



การศึกษาแนวทางการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่
ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

STUDYING GUIDELINES FOR PREVENTING ONLINE PRODUCT TRADING FRAUD FOR
THE ELDERLY IN THE SONG ROI HONG COMMUNITY AREA, KHET THON BURI,
BANGKOK

ชญาดา พุ่มอัมผล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2567

การศึกษาแนวทางการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่
ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการสาธารณะ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2567
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

STUDYING GUIDELINES FOR PREVENTING ONLINE PRODUCT TRADING FRAUD FOR
THE ELDERLY IN THE SONG ROI HONG COMMUNITY AREA, KHET THON BURI,
BANGKOK



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
(Public Policy and Management)
Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University
2024

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาแนวทางการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่

ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ของ

ชญาดา พุ่มอิมผล

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชญาณ์ นักพ็อน)

ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุธินี อัคราการ)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.กัลยา แซ่อั้ง)

ชื่อเรื่อง	การศึกษาแนวทางการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	ชญาดา พุ่มอัมผล
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2567
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ปรีชญานันท์ นักพื่อน

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบปัญหาการหลอกลวงในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในกลุ่มผู้สูงอายุ 2) ศึกษาแนวทางป้องกันตนเองในปัจจุบันจากการตกเป็นเหยื่อ และ 3) เสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้สูงอายุและครอบครัว จำนวน 10 ครอบครัว ที่เคยตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ และ 2) เจ้าหน้าที่ตำรวจจากสถานีตำรวจนครบาลบุคคโล ในส่วนงานชุมชนสัมพันธ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบวิเคราะห์เอกสารทางวิชาการและทางราชการที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการหลอกลวงที่ผู้สูงอายุมักประสบ คือ การหลอกลวงให้โอนเงินล่วงหน้าก่อนการได้รับสินค้า โดยขาดการตรวจสอบแหล่งที่มาของผู้ขาย ปัจจัยเสี่ยงที่เอื้อต่อการตกเป็นเหยื่อ ได้แก่ ความไม่เข้าใจด้านเทคโนโลยี ความไว้วางใจผู้อื่น และความรู้เท่าทันกลโกงทางออนไลน์ สำหรับแนวทางการป้องกันที่ผู้สูงอายุนำมาใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูลของร้านค้า การปรึกษานูตรหลานก่อนตัดสินใจซื้อ และการเลือกวิธีชำระเงินแบบเก็บเงินปลายทางแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันปัญหาดังกล่าว ได้แก่ การจัดอบรมให้ความรู้ด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการตกเป็นเหยื่อการฉ้อโกง การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างครอบครัว ชุมชน หน่วยงานของรัฐ และผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ ตลอดจนการพัฒนาและส่งเสริมระบบแจ้งเตือนภัยและกลไกป้องกันการฉ้อโกงที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้งานได้สะดวก

คำสำคัญ : ผู้สูงอายุ, การหลอกลวงออนไลน์, การซื้อขายออนไลน์, การป้องกันตนเอง

Title	STUDYING GUIDELINES FOR PREVENTING ONLINE PRODUCT TRADING FRAUD FOR THE ELDERLY IN THE SONG ROI HONG COMMUNITY AREA, KHET THON BURI, BANGKOK
Author	CHAYADA POOMIMPHOL
Degree	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
Academic Year	2024
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Preechaya Nakfon , Ph.D.

This study was conducted with the following objectives: (1) to investigate the patterns of online shopping fraud targeting elderly individuals, (2) to examine current self-protection strategies employed by the elderly to avoid becoming victims, and (3) to propose appropriate and practical preventive measures to address online shopping fraud among elderly residents in the Song Roi Hong community, Thonburi District, Bangkok. The research employed a qualitative methodology, utilizing in-depth interviews and documentary analysis to collect data. The primary informants consisted of two groups: (1) ten elderly individuals and their families who had previously been victims of online shopping scams, and (2) community relations officers from the Bukkhalo Metropolitan Police Station. Research instruments included structured in-depth interview protocols and analytical frameworks for reviewing academic and governmental documents. The findings indicate that the most prevalent form of online fraud experienced by the elderly involved requests for advance payments before product delivery, without verification of the seller's legitimacy. Contributing risk factors include low levels of digital literacy, excessive trust in others, and a general lack of awareness regarding online fraudulent schemes. Currently, elderly individuals employ several preventive measures, such as verifying the legitimacy of sellers, consulting with family members—particularly younger relatives—before making purchases, and choosing cash-on-delivery payment methods to mitigate risks. Based on the findings, the study recommends implementing continuous digital literacy programs tailored to the elderly population, developing cooperative networks among families, community organizations, government agencies, and online platform providers, and establishing accessible, user-friendly fraud alert systems and preventive mechanisms specifically designed for elderly users. These measures aim to enhance the digital safety and overall well-being of elderly individuals in the face of evolving online threats. Based on the findings, the study recommends the implementation of continuous digital literacy programs tailored to the elderly population, the promotion of experience-sharing related to falling victim to fraud, the establishment of cooperative networks among families, community organizations, government agencies, and online platform providers, and the development and promotion of accessible and user-friendly fraud alert systems and preventive mechanisms specifically designed for elderly users.

Keyword : Older adults, Online fraud, E-commerce, Preventive measures

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์และความเมตตาจากหลายท่าน ข้าพเจ้าขอกราบแสดงความขอบพระคุณอย่างสูงต่อรองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชญานันท์ นักพ่อน อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดตลอดกระบวนการดำเนินงานวิจัย ด้วยความเอาใจใส่และเมตตา รวมถึงการชี้แนะแนวทางอย่างมีวิจารณ์ญาณและลุ่มลึก อันมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนางานวิจัยให้ดำเนินไปอย่างมีระบบและสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุธินี อัดถาการ ประธานกรรมการสอบ ที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็นเชิงวิชาการอย่างรอบด้านและลึกซึ้ง ตลอดจน อาจารย์ ดร.กัลยา แซ่อึ้ง ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเข้าร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่า พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงงานวิจัยให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นในเชิงวิชาการ

ข้าพเจ้าขอแสดงความขอบคุณต่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ ที่ให้คำปรึกษาและการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ด้วยความเอื้ออาทรและปรารถนาดี ซึ่งเป็นแรงเสริมสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นใจและพัฒนาทักษะทางวิชาการของข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าขอขอบคุณ คุณโรส ที่ให้ความช่วยเหลือในการจัดเตรียมเอกสาร และการสนับสนุนด้านงานธุรการอย่างสม่ำเสมอ อันเอื้ออำนวยให้กระบวนการดำเนินงานวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

ข้าพเจ้าขอแสดงความขอบพระคุณอย่างยิ่งต่อ คุณฉัตรมงคล วัฒนมงคล ประธานชุมชนสองร้อยห้อง ซึ่งได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์และสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยด้วยความจริงใจ ทั้งยังเป็นผู้ดำเนินการประสานงานกับกลุ่มผู้สูงอายุและครอบครัวในพื้นที่ศึกษา อันก่อให้เกิดบรรยากาศแห่งความร่วมมืออย่างดียิ่ง ความเมตตาและความเสียสละของท่านมีส่วนสำคัญในการเอื้ออำนวยให้กระบวนการเก็บข้อมูลภาคสนามเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิผล ตลอดจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีมิติที่ลุ่มลึกและเชื่อมโยงกับบริบทของชุมชนได้อย่างแท้จริง

ท้ายที่สุดนี้ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ ครอบครัวอันเป็นที่รัก และเพื่อนผู้เป็นกำลังใจสำคัญ ที่ได้อยู่เคียงข้าง สนับสนุน และให้แรงใจอย่างมั่นคงตลอดระยะเวลาของการศึกษา ความรัก ความเข้าใจ และการให้กำลังใจอย่างไม่เสื่อมคลายของท่าน ล้วนเป็นแรงผลักดันที่ทรงคุณค่า ซึ่งหล่อหลอมให้ข้าพเจ้ามีความมุ่งมั่นและไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค จนสามารถดำเนินงานวิจัยฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ข้าพเจ้าตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่า ความสำเร็จในครั้งนี้มิได้เกิดจากความสามารถของข้าพเจ้าเพียงลำพัง หากแต่เป็นผลจากความร่วมแรงร่วมใจ ความเมตตา และแรงสนับสนุนจากทุกภาคส่วน ซึ่งข้าพเจ้าขอน้อมรับไว้ด้วยความซาบซึ้งและสำนึกในพระคุณอย่างหาที่สุดมิได้

ชญาดา พุ่มอัมผล

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา.....	6
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	7
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 ข้อมูลพื้นฐาน.....	11
2.1 ข้อมูลทั่วไป.....	11
2.1.1 ข้อมูลและบริบทของพื้นที่การศึกษา.....	11
2.1.2 ข้อมูลรูปแบบของการซื้อขายสินค้าออนไลน์ (Electronic commerce).....	13
2.1.3 รูปแบบของการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ (Online Fraud in E-commerce).....	14
2.1.4 การเพิ่มขึ้นของการหลอกลวงในการซื้อขายสินค้าออนไลน์และผลกระทบต่อสังคมไทย.....	16
2.1.5 การซื้อขายสินค้าออนไลน์ในบริบทของผู้สูงอายุ.....	18
2.1.6 ผู้สูงอายุกับการถูกหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์.....	19

2.1.7 แนวทางการป้องกันและรับมือกับการหลอกลวงซื้อขายออนไลน์ของผู้สูงอายุ.....	21
2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่ศึกษา.....	23
2.2.1 ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร.....	23
2.2.2 ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจนครบาลบุคคโล	25
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	29
3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก	29
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	32
4.1 รูปแบบปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร.....	32
4.1.1 รูปแบบการหลอกลวงโอนเงินล่วงหน้าก่อนได้รับสินค้า	32
4.1.2 รูปแบบการหลอกลวงการจำหน่ายสินค้าที่ไม่ตรงปก.....	37
4.1.3 รูปแบบการหลอกลวงผ่านการประมูล	39
4.1.4 รูปแบบการหลอกลวงด้วยการขอข้อมูลส่วนบุคคล.....	40
4.1.5 รูปแบบการหลอกลวงด้วยการเสนอขายสินค้าราคาถูกเกินจริง	41
4.2 แนวทางในปัจจุบันของการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร.....	45
4.2.1 การตรวจสอบข้อมูลผู้ขายและร้านค้าอย่างรอบคอบ	45
4.2.2 การหลีกเลี่ยงการโอนเงินล่วงหน้า.....	45
4.2.3 การขอคำปรึกษาจากคนในครอบครัวหรือบุคคลที่เชื่อถือได้	46
4.3 ข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมของการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร	47

4.3.1 ข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมของสำนักงานตำรวจนครบาลบุคคลใด.....	48
4.3.2 ข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมของประชาชนสองร้อยห้อง.....	49
บทที่ 5 สรุปผล ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนา.....	51
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	51
5.1.1 รูปแบบปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร.....	51
5.1.2 แนวทางในปัจจุบันของการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร.....	52
5.1.3 เสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมต่อการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร..	52
5.2 หลักการทางวิชาการที่นำมาใช้.....	53
แนวคิดการป้องกันอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Crime Prevention)	53
5.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา.....	55
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (Policy Recommendations).....	55
ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักงานตำรวจนครบาลบุคคลใด	55
ข้อเสนอแนะสำหรับชุมชนและองค์กรภาคประชาชน	56
ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน	57
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป (Recommendations for Future Research) 57	
บรรณานุกรม.....	59
บรรณานุกรม.....	61
ประวัติผู้เขียน.....	62

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 สรุปกรณีศึกษารูปแบบปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุใน พื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร.....	43
---	----



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อสถานการณ์โลกเกิดการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่มีความเข้มข้นขึ้น สังคมโลกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันมากยิ่งขึ้นในสภาพที่ไร้พรมแดน มีแนวโน้มการพัฒนาทางเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด โดยไม่ได้เป็นเพียงเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานเช่นเคย หากได้มีการหลอมรวมเข้ากับวิถีการดำเนินชีวิต และปฏิบัติโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการ การทำงานของรัฐ และกระบวนการทางสังคมไปจากเดิม จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นบทบาทที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของคนในสังคมมากยิ่งขึ้น โดยเทคโนโลยีส่งผลให้รูปแบบการใช้ชีวิตของคนในสังคมมีการเปลี่ยนแปลง อาทิ จากการซื้อขายแบบดั้งเดิมเป็นการซื้อขายผ่านระบบออนไลน์ สำหรับการซื้อขายผ่านช่องทางออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ นับเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจในรูปแบบหนึ่ง ซึ่งสิ่งนี้มีความสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2580) ที่กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สำหรับประเทศไทยหากแต่เป็นการต่อยอดการพัฒนาประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งหวังปฏิรูปประเทศไทยให้ทันต่อบริบทการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคดิจิทัล ตั้งแต่การเร่งวางรากฐานดิจิทัลของประเทศผ่านการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล การสร้างระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมตามแนวทางประชารัฐ การขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสังคม และใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ จนถึงการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นประเทศในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วที่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างมูลค่า และขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืนในระยะยาว (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2565)

สำหรับปัจจุบันอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทและอิทธิพลมากขึ้นในการดำเนินชีวิตประจำวัน มีการนำเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการธุรกรรมทางการเงิน การค้าขาย และการสื่อสารกันระหว่างบุคคลมีปริมาณที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากเว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ) ได้มีการสำรวจสถิติเกี่ยวกับกิจกรรมออนไลน์นิยมในปี 2560 จะเห็นได้ ว่า กิจกรรมที่ประชาชนนิยมทำเมื่อใช้

อินเทอร์เน็ตมากที่สุด 5 อันดับแรก ประกอบด้วย การใช้โซเชียลมีเดีย (86.9%) การค้นหาข้อมูล (86.5%) การรับส่งอีเมล (70.5%) การดูทีวีและฟังเพลงออนไลน์ (60.7%) และการซื้อสินค้าออนไลน์ (50.8%) ทั้งนี้ ทางเว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ยังได้ระบุไว้อีกว่า เมื่อปี พ.ศ. 2559 การซื้อขายสินค้า ออนไลน์ถูกจัดให้อยู่ในอันดับที่ 8 แต่ในปี พ.ศ.2560 พบว่ามีจำนวนการซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มมากขึ้น อย่างก้าวกระโดดขึ้นจนติด 1 ใน 5 ของกิจกรรมออนไลน์ยอดนิยม (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560) โดยการซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีความสะดวก เข้าถึงได้ง่าย มีสินค้าให้เลือกซื้อหลากหลายรูปแบบ เกือบครบทุกประเภทที่ผู้ซื้อไม่จำเป็นต้องเสียเวลาเดินทางไปเลือกซื้อสินค้าด้วยตนเองตามร้านค้า หรือห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ มีการเปรียบเทียบราคาและความคุ้มค่า โดยผู้ซื้อสามารถเปรียบเทียบราคาและความคุ้มค่าของสินค้าจากหลายร้านค้าได้ในเวลาเพียงไม่กี่นาที เช่น การวิเคราะห์คะแนนจากผู้ซื้อคนอื่น ๆ ซึ่งช่วยให้สามารถตัดสินใจในการซื้อสินค้าที่เหมาะสมและคุ้มค่าที่สุดได้ พร้อมทั้งสิทธิประโยชน์และโปรโมชั่นที่ร้านค้าออนไลน์มักมีการแจกสิทธิประโยชน์และโปรโมชั่นให้กับลูกค้า เช่น ส่วนลดพิเศษ โค้ดส่วนลด การจัดส่งฟรี และของแถม เพื่อดึงดูดผู้ซื้อและสร้างความพึงพอใจในการซื้อสินค้า โดยการซื้อสินค้าออนไลน์จึงถือเป็นช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อขายเป็นอย่างมาก เพียงแค่มีโทรศัพท์มือถือที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ก็สามารถซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลาโดยอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ยิ่งในช่วงที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 ยิ่งทำให้มีผู้สนใจมาใช้สินค้าออนไลน์กันมากขึ้น ทำให้เหล่าบรรดามีจรรยาบรรณอาชีพอาศัยช่องว่างของเทคโนโลยีในการซื้อขายสินค้าออนไลน์มากระทำความผิด โดยการฉวยโอกาสหรือทำการแอบอ้างว่าเป็นผู้ขายสินค้า เพื่อหลอกลวงให้ได้เงินมาจากผู้ซื้อสินค้า เช่น กรณีมีการสั่งซื้อสินค้ากันแล้วแต่ผู้ขายสินค้าไม่ส่งสินค้าให้หรือส่งสินค้าให้ไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ หรือไม่ครบจำนวนที่สั่งซื้อ และความไม่แน่นอนในคุณภาพสินค้า จึงเกิดการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคขึ้นที่ก่อให้เกิดอยู่ในภาวะที่เสียเปรียบ เนื่องจากผู้บริโภคไม่สามารถทราบเกี่ยวกับคุณภาพและสินค้าจึงอาจจะก่อเกิดปัญหาที่ว่าผู้บริโภคอาจจะได้รับสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานหรือไม่ตรงกับความต้องการที่สั่งซื้อ (สุรศักดิ์ ลิขสิทธิ์วัฒนกุล, 2561) พร้อมทั้งกรณีความเสี่ยงด้านความปลอดภัย การทำธุรกรรมออนไลน์อาจเปิดโอกาสให้ผู้ไม่หวังดีกระทำการฉ้อโกงหรือขโมยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ซื้อ ดังนั้นจึงควรใช้เว็บไซต์ที่มีระบบความปลอดภัยที่มีความเข้มงวดและน่าเชื่อถือ และใช้ช่องทางการชำระเงินที่ปลอดภัยเพื่อลดความเสี่ยงนี้ จึงทำให้การฉ้อโกงออนไลน์เป็นหนึ่งในคดีที่มีสถิติเพิ่มมากขึ้นในสังคมไทยปัจจุบัน (Royal Thai Police, 2022) โดยการซื้อขายสินค้าและบริการออนไลน์กลายเป็นกิจกรรมหนึ่งใน

