

ผลกระทบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่อเศรษฐกิจไทย: ความสูญเสียทางการเงินและความเสียหายทางจิตใจ

The Impact of Call Center Gangs on Thailand's Economy: Financial Losses and Psychological Damage

นายธีรชัย แดงไพศาล¹

Mr.Terachai dangpisan

บทคัดย่อ

ปัญหาการหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยกลายเป็นหนึ่งในปัญหาสังคมที่มีผลกระทบอย่างกว้างขวางทั้งในด้านการเงินและจิตใจของประชาชน แก๊งคอลเซ็นเตอร์เหล่านี้ใช้กลยุทธ์หลอกลวงที่หลากหลาย การอ้างตัวเป็นเจ้าของหน้าที่จากธนาคารหรือหน่วยงานรัฐบาล เพื่อให้เหยื่อหลงเชื่อและเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวหรือโอนเงินไปยังบัญชีของผู้กระทำการ ซึ่งมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและความเชื่อมั่นในระบบการเงินของประเทศ ผลกระทบทางการเงินจากการหลอกลวงเหล่านี้ค่อนข้างรุนแรงโดยเหยื่อสูญเสียเงินจำนวนมาก ซึ่งบางครั้งทำให้ต้องเผชิญกับความยากลำบากในการฟื้นฟูฐานะทางการเงิน การสูญเสียนี้ไม่เพียงแต่กระทบต่อบุคคล แต่ยังส่งผลต่อการหมุนเวียนเงินในระบบเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้ยังมีผลกระทบต่อธุรกิจและความเชื่อมั่นในระบบการเงิน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ที่ตกเป็นเหยื่อที่มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยทางการเงิน นอกจากผลกระทบทางการเงินแล้ว ผลกระทบทางจิตใจจากการถูกหลอกลวงนั้นเป็นเรื่องที่ไม่สามารถมองข้ามได้ เหยื่อของการหลอกลวงมักประสบกับความเครียด วิตกกังวล และความรู้สึกเสียความเชื่อมั่นในคนรอบข้าง รวมถึงความรู้สึกผิดหวังจากการที่เชื่อใจบุคคลหรือองค์กรที่ไม่จริง การสูญเสียความมั่นใจในผู้คนและระบบต่างๆ ที่เคยเชื่อถือทำให้เกิดความระแวงและความไม่มั่นคงในจิตใจ การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงต้องอาศัยการร่วมมือจากภาครัฐและภาคเอกชนในการเสริมสร้างความรู้ให้กับประชาชนเกี่ยวกับวิธีการป้องกันการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยเฉพาะการจัดอบรมหรือแคมเปญประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการปรับปรุงกฎหมายและเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อปราบปรามการหลอกลวงทางโทรศัพท์

คำสำคัญ: ผลกระทบ, แก๊งคอลเซ็นเตอร์, เศรษฐกิจไทย

¹ นักวิชาการอิสระ ; independent Scholar,Thailand

Abstract

The issue of scams by call center gangs in Thailand has become a widespread social problem that significantly impacts both the financial and psychological well-being of the public. These call center gangs employ various deceptive strategies, such as impersonating bank officials or government agencies, in order to convince victims to disclose personal information or transfer money to their accounts. This not only affects individuals but also impacts the country's economy and undermines public trust in the financial system. The financial consequences of these scams are severe, with victims losing large sums of money, sometimes causing significant financial hardship. Such losses not only affect individuals but also disrupt the circulation of money within the country's economy. Additionally, businesses and public confidence in the financial system are also affected, especially among victims who become anxious about their financial safety. Beyond the financial losses, the psychological impact of being scammed cannot be overlooked. Victims often experience stress, anxiety, and a sense of betrayal from trusting fraudulent individuals or organizations. The loss of trust in people and systems they once relied on creates a sense of suspicion and insecurity. Addressing this issue requires collaboration between the government and private sectors to educate the public about how to prevent falling victim to call center scams. This can be achieved through training programs or awareness campaigns, as well as improvements to the laws and stronger enforcement to combat phone scams.

Keywords: Impact, Call Center Gangs, Thailand's Economy

1.บทนำ

ในปัจจุบันปัญหาของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยได้กลายเป็นภัยที่ร้ายแรงและกระทบต่อความเชื่อมั่นในระบบการเงินและสังคมไทยในภาพรวมอย่างกว้างขวาง แก๊งคอลเซ็นเตอร์เหล่านี้ได้ใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการหลอกลวงประชาชนเพื่อให้เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวหรือทำการโอนเงินไปยังบัญชีของผู้กระทำผิด เช่นการโทรมาในนามของเจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อขอข้อมูลบัตรเครดิตหรือบัญชีธนาคาร การอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานรัฐบาลที่มีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับการคืนภาษี หรือแม้กระทั่งการหลอกลวงในกรณีที่มีการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการถูกขโมยข้อมูลส่วนตัวหรือการสูญเสียทรัพย์สินทางการเงินที่มักจะส่งผลให้ผู้ที่ได้รับโทรศัพท์รู้สึกตกใจและหลงเชื่อ ปัญหาการถูกหลอกลวงเพิ่มขึ้นถึง 112% ในปี 2567 (Bangkok Post, 2025) ขณะที่สส.-คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาฯ เผยงานวิจัย คนไทยกว่า 36 ล้านคน เคยถูกหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์ ปี 2566 พบความเสียหาย 49,845 ล้าน

บาท เฉลี่ย 2,660.94 บาท/คน กลุ่มกลุ่มคนรุ่นวาย (Gen Y) มีจำนวนผู้เสียหายมากที่สุด มูลค่าความเสียหายสูงสุดประเภทการหลอกลวง ส่วนใหญ่จากซื้อสินค้าออนไลน์และหลอกให้ลงทุน (สำนักข่าว Hfocus ,2024)

