต้องการจะกู้เงิน

การหลอกลวงแบบคอลเซ็นเตอร์เริ่มระบาดเข้ามาในประเทศไทยตั้งแต่เมื่อปี 2550 กรณีแรกที่เป็นที่รู้จักคือการหลอกว่าเป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) โดยหลอกให้เหยื่อโอนเงินเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ โดยชาติแรกที่เป็นผู้คิดค้นการหลอกลวง คือ ชาวไต้หวัน ทำในรูปแบบ ‘ATM Game’ ก่อนพัฒนาเป็น ‘Call Center’ การหลอกลวงจะทำให้เหยื่อเชื่อทางโทรศัพท์เพื่อให้เหยื่อไปที่ตู้ ATM และโอนเงินให้กับคนร้ายด้วยความกลัวหรือความโลภ จนพัฒนาก้าวหน้าเป็นองค์กร ‘Call Center’ ที่ชัดเจน มีพนักงานประจำ แบ่งหน้าที่กันทำเป็นกิจลักษณะ มีรายได้จากเงินเดือนและการแบ่งเปอร์เซ็นต์ ซึ่งฐานที่ตั้งเพื่อการลวงเหยื่อมีอยู่ในหลายประเทศแถบเอเชียเป็นส่วนใหญ่ เช่น จีน ไทย เวียดนาม ลาว กัมพูชา

มิจฉาชีพมีกลยุทธ์การหลอกลวงหลากหลายรูปแบบเพื่อหลอกล่อเหยื่อ โดยมีงานวิจัยทางจิตวิทยาที่วิเคราะห์การหลอกลวงทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมากกว่า 580 ประเภท ซึ่งว่ามิจฉาชีพมักใช้เทคนิคจิตวิทยาการโน้มน้าว 2 ประเภทหลัก ๆ คือ การอ้างอำนาจ (authority) และการกดดันโดยการจำกัดเวลาหรือจำนวนรางวัลตอบแทน (scarcity) มิจฉาชีพอาจสร้างความไว้วางใจใจโดยการแสดงให้เห็นว่าข้อเสนอที่นำมาล่อลวงนั้นมีความถูกต้องตาม



กฎหมายและมีหน่วยงานหรือบริษัทที่น่าเชื่อถือรองรับ หรือแม้กระทั่งการอ้างอิงว่าตนเป็นตำรวจหรือเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งทำให้เหยื่อรู้สึกเชื่อใจและไวใจ อีกทั้ง ผู้หลอกลวงมักใช้การโน้มน้าวทางอารมณ์มากกว่าการโน้มน้าวด้วยเหตุผล เช่น จงใจจำกัดระยะเวลาในการส่งข้อมูลหรือโอนเงิน จำกัดจำนวนสินค้าที่จำหน่าย หรือจำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมการลงทุน ซึ่งทำให้เหยื่อรู้สึกว่าจะต้องรีบส่งข้อมูลหรือโอนเงินเพื่อจะได้รับผลตอบแทนที่ล่อตาล่อใจ และหลงเชื่อว่าตนจะได้รับผลตอบแทนตามที่ผู้หลอกลวงสัญญาไว้ มีฉฉาซีพออนไลน์จึงจัดว่ากำลังเป็นภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่มีคนไทยจำนวนมากตกเป็นเหยื่อ

การถูกหลอกจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ถือเป็นภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่มีความซับซ้อนและแพร่หลายมากขึ้นในสังคมไทย ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งในระดับบุคคลและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่เทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์เติบโตอย่างรวดเร็ว ปัญหานี้จึงไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการสูญเสียทรัพย์สินส่วนบุคคลเท่านั้น แต่ยังเชื่อมโยงกับปัญหาทางเศรษฐกิจและความเชื่อมั่นในระบบสังคมโดยรวม