ชีวิตประจำวันของประชาชนคนไทยทุกเพศทุกวัย แต่อย่างไรก็ตามกิจกรรมการซื้อขายออนไลน์ดังกล่าวยังขาดการควบคุมดูแลจากเจ้าพนักงานของรัฐ ร้านค้าออนไลน์ทั้งหมดไม่ได้รับการรับรอง การสร้างความน่าเชื่อถือ และการยืนยันตัวตนอย่างถูกต้อง จึงทำให้มีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดอาชญากรรมออนไลน์และการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์นี้ขึ้นได้ทุกเมื่อ และสิ่งนี้จึงกลายเป็นอีกหนึ่งปัญหาความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่สำคัญ (ณัฐธรรณ์ เดชสกุล, 2563)

การฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ นับเป็นหนึ่งในอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำหรับรูปแบบการฉ้อโกงมีหลากหลายวิธี เช่น การขายสินค้าปลอมหรือคุณภาพไม่ดี โดยพฤติกรรมการฉ้อโกง ผู้ขายอาจลงประกาศขายสินค้าที่ไม่เป็นความจริงหรือปลอมแปลงคุณภาพของสินค้า เพื่อหลอกลวงผู้ซื้อให้ชำระเงินโดยไม่ได้รับสินค้าตามที่ผู้ซื้อคาดหวัง, การหลอกลวงในราคาสินค้า โดยพฤติกรรมการการฉ้อโกงในรูปแบบการซื้อขายสินค้าออนไลน์อาจปรากฏในลักษณะของการแสดงราคาสินค้าที่ไม่เป็นความจริง เช่น การกำหนดราคาต่ำกว่าราคาจำหน่ายจริง เพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้า แต่เมื่อเข้าสู่กระบวนการซื้อขาย ผู้ขายอาจมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม หรือปรับเปลี่ยนราคาสินค้าในภายหลัง อีกทั้งยังมีรูปแบบของการฉ้อโกงในการชำระเงิน โดยผู้ขายอาจใช้วิธีการที่ไม่ปลอดภัยและไม่น่าเชื่อถือ อาทิ การเรียกร้องให้ชำระเงินล่วงหน้าโดยไม่มีการจัดส่งสินค้าจริง หรือใช้ช่องทางการชำระเงินที่เสี่ยงต่อการถูกขโมยข้อมูลทางการเงินของผู้ซื้อ (ณัฐนนท์ กุลจรัส และคณะ, 2566: 191) จากรายงานสถิติการรับแจ้งความออนไลน์เกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2566 พบว่า ประเภทคดีที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ การหลอกลวงซื้อขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ จำนวนกว่า 100,000 คดี คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาได้แก่ การหลอกให้โอนเงิน จำนวน 36,896 คดี (ร้อยละ 13.65) การหลอกให้กู้เงิน จำนวน 33,517 คดี (ร้อยละ 12.40) การหลอกให้ลงทุนผ่านระบบคอมพิวเตอร์ จำนวน 22,740 คดี (ร้อยละ 8.41) และการข่มขู่ทางโทรศัพท์ จำนวน 20,474 คดี (ร้อยละ 7.57) (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยกองบัญชาการตำรวจสืบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี, 2566) การแก้ไขปัญหาการฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันสร้างสภาพแวดล้อมของการซื้อขายออนไลน์ที่มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะการพัฒนามาตรการความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน และการรับรองความถูกต้องของผู้ขายหรือผู้ให้บริการบนแพลตฟอร์มออนไลน์ (ณัฐนนท์ กุลจรัส และคณะ, 2566: 192)

ในปัจจุบัน ปัญหาการซื้อโงงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์เป็นประเด็นที่ประชาชนทุกกลุ่มวัยต้องเผชิญในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้สูงอายุถือเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มได้รับผลกระทบในเชิงลบจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการซื้อขายผ่านช่องทางออนไลน์ ทั้งนี้พฤติกรรมของผู้สูงอายุได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับทิศทางของการตลาดในปัจจุบันที่เปลี่ยนจากการออกแบบผลิตภัณฑ์และจำหน่ายสินค้าในรูปแบบมาตรฐานเดียวกันสำหรับผู้สูงอายุทั้งตลาด มาเป็นการทำตลาดแบบเฉพาะกลุ่ม โดยมีการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุบางส่วนโดยเฉพาะ (สมวลี ลิ้มปรีชตามร, 2559) เมื่ออายุเพิ่มมากขึ้น ผู้สูงอายุจำนวนมากมีข้อจำกัดด้านร่างกาย อาทิ การเคลื่อนไหวที่ช้าลง สายตาไม่ชัดเจน และไม่สามารถเดินทางได้สะดวกเหมือนในวัยหนุ่มสาว ส่งผลให้การซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์กลายเป็นทางเลือกที่ช่วยลดความยากลำบาก และ “คลายความกังวล” ในการเดินทางออกไปจับจ่ายซื้อของ อย่างไรก็ตาม กลุ่มมิชชันนารีได้พัฒนากลวิธีใหม่ ๆ เพื่อหลอกลวงผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเสี่ยงสูงในการตกเป็นเหยื่อของการซื้อโงงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ จากผลการสำรวจการใช้งานอินเทอร์เน็ตของประชากรกลุ่มผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2565) พบว่า ในปี พ.ศ. 2565 ผู้สูงอายุมีสัดส่วนการใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงถึงร้อยละ 52.5 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2564 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 48.8 โดยมีระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 11 ชั่วโมง 25 นาที และมีการใช้งานจริงเฉลี่ย 8 ชั่วโมง 41 นาทีต่อวัน โดยกิจกรรมหลักที่นิยมมากที่สุดคือการใช้สื่อสังคมออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 89.3 โดยแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมสูงสุดในกลุ่มผู้สูงอายุ ได้แก่ เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) และยูทูบ (YouTube) ทั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อของการซื้อโงงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประการหลัก ได้แก่ ประการแรก ปัจจัยด้านความไว้วางใจต่อร้านค้าออนไลน์โดยขาดการตรวจสอบ พบว่าผู้สูงอายุที่ตกเป็นเหยื่อส่วนใหญ่มักสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊กหรือไลน์ ซึ่งไม่ได้อยู่ในระบบตลาดกลางออนไลน์ (E-Marketplace) ที่มีมาตรการควบคุมและกลไกคุ้มครองผู้บริโภค ส่งผลให้ขาดระบบประกันความปลอดภัยในการซื้อขายสินค้า ประการที่สอง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่มีลักษณะผิดปกติ เช่น การเสนอโปรโมชั่น “ซื้อ 1 แถม 1” หรือ “ซื้อ 2 แถม 1” ที่แสดงถึงความคุ้มค่าเกินจริง ประกอบกับรีวิวปลอมที่ชวนเชื่อ ส่งผลให้ผู้สูงอายุหลงเชื่อและตัดสินใจซื้อสินค้าโดยขาดการพิจารณาอย่างรอบคอบ ประการที่สาม ปัจจัยด้านการขาดความรู้และข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอเกี่ยวกับกลไกทางออนไลน์ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของร้านค้าที่มีประวัติหลอกลวงหรือเป็นมิชชันนารี ซึ่งอาจทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถระบุหรือแยกแยะความเสี่ยงได้

อย่างชัดเจน และประการที่สี่ ปัจจัยด้านราคาสินค้าที่ไม่สูง ซึ่งสร้างความรู้สึกว่าจะไม่คุ้มค่าที่จะแจ้งความหรือดำเนินคดี ผู้สูงอายุบางรายอาจเห็นว่าสินค้ามีราคาถูก มูลค่าความเสียหายต่ำ จึงเชื่อว่าผู้ขายไม่น่าจะโกง และหากถูกโกงก็จะไม่ดำเนินการใด ๆ เนื่องจากไม่ต้องการเสียเวลาและไม่มั่นใจในกระบวนการยุติธรรม ดังนั้น ปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้นจึงชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีความรู้ ความเข้าใจ และความคุ้นเคยในการใช้งานอินเทอร์เน็ต รวมถึงการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย เพื่อป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ

สำหรับบริบทของผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับแนวทางในการป้องกันจากการซื้อ-โกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ เนื่องจากผู้สูงอายุได้มีการปรับการใช้ชีวิตเข้าสู่โลกสังคมออนไลน์ในช่วงระยะแรก มีการเริ่มเรียนรู้ในการใช้โซเชียลมีเดียต่าง ๆ ทั้งการสนทนาผ่านช่องทางออนไลน์ และการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ซึ่งในส่วนของ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ทางครอบครัวของผู้สูงอายุได้มีการสอนวิธีการใช้ในเบื้องต้น เนื่องจากว่าบุคคลในครอบครัวไม่ได้อยู่กับผู้สูงอายุตลอดทั้งวัน บริบทเช่นนี้จึงทำให้การใช้ชีวิตของผู้สูงอายุในแต่ละวันจำเป็นต้องอยู่เพียงลำพังกับสื่อสังคมออนไลน์ สิ่งนี้นับได้ว่าเป็นความเสี่ยงสูงที่อาจจะตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพทางอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะหากมีการซื้อขายสินค้านอกตลาดออนไลน์ ดังนั้น เมื่อเกิดปัญหาในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ขึ้น ผู้สูงอายุบางรายไม่กล้าที่จะปรึกษาศูนย์บุคคลในครอบครัว เนื่องจาก ประการที่หนึ่ง กลัวเป็นการรบกวนบุตรหลานหรือบุคคลในครอบครัว ประการที่สอง ครอบครัวไม่รับฟังและไม่ให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือพร้อมทั้งมีการต่อว่า เมื่อผู้สูงอายุทำผิดพลาดในเรื่องของการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ และประการที่สาม ผู้สูงอายุคิดว่าเป็นเรื่องน่าอายเมื่อเกิดปัญหาจากการซื้อสินค้าออนไลน์ (พศวัตน์ จุมปา, 2565) จึงไม่กล้าปรึกษาครอบครัว ซึ่งทั้งสามประการดังกล่าว นับเป็นสิ่งที่ทางครอบครัวจำเป็นต้องเอาใจใส่ผู้สูงอายุ คอยสอบถามเรื่องการใช้สื่อออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการปฏิบัติตนที่ทำให้ผู้สูงอายุกล้าที่จะสอบถามหรือปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาขึ้น โดยการช่วยหาวิธีหรือแนวทางการแก้ไขปัญหา และสิ่งสำคัญต้องทำการชี้แนะแทนการต่อว่าผู้สูงอายุ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยครอบครัวมีบทบาทในการชี้แนะแนวทางการป้องกันการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่อาจจะทำให้ผู้สูงอายุกลายเป็นเหยื่อ โดยสิ่งนี้จะทำให้ผู้สูงอายุมีความสามารถในการปฏิบัติตนทางการซื้อขายผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และปลอดภัย เพราะการที่ผู้สูงอายุรู้เท่าไม่ถึงกลลวงของมิจฉาชีพเป็นสิ่งที่ไม่ผิด เพราะการโฆษณาในปัจจุบันมักนำเสนอราคาที่ถูก มีระยะเวลาจำกัดในการซื้อ มีการสร้างเรื่องให้คนเชื่อและ

ต่อมาจึงมีการหลอกลวง รวมถึงใช้ผู้สูงอายุมาเป็นพรีเซ็นเตอร์มากขึ้น เพื่อดึงดูดผู้สูงอายุ ตัวอย่างเช่น ผลิตภัณฑ์ยาทาแก้ปวดเข่าที่นำเสนอให้เห็นว่าหากผู้สูงอายุใช้ยาตัวนี้ต่อมาก็คะปวดเข่าน้อยลง เดินได้คล่องแคล่วขึ้น หากพบโฆษณาในลักษณะนี้ต้องปรึกษากับครอบครัวก่อนที่จะดำเนินการตัดสินใจซื้อ และควรตรวจสอบชื่อผู้ขาย ที่อยู่ หรือลองนำชื่อบัญชีผู้ขายค้นหาบนเว็บไซต์ตรวจสอบประวัติผู้ขายที่ควรระวัง เช่น เว็บไซต์แบล็กลิสต์เซลเลอร์ (blacklistseller.com) หรือค้นหาชื่อผ่านกูเกิล (google) ถึงแม้ว่าปัจจุบันข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ได้นำเสนอการกลวิธีของมิจฉาชีพทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่ปรากฏผู้สูงอายุที่ตกเป็นเหยื่อของกลุ่มมิจฉาชีพอยู่เป็นระยะ ๆ โดยการกล่าวของสภาองค์กรของผู้บริโภค ที่ต้องการเฝ้าระวังไม่ให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อของกลุ่มมิจฉาชีพ ยังคงพบผู้สูงอายุถูกหลอกบนเฟซบุ๊กซึ่งส่วนใหญ่เป็นเหยื่อที่ซื้อสินค้า หน่วยงานรัฐเห็นพ้องว่าการลดราคาให้ต่ำกว่าราคาตลาด ข้อความโฆษณาเกินจริงจึงเกิดการดึงดูดผู้สูงอายุให้หลงเชื่อ ดังนั้น สิ่งสำคัญ คือ คำปรึกษาของคนในครอบครัวเรื่องการซื้อขายสินค้าออนไลน์ก่อนการตัดสินใจซื้อ ตรวจสอบข้อมูลผู้ขาย สิ่งนี้เป็นการเฝ้าระวังไม่ให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อของกลุ่มมิจฉาชีพ เนื่องด้วยประเด็นการถูกฉ้อโกงการซื้อขายสินค้าออนไลน์ เป็นสิ่งที่สังคมต้องตระหนักและให้ความสนใจ โดยเฉพาะบุคคลในครอบครัวและคนใกล้ชิดที่ต้องมีการให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุมากขึ้น เพราะผลกระทบที่ตามมานำไปสู่การสูญเสียทรัพย์สินในที่สุด ทั้งนี้ การเลือกพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีผู้สูงอายุที่ได้มีการปรับการใช้ชีวิตเข้าสู่โลกสังคมออนไลน์ในช่วงระยะแรก และได้มีการริเริ่มให้ความสนใจกับเทคโนโลยี สื่อออนไลน์ต่าง ๆ ทั้งการสื่อสาร และการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และผู้ค้นคว้ามีความต้องการที่จะศึกษาเพื่อทำการเสนอแนะแนวทางการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษารูปแบบปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางในปัจจุบันของการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมของการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตเชิงเนื้อหา : การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษารูปแบบปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ แนวในปัจจุบันของทางการป้องกันการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ และข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมของการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ เพื่อให้ผู้สูงอายุจะได้ดำเนินการทำกิจกรรมการซื้อขายบนโลกออนไลน์ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และปลอดภัย พร้อมทั้งมีการยกตัวอย่างในกรณีกลวิธีการลวงของมิจฉาชีพที่จะทำให้ผู้สูงอายุกลายเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ : สำหรับพื้นที่ที่ใช้ดำเนินการค้นคว้าอิสระ และจัดเก็บข้อมูล คือ พื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง แขวงบุดโคโล เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร : กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุและครอบครัว, ประธานชุมชน, และ สถานีตำรวจนครบาลบุดโคโล (ชุมชนสองร้อยห้องเป็นส่วนหนึ่งในการดูแลของสถานีตำรวจ)