รายงานประจำปีของแอปพลิเคชันฮอสคอลล (Whoscall) ชี้ว่าในปี 2023 คนไทยได้รับบริการส่งข้อความสั้น (SMS) และได้รับสายจากมิจฉาชีพมากที่สุดในทวีปเอเชีย โดยได้รับข้อความสั้น จากมิจฉาชีพถึง 58 ล้านข้อความ เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 17% ซึ่งตกเฉลี่ยแล้วคนไทยได้รับข้อความสั้น จากมิจฉาชีพคนละ 20.3 ข้อความต่อปี นอกจากนี้คนไทยยังได้รับสายจากมิจฉาชีพกว่า 20.8 ล้านสาย เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 22% ซึ่งเฉลี่ยแล้วคนไทยหนึ่งคนต้องรับสายมิจฉาชีพประมาณ 7.3 สายต่อปี (Whoscall,2024)

กลยุทธ์เหล่านี้ส่วนใหญ่จะพุ่งเป้าไปที่ผู้คนที่มีความเสี่ยงสูงในการตกเป็นเหยื่อ เช่น ผู้สูงอายุ หรือบุคคลที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีจำกัด ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์เหล่านี้สามารถหลอกลวงได้ง่ายขึ้น (เดลินิวส์ ,2559)โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการแอบอ้างเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ อาทิเช่นการปลอมแปลงหมายเลขโทรศัพท์ของธนาคารหรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อ ซึ่งมักทำให้ผู้รับการติดต่อหลงเชื่อและให้ข้อมูลสำคัญ เช่น หมายเลขบัตรเครดิต หรือข้อมูลส่วนตัวอื่น ๆ ที่มีมูลค่า (สุนนทิพย์ จิตสว่าง ,ปิยะพร ตันณีกุล และนที จิตสว่าง, 2563)

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์นั้นมีความร้ายแรงไม่เพียงแต่ในแง่ของการสูญเสียทางการเงิน แต่ยังส่งผลกระทบทางจิตใจที่ลึกซึ้งต่อผู้ที่ตกเป็นเหยื่ออีกด้วย ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการหลอกลวงมักจะรู้สึกผิดหวัง ท้อแท้ และเสียความมั่นใจในตัวเอง โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้เสียหายเป็นผู้สูงอายุหรือผู้ที่อาจจะไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีอย่างเต็มที่ (กลุ่มพุทธรักษา,2562) การสูญเสียเงินจากการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่เพียงแต่กระทบต่อชีวิตส่วนตัวของเหยื่อ แต่ยังส่งผลกระทบโดยตรงต่อความเชื่อมั่นในระบบการเงินทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคม อีกทั้งยังสร้างความกังวลให้กับผู้บริโภคในประเทศไทยว่าข้อมูลส่วนตัวของพวกเขาจะถูกใช้ในการกระทำความผิดในลักษณะต่าง ๆ

ในขณะที่การเพิ่มขึ้นของจำนวนเหยื่อที่ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นเรื่องที่น่ากังวล การป้องกันและการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงกลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งขึ้น โดยในบทความนี้จะทำการวิเคราะห์ผลกระทบจากการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งในด้านการสูญเสียทางการเงินและความเสียหายทางจิตใจ เพื่อเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว นอกจากนี้บทความยังจะเสนอแนวทางที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในการลดความเสี่ยงจากการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมถึงการพัฒนามาตรการที่เกี่ยวข้องทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนในการควบคุมและปราบปรามกิจกรรมที่ผิดกฎหมายเหล่านี้

2.การหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาปัญหาการหลอกลวงทางโทรศัพท์โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยได้กลายเป็นภัยที่ร้ายแรงและกระทบต่อความปลอดภัยทางการเงินและจิตใจของประชาชนอย่างรุนแรงและกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เทคนิคที่ซับซ้อนและกลยุทธ์ที่ถูกออกแบบมาอย่างดีในการหลอกลวงเหยื่อให้โอนเงินหรือเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว เช่น หมายเลขบัตรเครดิต หรือข้อมูลธนาคาร โดยการแอบอ้างเป็นเจ้าของหน้าที่จากองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น ธนาคาร หน่วยงานรัฐ หรือบริษัทชั้นนำที่เกี่ยวข้องกับการเงินต่าง ๆ แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักจะใช้ความเชี่ยวชาญในการสร้างสถานการณ์ที่ทำให้เหยื่อรู้สึกตกใจและทำการตัดสินใจโดยไม่ทันได้คิดไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ซึ่งกลยุทธ์เหล่านี้ทำให้ผู้คนที่ตกเป็นเหยื่อสูญเสียทั้งทรัพย์สินและความมั่นใจในตัวเอง (สุนนทิพย์ จิตสว่าง, ปิยะพร ตันณีกุล และนที จิตสว่าง, 2563) นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความสับสนและเสียความเชื่อมั่นในระบบการเงินของประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อเศรษฐกิจและสังคมไทย.

ลักษณะและรูปแบบของการหลอกลวง

การหลอกลวงโดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยมีรูปแบบที่หลากหลายและค่อนข้างซับซ้อน โดยหนึ่งในวิธีที่พบบ่อยที่สุดคือการโทรศัพท์อ้างตัวเป็นเจ้าของหน้าที่จากธนาคาร หรือบริษัทประกันภัยที่มักจะเสนอให้เหยื่อยืนยันข้อมูลส่วนตัวหรือรายละเอียดบัญชีธนาคาร โดยอ้างว่าเป็นการป้องกันไม่ให้บัญชีธนาคารของผู้รับโทรศัพท์ถูกแฮกหรือถูกขโมยข้อมูล (สรวิศ บุญมี, 2566) เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์มักจะใช้เทคนิคการสร้างความเร่งด่วนเพื่อให้เหยื่อรู้สึกกังวลและต้องการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว อาทิเช่น การบอกว่า "หากไม่ดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมงบัญชีของคุณอาจถูกระงับ" หรือ "หากคุณไม่ชำระเงินทันที คุณอาจถูกดำเนินคดี" ซึ่งการสร้างความเร่งด่วนเช่นนี้จะทำให้ผู้รับโทรศัพท์ไม่สามารถคิดไตร่ตรองและตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ ทำให้พวกเขารับทำการโอนเงินหรือลงข้อมูลที่สำคัญ