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดมีฉฉาซีพออนไลน์ในประเทศไทย

1. การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็วและใช้งานได้จากทุกที่ ทำให้มีฉฉาซีพใช้ช่องทางนี้ในการหาเหยื่อ
2. ปัญหาหนี้ครัวเรือนที่สูง กลายเป็นแรงกดดันให้ต้องดิ้นรนหาเงิน และอาจตกเป็นเหยื่ออุบายที่อ้างว่ามีวิธีหาเงินได้ง่ายและได้ผลตอบแทนสูง (Easy Money)
3. การโอนเงินทำได้ง่ายแม้กระทั่งการโอนข้ามประเทศ ทุกอย่างทำได้โดยโทรศัพท์มือถือเพียงเครื่องเดียว
4. การมาของสกุลเงินดิจิทัล (Cryptocurrency) ทำให้การเคลื่อนย้ายเงินทำได้ง่าย ซึ่งหมายถึงการโกงทำได้ง่ายขึ้นด้วย
5. กฎหมายตามไม่ทันเทคโนโลยี กว่ากฎหมายสักฉบับจะออกมาบังคับใช้ต้องผ่านกระบวนการพิจารณาทั้งสภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา ซึ่งใช้เวลานาน ในขณะที่เทคโนโลยีใหม่ๆ อาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเพียงชั่วข้ามคืน



จากปัจจัยข้างต้น สามารถวิเคราะห์ได้ถึงสาเหตุที่เกิดขึ้นได้หลายกรณี อาทิ แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักใช้เทคโนโลยีเพื่อทำให้การหลอกลวงมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น โดยใช้ระบบอัตโนมัติในการโทรเข้าหาผู้คนจำนวนมากหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีอยู่แล้วเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ เช่น การใช้ข้อมูลจากโซเชียลมีเดียหรือฐานข้อมูลการเงินต่างๆ เพื่อให้เหยื่อหลงเชื่อได้ง่ายขึ้น แต่สิ่งที่สำคัญคือ คนใน

สังคมขาดความรู้และความเข้าใจ หลายคนในสังคมไทยยังขาดความรู้เกี่ยวกับวิธีการหลอกลวงหรือภัยคุกคามทางไซเบอร์ ซึ่งทำให้พวกเขาเป็นเป้าหมายที่ง่ายสำหรับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผู้หลอกลวงมักเลือกกลุ่มเป้าหมายที่ไม่มีประสบการณ์กับการใช้งานเทคโนโลยีหรือไม่มีความรู้ในการตรวจสอบข้อมูล ทำให้เกิดผลกระทบทั้งด้านเศรษฐกิจที่ทำให้ประชาชนสูญเสียเงินจำนวนมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ตกเป็นเหยื่อและครอบครัวของเขา อาจทำให้เกิดปัญหาหนี้สินหรือปัญหาทางการเงินในระยะยาว ผลกระทบด้านจิตใจ ก็เป็นอีกสาเหตุ ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อมักจะมีความรู้สึกอับอายและสูญเสียความเชื่อมั่นในตัวเอง บางคนอาจรู้สึกเครียดหรือวิตกกังวลเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการสูญเสียเงินไป เพราะการได้มาของข้อมูลเป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวหลายกรณีการหลอกลวงแก๊งคอลเซ็นเตอร์ สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของเหยื่อ เช่น หมายเลขบัตรเครดิต หรือข้อมูลทางการเงินได้

จากปัจจัยและเหตุที่ทำให้เกิดการหลอกลวงนั้น ทำให้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหา

การสร้างความรู้และการณรงค์ให้ความเข้าใจแก่ประชาชน การให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการหลอกลวงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ประชาชนสามารถตระหนักและหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อได้มากขึ้น ตัวอย่างเช่น การรณรงค์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การจัดอบรมหรือเสวนาในชุมชน

การเสริมสร้างมาตรการป้องกันทางเทคโนโลยี หน่วยงานด้านการเงินและธนาคารสามารถเพิ่มการตรวจสอบและระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีกว่าในการป้องกันการหลอกลวง รวมถึงการพัฒนาเครื่องมือในการยืนยันตัวตนที่ปลอดภัย เช่น การใช้เทคโนโลยีการยืนยันตัวตนด้วยลายนิ้วมือหรือใบหน้า (Biometrics)

การบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด การป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวด โดยการจับกุมผู้กระทำผิดและดำเนินคดีอย่างจริงจัง พร้อมกับการติดตามและเฝ้าระวังการกระทำผิดในโลกออนไลน์ ซึ่งจำเป็นต้องมีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐและภาคเอกชน