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา : กำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2567 - มิถุนายน 2568

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 สามารถนำองค์ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการหลอกลวงของมิจฉาชีพในการซื้อ-การขายสินค้าออนไลน์ มาดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ได้ทราบกันอย่างทั่วถึง เพื่อนำมาปรับวิธีการใช้ให้เกิดความปลอดภัยในฐานะของความเป็นผู้บริโภคในช่องทางออนไลน์

1.4.2 ผู้สูงอายุจะได้รับแนวทางในการปฏิบัติเพื่อป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเฉพาะในลักษณะของการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ซึ่งนับเป็นรูปแบบของภัยคุกคามที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน

1.4.5 ครอบครัวและบุคคลในชุมชนจะสามารถมีส่วนร่วมในการส่งเสริม สนับสนุน และดูแลผู้สูงอายุให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมั่นใจและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดความตระหนักรู้ในการใช้เทคโนโลยีอย่างรอบคอบภายในชุมชน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 การหลอกลวง หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งกระทำลงโดยมีเจตนาแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ด้วยการใช้กลอุบาย แสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อเท็จจริงซึ่งควร

ต้องแจ้งให้ทราบ อันเป็นเหตุให้บุคคลอื่นหลงเชื่อ และยินยอมกระทำการ หรืองดเว้นการกระทำ บางประการ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่ตนเองหรือบุคคลที่สาม

1.5.2 การฉ้อโกง หมายถึง คดีอาญาที่ผู้กระทำความผิดมีเจตนาแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ เอาจากผู้ถูกหลอกลวง โดยหลอกลวงด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงที่ควรบอก ซึ่งการหลอกลวงและปกปิดนั้น ผู้ถูกหลอกลวงต้องเสียทรัพย์สินให้แก่ผู้กระทำความผิด หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สามทำ ถอน หรือทำลายเอกสารสิทธิ นอกจากนี้ ถ้าผู้เสียหายมีจำนวน 1 คนขึ้นไป เช่นนี้เป็นคดีฉ้อโกงประชาชน (Public fraud) ซึ่งเป็นความผิดอันยอมความไม่ได้

1.5.3 การซื้อขายสินค้าออนไลน์ หมายถึง การนำสินค้าไปวางขายผ่านช่องทางต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต โดยมีอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขายสินค้าและผู้ซื้อสินค้า นับเป็นเป็นวิวัฒนาการของการขายสินค้าผ่านออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการนำสินค้าไปวางขายบน Website ของร้านค้าเอง หรือบน Marketplace ต่าง ๆ อย่าง Lazada และ Shopee รวมไปถึงการขายสินค้าบน Social Media อย่าง Facebook, Twitter, Line และ Instagram ซึ่งการขายผ่านช่องทางเหล่านี้กำลังเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในยุคปัจจุบัน มีร้านค้าออนไลน์จำนวนมากที่หันมาค้าขายผ่านช่องทางออนไลน์ เนื่องจากการเปิดร้านค้าออนไลน์นั้นมีต้นทุนต่ำ แต่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้เป็นจำนวนมาก เพราะมีจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต และ Social Media มีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทุกวัน สามารถทำการค้าขายได้ทุกที่ทุกเวลา

1.5.4 อาชญากรรม หมายถึง ปรากฏการณ์ทางสังคมอย่างหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นและมีวิวัฒนาการควบคู่กับสังคม โดยธรรมชาติแล้วทุกสังคมจะต้องมีกฎเกณฑ์หรือธรรมเนียมปฏิบัติว่า การกระทำใดเหมาะสม การกระทำใดไม่เหมาะสม กฎเกณฑ์ดังกล่าวนี้ อาจเรียกว่าบรรทัดฐานของ สังคมทุกคนในสังคมต้องปฏิบัติตามเพื่อประโยชน์ในการควบคุมและปกครองสมาชิกในสังคม ให้ประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในกรอบไม่ล่วงละเมิดหรือฝ่าฝืน อันจะเป็นการสร้างความปลอดภัยอันให้ผู้อื่น

1.5.5 อาชญากรรมทางเทคโนโลยี หมายถึง การกระทำหรือพยายามกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เพื่อฉ้อโกง ทุจริต หรือฉ้อโกงบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือโดยประการที่น่าจะทำให้บุคคลอื่นเสียหาย หรือกระทำความผิดฐานฉ้อโกง ทุจริต หรือฉ้อโกง โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ

1.5.6 การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม หมายถึง การใช้มาตรการและวิธีการต่าง ๆ เพื่อมิให้อาชญากรรมเกิดขึ้น โดยสามารถจำแนกออกได้เป็นหลายแนวทางที่สำคัญ ได้แก่ การ

ขจัดต้นเหตุของการกระทำผิด การลดแรงจูงใจที่นำไปสู่พฤติกรรมอาชญากรรม และการจัดโอกาสหรือช่องทางที่เอื้อต่อการกระทำผิด ทั้งนี้ มาตรการเชิงรุกในการกำจัดต้นเหตุของอาชญากรรม ได้แก่ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ลดปัญหาความยากจน ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ และการพัฒนาโอกาสในการเข้าถึงการศึกษา ซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันทางสังคมที่อาจนำไปสู่การกระทำผิด ในขณะเดียวกัน การขจัดเจตนาหรือความปรารถนาในการกระทำผิดสามารถดำเนินการได้ผ่านการปลูกฝังค่านิยมที่ถูกต้อง ส่งเสริมการมีคุณธรรมจริยธรรม และเสริมสร้างแรงจูงใจในการประกอบอาชีพสุจริต ส่วนการลดโอกาสในการกระทำผิดนั้น อาจทำได้ผ่านมาตรการเชิงกายภาพ เช่น การออกแบบพื้นที่ให้ปลอดภัย การติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด การเพิ่มแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ รวมถึงการเพิ่มความถี่ในการตรวจตราจากเจ้าหน้าที่ผู้บังคับใช้กฎหมาย

1.5.7 การตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อได้ทำการพิจารณาอย่างรอบคอบและมีขั้นตอนในการเลือกค้นหา ประเมินข้อมูล และตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเกิดขึ้นผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือโซเชียลมีเดีย โดยในกระบวนการดังกล่าว ผู้บริโภคจะพิจารณาถึงรายละเอียดของสินค้า คุณภาพ ราคา ความน่าเชื่อถือของผู้ขาย รวมถึงความคิดเห็นหรือรีวิวจากผู้ให้บริการอื่น เพื่อให้เกิดความมั่นใจและความพึงพอใจสูงสุด ก่อนที่จะดำเนินการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์นั้น ๆ ทั้งนี้ การตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ยังสะท้อนถึงพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามการพัฒนาเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมทางสังคมในยุคดิจิทัล ซึ่งส่งผลต่อรูปแบบและวิธีการบริโภคของประชาชนในปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญ

1.5.8 การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความตระหนักรู้และเข้าใจถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการทำธุรกรรมออนไลน์ โดยเฉพาะในด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางการเงิน ซึ่งรวมถึงความรู้ที่มั่นคงและปลอดภัยในการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ ความเต็มใจและความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตหรือวิธีการชำระเงินอื่น ๆ เพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ ตลอดจนการมีความมั่นใจว่าการทำธุรกรรมดังกล่าวจะได้รับการคุ้มครองและปกป้องจากการฉ้อโกงหรือการละเมิดข้อมูล

1.5.9 แนวทางการป้องกัน หมายถึง มาตรการ วิธีการ หรือขั้นตอนที่ได้รับการวางแผนและนำไปปฏิบัติเพื่อปกป้องหรือป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา ความเสี่ยง หรือภัยคุกคามในด้านต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาความปลอดภัย ลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และส่งเสริมความมั่นคงในระดับบุคคล ชุมชน หรือองค์กร ทั้งนี้ แนวทางการป้องกันดังกล่าวอาจครอบคลุมถึงการให้ความรู้

การสร้างความสะดวกตระหนักรู้ การปรับปรุงหรือพัฒนาระบบ รวมถึงการดำเนินกิจกรรมเชิงป้องกัน เพื่อให้สามารถรับมือและลดความรุนแรงของสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

1.5.10 ผู้สูงอายุ หรือผู้สูงวัย หมายถึง บุคคลที่มีอายุมากตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยทั่วไปใช้เกณฑ์อายุจริง (Chronological Age) นับตั้งแต่แรกเกิด ซึ่งในภาษาไทยมักเรียกว่า “คนแก่” หรือ “คนชรา” ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 คำว่า “แก่” หมายถึงการมีอายุมาก หรืออยู่ในวัยชรา ส่วนคำว่า “ชรา” หมายถึงความแก่ที่เกิดจากอายุและการเสื่อมสภาพของร่างกาย นอกจากนี้ ผู้สูงอายุมักมีชื่อเรียกว่า “ราษฎรอาวุโส” (Senior citizen) ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มาตรา 3 ซึ่งกำหนดให้บุคคลที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย ถือเป็นผู้สูงอายุหรือผู้สูงวัย ผู้สูงอายุนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุวัยต้น ซึ่งหมายถึงผู้ที่มีอายุระหว่าง 60 ถึง 69 ปี โดยในช่วงวัยนี้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังคงสามารถช่วยเหลือตนเองได้อย่างเต็มที่ กลุ่มผู้สูงอายุวัยกลาง คือผู้ที่มีอายุระหว่าง 70 ถึง 79 ปี ซึ่งในช่วงวัยนี้มักเริ่มประสบกับอาการเจ็บป่วย ร่างกายมีความอ่อนแอ และมักมีโรคประจำตัวหรือโรคเรื้อรังเกิดขึ้น กลุ่มสุดท้ายคือผู้สูงอายุวัยปลาย หรือผู้ที่มีอายุ 80 ปีขึ้นไป ซึ่งในวัยนี้ผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะเจ็บป่วยบ่อยครั้งขึ้น อวัยวะต่าง ๆ เริ่มเสื่อมสภาพ และบางรายอาจประสบกับภาวะทุพพลภาพ ทำให้ต้องได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด

บทที่ 2

ข้อมูลพื้นฐาน

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ในยุคสังคมดิจิทัลปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทอย่างสำคัญในวิถีชีวิตประจำวันของประชาชนในทุกช่วงวัย โดยเฉพาะในด้านการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งถือเป็นรูปแบบการบริโภคที่มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ง่ายจากทุกสถานที่ ส่งผลให้ประชาชนชาวไทยในหลากหลายกลุ่มวัยหันมาใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในการเลือกซื้อสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ กลุ่มผู้สูงอายุซึ่งเคยถูกมองว่าเป็นกลุ่มที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยี ก็เริ่มมีแนวโน้มในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและแพลตฟอร์มดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ปรากฏการณ์ดังกล่าวเป็นผลมาจากหลายปัจจัย ทั้งในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลของประเทศ การสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความพยายามของผู้สูงอายุในการปรับตัวและเรียนรู้ทักษะดิจิทัลเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคเทคโนโลยี

2.1.1 ข้อมูลและบริบทของพื้นที่การศึกษา

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของประชาชนในทุกกลุ่มวัย รวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานครด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุในพื้นที่ส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในระยะเริ่มต้นของการเรียนรู้และปรับตัวต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ และความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน โดยส่วนใหญ่ ผู้สูงอายุจะใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสารกับบุคคลในครอบครัวและเพื่อนฝูงเป็นหลัก ผ่านแอปพลิเคชันส่งข้อความและโทรศัพท์ เช่น ไลน์ และโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยลดความเหงาและความโดดเดี่ยวในชีวิตประจำวัน แต่การใช้เทคโนโลยีในด้านอื่น ๆ เช่น การทำธุรกรรมออนไลน์ การซื้อขายสินค้าออนไลน์ หรือการเข้าถึงบริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ยังถือเป็นเรื่องที่ยากและซับซ้อนสำหรับผู้สูงอายุในชุมชนนี้ ความขาดแคลนความรู้และประสบการณ์ในการใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าว นำไปสู่ความเปราะบางและความเสี่ยงที่เพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์ที่กำลังแพร่หลาย และทวีความรุนแรงขึ้นในปัจจุบัน ผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยในชุมชนสองร้อยห้องยังขาดความสามารถในการวิเคราะห์และประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลและผู้ขายในแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ จึงตกเป็นเป้าหมายของกลุ่มมิจฉาชีพที่ใช้ช่องทางนี้ในการหลอกลวง ปัญหาการ

หลอกลวงออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการขายสินค้าที่ไม่มีคุณภาพหรือไม่มีสินค้า ส่งสินค้าไม่ตรงตามคำสั่งซื้อ การหลอกลวงทางการเงิน หรือการขโมยข้อมูลส่วนบุคคล ล้วนส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและจิตใจของผู้สูงอายุอย่างรุนแรง นอกจากความสูญเสียทางการเงินแล้ว ยังส่งผลให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวล และความรู้สึกขาดความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีในอนาคต

สาเหตุหลักที่ทำให้ผู้สูงอายุในชุมชนสองร้อยห้องมีความเปราะบางต่อการหลอกลวงทางออนไลน์นั้น มีความเกี่ยวเนื่องกับหลายปัจจัยด้วยกัน ได้แก่ การขาดทักษะความรู้ด้านดิจิทัล ซึ่งหมายถึงความรู้พื้นฐานในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างถูกต้องและปลอดภัย เช่น การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์และผู้ขายออนไลน์ การเลือกใช้ระบบชำระเงินที่ปลอดภัย รวมถึงการรับมือเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อพิพาท การขาดประสบการณ์ในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่เข้าใจขั้นตอนหรือกระบวนการที่จำเป็นในการทำธุรกรรมทางออนไลน์ รวมถึงความไว้วางใจง่ายต่อข้อมูลที่ได้รับในรูปแบบข้อความ ภาพ หรือวิดีโอ ซึ่งมักถูกจัดทำขึ้นอย่างแนบเนียนเพื่อหลอกลวง นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคออนไลน์ และช่องทางการร้องเรียนเมื่อได้รับความเสียหายจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ รวมถึงระบบสนับสนุนทางสังคมและครอบครัวที่ยังไม่เพียงพอในการให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือในเรื่องนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้สูงอายุใช้งานเทคโนโลยีโดยลำพัง ไม่มีบุคคลที่มีความรู้หรือประสบการณ์คอยดูแลหรือให้คำปรึกษา ช่องว่างระหว่างวัยและความแตกต่างทางทักษะดิจิทัลระหว่างผู้สูงอายุกับคนรุ่นใหม่ในครอบครัวหรือชุมชน ยังเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีและการสร้างความรู้เท่าทันดิจิทัลไม่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ ส่งผลให้ผู้สูงอายุตกอยู่ในภาวะเปราะบางและเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่สถานการณ์เทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การขาดระบบการเรียนรู้และสนับสนุนที่เป็นระบบในชุมชน ส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวยังคงมีอยู่และทวีความรุนแรงขึ้นในระยะยาว

ในด้านของการแก้ไขและสนับสนุน ชุมชนสองร้อยห้องได้ตระหนักถึงความสำคัญของการส่งเสริมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตในยุคดิจิทัลได้อย่างปลอดภัยและมั่นคง โดยมีการประสานงานร่วมกับองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ในการจัดกิจกรรมอบรม การให้คำปรึกษา และการสร้างความรู้ความเข้าใจในด้านดิจิทัลและการป้องกันภัยไซเบอร์ กิจกรรมดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อยกระดับความรู้และทักษะของผู้สูงอายุ ลดความเสี่ยงจากการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงทางออนไลน์ และส่งเสริมคุณภาพ

ชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนในชุมชน อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานในส่วนนี้ยังคงประสบกับอุปสรรคสำคัญ ได้แก่ การเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางร่างกายและจิตใจ การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้และทักษะในการถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุ รวมทั้งข้อจำกัดด้านงบประมาณและทรัพยากรในการดำเนินงานของชุมชน ดังนั้น การวางแผนและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมทักษะดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุในชุมชนสองร้อยห้อง จึงเป็นภารกิจสำคัญที่จะช่วยลดช่องว่างทางดิจิทัล ป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ และยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้มีความปลอดภัย

2.1.2 ข้อมูลรูปแบบของการซื้อขายสินค้าออนไลน์ (Electronic commerce)

การซื้อขายสินค้าออนไลน์ในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ โดยกล่าวถึงรูปแบบที่ได้รับความนิยมและมีความสำคัญ ได้แก่ การขายแบบดรอปชิปปิง การใช้บอทตอบแชท การขายผ่านเว็บไซต์ส่วนตัว การประมูลออนไลน์ และการขายสินค้าดิจิทัล

รูปแบบที่หนึ่ง การขายแบบดรอปชิปปิง (Dropshipping) ซึ่งเป็นรูปแบบการดำเนินธุรกิจ โดยที่ผู้ขายไม่จำเป็นต้องจัดเก็บสินค้าคงคลังไว้เอง เมื่อมีลูกค้าสั่งซื้อสินค้า ผู้ขายจะดำเนินการสั่งซื้อสินค้าจากผู้ผลิตหรือผู้ค้าส่งให้จัดส่งสินค้าโดยตรงไปยังลูกค้า วิธีการนี้ช่วยลดภาระด้านต้นทุนและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสต็อก เหมาะอย่างยิ่งสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่หรือธุรกิจขนาดเล็กที่มีงบประมาณจำกัด

รูปแบบที่สอง การขายโดยใช้บอทตอบแชท (Chatbots) ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในระบบตอบกลับอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันแชท เช่น WhatsApp, Messenger หรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ โดยบอทสามารถให้ข้อมูลสินค้า ตอบคำถามเบื้องต้น และดำเนินการขายได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า ลดภาระงานของผู้ขาย และเพิ่มโอกาสในการปิดการขาย

รูปแบบที่สาม การขายผ่านเว็บไซต์ส่วนตัว ซึ่งผู้ขายสามารถออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ขึ้นเองเพื่อจำหน่ายสินค้าโดยตรง การมีเว็บไซต์เป็นของตนเองจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถควบคุมการออกแบบ การกำหนดราคาสินค้า และกลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างเต็มที่ ตัวอย่างของกลยุทธ์เหล่านี้ ได้แก่ การใช้เทคนิคการปรับแต่งเว็บไซต์ให้ปรากฏในผลการค้นหา (Search Engine Optimization: SEO) การโฆษณาผ่าน Google Ads และการทำการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ นอกจากนี้ การมีเว็บไซต์ยังช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือ และสนับสนุนการสร้างแบรนด์ของผู้ขายในระยะยาว

รูปแบบที่ห้า การประมูลออนไลน์ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งรูปแบบที่ได้รับความนิยม โดยเฉพาะในกรณีของสินค้าที่มีมูลค่าสูงหรือมีลักษณะเฉพาะ เช่น ของสะสม สินค้ามือสอง หรือสินค้านหายาก วิธีการนี้จะเริ่มจากการกำหนดราคาตั้งต้น และเปิดโอกาสให้ผู้ซื้อเข้าร่วมเสนอราคา จนกระทั่งถึงเวลาสิ้นสุดการประมูล กระบวนการดังกล่าวสร้างความตื่นเต้นและมีส่วนร่วมในการดึงดูดความสนใจจากลูกค้า

รูปแบบที่หก การขายสินค้าดิจิทัล ซึ่งได้แก่ ซอฟต์แวร์ เพลง อีบุ๊ก (E-book) หรือเนื้อหาดิจิทัลประเภทต่าง ๆ ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้ทันทีโดยไม่จำเป็นต้องจัดส่งในรูปแบบทางกายภาพ ข้อดีของการขายในรูปแบบนี้คือสามารถลดต้นทุนในการผลิตและการจัดเก็บ อีกทั้งยังสามารถกระจายสินค้าสู่ลูกค้าได้ในวงกว้างผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ส่วนตัว แพลตฟอร์มขายอีบุ๊ก หรือเว็บไซต์ขายซอฟต์แวร์ ซึ่งช่วยให้ผู้ขายสามารถเข้าถึงตลาดในระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุป การดำเนินธุรกิจการขายสินค้าออนไลน์ในยุคดิจิทัลมีความหลากหลายและมีความยืดหยุ่นสูง ผู้ประกอบการสามารถเลือกใช้รูปแบบที่สอดคล้องกับลักษณะของสินค้าและกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม หากมีการวางแผนและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ย่อมสามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ รวมถึงส่งเสริมการเติบโตของกิจการอย่างยั่งยืนในระยะยาว

2.1.3 รูปแบบของการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ (Online Fraud in E-commerce)

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการภาคธุรกิจออนไลน์ได้ขยายขอบเขตของการดำเนินงานและก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมาก ทั้งในด้านการเข้าถึงตลาดที่กว้างขวางยิ่งขึ้น และความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินธุรกรรม โดยเฉพาะในยุคที่สังคมมีการเชื่อมโยงผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย และเทคโนโลยีดิจิทัลในภาคเศรษฐกิจมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและก้าวกระโดดอย่างรวดเร็วก็ตาม แม้เทคโนโลยีดังกล่าวจะเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจในหลายมิติ แต่ก็ยังคงมีความเสี่ยงที่ต้องพิจารณา โดยเฉพาะปัญหาการหลอกลวงทางออนไลน์ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค และเปิดช่องให้มีการนำเทคโนโลยีไปใช้ในทางมิชอบ อันนำไปสู่การทำความผิดในหลากหลายรูปแบบ โดยแนวทางของพฤติกรรมดังกล่าวที่ปรากฏบ่อยครั้งสามารถจำแนกได้เป็น 7 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่หนึ่ง คือ การหลอกลวงด้วยสินค้าปลอม (Fake Products) โดยการที่ผู้ขายดำเนินการโฆษณาสินค้าที่มีลักษณะหรือรูปลักษณะใกล้เคียงกับสินค้าที่มีคุณภาพสูง อาทิ เครื่องใช้ไฟฟ้า หรือสินค้าแบรนด์เนม ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้ว สินค้าดังกล่าวเป็นของปลอม หรือ

เป็นสินค้าที่มีคุณภาพต่ำ ซึ่งไม่เป็นไปตามคุณสมบัติที่ระบุไว้ในโฆษณา ตัวอย่างที่พบได้บ่อย ได้แก่ การจำหน่ายกระเป๋า รองเท้า หรือเครื่องสำอางเลียนแบบ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม หากแต่ยังอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภคอีกด้วย

รูปแบบที่สอง คือ การหลอกลวงด้วยการโอนเงินล่วงหน้า (Advance Payment Fraud) ซึ่งนับเป็นกลยุทธ์ที่ผู้ขายบางรายนำมาใช้ในการกระทำความผิดโดยมีลักษณะของการโน้มน้าวให้ผู้บริโภคโอนเงินค่าสินค้าก่อนที่จะมีการจัดส่งจริง อย่างไรก็ตาม เมื่อได้รับเงินเรียบร้อยแล้ว ผู้ขายกลับหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ โดยไม่ดำเนินการจัดส่งสินค้าแต่อย่างใด และในหลายกรณียังทำการปิดช่องทางการติดต่ออย่างสิ้นเชิง สถานการณ์ลักษณะนี้มักเกิดขึ้นในแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ไม่มีระบบตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ หรือขาดกลไกในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่างเพียงพอ

รูปแบบที่สาม คือ การจำหน่ายสินค้าไม่มีอยู่จริง (Non-Existent Products) ซึ่งเป็นพฤติกรรมฉ้อโกงในลักษณะหนึ่ง โดยผู้กระทำความผิดมักใช้วิธีการสร้างเว็บไซต์หรือบัญชีผู้ใช้ปลอมขึ้นมา เพื่อแสดงตนเป็นผู้ขายสินค้าในช่องทางออนไลน์ โดยมักโฆษณาขายสินค้าที่มีราคาต่ำกว่าท้องตลาดในระดับที่ผิดปกติ เช่น โทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคหลงเชื่อและดำเนินการชำระเงินล่วงหน้า อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากได้รับเงินแล้ว ผู้หลอกลวงจะดำเนินการปิดเว็บไซต์หรือบัญชีผู้ใช้ดังกล่าวทันที ส่งผลให้ไม่สามารถติดตามตัวผู้กระทำความผิดได้ และทำให้ผู้บริโภคสูญเสียทั้งทรัพย์สินและโอกาสในการได้รับความเป็นธรรม

รูปแบบที่สี่ คือ การหลอกลวงผ่านการประมูล (Auction Fraud) ซึ่งเป็นวิธีการที่มักถูกนำมาใช้ในการหลอกลวงผู้บริโภค โดยผู้ขายจะตั้งราคาสินค้าต่ำกว่าราคาจริง เพื่อดึงดูดความสนใจและกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการเสนอราคาสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม เมื่อมีผู้ชนะการประมูล ผู้ขายกลับไม่ดำเนินการจัดส่งสินค้า หรืออาจจัดส่งสินค้าที่ไม่ตรงกับรายละเอียดที่ได้มีการโฆษณาไว้ในระหว่างการประมูล ตัวอย่างเช่น การประมูลสินค้าที่มีราคาสูงซึ่งไม่มีอยู่จริง หรือการส่งสินค้าปลอมแทนของแท้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวไม่เพียงแต่สร้างความเสียหายต่อผู้บริโภคเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของระบบการประมูลออนไลน์โดยรวมอีกด้วย

รูปแบบที่ห้า คือ การหลอกลวงด้วยการขอข้อมูลส่วนบุคคล (Phishing) เป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย โดยผู้กระทำความผิดจะส่งอีเมลหรือข้อความที่แอบอ้างเป็นหน่วยงานหรือแพลตฟอร์มการค้าออนไลน์ที่มีความน่าเชื่อถือ เพื่อหลอกลวงให้ผู้บริโภคกรอกข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญ เช่น หมายเลขบัตรเครดิตหรือข้อมูลบัญชีธนาคาร ข้อมูลเหล่านี้สามารถถูกนำไปใช้ในการลักลอบถอนเงินหรือกระทำการทางการเงินโดยมิชอบ นอกจากนี้ยังอาจนำไปสู่การกระทำ

ในลักษณะของการส่งสินค้าและเรียกเก็บเงินปลายทาง ซึ่งทำให้ผู้บริโภคต้องเสียเงินโดยที่ไม่ได้เป็นผู้สั่งซื้อสินค้าหรือไม่ได้รับสินค้าที่ได้ตกลงกันได้

รูปแบบที่หก คือ การหลอกลวงด้วยการเสนอขายสินค้าราคาถูกเกินจริง (Too-Good-To-Be-True Prices) โดยผู้ขายใช้กลวิธีในการดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคผ่านการเสนอราคาสินค้าที่ต่ำกว่าความเป็นจริง หรือราคาที่ต่ำกว่าท้องตลาดอย่างผิดปกติ เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าอย่างรวดเร็ว โดยไม่พิจารณาอย่างรอบคอบถึงคุณภาพของสินค้า เมื่อผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าแล้ว พวกเขาอาจพบว่าสินค้าที่ได้รับไม่มีคุณภาพตามที่คาดหวัง หรือบางกรณีอาจไม่ได้รับสินค้าตามที่ได้มีการโฆษณาไว้ ตัวอย่างเช่น การโฆษณาขายเครื่องสำอางแบรนด์ดังในราคาที่ต่ำมาก เช่น 99 บาท เมื่อผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าไปแล้ว กลับพบว่าเครื่องสำอางที่ได้รับมีคุณภาพต่ำหรือเป็นของปลอมที่ไม่ได้มาตรฐานตามที่ได้ระบุไว้ในโฆษณา

รูปแบบที่เจ็ด คือ การหลอกลวงในรูปแบบการจำหน่ายสินค้าที่ไม่ตรงปก (Misrepresentation of Product) ผู้ขายอาจโฆษณาหรือแสดงข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าในลักษณะที่เกินจริง หรือไม่ตรงกับความเป็นจริง เพื่อดึงดูดให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้า โดยสินค้าที่ส่งมอบจริงอาจมีคุณภาพต่ำกว่าที่โฆษณา หรือแตกต่างไปจากที่ได้สั่งซื้อ ทั้งนี้รวมถึงกรณีที่ได้รับสินค้าปลอมหรือสินค้าอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อแต่อย่างใด

จากลักษณะการหลอกลวงที่ได้กล่าวถึงข้างต้น สามารถเห็นได้ว่า มีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาระบบป้องกันและกลไกการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ โดยการร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และแพลตฟอร์มให้บริการต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์ นอกจากนี้ยังต้องให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความตระหนักรู้และการให้ความรู้แก่ผู้บริโภค เพื่อให้สามารถดำเนินการอย่างรอบคอบและมีสติในการทำธุรกรรม ลดความเสี่ยงจากการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตอย่างมีประสิทธิภาพ การมีระบบและกลไกการป้องกันที่แข็งแกร่งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคในการซื้อขายออนไลน์และช่วยลดปัญหาการฉ้อโกงในระยะยาว

2.1.4 การเพิ่มขึ้นของการหลอกลวงในการซื้อขายสินค้าออนไลน์และผลกระทบต่อสังคมไทย

การฉ้อโกงในการซื้อขายสินค้าออนไลน์เป็นหนึ่งในอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มีอัตราการเกิดขึ้นเพิ่มมากขึ้นในสังคมไทยในปัจจุบัน เนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลมีการเปลี่ยนแปลงจากการซื้อขายแบบดั้งเดิมไปเป็นการซื้อขายผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งในกิจกรรมการซื้อขายสินค้าออนไลน์นั้นมักจะขาดการตรวจสอบความน่าเชื่อถือและการยืนยันตัวตนจากหน่วยงานของรัฐ หรือข้อมูลที่ครบถ้วนและเพียงพอในการให้ผู้ซื้อสามารถตรวจสอบได้ สิ่งนี้จึงเปิดโอกาสให้กับกลุ่ม

มีเจ้าหน้าที่ในการปลอมแปลง หลอกหลวง และฉ้อโกงได้ ตัวอย่างเช่น การสั่งซื้อสินค้าแล้วได้รับสินค้าที่ไม่ตรงตามคำสั่งซื้อ สินค้าที่ได้รับไม่มีคุณภาพ หรือถูกหลอกให้โอนเงินโดยไม่ส่งสินค้าให้แก่ผู้ซื้อ ซึ่งการกระทำผิดดังกล่าวถือเป็นการหลอกหลวงเพื่อให้ได้ทรัพย์สินจากผู้ซื้อ ซึ่งเป็นความผิดฐานฉ้อโกงหรือความผิดฐานการขายสินค้าโดยมิชอบตามประมวลกฎหมายอาญา ดังนั้น ผู้เสียหายจากการกระทำผิดดังกล่าวสามารถร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจท้องที่เกิดเหตุ หรือร้องทุกข์ต่อกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ปอท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินคดีและการป้องกันการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีโดยตรง นอกจากนี้ จากข้อมูลของศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ThaiCERT) ได้แสดงให้เห็นถึงผลสถิติด้านภัยคุกคามไซเบอร์ในประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ. 2560 – 2562 ซึ่งเป็นข้อมูลที่สะท้อนถึงแนวโน้มการกระทำผิดในโลกออนไลน์และการเพิ่มขึ้นของการโจมตีทางไซเบอร์ที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของข้อมูลและทรัพย์สินของประชาชน จากข้อมูลพบว่าในปี พ.ศ. 2560 และ 2561 การหลอกหลวงในการซื้อขายสินค้าออนไลน์เป็นภัยคุกคามอันดับที่ 2 รองจากภัยการพยายามบุกรุกเข้าระบบ โดยคิดเป็นร้อยละ 26.1% และร้อยละ 36.9 ตามลำดับจากภัยคุกคามออนไลน์ทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2562 จากข้อมูลสถิติที่ได้รับ จะเห็นได้ว่าอัตราการหลอกหลวงในการซื้อขายสินค้าออนไลน์มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งเลื่อนขึ้นมาเป็นภัยคุกคามอันดับที่ 1 โดยคิดเป็นร้อยละ 40.2 จากภัยคุกคามออนไลน์ทั้งหมด (ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย, 2563) สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เปิดเผยสถิติการแจ้งความออนไลน์ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2565 ถึง 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 พบว่าปัญหาการหลอกหลวงจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการออนไลน์เป็นเรื่องที่มีความสนใจมากที่สุด โดยมีจำนวนการแจ้งความถึง 181,565 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 41.94 ของการกระทำความผิดออนไลน์ทั้งหมด โดยมีความเสียหายรวม 2,605,660,173 บาท (ประชาชาติธุรกิจ, 2567) จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงสถานการณ์การหลอกหลวงในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในสังคมไทย โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นช่วงที่เข้าสู่ยุคชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ที่ผู้บริโภคมีความจำเป็นต้องทำการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น แม้ว่าในช่วงเวลาดังกล่าวจะมีการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการฉ้อโกงอย่างต่อเนื่อง แต่ปัญหาดังกล่าวกลับไม่ได้ลดลง ซึ่งอาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น ผู้บริโภคบางรายที่ยังไม่เคยประสบปัญหานี้ด้วยตนเอง จึงขาดความตระหนักถึงภัยคุกคาม หรือแม้ว่าจะตระหนักรู้ถึงความเสี่ยง แต่ยังคงเลือกที่