อีกหนึ่งรูปแบบที่พบบ่อยคือการเสนอขายสินค้าหรือบริการที่ไม่มีอยู่จริง เช่น การขายประกันภัยที่ไม่มีมูลค่าจริง หรือการเสนอสินค้าหลอกลวง เช่น โทรศัพท์มือถือหรือเครื่องใช้ไฟฟ้าที่อ้างว่าเป็นส่วนลดพิเศษจากบริษัทที่มีชื่อเสียง โดยผู้ที่ตกเป็นเหยื่อจะถูกหลอกลวงให้โอนเงินเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการที่ไม่มีการจัดส่งจริง นอกจากนี้ แก๊งคอลเซ็นเตอร์บางกลุ่มยังอาจใช้วิธีการโทรศัพท์อ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานรัฐบาล เช่น กระทรวงการคลัง หรือกรมสรรพากร เพื่อล่อให้เหยื่อเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวเพื่อการรับคืนภาษีหรือเงินเยียวยาที่ไม่เคยมีจริง ทำให้เหยื่อหลงเชื่อและสูญเสียเงินไปอย่างง่ายดาย (ธน หาพิพัฒน์, 2567)

วิธีการที่ใช้ในการหลอกลวง

หนึ่งในเทคนิคที่สำคัญที่สุดที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวงเหยื่อคือการสร้างความเร่งด่วนและความตื่นตระหนกผ่านการพูดจาที่ฉับไวและมั่นคง เช่น การบอกว่า "คุณต้องดำเนินการภายในเวลาจำกัดเพื่อรักษาความปลอดภัยของบัญชีธนาคาร" หรือ "หากไม่รีบทำการยืนยันข้อมูล บัญชีของคุณจะถูกระงับ" การสร้างความเร่งด่วนและความตื่นตระหนกเช่นนี้จะทำให้เหยื่อไม่สามารถคิดได้อย่างรอบคอบและมักจะตกลงทำการโอนเงิน

หรือให้ข้อมูลส่วนตัวที่สำคัญโดยไม่ทันคิด (ธน หาพิพัฒน์,2567) เทคนิคนี้มักจะเป็นวิธีการที่ทำให้เหยื่อรู้สึกถึงความสำคัญและต้องรีบตัดสินใจเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายมากขึ้น

นอกจากนี้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังมักจะใช้เสียงของผู้หญิงหรือชายที่ฟังดูน่าเชื่อถือหรือมีอำนาจ เช่น การใช้เสียงของเจ้าหน้าที่รัฐหรือเจ้าหน้าที่ธนาคาร ซึ่งทำให้เหยื่อรู้สึกมั่นใจในตัวบุคคลที่โทรมาหาเขาและยอมให้ข้อมูลหรือทำการโอนเงินไปยังบัญชีของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ง่ายขึ้น (กรกนก นิลดำ และคณะ,2567) อีกหนึ่งเทคนิคที่มักใช้คือการกล่าวถึงข้อมูลส่วนตัวที่ดูเหมือนจะมีความจริง โดยการอ้างถึงรายละเอียดบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับผู้รับโทรศัพท์ เช่น การแจ้งว่า "เราได้รับข้อมูลจากธนาคารของคุณว่าเกิดปัญหากับบัญชี" หรือการบอกว่า "เราเห็นว่าคุณเพิ่งทำธุรกรรมบางอย่างจากบัญชีของคุณ" ซึ่งทำให้เหยื่อรู้สึกว่าเป็นการติดต่อจากองค์กรที่น่าเชื่อถือและยังตัดสินใจทำตามคำแนะนำของผู้โทรมากขึ้น (กรกนก นิลดำ และคณะ,2567)

การเพิ่มความเสี่ยงจากการไม่รู้เท่าทันของผู้บริโภค

หนึ่งในสาเหตุหลักที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ประสบความสำเร็จในการหลอกลวงเหยื่อคือความไม่รู้เท่าทันของผู้บริโภคในการป้องกันตัวเองจากกลลวงต่าง ๆ โดยเฉพาะในกรณีของผู้ที่มีความรู้หรือทักษะด้านเทคโนโลยีไม่มากพอ หรือผู้สูงอายุที่มักจะตกเป็นเหยื่อได้ง่าย เนื่องจากพวกเขาไม่สามารถแยกแยะได้ว่าโทรศัพท์หรือการติดต่อจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์นั้นเป็นการหลอกลวงหรือไม่ ปัญหานี้ทำให้ผู้บริโภคเสี่ยงต่อการสูญเสียเงินหรือข้อมูลส่วนตัวที่มีค่าจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ นอกจากนี้ยังมีความเสี่ยงจากการเผยแพร่ข้อมูลส่วนตัวผ่านทางโทรศัพท์หรือช่องทางออนไลน์ที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการหลอกลวงเหยื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เจษฎา ศาลาทอง ,วิชญะ ศิลาณ้อย, จันทรสินี แก่นแก้วและ เสาวภาคย์ รัตนพงศ์,2567)

การขาดความรู้ในการป้องกันตัวเองจากการหลอกลวงถือเป็นความเสี่ยงที่สำคัญ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถตรวจจับการหลอกลวงที่เกิดขึ้นได้ในเวลาที่เหมาะสม ส่งผลให้พวกเขาต้องเผชิญกับความสูญเสียที่อาจทำให้ชีวิตของพวกเขาต้องเผชิญกับความยากลำบากทางการเงินและความเครียดทางจิตใจตามมา (เจษฎา ศาลาทอง ,วิชญะ ศิลาณ้อย, จันทรสินี แก่นแก้วและ เสาวภาคย์ รัตนพงศ์,2567)การศึกษาวิธีการป้องกันตัวเองจากการตกเป็นเหยื่อและการเพิ่มความรู้เรื่องความปลอดภัยในโลกออนไลน์จึงเป็นสิ่งสำคัญในการลดความเสี่ยงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กำลังขยายตัวในประเทศไทย.