การสร้างระบบแจ้งเตือนและช่วยเหลือ
เหยื่อ การมีระบบที่สามารถแจ้งเตือนประชาชนเมื่อมีการโทรศัพท์หรือการติดต่อที่น่าสงสัย รวมถึงการมีช่องทางให้ประชาชนสามารถรายงานการหลอกลวงได้ง่ายขึ้น จะช่วยลดการเกิดเหตุการณ์ซ้ำซ้อน นอกจากนี้ควรมีบริการช่วยเหลือเหยื่อในกรณีที่เกิดความเสียหาย เช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมายและการเงิน

การสร้างระบบสนับสนุนทางสังคม การส่งเสริมให้มีการช่วยเหลือและสนับสนุนเหยื่อผ่านเครือข่ายสังคมต่างๆ เช่น กลุ่มในสื่อออนไลน์ ที่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับภัยคุกคามและวิธีการหลีกเลี่ยง เพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการรับมือกับภัยคุกคามในรูปแบบนี้

นอกจากการถูกหลอกลวงจากกลุ่มคนที่อยู่ในประเทศต่างๆแล้ว การร่วมมือทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของคนไทยส่วนหนึ่งนั้น ก็สะท้อนถึงการขาดแคลนของจริยธรรมในตัวบุคคล รวมทั้งยังแสดงให้เห็นถึงปัญหาทางสังคมที่เกิดจากการเลือกเส้นทางอาชีพที่สร้างความเสียหายต่อผู้อื่น การกระทำดังกล่าวเกิดขึ้นเพราะสังคมที่เต็มไปด้วยความกดดันทางเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนทางอาชีพ และการขาดโอกาสในการทำงานที่มีศักดิ์ศรี จึงกลายเป็นปัจจัยผลักดันให้บางคนเลือกใช้ชีวิตที่ผิดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางการเงิน การหลอกลวงผู้อื่นเพื่อผลประโยชน์ส่วนตนทำลายความเชื่อมั่นในสังคมและทำให้เกิดความระแวงระหว่างประชาชน ในแง่ของจริยธรรม การกระทำเหล่านี้เป็นการละเมิดหลักการพื้นฐานของการเคารพสิทธิและความเป็นมนุษย์ โดยการหลอกลวงและทำให้ผู้เสียหายตกอยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบากไม่เพียงแต่เป็นการทำลายความเชื่อมั่นในผู้อื่นเท่านั้น แต่ยังเป็นการทำลายเสถียรภาพของสังคมโดยรวม การขาดการเคารพและเห็นแก่ผู้อื่น ส่งผลให้สังคมสูญเสียการสร้าง ความเชื่อใจและความมั่นคงที่เป็นพื้นฐานของการอยู่ร่วมกัน แก๊งคอลเซ็นเตอร์ สามารถสร้างผลกำไรจากการหลอกลวง ซึ่งเป็นตัวอย่างของการเลือกเส้นทางที่ขัดแย้งกับคุณธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมที่เน้นคุณค่าของการทำงานที่มีศักดิ์ศรีและความซื่อสัตย์ ความโลภและการหลีกเลี่ยงการทำงานอย่างสุจริต จึงกลายเป็นสัญลักษณ์ของความเสื่อมสภาพทางคุณธรรม

การหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในสังคมไทยถือเป็นภัยคุกคามที่กำลังเติบโตในยุคดิจิทัล ซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้ผู้คนสูญเสียทรัพย์สิน แต่ยังส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในระบบสังคมและเศรษฐกิจโดยรวม การแก้ไขปัญหาจึงต้องการความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ทั้งการให้ความรู้แก่ประชาชน การพัฒนาเทคโนโลยีที่ปลอดภัย และการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

พ.อ.หญิง ณิช ภัคคะกรณ์
อจ.ทก.สมย.วทบ.

อ้างอิง

<https://www.the101.world/cyber-scam-in-cambodia/>

https://www.thaihealthreport.com/th/articles_detail.php?id=265

<https://www.the101.world/call-center-scam-victims-or-criminals-thailand/>