จะยอมเสี่ยงกับการกระทำความผิดในลักษณะนี้เนื่องจากความจำเป็นในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์

2.1.5 การซื้อขายสินค้าออนไลน์ในบริบทของผู้สูงอายุ

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตของประชาชนในทุกช่วงวัย การซื้อขายสินค้าออนไลน์จึงกลายเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในสังคมไทย เนื่องจากสามารถตอบสนองต่อความต้องการในด้านความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย โดยครอบคลุมถึงกลุ่มประชาชนผู้สูงอายุ ซึ่งแม้ในอดีตจะถูกมองว่าเป็นกลุ่มที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ แต่จากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ รวมถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อในช่วงที่ผ่านมา ได้ส่งผลให้ผู้สูงอายุจำนวนมากไม่เพียงแต่ปรับตัวและหันมาใช้ช่องทางการซื้อขายผ่านระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น โดยคำนึงถึงความสะดวกในการสั่งซื้อ ความปลอดภัยจากโรคติดต่อ ตลอดจนความสามารถในการเปรียบเทียบราคาหรือสินค้าได้โดยไม่ต้องเดินทาง

การซื้อขายสินค้าออนไลน์มีลักษณะเด่นที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคอย่างรอบด้าน อาทิ การเลือกซื้อสินค้าผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล การเปรียบเทียบราคาได้ในทันที การชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการจัดส่งสินค้าถึงที่พักอาศัย ซึ่งช่วยลดความจำเป็นในการเดินทาง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่อาจมีข้อจำกัดด้านร่างกาย สุขภาพ หรือการเคลื่อนไหว สินค้าที่ได้รับความนิยมในกลุ่มผู้สูงอายุ ได้แก่ สินค้าอุปโภคบริโภค ยาและผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และเครื่องใช้ภายในครัวเรือน ซึ่งล้วนเป็นสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวัน สำหรับด้านช่องทางการซื้อขาย พบว่าผู้สูงอายุมีแนวโน้มเลือกใช้ช่องทางที่เข้าถึงง่ายและคุ้นเคย เช่น เว็บไซต์ของร้านค้า แพลตฟอร์มกลางในการซื้อขาย ช่องทางสื่อสังคม อาทิ เฟซบุ๊ก หรือแอปพลิเคชันการสนทนา ตลอดจนการรับชมการถ่ายทอดสดการขายสินค้า ซึ่งเปิดโอกาสให้สามารถสอบถามข้อมูลจากผู้ขายได้โดยตรง รูปแบบดังกล่าวมีลักษณะใกล้เคียงกับการซื้อขายในตลาดแบบดั้งเดิม จึงเอื้อต่อการยอมรับของผู้สูงอายุเป็นอย่างยิ่ง

ความนิยมของผู้สูงอายุในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ผู้สูงอายุจำนวนมากมีแนวโน้มเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ในหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความเป็นอยู่ อาทิ ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ยาสมุนไพร เครื่องมืออำนวยความสะดวกภายในที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า และเครื่องใช้ส่วนตัว ซึ่งล้วนสอดคล้องกับความต้องการและลักษณะการดำรงชีวิตในวัยสูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีรายได้ประจำ มีระดับการศึกษานานกลางถึงสูง และมีความใกล้ชิดกับสมาชิกใน

ครอบครัวที่สามารถให้ความช่วยเหลือในด้านการใช้เทคโนโลยีได้อย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ การพัฒนาแพลตฟอร์มการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับประสบการณ์การใช้งานที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้ โดยออกแบบให้มีหน้าตาที่เข้าใจง่าย มีระบบค้นหาและเปรียบเทียบสินค้าอย่างเป็นระบบ รวมถึงการจัดโปรโมชั่น ส่วนลดพิเศษ และการให้บริการจัดส่งถึงบ้าน ตลอดจนรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น การชำระเงินปลายทาง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นและสร้างแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุเลือกใช้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ ผู้สูงอายุยังคงเผชิญกับข้อจำกัดและอุปสรรคสำคัญในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นข้อจำกัดด้านความรู้และความเข้าใจในเทคโนโลยี การอ่านข้อมูลหรือเงื่อนไขในเว็บไซต์ที่อาจใช้ภาษาซับซ้อน การตั้งค่าความปลอดภัยในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนความสามารถในการประเมินความน่าเชื่อถือของผู้ขาย นอกจากนี้ ผู้สูงอายุบางรายยังประสบปัญหาทางร่างกาย เช่น สายตาสั้น การได้ยินลดลง หรือภาวะหลงลืม ซึ่งอาจส่งผลต่อการจดจำชื่อผู้ใช้งานหรือรหัสผ่าน และนำไปสู่ความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อของกลโกงออนไลน์ได้โดยง่าย จากสถานการณ์ดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่า การซื้อขายสินค้าออนไลน์ในกลุ่มผู้สูงอายุเป็นทั้งโอกาสในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและในขณะเดียวกันก็เป็นความท้าทายในการดูแลปกป้องผู้บริโภคกลุ่มเปราะบาง หากมีการส่งเสริมอย่างเหมาะสมทั้งในด้านความรู้ ทักษะดิจิทัล และระบบสนับสนุน ผู้สูงอายุจะสามารถใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากขาดการดูแลหรือขาดมาตรการป้องกันที่รอบด้าน อาจส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินและความรู้สึกปลอดภัยของผู้สูงอายุในระยะยาว ดังนั้น การเข้าใจบริบทของการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในกลุ่มผู้สูงอายุจึงเป็นรากฐานที่สำคัญในการกำหนดแนวทางการพัฒนา การส่งเสริม และการป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตในสังคมดิจิทัลได้อย่างมั่นคงปลอดภัย และมีศักดิ์ศรี

ดังนั้น การซื้อขายสินค้าออนไลน์ในกลุ่มผู้สูงอายุมีแนวโน้มขยายตัวอย่างชัดเจน และควรได้รับความสำคัญในเชิงนโยบายและการสนับสนุนในระดับชุมชนและประเทศอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในด้านการเสริมสร้างทักษะ ความรู้เท่าทันเทคโนโลยี และการออกแบบบริการที่เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของประชากรกลุ่มนี้ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัย มั่นใจ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีในยุคสังคมดิจิทัล

2.1.6 ผู้สูงอายุกับการถูกล่อลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์

ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงในการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงในการซื้อสินค้าออนไลน์ เนื่องจากมีข้อจำกัดในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และบางครั้งอาจไม่คุ้นเคยกับกระบวนการ

ทำธุรกรรมออนไลน์ การหลอกลวงที่มักเกิดขึ้นกับผู้สูงอายุสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายรูปแบบ ได้แก่ การหลอกลวงขายสินค้าปลอม การขอข้อมูลส่วนตัว หรือการหลอกลวงให้โอนเงินล่วงหน้า เป็นต้น ซึ่งหนึ่งในรูปแบบการหลอกลวงที่พบได้บ่อยคือการหลอกลวงขายสินค้าปลอม ซึ่งมักเกิดขึ้นเมื่อผู้สูงอายุได้รับการเสนอขายสินค้าราคาถูกหรือสินค้าพิเศษที่ดูน่าสนใจ โดยมักจะมีการโฆษณาในลักษณะที่ดึงดูดความสนใจ แต่เมื่อทำการซื้อแล้ว ผู้สูงอายุจะได้รับสินค้าที่ไม่ตรงตามคำโฆษณา หรืออาจไม่ได้รับสินค้าเลย โดยการหลอกลวงในรูปแบบเหล่านี้ไม่เพียงแต่ทำให้ผู้สูงอายุสูญเสียทรัพย์สิน แต่ยังสามารถสร้างความเครียดและความกังวลใจเกี่ยวกับความปลอดภัยทางการเงินได้ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันการหลอกลวงให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถดำเนินการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างปลอดภัยมากขึ้น

ปัญหาการที่ผู้สูงอายุถูกเอารัดเอาเปรียบจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ในการใช้เทคโนโลยีและการทำธุรกรรมออนไลน์ เป็นปัญหาที่มีความสำคัญและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากการขาดความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีอาจทำให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพได้ง่ายขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบในหลายด้าน ทั้งด้านการเงินและสุขภาพจิต เช่น การสูญเสียเงินจำนวนมาก หรือความปลอดภัยในโลกออนไลน์ ดังนั้น การแก้ไขปัญหาดังกล่าวสามารถดำเนินการได้ตามแนวทางต่อไปนี้

การให้ความรู้และการฝึกอบรม: ควรมีการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมการใช้งานเทคโนโลยีพื้นฐานสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย การทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ และการตรวจสอบเว็บไซต์หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่อาจเป็นแหล่งของการหลอกลวง เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิผล

การสนับสนุนจากครอบครัวและชุมชน: การมีสมาชิกในครอบครัวหรือชุมชนที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการทำธุรกรรมออนไลน์จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและลดความเสี่ยงจากการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวง โดยให้ผู้ที่มีประสบการณ์ในครอบครัวหรือชุมชนช่วยตรวจสอบและแนะนำขั้นตอนในการทำธุรกรรมออนไลน์อย่างรอบคอบ

การสร้างความตระหนักรู้: ควรมีการรณรงค์และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการหลอกลวงออนไลน์และวิธีการป้องกันภัยคุกคามทางออนไลน์ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงและมีความสามารถในการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาเครื่องมือที่เหมาะสม: ควรมีการออกแบบแอปพลิเคชันหรือเครื่องมือที่ใช้งานง่ายและปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อช่วยให้พวกเขาสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย โดยไม่ต้องเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวง

สถานการณ์การกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้จะมีการจับกุมผู้กระทำความผิดและการบังคับใช้บทลงโทษที่เข้มงวด แต่ยังคงมีผู้เสียหายเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผู้กระทำความผิดยังคงกระทำความผิดโดยไม่เกรงกลัวกฎหมาย ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากการที่ผู้เสียหายไม่ประสงค์ที่จะเสียเวลาในการแจ้งความดำเนินคดี โดยอาจมองว่าเป็นการเสียเวลา หรือเชื่อว่าผลลัพธ์จากการดำเนินการทางกฎหมายอาจไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังได้ จึงเห็นว่าเป็นการสิ้นเปลืองเวลา

ดังนั้น แนวทางที่สำคัญในการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว คือ การใช้ความระมัดระวังของผู้ซื้อสินค้าออนไลน์ โดยผู้ซื้อควรทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ขายและแหล่งที่มาของสินค้าให้ชัดเจนก่อนการตัดสินใจทำการสั่งซื้อหรือโอนเงิน อีกทั้งอาจกำหนดเงื่อนไขให้ผู้ซื้อได้รับสินค้าก่อนการชำระเงินค่าสินค้า ซึ่งวิธีการดังกล่าวอาจเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการลดปัญหาดังกล่าวและช่วยลดความเสี่ยงจากการถูกหลอกลวง โดยการกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ยังคงเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยการสร้างความตระหนักรู้และการให้ข้อมูลแก่ผู้ซื้อเกี่ยวกับวิธีการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวง รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด จะช่วยลดความเสี่ยงและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวในอนาคต

2.1.7 แนวทางการป้องกันและรับมือกับการหลอกลวงซื้อขายออนไลน์ของผู้สูงอายุ

การป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นประเด็นที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วน เนื่องจากผู้สูงอายุถือเป็นกลุ่มที่มีความเปราะบางต่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ จากข้อจำกัดด้านประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี รวมถึงความรู้เท่าทันสื่อที่อาจไม่เพียงพอ เมื่อประกอบกับพฤติกรรมของมิชชันที่มีความซับซ้อนและปรับเปลี่ยนกลวิธีอย่างต่อเนื่อง ทำให้จำเป็นต้องมีการดำเนินงานอย่างบูรณาการ ทั้งในเชิงนโยบาย การปฏิบัติ และการส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถรับมือกับภัยคุกคามในโลกดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแนวทางสำคัญในการป้องกันและรับมือกับปัญหาการหลอกลวงดังกล่าวสามารถจำแนกออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

ประการแรก คือ มาตรการป้องกันจากภาครัฐ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางเชิงนโยบาย ตลอดจนการดำเนินการเชิงรุกเพื่อปกป้องประชาชนจากอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

สารสนเทศ รัฐบาลได้ดำเนินการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 ซึ่งมีบทบัญญัติที่ครอบคลุมการกระทำ ความผิดใน ลักษณะของการหลอกลวงผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รวมถึงบทลงโทษที่ชัดเจน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ในการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะกิจ อาทิ ศูนย์รับแจ้งความออนไลน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทาง เทคโนโลยีสารสนเทศ (PCT) เพื่อเป็นช่องทางในการร้องเรียนและติดตามความคืบหน้าของคดี โดยสะดวก โดยเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุที่อาจประสบข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการของรัฐในรูปแบบ เดิม ภาครัฐยังมีบทบาทในการเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชน ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ สื่อ ดิจิทัล และกิจกรรมอบรม เพื่อเสริมสร้างความรู้เท่าทันภัยไซเบอร์ในมิติที่หลากหลาย

ประการที่สอง คือ บทบาทของชุมชน และครอบครัว ซึ่งถือเป็นโครงสร้างใกล้ชิดที่สามารถ ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้สูงอายุได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในระดับครัวเรือน ครอบครัวควร ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยดูแลให้คำปรึกษาในการใช้เทคโนโลยี เช่น การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของ เว็บไซต์หรือผู้ขายก่อนการตัดสินใจซื้อ การตั้งค่าความเป็นส่วนตัวในอุปกรณ์ และการแจ้งเตือน หากพบความเสี่ยง ในขณะที่ชุมชนควรจัดกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ เช่น การอบรมให้ความรู้ด้าน ดิจิทัล การจัดเวทีพูดคุยหรือเสวนาภายในศูนย์ผู้สูงอายุ หรือการเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้คำแนะนำ เฉพาะกรณี นอกจากนี้ สื่อมวลชนมีบทบาทอย่างยิ่งในการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องและทันต่อ เหตุการณ์ การนำเสนอกรณีศึกษาเพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักรู้ถึงความเสี่ยง รวมถึงการ ผลิตเนื้อหาที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้สูงอายุ เช่น สื่อภาพ เสียง หรือวิดีโอที่อธิบายเนื้อหาอย่างเข้าใจ ง่าย ก็เป็นแนวทางที่ช่วยสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถป้องกันตนเองได้ดียิ่งขึ้น