3.ผลกระทบทางการเงิน

การหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยมีผลกระทบทางการเงินที่สำคัญและรุนแรงต่อทั้งบุคคลและเศรษฐกิจโดยรวม ไม่เพียงแต่การสูญเสียเงินจากการหลอกลวงโดยตรง แต่ยังส่งผลให้เกิดผลกระทบในระยะยาวต่อความมั่นคงทางการเงินของครัวเรือนและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยรวมอีกด้วย ผลกระทบทางการเงินจากการหลอกลวงเหล่านี้มักเป็นสิ่งที่ผู้เสียหายไม่สามารถกู้คืนได้ทันที ทำให้เกิดภาระทางการเงินที่ยืดเยื้อและกดดันต่อชีวิตความเป็นอยู่ นอกจากนี้ ความสูญเสียที่เกิดขึ้นมักจะไปกระทบต่อการใช้จ่ายของเหยื่อในกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่นๆ เช่น การบริโภคและการลงทุน ซึ่งอาจทำให้เกิดผลกระทบวง

กว้างต่อเศรษฐกิจในภาพรวม (ขวัญชนก ศรีภมร,2566) การหลอกลวงเหล่านี้ยังทำให้ระบบการเงินของประเทศสูญเสียความมั่นคง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความน่าเชื่อถือของธนาคารและสถาบันการเงินอื่น ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อการลงทุนทั้งในและต่างประเทศในระยะยาว.

ความสูญเสียทางการเงินจากการหลอกลวง

การสูญเสียทางการเงินจากการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยมีมูลค่าที่สูงมาก ซึ่งสะท้อนถึงความรุนแรงของปัญหาดังกล่าว เหลือหลายรายมักจะถูกล่อลวงให้โอนเงินไปยังบัญชีของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในรูปแบบต่างๆ เช่น การโอนเงินเพื่อแก้ไขปัญหาทางการเงินที่ไม่เคยมีอยู่จริง หรือการโอนเงินเพื่อรับรางวัลหรือสินค้าหลอกลวงที่ไม่มีมูลความจริง การสูญเสียทางการเงินในลักษณะนี้มักทำให้เหยื่อไม่สามารถกู้คืนเงินที่สูญเสียไปได้ เนื่องจากการหลอกลวงส่วนใหญ่จะไม่สามารถติดตามหรือกลับมาฟื้นฟูได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้ความสูญเสียทางการเงินกลายเป็นปัญหาที่ยืดเยื้อที่อาจทำลายความมั่นคงทางการเงินของผู้เสียหายได้อย่างรุนแรง นอกจากนี้ยังมีรายงานที่ชี้ให้เห็นว่าในบางกรณีแก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถหลอกลวงเหยื่อให้สูญเสียเงินในจำนวนที่มากจนเกินความสามารถในการฟื้นตัว เช่น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปี 2020 เมื่อผู้หญิงรายหนึ่งในขอนแก่นถูกล่อลวงให้โอนเงินไปกว่า 3 ล้านบาท ในขณะที่เธอไม่ได้รับอะไรตอบแทนตามที่สัญญาไว้ การสูญเสียเงินเหล่านี้ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อผู้เสียหายเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจส่วนตัวของเหยื่ออย่างรุนแรง การเสียเงินจำนวนมากอาจทำให้เหยื่อเกิดปัญหาทางการเงิน เช่น ไม่สามารถชำระหนี้สินหรือไม่สามารถดำเนินชีวิตตามปกติได้ จึงเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (กัลป์ กรุยรุ่งโรจน์,2024)

การกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวม

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่ได้จำกัดแค่การสูญเสียเงินจากเหยื่อเพียงเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย เมื่อพิจารณาจากมุมมองของระบบเศรษฐกิจเงินหมุนเวียนในประเทศ การสูญเสียที่เกิดจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์จะทำให้เงินหมุนเวียนในระบบลดลง ซึ่งส่งผลให้การใช้จ่ายของประชาชนลดลง การใช้จ่ายที่ลดลงนี้มีผลกระทบต่อการเติบโตของธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กที่พึ่งพาเงินหมุนเวียนภายในประเทศในการดำเนินกิจการ (ลาวัญญ์ ถนัดศิลป์,2559) การหลอกลวงที่เกิดขึ้นยังทำให้ประชาชนรู้สึกไม่มั่นคงในระบบการเงิน ทำให้พวกเขาลังเลที่จะลงทุนหรือใช้จ่ายตามปกติ การที่ธุรกิจหลายแห่งต้องเผชิญกับการชะลอตัวทางเศรษฐกิจจึงทำให้การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจในระยะสั้นเป็นเรื่องที่ยากขึ้น.

นอกจากนี้การหลอกลวงเหล่านี้ยังส่งผลให้เกิดการเสียความเชื่อมั่นในระบบการเงินของประเทศ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการดึงดูดนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ หากนักลงทุนขาดความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมทางการเงินในประเทศไทย ความสามารถในการดึงดูดการลงทุนจากต่างชาติจะลดลง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในระยะยาว การรักษาความเชื่อมั่นในระบบการเงินจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างเศรษฐกิจที่มั่นคงและยั่งยืนในอนาคต.

กรณีศึกษา

กรณีศึกษาที่ชัดเจนคือเหตุการณ์ในปี 2568 วิศวกรหนุ่ม อายุ 32 ปี เข้าร้องทุกข์กับเพจ "สายไหมต้องรอด" หลังถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกหลวง โดยอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ดีเอสไอ ช่มชู้ว่าเข้าไปเกี่ยวข้องกับบัญชีม้า หลอกโอนเงินออกจาก 5 บัญชี รวม 11 ครั้ง ได้เงินไป 8.4 ล้านบาท(มติชนออนไลน์,2568)เหตุการณ์นี้เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงความซับซ้อนและความเป็นอันตรายของการหลอกหลวงที่เกิดขึ้นจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การสูญเสียเงินในกรณีนี้ไม่ได้เพียงแค่กระทบต่อสถานะทางการเงินของเหยื่อ แต่ยังสร้างความเสียหายทางจิตใจอย่างรุนแรง ทำให้ผู้เสียหายต้องเผชิญกับความเครียดและภาระที่ยากจะรับมือได้ การหลอกหลวงผ่านการโทรศัพท์ไม่เพียงแต่ทำให้เกิดการสูญเสียเงินในระดับบุคคล แต่ยังสร้างผลกระทบทางเศรษฐกิจในวงกว้าง และทำให้ความมั่นคงทางการเงินของประเทศถูกทำลาย ดังนั้นการแก้ไขปัญหาจึงเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนทั้งในระดับบุคคลและในระดับสถาบันที่เกี่ยวข้อง

4.ผลกระทบทางจิตใจ

การหลอกหลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบทางการเงินต่อเหยื่อ แต่ยังทำให้เกิดผลกระทบทางจิตใจที่รุนแรงและยืดเยื้อที่สามารถส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อในระยะยาว ความเครียด ความวิตกกังวล และความรู้สึกผิดหวังเป็นเพียงบางส่วนของผลกระทบทางจิตใจที่เหยื่ออาจต้องเผชิญในหลังจากการถูกหลอกหลวง นอกจากนี้ยังสามารถส่งผลต่อความไว้วางใจและความมั่นคงในตัวเองและความสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม สิ่งเหล่านี้อาจส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยทั้งในระดับบุคคลและในระดับสังคมโดยรวม ซึ่งกระทบต่อการใช้ชีวิตของเหยื่ออย่างมาก

ความเสียหายทางจิตใจจากการหลอกหลวง

เหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มักประสบกับความเครียดและความวิตกกังวลในระดับสูงหลังจากที่ตกเป็นเหยื่อของการหลอกหลวง การสูญเสียเงินจำนวนมากอาจทำให้เกิดความรู้สึกผิดหวังอย่างรุนแรง การที่พวกเขาเชื่อคำหลอกหลวงอาจทำให้พวกเขารู้สึกเสียใจและมีความรู้สึกโทษตัวเอง นอกจากนี้ การถูกหลอกหลวงยังสามารถทำให้เหยื่อเกิดอาการเครียดเรื้อรัง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจในระยะยาว เช่น การนอนไม่หลับ หรือความรู้สึกหมดกำลังใจ (กลุ่มพุทธรักษา,2561) ในบางกรณี เหยื่ออาจพัฒนาเป็นโรควิตกกังวลหรือภาวะซึมเศร้าเนื่องจากการที่ต้องเผชิญกับความสูญเสียทางการเงินและผลกระทบทางจิตใจจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น. ผลกระทบทางจิตใจเหล่านี้ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตของผู้เสียหายเท่านั้น แต่ยังอาจทำให้การดำเนินชีวิตของพวกเขาลำบากมากยิ่งขึ้น เช่น การมีความกลัวในเรื่องการใช้จ่ายเงินหรือความลังเลในการตัดสินใจทางการเงินในอนาคต ซึ่งอาจทำให้พวกเขาอยู่ในสภาพจิตใจที่ตึงเครียดและไม่มั่นคงในระยะยาว

ความเสียหายต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในสังคม

การตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังสามารถทำให้ความเชื่อมั่นในสังคมลดลงอย่างรุนแรง เหยื่อที่เคยมีความไว้วางใจในระบบต่าง ๆ เช่น ธนาคาร สถาบันการเงิน หรือแม้กระทั่งบุคคลอื่น ๆ ในสังคม อาจเริ่มรู้สึกไม่มั่นใจและเริ่มระแวงในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสูญเสียความมั่นใจนี้สามารถขยายผลไปยังการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของเหยื่อ เช่น การไม่เชื่อใจเพื่อนฝูง ครอบครัว หรือแม้แต่การระมัดระวังอย่างมากในการทำธุรกรรมทางการเงิน (สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1,2565) ผลกระทบที่เกิดขึ้นสามารถทำให้ผู้เสียหายรู้สึกโดดเดี่ยวจากสังคมและไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่มีความไว้วางใจได้อีกต่อไป การสูญเสียความไว้วางใจในระบบต่าง ๆ อาจทำให้ผู้เสียหายรู้สึกว่าการใช้ชีวิตในสังคมกลายเป็นเรื่องที่ยากลำบาก

ในหลายกรณี, ผู้ที่เคยถูกหลอกลวงอาจไม่กล้าที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวหรือทำการติดต่อกับบุคคลหรือสถาบันใด ๆ ในอนาคต เนื่องจากความกลัวที่จะถูกหลอกลวงอีกครั้ง ความวิตกกังวลนี้อาจทำให้พวกเขาหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ทำให้เกิดการแยกตัวออกจากสังคมในระดับหนึ่ง

ผลกระทบทางสังคม

ผลกระทบทางจิตใจจากการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่เพียงแต่จำกัดอยู่ในระดับบุคคล แต่ยังมีผลกระทบต่อครอบครัวและสังคมโดยรวมอีกด้วย เมื่อเหยื่อประสบกับการสูญเสียเงินและความรู้สึกผิดหวังจากการถูกหลอกลวง ความรู้สึกไม่ปลอดภัยและวิตกกังวลมักจะถูกถ่ายทอดไปยังสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนฝูง ซึ่งอาจสร้างบรรยากาศของความตึงเครียดในครอบครัวหรือหมู่เพื่อน (ยุพดี ผ่องศรี,2566) การเสียเงินจำนวนมากอาจทำให้ครอบครัวเกิดความเครียดทางการเงิน เช่น การขาดแคลนเงินในการเลี้ยงดูหรือการทำให้เกิดความขัดแย้งภายในครอบครัวเกี่ยวกับการใช้จ่ายและการจัดการเงิน

ยิ่งไปกว่านั้นผลกระทบทางจิตใจจากการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถกระจายออกไปในวงกว้างและทำให้สังคมโดยรวมเกิดความไม่มั่นคง ในบางกรณีการสูญเสียความไว้วางใจในผู้คนและระบบต่าง ๆ อาจทำให้เกิดความระแวงและความวิตกกังวลในระดับสังคม ทำให้ผู้คนเริ่มไม่เชื่อถือในองค์กรสาธารณะหรือมีมาตรการระวังอย่างยิ่งในการเชื่อมต่อกับคนอื่น ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่จะต้องได้รับการแก้ไขในระดับสังคม ผลกระทบทางจิตใจจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์จึงเป็นปัญหาที่ไม่สามารถมองข้ามได้ เนื่องจากมันไม่เพียงแต่กระทบต่อเหยื่อในแง่ของการเงิน แต่ยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิต ความมั่นคงทางจิตใจ และความเชื่อมั่นในสังคมทั้งหมด การฟื้นฟูความไว้วางใจในระบบและการสนับสนุนทางจิตใจสำหรับผู้เสียหายจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องให้ความสำคัญในกระบวนการแก้ไขปัญหา