ประการที่สาม คือ แนวทางการส่งเสริมทักษะด้านการรู้เท่าทันดิจิทัล (Digital Literacy) ซึ่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานในการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ผู้สูงอายุในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้เท่าทันดิจิทัลมิได้หมายถึงเพียงการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีได้เท่านั้น หากแต่ยังครอบคลุมถึง ความสามารถในการวิเคราะห์ แยกแยะข้อมูล สื่อสารอย่างเหมาะสม และรู้จักตั้งข้อสงสัยต่อ ข้อมูลที่ได้รับ ผู้สูงอายุควรได้รับการส่งเสริมให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สมาร์ทโฟน การติดตั้ง และใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ อย่างปลอดภัย การสังเกตความผิดปกติของโฆษณาหรือเว็บไซต์ ต้องสงสัย รวมถึงการเรียนรู้แนวทางในการป้องกันตนเองจากกลโกงในรูปแบบต่าง ๆ การจัด กิจกรรมเวิร์กช็อป หรือกลุ่มเรียนรู้ขนาดเล็กในชุมชน โดยมีวิทยากรหรืออาสาสมัครที่สามารถให้ คำแนะนำอย่างเป็นกันเอง จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีความมั่นใจและสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่าง รอบคอบมากขึ้น

ประการสุดท้าย คือ ตัวอย่างแนวทางการป้องกันที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในระดับชุมชนเพื่อสร้างโมเดลการป้องกันที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ ตัวอย่างที่น่าสนใจ ได้แก่ โครงการ “ผู้สูงวัยใส่ใจภัยไซเบอร์” ของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) ที่จัดอบรมให้ผู้สูงอายุในพื้นที่ต่างๆ เพื่อเสริมสร้างทักษะความปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ต โครงการ “ผู้สูงวัยไทยแลนด์ 4.0” ที่สนับสนุนให้เยาวชนทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยดิจิทัล (Digital Buddy) คอยดูแลและให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุ รวมถึงแคมเปญ “อย่าโอนก่อนเช็ก!” ซึ่งเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเตือนภัยเรื่องการโอนเงินก่อนโดยไม่ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ขาย ทั้งนี้ การจัดตั้งกลุ่มแจ้งเตือนภัยในแพลตฟอร์มโซเชียล เช่น LINE หรือ Facebook กลุ่มย่อยในชุมชน ยังเป็นช่องทางที่ช่วยสร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมเครือข่ายการเฝ้าระวังภายในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุปแนวทางการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในกลุ่มผู้สูงอายุ จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งในระดับนโยบายของรัฐ การปฏิบัติงานในระดับพื้นที่ และการส่งเสริมศักยภาพของประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงวัย การประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน ครอบครัวยุทธศาสตร์ ชุมชน และสื่อมวลชน จะเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตในโลกดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย มีอิสระ และได้รับความคุ้มครองอย่างเหมาะสม อันเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการอยู่ร่วมกันในสังคมสูงวัยอย่างยั่งยืน

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่ศึกษา

2.2.1 ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของประชาชนในทุกกลุ่มวัย รวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานครด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุในพื้นที่ส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในระยะเริ่มต้นของการเรียนรู้และปรับตัวต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ และความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน โดยส่วนใหญ่ ผู้สูงอายุจะใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสารกับบุคคลในครอบครัวและเพื่อนฝูงเป็นหลัก ผ่านแอปพลิเคชันส่งข้อความและโทรศัพท์ เช่น ไลน์ และโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยลดความเหงาและความโดดเดี่ยวในชีวิตประจำวัน แต่การใช้เทคโนโลยีในด้านอื่น ๆ เช่น การทำธุรกรรมออนไลน์ การซื้อขายสินค้าออนไลน์ หรือการเข้าถึงบริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ยังถือเป็นเรื่องที่ยากและซับซ้อนสำหรับผู้สูงอายุในชุมชนนี้ ความขาดแคลนความรู้และประสบการณ์ในการใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าว นำไปสู่ความเปราะบางและความเสี่ยงที่เพิ่มสูงขึ้น

โดยเฉพาะในเรื่องของการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์ที่กำลังแพร่หลาย และทวีความรุนแรงขึ้นในปัจจุบัน ผู้สูงอายุจำนวนมากไม่น้อยในชุมชนสองร้อยห้าห้องยังขาดความสามารถในการวิเคราะห์และประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลและผู้ขายในแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ จึงตกเป็นเป้าหมายของกลุ่มมิจฉาชีพที่ใช้ช่องทางนี้ในการหลอกลวง ปัญหาการหลอกลวงออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการขายสินค้าที่ไม่มีคุณภาพหรือไม่มีสินค้า ส่งสินค้าไม่ตรงตามคำสั่งซื้อ การหลอกลวงทางการเงิน หรือการขโมยข้อมูลส่วนบุคคล ล้วนส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและจิตใจของผู้สูงอายุอย่างรุนแรง นอกจากความสูญเสียทางการเงินแล้ว ยังส่งผลให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวล และความรู้สึกขาดความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีในอนาคต

สาเหตุหลักที่ทำให้ผู้สูงอายุในชุมชนสองร้อยห้าห้องมีความเปราะบางต่อการหลอกลวงทางออนไลน์นั้น มีความเกี่ยวเนื่องกับหลายปัจจัยด้วยกัน ได้แก่ การขาดทักษะความรู้ด้านดิจิทัล ซึ่งหมายถึงรวมถึงความรู้พื้นฐานในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างถูกต้องและปลอดภัย เช่น การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์และผู้ขายออนไลน์ การเลือกใช้ระบบชำระเงินที่ปลอดภัย รวมถึงการรับมือเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อพิพาท การขาดประสบการณ์ในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่เข้าใจขั้นตอนหรือกระบวนการที่จำเป็นในการทำธุรกรรมทางออนไลน์ รวมถึงความไว้วางใจง่ายต่อข้อมูลที่ได้รับในรูปแบบข้อความ ภาพ หรือวิดีโอ ซึ่งมักถูกจัดทำขึ้นอย่างแนบเนียนเพื่อหลอกลวง นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคออนไลน์ และช่องทางการร้องเรียนเมื่อได้รับความเสียหายจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ รวมถึงระบบสนับสนุนทางสังคมและครอบครัวที่ยังไม่เพียงพอในการให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือในเรื่องนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้สูงอายุใช้งานเทคโนโลยีโดยลำพัง ไม่มีบุคคลที่มีความรู้หรือประสบการณ์คอยดูแลหรือให้คำปรึกษา ช่องว่างระหว่างวัยและความแตกต่างทางทักษะดิจิทัลระหว่างผู้สูงอายุกับคนรุ่นใหม่ในครอบครัวหรือชุมชน ยังเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีและการสร้างความรู้เท่าทันดิจิทัลไม่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ ส่งผลให้ผู้สูงอายุตกอยู่ในภาวะเปราะบางและเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่สถานการณ์เทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การขาดระบบการเรียนรู้และสนับสนุนที่เป็นระบบในชุมชน ส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวยังคงมีอยู่และทวีความรุนแรงขึ้นในระยะยาว

ในด้านของการแก้ไขและสนับสนุน ชุมชนสองร้อยห้าห้องได้ตระหนักถึงความสำคัญของการส่งเสริมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตในยุคดิจิทัลได้

อย่างปลอดภัยและมั่นคง โดยมีการประสานงานร่วมกับองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ในการจัดกิจกรรมอบรม การให้คำปรึกษา และการสร้างความรู้ความเข้าใจในด้านดิจิทัลลิตเตอเรสและการป้องกันภัยไซเบอร์ กิจกรรมดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อยกระดับความรู้และทักษะของผู้สูงอายุ ลดความเสี่ยงจากการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงทางออนไลน์ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนในชุมชน อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานในส่วนนี้ยังคงประสบกับอุปสรรคสำคัญ ได้แก่ การเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางร่างกายและจิตใจ การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้และทักษะในการถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุ รวมทั้งข้อจำกัดด้านงบประมาณและทรัพยากรในการดำเนินงานของชุมชน ดังนั้น การวางแผนและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมทักษะดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุในชุมชนสองร้อยห้อง จึงเป็นภารกิจสำคัญที่จะช่วยลดช่องว่างทางดิจิทัล ป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ และยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้มีความปลอดภัย

2.2.2 ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจนครบาลบุดล

เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบุดลพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุยังคงเป็นประชากรกลุ่มเปราะบางที่มีความเสี่ยงสูงต่อการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงในรูปแบบการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุเผชิญความเสี่ยงดังกล่าว ได้แก่ พฤติกรรมของกลุ่มมิชชันนารีที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการในการหลอกลวงให้มีความซับซ้อน แบนเนียน และยากต่อการตรวจสอบมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในลักษณะที่อาศัยการจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่ไม่มีคุณภาพ การโฆษณาที่ใช้ข้อความเกินจริงหรือเป็นเท็จ ตลอดจนการชักชวนให้ร่วมลงทุนในโครงการหรือกิจกรรมที่อ้างว่ามีผลตอบแทนในอัตราสูง ทั้งนี้ ปัจจัยที่เอื้อให้ผู้สูงอายุมีแนวโน้มหลงเชื่อง่าย มักเกี่ยวข้องกับข้อจำกัดด้านการเข้าถึงและการประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล ทักษะในการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล รวมถึงประสบการณ์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยังไม่เพียงพอ ส่งผลให้ผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยตกเป็นเป้าหมายของกลุ่มมิชชันนารีในโลกออนไลน์อย่างต่อเนื่อง

มาตรการของสถานีตำรวจนครบาลบุดลในการป้องกันและระงับคดีสอดคล้องกับแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Crime Prevention Concept) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดเชิงนโยบายด้านความปลอดภัยสาธารณะ ที่มุ่งเน้นการลดโอกาสและลดแรงจูงใจในการกระทำความผิดตั้งแต่ต้นทาง ผ่านกระบวนการเชิงรุกที่เน้นการเสริมสร้างองค์ความรู้การปรับสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคม การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือภายในชุมชน ตลอดจนการบูรณาการเครื่องมือและกลไกต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมให้ประชาชนสามารถป้องกันตนเอง

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในบริบทของอาชญากรรมสมัยใหม่ที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามพัฒนาการของเทคโนโลยี เช่น อาชญากรรมทางไซเบอร์และการหลอกลวงผ่านระบบออนไลน์ แนวคิดดังกล่าวได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในวงวิชาการด้านอาชญาวิทยาและการจัดทำนโยบายสาธารณะ เนื่องจากสามารถปรับใช้ได้หลายระดับ ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และระดับประเทศ สำหรับการดำเนินงานของสถานีตำรวจนครบาลบวรพิทักษ์ ได้มีการนำแนวทางตามแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการวางมาตรการเชิงรุก เพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงออนไลน์ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งถือเป็นกลุ่มเปราะบางที่มีความเสี่ยงสูง มาตรการที่ดำเนินการสามารถวิเคราะห์ได้ตามองค์ประกอบหลักของแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) การให้ความรู้และการสื่อสาร (Communication & Education) (2) การมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Participation) (3) การจัดการเชิงสภาพแวดล้อมหรือการป้องกันเชิงสถานการณ์ (Situational Crime Prevention) (4) การเสริมสร้างศักยภาพของบุคคล (Capacity Building) และ (5) การดำเนินงานแบบบูรณาการและยั่งยืน (Integrated and Sustainable Approach) ซึ่งมีบทบาทแตกต่างกันแต่เกื้อหนุนกันอย่างเป็นระบบ

ในส่วนแรก คือ การให้ความรู้และการสื่อสาร ถือเป็นกลไกสำคัญในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน มาตรการของสถานีตำรวจฯ ที่จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะและกลวิธีของกลุ่มมิจฉาชีพออนไลน์ รวมถึงแนวทางการป้องกันตนเอง ถือเป็นตัวอย่างของการใช้สื่อสาระในการสร้างการเรียนรู้และความตระหนักรู้ในวงกว้าง โดยการออกแบบเนื้อหาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้สูงอายุที่อาจมีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยี การใช้ภาพประกอบ ข้อความขนาดใหญ่ และภาษาที่เข้าใจง่าย ถือเป็นวิธีการสื่อสารที่เข้าถึงและมีประสิทธิผลสูง แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการของการสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Change Communication) ซึ่งมีไม่เพียงการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร แต่เป็นกระบวนการส่งเสริมความเข้าใจและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างยั่งยืน

ประการที่สอง คือ การมีส่วนร่วมของชุมชน ซึ่งปรากฏผ่านการจัดตั้งชุดตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (ตชส.) เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ชุมชน โรงเรียน และสถานที่สาธารณะต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีบทบาทในการเฝ้าระวัง แจ้งเบาะแส และแลกเปลี่ยนข้อมูลในลักษณะ “จากล่างสู่บน” (Bottom-Up) การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนเป็นการส่งเสริมทุนทางสังคม (Social Capital) อันเป็นพื้นฐานสำคัญของการป้องกัน

อาชญากรรมในระยะยาว อีกทั้งยังช่วยให้สามารถประเมินความเสี่ยงและจุดเปราะบางในพื้นที่ได้อย่างใกล้ชิด นำไปสู่การจัดวางมาตรการเฉพาะพื้นที่ที่มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ประการที่สาม คือ การจัดการสภาพแวดล้อม หรือการป้องกันเชิงสถานการณ์ แม้มิได้ปรากฏในเชิงกายภาพอย่างชัดเจน แต่สามารถสังเกตได้จากการใช้พื้นที่ของสถานี่ตำรวจเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูล โดยจัดแจกแผ่นพับให้แก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ ทั้งนี้ การใช้พื้นที่สาธารณะเป็นสื่อกลางเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความปลอดภัย (Space-Based Communication) สามารถต่อยอดไปสู่การติดตั้งป้ายเตือนภัยป้ายประชาสัมพันธ์ และสื่อภาพในสถานที่ที่ประชาชนเข้าใช้เป็นประจำ เช่น ศูนย์บริการชุมชน โรงเรียน หรือวัดในพื้นที่ ซึ่งเป็นแนวทางที่ช่วยลดโอกาสในการกระทำผิดโดยอาศัยการออกแบบสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อพฤติกรรมเชิงป้องกัน

ประการที่สี่ คือ การเสริมสร้างศักยภาพของบุคคล โดยมุ่งเน้นที่การส่งเสริมความรู้ ความสามารถ และการตัดสินใจอย่างมีวิจารณญาณ มาตรการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 ถือเป็นการส่งเสริมศักยภาพของประชาชนในการใช้กลไกทางกฎหมายปกป้องตนเอง และยกระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และแนวทางการจัดการเมื่อเผชิญภัยออนไลน์ การส่งเสริมศักยภาพในลักษณะนี้ควรดำเนินควบคู่กับการสนับสนุนจากหน่วยงานในท้องถิ่น เช่น องค์กรชุมชน โรงเรียน หรือศูนย์ผู้สูงอายุ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แบบบูรณาการและต่อเนื่อง

ประการสุดท้าย คือ การดำเนินงานแบบบูรณาการและยั่งยืน ซึ่งเป็นหัวใจของแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง มาตรการของสถานี่ตำรวจฯ ที่มีการลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ การปรับปรุงเนื้อหาให้ทันต่อพฤติกรรมของกลุ่มมิจฉาชีพ และการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการวางรากฐานของการป้องกันที่ไม่ใช่เพียงโครงการระยะสั้น หากแต่เป็นการจัดการเชิงระบบ ที่มีแนวโน้มจะสร้างผลกระทบเชิงบวกอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการลดอาชญากรรม การเสริมสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล

กล่าวโดยสรุป มาตรการของสถานี่ตำรวจนครบาลบุคคลโฌมิได้เป็นเพียงมาตรการด้านการประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลเท่านั้น แต่ยังสะท้อนถึงการนำแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพมาประยุกต์ใช้อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งการให้ความรู้ การสร้างความร่วมมือ การออกแบบพื้นที่ปลอดภัย การเสริมสร้างศักยภาพของประชาชน และการดำเนินการเชิงรุก

อย่างต่อเนื่อง ทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้ประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุมีภูมิคุ้มกันทางดิจิทัล สามารถดำรงชีวิตในสังคมยุคใหม่ได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพ และมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ในฐานะพลเมืองดิจิทัลอย่างสมบูรณ์



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ แนวทางในปัจจุบันของการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ และข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมต่อการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยมุ่งเน้นการศึกษาค้นหาแนวทางการป้องกันผู้สูงอายุจากการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการศึกษาเอกสาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมความเหมาะสมของแนวทางการแก้ไขปัญหามาบรรณานุกรณของผู้ที่เกี่ยวข้องและปัญหาที่พบในการดำเนินงานร่วมกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และการเลือกแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผู้สูงอายุและครอบครัวภายในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง แขวงบวรนิเวศ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่มีการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์จำนวน 10 ครอบครัว เพื่อทราบถึงประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อ, วิธีการเลือกซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ และการป้องกันตนเองไม่ให้กลายเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ

และส่วนที่ 2 สถานีตำรวจนครบาลบวรนิเวศ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งเป็นการใช้คำถามปลายเปิดในการสัมภาษณ์ เพื่อรวบรวมความคิดเห็น และข้อมูลเกี่ยวกับความเหมาะสม และความสอดคล้องขององค์ประกอบต่างๆ ภายใต้ความร่วมมือ เช่น บทบาทหน้าที่ ความร่วมมือ และการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับรายละเอียดของรูปแบบการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ และปัจจัยของการตกเป็นเหยื่อ รวมถึงแนวทางการป้องกันผู้สูงอายุจากการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในปัจจุบัน

และส่วนที่ 2 การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ศึกษาเอกสารต่าง ๆ เช่น พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง รายงานการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ เอกสารรายงานผลการดำเนินงาน บทความวิชาการ และข้อมูลออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงานและเอกสารเผยแพร่ของการป้องกันการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ ตลอดจนการศึกษาเอกสารที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์บริบทของพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะนวัตกรรมทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคม ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จะนำมาใช้ในการหาแนวทางการป้องกันผู้สูงอายุจากการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยการป้องกันผู้สูงอายุจากการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงออนไลน์จำเป็นต้องมีความร่วมมือจากหลายฝ่าย รวมทั้งครอบครัว ชุมชน และผู้ให้บริการออนไลน์ในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและมีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในรูปแบบผสมผสานระหว่างข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยมีรายละเอียดแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปฐมภูมิ จากการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) โดยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อสำรวจความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักในกลุ่มผู้สูงอายุและครอบครัวในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง แขวงบุดัง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่มีการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดและเข้าใจพฤติกรรมของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ รวมถึงวิธีการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพในระบบออนไลน์

และส่วนที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาเอกสาร (Document Research) จากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค (พ.ร.บ.คุ้มครองฯ 2522) พระราชบัญญัติว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (พ.ร.บ.พาณิชย์ฯ 2544) รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เอกสารสถิติการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในกลุ่มผู้สูงอายุ และบทความวิชาการ รวมถึงรายงานจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูลสถิติการร้องเรียนการหลอกลวงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุที่รวบรวมโดย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และแนวทางการป้องกันการหลอกลวงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุจากหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ดำเนินการในลักษณะเชิงคุณภาพ โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์แบบจำแนกประเภท (Typological Analysis) และการวิเคราะห์เชิงโดเมน (Domain Analysis) โดยมีขั้นตอนแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปฐมภูมิ โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งรวมถึงบุคลากรในเครือข่าย โดยมีการถอดความแบบคำต่อคำ (Word by Word) เพื่อลดความคลาดเคลื่อน จากนั้นจึงจัดกลุ่มข้อมูลตามหัวข้อ เช่น รูปแบบการตกเป็นเหยื่อ ปัจจัยของการตกเป็นเหยื่อ และแนวทางการป้องกันการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ โดยทำการศึกษาและข้อมูลรองจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น รายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เอกสารสถิติการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในกลุ่มผู้สูงอายุ และบทความวิชาการเพื่อนำมาใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความถูกต้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์

และส่วนที่ 3 สรุปผลและวิเคราะห์ โดยการนำข้อมูลผ่านการวิเคราะห์มาสรุปในรูปแบบของการบรรยายเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยเชื่อมโยงถึงรูปแบบและปัจจัยของการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์พร้อมเสนอแนวทางการป้องกันผู้สูงอายุจากการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ เช่น อธิบายให้ผู้สูงอายุเข้าใจถึงวิธีการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่ปลอดภัย และแนะนำให้ผู้สูงอายุตรวจสอบข้อมูลสินค้าและผู้ขายอย่างละเอียดก่อนการทำการชำระเงิน เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ให้กับผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การศึกษาแนวทางการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร รวมทั้ง เพื่อศึกษาแนวทางการในปัจจุบันของการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร และ เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมของการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร การดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านการศึกษาค้นคว้าเอกสารและข้อมูลจากแหล่งอ้างอิง รวมทั้งการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการวิเคราะห์ถึงรูปแบบของปัญหาการหลอกลวง และเสนอแนะแนวทางในการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลการศึกษาจะแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

4.1 รูปแบบปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้สูงอายุและครอบครัว พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 10 ราย มีอายุตั้งแต่ 60 - 72 ปี เคยมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการถูกหลอกลวงในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยสามารถแบ่งออกเป็นลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

4.1.1 รูปแบบการหลอกลวงโอนเงินล่วงหน้าก่อนได้รับสินค้า

จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 10 ราย พบว่า มีผู้สูงอายุที่ตกเป็นเหยื่อในลักษณะดังกล่าว 5 ราย นับเป็นรูปแบบการหลอกลวงที่พบว่าผู้สูงอายุมีโอกาสตกเป็นเหยื่อมากที่สุดซึ่งมีจรรยาวัฏใช้วิธีการนำเสนอสินค้าราคาถูกกว่าท้องตลาด เพื่อดึงดูดความสนใจ พร้อมทั้งใช้ข้อความเชิงจูงใจให้ผู้บริโภครีบตัดสินใจซื้อโดยเร่งด่วน ส่งผลให้ผู้สูงอายุกลุ่มเป้าหมายเกิดความรู้สึกเร่งรีบและขาดการไตร่ตรองอย่างรอบคอบ และแจ้งให้ดำเนินการโอนเงินโดยทันทีก่อนที่จะได้รับสินค้า ทั้งนี้ พฤติกรรมที่พบในกลุ่มผู้สูงอายุที่ตกเป็นเหยื่อ คือ การโอนเงินล่วงหน้าโดยไม่ได้ทำการตรวจสอบข้อมูลของผู้ขายอย่างละเอียดถี่ถ้วน เช่น การไม่ตรวจสอบตัวตน ความน่าเชื่อถือ หรือประวัติการดำเนินธุรกิจของผู้ขาย รวมถึงการไม่เลือกใช้ช่องทางการชำระเงินที่มี

ความปลอดภัย เช่น ระบบเก็บเงินปลายทาง ซึ่งหากไม่มีมาตรการตรวจสอบที่เข้มงวดและระบบคุ้มครองที่เหมาะสมแล้ว ผู้สูงอายุกลุ่มนี้จึงมีความเสี่ยงสูงที่จะตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงในรูปแบบดังกล่าวอย่างง่ายตายและมีผลกระทบทั้งในด้านการสูญเสียทรัพย์สินและความรู้สึกสูญเสียความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่อไปในอนาคต

กรณีศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล เป็นเพศหญิง อายุ 60 ปี ได้ให้ข้อมูลว่า “ตนประกอบอาชีพค้าขายเสื้อผ้ามือสองตามตลาดนัด พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความนิยมในการจัดหาสินค้ามือสองโดยเฉพาะเสื้อผ้านำเข้าจากประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อนำมาจำหน่ายต่อ โดยมักดำเนินการสั่งซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเฉพาะแพลตฟอร์ม Facebook ซึ่งมีเพจจำหน่ายสินค้าประเภทนี้อยู่จำนวนมาก ผู้ให้ข้อมูลเปิดเผยว่า ก่อนการตัดสินใจสั่งซื้อในแต่ละครั้ง จะมีการเปรียบเทียบราคาสินค้าจากหลายแหล่ง เพื่อให้ได้ราคาที่เหมาะสมและช่วยลดต้นทุนในการค้าขาย ในกรณีนี้ ผู้ให้ข้อมูลได้เลือกสั่งซื้อกระสอบเสื้อผ้าน้ำหนัก 30 กิโลกรัม ราคา 3,200 บาท จากเพจหนึ่งที่มีราคาต่ำกว่าร้านค้าอื่นอีก 3 เพจ และทางร้านมีการแจ้งให้โอนเงินล่วงหน้าก่อนที่ได้รับสินค้า ดังนั้น ทางผู้เสียหายจึงได้ทำการโอนเงินแก่ทางร้านทันที โดยมีได้มีการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานของผู้ขาย เช่น ประวัติการขาย ความคิดเห็นจากผู้ซื้อรายอื่น หรือระดับความน่าเชื่อถือของเพจอย่างรอบด้าน ทั้งนี้ เพจดังกล่าวมีจำนวนผู้ติดตามเพียงหลักร้อยเท่านั้น ภายหลังจากที่ได้ดำเนินการโอนเงินค่าสินค้าเข้าบัญชีธนาคารของผู้ขายเรียบร้อยแล้ว ผู้ให้ข้อมูลมิได้รับสินค้าตามที่ตกลง และไม่สามารติดต่อกับผู้ขายได้อีกต่อไป โดยพบว่าเพจดังกล่าวได้ถูกปิดตัวลงภายในเวลาไม่นาน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสันนิษฐานว่ามีผู้เสียหายรายอื่นที่ประสบเหตุในลักษณะเดียวกันอีกหลายราย”

กรณีศึกษาดังกล่าว แม้ว่าผู้ให้ข้อมูลจะมีประสบการณ์และความคุ้นเคยกับกระบวนการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในระดับหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม ยังขาดการตรวจสอบข้อมูลของผู้ขายในเชิงลึก และเลือกใช้วิธีการชำระเงินแบบโอนเงินล่วงหน้าโดยปราศจากระบบป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสม ส่งผลให้มีความเสี่ยงสูงต่อการตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพในรูปแบบการหลอกลวงออนไลน์

กรณีศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศชาย อายุ 67 ปี ได้ให้ข้อมูลว่า “ตนมีความสนใจในการสะสมประเภทบัตรเติมเงินโทรศัพท์แบบซูดรหัสรุ่นเก่า โดยสามารถซื้อขายแลกเปลี่ยนในกลุ่มนักสะสมผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ในช่วงเวลา ก่อนเกิดเหตุ ผู้เสียหายได้เข้าใช้งานแอปพลิเคชัน Facebook และเข้าร่วมกลุ่มชื่อ “บัตรเติมเงินเก่า ของสะสม ซื้อขายแลกเปลี่ยน” ซึ่งเป็นกลุ่มสำหรับแลกเปลี่ยนและจำหน่ายบัตรเติมเงินเก่าที่หมดอายุแล้ว แต่ยังคงมีมูลค่าทางสะสม ใน

ระหว่างนั้น ผู้เสียหายพบโพสต์จากผู้ใช้เฟซบุ๊กรายหนึ่งประกาศขายบัตรเติมเงินเก่า พร้อมข้อความว่า “รับซื้อบัตรเติมเงินเก่า” โดยมีภาพประกอบสินค้า ผู้เสียหายจึงแสดงความสนใจและติดต่อผ่านคอมเมนต์ ถัดมาทางผู้ขายได้ส่งภาพตัวอย่างบัตรเติมเงินวันทูคอลรุ่นเก่าผ่านช่องทางแชท Facebook โดยบัตรดังกล่าวอยู่ในสภาพดี หมายเลขชัดเจน และเป็นบัตรที่หายาก ซึ่งตรงกับความต้องการของผู้เสียหาย ผู้เสียหายจึงเพิ่มบัญชี LINE ของผู้ขายเพื่อเจรจาตกลงราคา ผู้ขายเสนอราคา 1,500 บาท ผู้เสียหายจึงต่อรองจนตกลงราคาได้ที่ 1,200 บาท พร้อมนัดหมายให้ชำระเงินล่วงหน้าผ่านบัญชีธนาคารของผู้ขาย โดยผู้ขายให้เหตุผลว่าต้องการสร้างความมั่นใจก่อนจัดส่งสินค้า หลังจากผู้เสียหายชำระเงินโอนผ่านบัญชีธนาคารเรียบร้อยแล้ว ผู้ขายยืนยันว่าจะจัดส่งสินค้าในวันถัดไป อย่างไรก็ตาม เมื่อถึงวันนัดหมาย ผู้เสียหายไม่ได้รับสินค้า หรือหลักฐานการจัดส่งใด ๆ และเมื่อพยายามติดต่อผู้ขายทั้งทาง LINE และ Facebook กลับไม่สามารถติดต่อได้อีกต่อไป ผู้เสียหายจึงมั่นใจว่าตนเองตกเป็นเหยื่อของการฉ้อโกงผ่านช่องทางออนไลน์ โดยมีเจ้าหน้าที่ของกลุ่มซื้อขายของสะสมเป็นเครื่องมือในการหลอกลวงเงิน”

จากกรณีศึกษาข้างต้นถึงแม้ว่าผู้ให้ข้อมูลจะมีประสบการณ์ในการซื้อขายและมีความรู้ความสนใจเฉพาะด้านเกี่ยวกับสินค้าสะสม แต่ยังคงแสดงให้เห็นถึงความเปราะบางและช่องโหว่ในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประเมินความน่าเชื่อถือของผู้ขาย และการเลือกใช้วิธีการชำระเงินที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การโอนเงินล่วงหน้าโดยไม่มีระบบคุ้มครองหรือหลักประกันการส่งมอบสินค้า นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลยังขาดการตรวจสอบข้อมูลเชิงลึก เช่น การสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้ขาย การตรวจสอบรีวิวหรือความคิดเห็นจากผู้ซื้อรายอื่น รวมถึงการเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินที่มีความปลอดภัยยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลมีความเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อของการถูกหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์

กรณีศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศชาย อายุ 61 ปี ได้ให้ข้อมูลว่า “ตนตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงผ่านแพลตฟอร์มตลาดซื้อขายบนเฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นช่องทางการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่ได้รับความนิยม โดยผู้เสียหายได้พบประกาศจำหน่ายโทรศัพท์มือถือยี่ห้อ iPhone รุ่น iPhone 14 Pro Max และได้แสดงความสนใจในสินค้า จึงได้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกับผู้ขายผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ตามที่ผู้ขายแจ้งไว้ ภายหลังจากการเจรจา ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงราคาซื้อขายโทรศัพท์มือถือเครื่องดังกล่าวในจำนวนเงิน 22,000 บาท โดยผู้ขายเสนอให้ผู้เสียหายต้องวางเงินมัดจำ (ดาวน์) เป็นจำนวน 4,900 บาท เพื่อเป็นการยืนยันความประสงค์ในการซื้อขาย และรับรองว่าจะดำเนินการจัดส่งสินค้าให้ในวันถัดไป ผู้เสียหายจึงได้ทำการโอนเงินมัดจำดังกล่าวผ่านบัญชี

ธนาคารไปยังบัญชีของผู้ขายตามที่ได้รับแจ้งไว้ หลังจากที่ถูกผู้เสียหายได้ดำเนินการโอนเงินเรียบร้อยแล้ว ผู้ขายได้ติดต่อกลับมาอีกครั้ง พร้อมกับแจ้งว่าจำเป็นต้องชำระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในลักษณะ “ค่าอนุมัติเซ็นรับของ” เป็นจำนวนเงิน 3,500 บาท โดยอ้างว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการจัดส่งสินค้า ผู้เสียหายเกิดความสงสัยในความชอบธรรมของการเรียกเก็บเงินเพิ่มเติมในลักษณะดังกล่าว จึงได้ตรวจสอบข้อมูลและพบว่าพฤติกรรมดังกล่าวสอดคล้องกับรูปแบบการหลอกลวงออนไลน์ที่พบได้บ่อยในปัจจุบัน โดยเฉพาะในกรณีการซื้อขายสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ไม่สามารถยืนยันตัวตนของผู้ขายได้อย่างแน่ชัด”