5. แนวทางการป้องกันและการแก้ไขปัญหา

การหลอกลวงผ่านแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นปัญหาที่กำลังแพร่ระบาดในสังคมไทย และส่งผลกระทบอย่างมากทั้งในด้านการเงินและจิตใจของประชาชน การที่ผู้คนตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงเช่นนี้ ไม่เพียงแต่ส่งผล

กระทบต่อตัวผู้เสียหายเท่านั้น แต่ยังสร้างความระแวงและความไม่มั่นคงในสังคมโดยรวมด้วย การแก้ไขปัญหาจึงจำเป็นต้องใช้แนวทางหลายด้านที่เกี่ยวข้อง ทั้งการเสริมสร้างความรู้แก่ประชาชน การเสริมบทบาทของหน่วยงานภาครัฐและธนาคาร รวมถึงการปรับปรุงกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวดมากยิ่งขึ้น ในขณะนี้ประเทศไทยใช้มาตรการหลากหลายเพื่อแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยเน้นการตัดช่องทางสนับสนุนในพื้นที่ชายแดน เช่น ตัดไฟฟ้า-อินเทอร์เน็ต ปราบบัญชีม้า เสริมกฎหมายอาชญากรรมไซเบอร์ และสร้างความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างจีนและเมียนมา รวมถึงการตั้งศูนย์ประสานงานพิเศษและปรับปรุงระบบติดตามเครือข่ายอาชญากร ทำให้สามารถลดจำนวนคดีและช่วยเหยื่อได้จำนวนมากในช่วงที่ผ่านมา

การเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจให้กับประชาชน

การป้องกันการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เริ่มต้นจากการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการระมัดระวังตัวจากการหลอกลวง การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครอบคลุมแก่ประชาชนเกี่ยวกับวิธีการที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักใช้ในการหลอกลวง เช่น การโทรศัพท์อ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่จากธนาคาร หรือการเสนอขายสินค้าที่ไม่มีอยู่จริง สามารถช่วยลดจำนวนเหยื่อที่ตกเป็นเหยื่อได้

การจัดทำแคมเปญประชาสัมพันธ์ในสื่อทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์เป็นอีกหนึ่งวิธีที่สามารถเข้าถึงประชาชนในวงกว้าง เช่น การเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของธนาคาร การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เพจบุ๊กหรือไลน์ เพื่อสร้างความรู้สึกระงับรู้ในกลุ่มประชาชนทั่วไป และการจัดอบรมให้แก่บุคคลต่างๆ ในชุมชน เพื่อให้รู้เท่าทันและสามารถปฏิเสธการติดต่อจากบุคคลที่ไม่รู้จักได้ การให้ความรู้ในรูปแบบต่างๆ จะช่วยเพิ่มความระมัดระวังและความสามารถในการป้องกันตัวเองจากการถูกหลอกลวงได้อย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนี้ การฝึกอบรมเฉพาะกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุที่อาจจะตกเป็นเหยื่อได้ง่าย เนื่องจากมักจะไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ๆ และการใช้โทรศัพท์มือถือในการทำธุรกรรมต่างๆ ก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สามารถช่วยให้กลุ่มประชาชนนี้เข้าใจถึงวิธีการป้องกันตัวจากการถูกหลอกลวงได้ดียิ่งขึ้น (ไพลิน ธัญจรัสรักษ์ และ เสกสั่น เครือคำ, 2568)

บทบาทของหน่วยงานภาครัฐและธนาคาร

บทบาทของหน่วยงานภาครัฐและธนาคารมีความสำคัญอย่างมากในการจัดการและป้องกันปัญหาการหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หน่วยงานทั้งสองสามารถร่วมมือกันเพื่อให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบและยืนยันตัวตนเมื่อได้รับการติดต่อจากบุคคลหรือองค์กรที่ไม่รู้จัก หน่วยงานภาครัฐควรจัดตั้งสายด่วนหรือเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการหลอกลวงและวิธีการหลีกเลี่ยง เช่น การเตือนภัยหรือการให้คำแนะนำในการยืนยันตัวตนก่อนทำธุรกรรมทางการเงิน

ธนาคารเองก็มีบทบาทสำคัญในการป้องกันการหลอกลวง เพราะธนาคารมีข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับลูกค้าของตนและการทำธุรกรรมทางการเงิน การที่ธนาคารจัดทำแคมเปญหรือโปรแกรมที่ช่วยให้ลูกค้าเข้าใจการรักษาความปลอดภัยทางการเงิน เช่น การให้คำแนะนำในการตรวจสอบเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อ หรือการแจ้งเตือนทันทีเมื่อ

มีการโอนเงินจากบัญชีของลูกค้า ก็เป็นการช่วยให้ประชาชนสามารถป้องกันตัวเองจากการถูกหลอกลวงได้มากขึ้น (สลิพร อิศรางกูร ณ อยุธยา, 2562)

ธนาคารควรเสริมสร้างมาตรการในการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อมีการทำธุรกรรมที่ผิดปกติ หรือมีการใช้ข้อมูลที่อาจเป็นการหลอกลวง เช่น การแสดงข้อความเตือนเกี่ยวกับการโทรศัพท์ที่อ้างตัวเป็นธนาคารและขอข้อมูลส่วนตัว โดยธนาคารสามารถทำงานร่วมกับภาครัฐเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบความถูกต้องของการติดต่อจากธนาคารได้ในทันที

การปรับปรุงกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมาย

การแก้ไขปัญหของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยยังต้องอาศัยการปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัยและสามารถตอบโจทย์การป้องกันและปราบปรามการหลอกลวงผ่านโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะนี้ประเทศไทยยังมีข้อจำกัดในกฎหมายที่ไม่สามารถดำเนินการได้รวดเร็วหรือมีความเข้มงวดพอในการปราบปรามการกระทำที่ผิดกฎหมายในลักษณะนี้จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องปรับปรุงกฎหมายเพื่อให้สามารถรับมือกับภัยคุกคามนี้ได้

การปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการหลอกลวงทางโทรศัพท์ควรคำนึงถึงการสร้างบทลงโทษที่เข้มงวดสำหรับผู้กระทำการหลอกลวงผ่านโทรศัพท์ รวมถึงการกำหนดให้มีการตรวจสอบที่เข้มงวดสำหรับองค์กรที่มีการติดต่อกับประชาชนในรูปแบบที่คล้ายคลึงกับการหลอกลวง เช่น การตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียนของบุคคลที่ทำการโทรหาผู้บริโภค เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (กลุ่มพุทธรักษา, 2561) ประเทศไทยมีการตราพ.ร.ก.มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี 2566 หรือ กฎหมายจัดการอาชญากรรมออนไลน์กำหนดให้มีระบบการเปิดเผยและแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจ และมีการระงับยับยั้งธุรกรรมต้องสงสัยหรือเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด ต่อมาแก้ไขเป็นพระราชกำหนด มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2568 และตราพระราชกำหนดการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2568 โดยพระราชกำหนดทั้ง 2 ฉบับนี้ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 พฤษภาคม 2568 เป็นต้นไป (13 เมษายน 2568) โดยให้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงิน ผู้ให้บริการโทรคมนาคม (Telco) ผู้ให้บริการสื่อสังคมออนไลน์ (Social platform) และผู้ประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล ต้องยกระดับการดูแลลูกค้า และร่วมชดเชยความเสียหายหากละเลยการปฏิบัติตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด

แต่การบังคับใช้กฎหมายต้องมีความเคร่งครัดและทันเวลา โดยต้องมีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานรัฐต่างๆ เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) และหน่วยงานตำรวจ เพื่อให้สามารถจับกุมและดำเนินคดีได้ทันทั่วทั้งที่ ทั้งนี้การประสานงานในระดับต่างๆ จะช่วยให้สามารถทำงานร่วมกันในการติดตามและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนี้ยังควรมีการใช้เทคโนโลยีที่สามารถ

ช่วยในการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์หรือไอดีของผู้โทร เพื่อให้การปฏิบัติงานในเชิงการบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการหลอกลวงในระยะยาวได้

การแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการหลอกลวงประชาชนในประเทศไทยนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย แต่ด้วยการเสริมสร้างความรู้และการให้คำแนะนำจากทั้งภาครัฐและธนาคาร การปรับปรุงและบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวด รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการตรวจสอบข้อมูล จะช่วยให้สามารถลดจำนวนเหยื่อจากการหลอกลวงนี้ได้ การร่วมมือกันจากทั้งภาครัฐ ธนาคาร และประชาชนเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การแก้ไขปัญหานี้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนหลังเหตุการณ์ความร่วมมือระหว่างประเทศสลายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เมียนมาผลการปราบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ คดีลดลง 20% และหลังจากมาตรการตัดน้ำ – ตัดไฟ และตัดสัญญาณอินเทอร์เน็ต ในวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2568 จนถึงปัจจุบัน มีจำนวนคดีทั้งสิ้น 25,487 คดี ลดลงเฉลี่ยประมาณ 20% และมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะคดีคอลเซ็นเตอร์ที่มีฉ้อโกงเข้าถึงเหยื่อได้ง่ายที่สุด ลดลงจากเดิมร้อยละ 67(ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน,2568)

6. สรุป

การหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยเป็นปัญหาที่มีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อทั้งผู้เสียหายและสังคมโดยรวม ปัญหานี้ไม่ได้จำกัดแค่เพียงการสูญเสียทางการเงิน แต่ยังรวมถึงความเสียหายทางจิตใจที่ยากจะประเมินค่าได้ ซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่มั่นคงในชีวิตของประชาชนและทำให้เกิดความรู้สึกกลัวและระแวงในสังคมมากขึ้นในด้านการเงิน การหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์สร้างความเสียหายอย่างมากต่อเหยื่อโดยการหลอกให้โอนเงินไปยังบัญชีที่ไม่มีการตรวจสอบ ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั้งในระดับบุคคลและระดับประเทศ การสูญเสียเงินจำนวนมากทำให้ผู้เสียหายต้องเผชิญกับความยากลำบากในการฟื้นฟูฐานะทางการเงินของตน การที่เหยื่อถูกหลอกลวงไปด้วยกลยุทธ์ต่างๆ เช่นการอ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารหรือหน่วยงานรัฐบาล และการใช้เทคนิคที่ทำให้เกิดความเร่งด่วนในการตัดสินใจ ทำให้เหยื่อไม่สามารถตระหนักถึงความเสี่ยงได้ทันเวลา ส่งผลให้เสียเงินในที่สุดนอกจากความสูญเสียทางการเงินแล้ว ความเสียหายทางจิตใจจากการถูกหลอกลวงมีความสำคัญไม่แพ้กัน ผู้เสียหายมักจะต้องเผชิญกับความเครียด ความวิตกกังวล และความรู้สึกผิดหวังจากการที่เชื่อถือนบุคคลหรือองค์กรที่หลอกลวง การสูญเสียความเชื่อมั่นในผู้คนและระบบต่างๆ ที่เคยเชื่อถือเป็นอันขาด ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของความปลอดภัยและความไว้วางใจในสังคม เมื่อผู้คนไม่สามารถเชื่อใจระบบหรือบุคคลใดๆ ได้อีกต่อไป จะเกิดความระแวงในทุกๆ การติดต่อและทำให้สังคมขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน

การสูญเสียทางจิตใจยังขยายไปถึงครอบครัวและคนรอบข้างของเหยื่อ ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่มั่นคงในครอบครัวและความรู้สึกไม่ปลอดภัยในสังคมโดยรวม เมื่อมีการแพร่กระจายของผลกระทบเหล่านี้ในสังคม ก็จะทำให้เกิดวงจรของความวิตกกังวลและความไม่มั่นคงที่ยากจะหยุดยั้งได้จากปัญหาดังกล่าว จึงมีความจำเป็นที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะต้องร่วมมือกันในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้อง

เสริมสร้างความรู้และความเข้าใจให้กับประชาชนเกี่ยวกับวิธีการหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมถึงการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การปราบปรามเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบและยืนยันตัวตนก็เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่สำคัญในการลดความเสี่ยงจากการถูกหลอกลวง ปัญหาการหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่ได้เป็นแค่ปัญหาทางการเงินเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อและทำให้เกิดความไม่มั่นคงในสังคมโดยรวม การแก้ไขปัญหาจำเป็นต้องมีการร่วมมือกันระหว่างประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และองค์กรที่เกี่ยวข้อง โดยการเสริมสร้างความรู้และการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวดจะช่วยลดความเสี่ยงจากการถูกหลอกลวงและช่วยสร้างความมั่นคงให้กับสังคมไทยในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรกนก นิลดำ, และคณะ. (2567). วิธีการกลโกง ช่องทางการสื่อสาร และประสบการณ์ในการถูกมิจฉาชีพออนไลน์หลอกลวงของผู้สูงอายุในจังหวัดเชียงราย. *Journal of Communication Chiangrai Rajabhat University*, 3(3), 50–68.
- กลุ่มพุทธิรักษา. (2019). ปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ : ศึกษากรณีแก๊งคอลเซ็นเตอร์. สำนักงานกิจการยุติธรรม
- กัลป์ กรุรงโรจน์. (2567). คนไทยรายมิช: การหลอกลวงออนไลน์ในไทยเทียบกับต่างประเทศ. *The101.world*. เข้าถึงได้จาก <https://www.the101.world/flash-scam-thailand-international/>
- ขวัญชนก ศรีภมร. (2566). แนวทางป้องกันอาชญากรรมที่เกิดจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ออนไลน์โดยมาตรการกำกับดูแลของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจษฎา ศาลาทอง, วิษณุ ติลนน้อย, จันทรสินี แก่นแก้ว, และเสาวภาคย์ รัตนพงศ์. (2567). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์: เสี่ยงของผู้เสียหายจากอาชญากรรมออนไลน์สู่ข้อเสนอแนะในการรับมือและสร้างการรู้เท่าทัน. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- เดลินิวส์. (2016). ข้าแหละแก๊งโจรร้าย 'คอลเซ็นเตอร์' รู้ทันเหลี่ยม...ไม่ตกเป็นเหยื่อสูญเงิน. <https://www.dailynews.co.th/article>
- ไพลิน ธัญจรัสกริช, และเสกสัน เครือคำ. (2568). แนวทางการป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนในการซื้อขายสินค้าทางสื่อออนไลน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี. *วารสารนวัตกรรมสังคม*, 8(1), 40–57.
- ธน หาพิพัฒน์. (2567). การศึกษาสถานการณ์การถูกหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์: กรณีศึกษาประชาชนอายุ 15–79 ปีทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- มติชนออนไลน์. (2568). ดร.หนุ่มวัย 32 ร้อง ถูกแก๊งคอลฯ บังคับคุยโทรศัพท์ 7 วัน 7 คืน สูญเงิน 8.5 ล้าน. *มติชนออนไลน์*. เข้าถึงได้จาก https://www.matichon.co.th/local/crime/news_5163830

ยุพดี ผ่องศรี. (2566). ความรับผิดชอบทางแพ่งของแก๊งคอลเซ็นเตอร์. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ราชภัฏเลย วิชาการ ครั้งที่ 9 ประจำปี พ.ศ. 2566* (หน้า 608–615). สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

ลาวัญญ์ ถนัดศิลปกุล. (2559). *โครงการการศึกษา วิเคราะห์และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ในมิติกฎหมายของประเทศในพื้นที่ระยองเศรษฐกิจตะวันออก – ตะวันตก, เหนือ – ใต้ (EWEC – NSEC – SEC)*. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.).

https://elibrary.tsri.or.th/project_content.asp?PJID=RDG5910046

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน. (2568). *รัฐบาล เปิดเผยผลการปราบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ คดีลดลง 20% มูลค่าความเสียหายลด 200 ล้านบาท*.

<https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/39/iid/373789>

สรวิศ บุญมี. (2566). แก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากอาชญากรรมทางเศรษฐกิจสู่อาชญากรรมทางเทคโนโลยี.

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 17(2), 18–26.

สลิลพร อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2562). *แนวทางการป้องกันการหลอกลวงให้โอนเงิน: ศึกษากรณีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก* (การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). คณะนิติศาสตร์และคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1. (2565). *รูปแบบการจัดตั้งศูนย์เตือนภัยและเฝ้าระวังสถานการณ์ทางสังคม: กลไกกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. https://www.dop.go.th/download/knowledge/th1662450000-1744_0.pdf

สุนนทิพย์ จิตสว่าง, ปิยะพร ตันณีกุล, และนันทิ จิตสว่าง. (2563). *อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Bangkok Post. (2025). *Thai scams rise 112% in 2024*.

<https://www.bangkokpost.com/business/general/2967346/thai-scams-rise-112-in-2024>

Hfocus. (2024). *วิจัยชี้ คนไทยกว่า 36 ล้านถูกหลอกลวงออนไลน์ Gen Y ตกเป็นผู้เสียหายมากที่สุด*.

<https://www.hfocus.org/content/2024/05/30458>

Whoscall. (2024). *Whoscall รายงานประจำปี 2566*.

[https://whoscall.com/th/blog/articles/1209-](https://whoscall.com/th/blog/articles/1209-Whoscall%20%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%88%E0%B8%B3%E0%B8%9B%E0%B8%B5%202566)

[Whoscall%20%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%88%E0%B8%B3%E0%B8%9B%E0%B8%B5%202566](https://whoscall.com/th/blog/articles/1209-Whoscall%20%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%88%E0%B8%B3%E0%B8%9B%E0%B8%B5%202566)