จากกรณีศึกษาข้างต้น แม้ว่าผู้ให้ข้อมูลจะมีประสบการณ์ในการใช้งานแพลตฟอร์มออนไลน์ แต่ยังขาดความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ ตลอดจนทักษะในการประเมินและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ขายอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ตกเป็นเหยื่อของขบวนการหลอกลวงออนไลน์ซึ่งอาศัยช่องทางสื่อสังคมออนไลน์และกลวิธีที่มีลักษณะซับซ้อนและแนบเนียน โดยเป็นการตั้งราคาสินค้าต่ำกว่าท้องตลาดเพื่อจูงใจ การเร่งรัดให้มีการโอนเงินมัดจำ และการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่ไม่มีความชัดเจน ทั้งนี้ พฤติกรรมดังกล่าวสะท้อนถึงลักษณะเฉพาะของกลโกงออนไลน์ที่มักเกิดขึ้นในกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งอาจยังขาดเครื่องมือและองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการตรวจสอบข้อมูลและการป้องกันตนเองในบริบทของสังคมดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

กรณีศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศชาย อายุ 63 ปี ได้ให้ข้อมูลว่า “ตนได้ใช้งานแอปพลิเคชันเฟซบุ๊กและได้พบกับเพจที่ใช้ชื่อว่า “Pezlato Gaming Gear” ซึ่งมีการโพสต์โฆษณาจำหน่ายโต๊ะเกมมิ่งพร้อมโปรโมชันลดราคาสินค้า โดยได้ระบุราคาจำหน่ายไว้ที่จำนวนเงิน 1,690 บาท อันเป็นราคาที่ต่ำกว่าท้องตลาด จากเหตุที่สินค้ามีราคาถูก ผู้เสียหายจึงหลงเชื่อและตกลงสั่งซื้อสินค้านี้ดังกล่าว พร้อมทั้งแจ้งให้ดำเนินการโอนเงินก่อน โดยผู้เสียหายจึงได้ดำเนินการโอนเงินค่าสินค้าไปยังบัญชีธนาคารของทางร้าน ตามที่ได้รับแจ้งจากทางเพจ โดยมิได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเพจดังกล่าวก่อน ภายหลังจากโอนเงินแล้ว ทางเพจได้แจ้งว่าจะดำเนินการจัดส่งสินค้าและจะออกเลขพัสดุให้ภายในเวลา 17.00 น. ของวันที่ทำการชำระเงิน อย่างไรก็ตาม เมื่อถึงเวลาดังกล่าว ผู้เสียหายได้พยายามติดต่อสอบถามสถานะการจัดส่งกับทางเพจอีกครั้ง แต่ไม่สามารถติดต่อได้ เนื่องจากถูกบล็อกช่องทางการสื่อสารโดยผู้ขาย”

จากกรณีศึกษาข้างต้น แม้ว่าผู้ให้ข้อมูลจะมีประสบการณ์ในการใช้งานแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ในระดับหนึ่ง และมีความคุ้นเคยกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวัน ทว่าการมีประสบการณ์ดังกล่าวยังไม่อาจรับประกันถึงความสามารถในการรับมือกับภัยคุกคาม

ทางไซเบอร์หรือการหลอกลวงในรูปแบบที่ซับซ้อนมากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ให้ข้อมูลยังขาดทักษะในการประเมินความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล รวมถึงขาดกระบวนการกลั่นกรองข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบก่อนการตัดสินใจดำเนินธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสามารถในการรู้เท่าทันสื่อ และความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยทางดิจิทัล ที่ยังมีช่องว่างในกลุ่มผู้สูงอายุจำนวนมากไม่น้อยพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าจากเพจที่ไม่สามารถตรวจสอบตัวตนหรือประวัติความน่าเชื่อถือได้อย่างชัดเจน โดยอาศัยเพียงปัจจัยด้านราคาที่ต่ำกว่าท้องตลาดอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของการตัดสินใจบนพื้นฐานของแรงจูงใจด้านความคุ้มค่า มากกว่าการพิจารณาถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นช่องทางที่กลุ่มมิชชันนารีมักใช้เป็นกลยุทธ์หลักในการหลอกลวงผู้บริโภคในโลกออนไลน์

กรณีศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศหญิง อายุ 62 ปี ได้ให้ข้อมูลว่า “ตนมีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเฟซบุ๊กอย่างสม่ำเสมอ ในระหว่างการสำรวจข้อมูลบนแพลตฟอร์มดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลได้พบกับบัญชีผู้ใช้ชื่อ “เมื่อหรั่ง” ซึ่งได้โพสต์ประกาศขายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารประเภทโปรตีน โดยมีการเน้นย้ำถึงประโยชน์และสรรพคุณของสินค้าเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ทั่วไป ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความสนใจและติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมผ่านทางข้อความแชตของเฟซบุ๊ก เช่น รายละเอียดสินค้า ราคา และวิธีการชำระเงิน ในระหว่างการสนทนา ผู้ใช้บัญชีดังกล่าวได้ให้ข้อมูลอย่างละเอียดและมีลักษณะน่าเชื่อถือ ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความมั่นใจและตกลงสั่งซื้อสินค้า จำนวน 1 ชุด ต่อมา ผู้ใช้บัญชีได้เสนอโปรโมชั่นเพิ่มเติม โดยแจ้งว่าหากผู้ให้ข้อมูลสั่งซื้อเพิ่มอีก 1 ชุด จะได้รับสิทธิ์ลุ้นรางวัลเป็นแหวนทองคำหนักครึ่งสลึง ซึ่งเป็นของรางวัลที่มีมูลค่าและสามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดการตัดสินใจซื้อเพิ่มขึ้น ผู้ให้ข้อมูลจึงตกลงสั่งซื้อเพิ่มอีก 1 ชุด รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 2 ชุด โดยต้องดำเนินการชำระเงินผ่านการโอนเงินทางบัญชีธนาคารก่อน โดยแบ่งจ่ายเป็น 2 ครั้ง ครั้งละ 888 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,776 บาท โดยผู้ใช้บัญชีดังกล่าวรับรองว่าหลังจากได้รับชำระเงินจะดำเนินการจัดส่งสินค้าโดยเร็ว เมื่อชำระเงินแล้ว ผู้ให้ข้อมูลได้ติดต่อขอเลขพัสดุเพื่อติดตามสถานะการจัดส่งสินค้า แต่ไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจน และถูกบอปปึงไปอย่างต่อเนือง กระทั่งในที่สุด ผู้ใช้บัญชีดังกล่าวได้ปิดกั้นช่องทางการติดต่อสื่อสารทั้งหมด ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถสอบถามข้อมูลหรือทวงถามสินค้าที่สั่งซื้อไว้ได้อีก”

จากกรณีศึกษาข้างต้น แม้ผู้ให้ข้อมูลจะมีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันเฟซบุ๊กอย่างต่อเนื่องและมีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าออนไลน์ในระดับหนึ่ง แต่ยังคง

พบว่าผู้ให้ข้อมูลขาดทักษะที่สำคัญในการประเมินและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ขายอย่างถี่ถ้วน รวมถึงขาดกระบวนการกลั่นกรองและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านก่อนการตัดสินใจซื้อสินค้า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อของกลุ่มมิจฉาชีพ โดยกลุ่มมิจฉาชีพในลักษณะดังกล่าวได้ใช้กลยุทธ์ที่ซับซ้อนและมีประสิทธิภาพในการสร้างความน่าเชื่อถือผ่านการนำเสนอข้อมูลรายละเอียดของสินค้าอย่างละเอียด รวมถึงการใช้โปรโมชั่นล่อตาล่อใจที่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคและเร่งเ้าการตัดสินใจซื้อให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วโดยไม่ทันได้ไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วน ซึ่งเทคนิคเหล่านี้ส่งผลให้ผู้บริโภคขาดการพิจารณาในเชิงลึกเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของผู้ขายและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการซื้อขายออนไลน์

4.1.2 รูปแบบการหลอกลวงการจำหน่ายสินค้าที่ไม่ตรงปก

จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 10 ราย พบว่ามีผู้สูงอายุจำนวน 2 รายที่เคยประสบเหตุการณ์การหลอกลวงในลักษณะของการจำหน่ายสินค้าที่ไม่ตรงปก ซึ่งจัดเป็นลักษณะของการฉ้อโกงที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มผู้สูงอายุในระดับรองลงมาจากรูปแบบอื่น ๆ พฤติกรรมของมิจฉาชีพในกรณีนี้มักใช้วิธีการนำเสนอสินค้าที่ดูเหมือนมีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้ซื้อ พร้อมทั้งมีการให้ข้อมูลรายละเอียดสินค้าที่น่าเชื่อถือ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้บริโภค แต่เมื่อผู้เสียหายทำการชำระเงินแล้ว จะได้รับสินค้าที่ได้รับกลับไม่ตรงกับที่ระบุไว้ในโฆษณาหรือเป็นสินค้าคนละอย่างกับที่ได้มีการสั่งซื้อ

กรณีศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศชาย อายุ 63 ปี ได้ให้ข้อมูลว่า “ตนได้ทำการสั่งซื้อเครื่องเสียงผ่านทางแพลตฟอร์มติ๊กต็อก โดยสาเหตุที่เลือกสั่งซื้อจากร้านค้านี้ เนื่องจากร้านมีการโฆษณาที่ดึงดูดความสนใจเป็นอย่างมาก โดยใช้เทคนิคการโปรโมตที่สร้างความน่าเชื่อถือ เช่น การแสดงจำนวนผู้ติดตามที่สูง การมีคำสั่งซื้อจำนวนมาก และการจัดทำรีวิวจากลูกค้า ซึ่งล้วนมีลักษณะสนับสนุนความน่าเชื่อถือของร้านค้า ก่อนที่จะตัดสินใจสั่งซื้อ ผู้ให้ข้อมูลได้เข้าไปตรวจสอบรายละเอียดเพิ่มเติมจากส่วนของการรีวิวสินค้า ซึ่งพบว่ามี การนำเสนอความคิดเห็นเชิงบวกจากผู้ซื้อรายอื่น ๆ จึงมีความมั่นใจในระดับหนึ่งเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและความน่าเชื่อถือของผู้ขาย จากนั้นจึงได้ดำเนินการสั่งซื้อเครื่องเสียง ซึ่งมีมูลค่า 2,500 บาท โดยเลือกชำระเงินด้วยวิธีการโอนผ่านบัญชีธนาคาร อย่างไรก็ตาม เมื่อได้รับพัสดุและทำการเปิดตรวจสอบพบว่าสินค้าที่ส่งมานั้น ไม่ตรงกับที่ได้สั่งซื้อไว้ โดยแทนที่จะเป็นเครื่องเสียง กลับกลายเป็น “แก้วกาแฟ จำนวน 5 ห่อ” ซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับคำสั่งซื้อแต่อย่างใด หลังจากทราบว่าถูกส่งสินค้าผิดประเภท ผู้เสียหายได้พยายามติดต่อกลับไปยังร้านค้าเพื่อขอความรับผิดชอบ

รวมถึงการเรียกเงินคืน แต่ไม่สามารถดำเนินการใด ๆ ได้ ทั้งจากช่องทางการสื่อสารกับร้านค้าโดยตรง หรือผ่านระบบของแพลตฟอร์มที่เกี่ยวข้อง”

จากกรณีศึกษาข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างด้านทักษะการตรวจสอบและประเมินความน่าเชื่อถือของผู้ขายบนแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย ซึ่งผู้เสียหายแม้จะพยายามตรวจสอบรีวิวก่อนตัดสินใจซื้อ แต่กลับได้รับผลกระทบจากกลยุทธ์การตลาดที่สร้างความน่าเชื่อถือแบบผิดพลาด เช่น จำนวนผู้ติดตามที่ไม่แท้จริง ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจซื้ออย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ในด้านระบบการคุ้มครองผู้บริโภค ปัจจุบันแพลตฟอร์มติดต่อกับขาดระบบการจัดการข้อร้องเรียนและกลไกป้องกันผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้สูงอายุที่มักขาดทักษะด้านดิจิทัลและความรู้ในการป้องกันตนเองในสภาพแวดล้อมออนไลน์ ส่งผลให้ผู้สูงอายุกลายเป็นเป้าหมายที่เสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงและได้รับผลกระทบจากการฉ้อโกงในโลกดิจิทัลได้ง่ายขึ้น

กรณีศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศชาย อายุ 60 ปี ให้ข้อมูลว่า “ตนได้ดำเนินการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม Facebook ซึ่งเป็นสินค้าประเภทเครื่องมือช่าง ได้แก่ ชุดไขควงสำหรับชีลน้ำมันรถยนต์ในราคาจำนวน 265 บาท โดยก่อนตัดสินใจซื้อ ผู้ให้ข้อมูลได้พิจารณาจากโฆษณาที่ระบุว่ามีการจัดส่งจริง พร้อมภาพสินค้าและข้อความโฆษณาที่แสดงถึงความน่าเชื่อถือของร้านค้า เมื่อผู้ให้ข้อมูลตัดสินใจสั่งซื้อสินค้า ได้เลือกวิธีการชำระเงินโดยการโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารไปยังผู้ขาย หลังจากนั้นจึงรอรับสินค้า โดยในวันที่มีการจัดส่ง ผู้ให้ข้อมูลไม่ได้อยู่รับสินค้าด้วยตนเอง และได้แจ้งให้พนักงานจัดส่งวางพัสดุไว้ภายนอกบ้าน เมื่อกลับมาตรวจสอบและเปิดพัสดุ พบว่าสินค้าที่ได้รับไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ กล่าวคือ แทนที่จะเป็นชุดไขควงตามที่โฆษณาไว้ กลับกลายเป็นขนมโก๋ ซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องกับคำสั่งซื้อแต่อย่างใด”

จากกรณีศึกษาข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงความเปราะบางความเปราะบางของผู้สูงอายุในด้านทักษะดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะในการประเมินและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ขายบนแพลตฟอร์มออนไลน์ เนื่องจากผู้สูงอายุมักมีความรู้และประสบการณ์ในด้านเทคโนโลยีที่จำกัด ทำให้ไม่สามารถแยกแยะข้อมูลจริงจากข้อมูลที่ถูกปลอมแปลงหรือบิดเบือนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพซึ่งใช้กลยุทธ์หลอกลวงต่าง ๆ เช่น การนำเสนอข้อมูลสินค้าอย่างละเอียด การสร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ และการจัดทำรีวิวปลอม เพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าอย่างรวดเร็วโดยขาดการตรวจสอบอย่างรอบคอบ นอกจากนี้ กรณีศึกษายังชี้ให้เห็นถึงข้อจำกัดของระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัลที่ยังไม่

เพียงพอ โดยเฉพาะในเรื่องของการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายในเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งกลไกการแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและรูปแบบการหลอกลวงในโลกออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.3 รูปแบบการหลอกลวงผ่านการประมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 ราย พบว่ามีผู้สูงอายุจำนวน 1 รายที่เคยประสบเหตุการณ์การหลอกลวงในรูปแบบการประมูลสินค้าออนไลน์ ซึ่งลักษณะของการหลอกลวงในกรณีนี้คือผู้เสียหายถูกชักชวนให้เข้าร่วมประมูลสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ โดยมีการตั้งราคาที่ต่ำและดึงดูดใจเพื่อกระตุ้นความสนใจ หลังจากการประมูลผู้เสียหายได้ชำระเงินตามจำนวนที่กำหนด แต่กลับได้รับสินค้าปลอมหรือไม่ตรงตามที่ตกลงกันได้

กรณีศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศชาย อายุ 69 ปี ให้ข้อมูลว่า “ตนได้เข้าร่วมการประมูลพระเครื่องผ่านการไลฟ์สดบนแพลตฟอร์มเฟสบุ๊ก โดยพระเครื่องที่ทำการประมูลคือ “หลวงปู่ทิม วัดละหารไร่ ปี 2518 เนื้อทองแดง” ซึ่งจัดโดยเพจที่มีผู้ติดตามในระดับหลักหมื่น และมีการดำเนินกิจกรรมการซื้อขายบนแพลตฟอร์มอื่นเพิ่มเติม เช่น TikTok ซึ่งมีจำนวนผู้ติดตามในระดับสูงเช่นกัน ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร่วมประมูลรายอื่นเกิดความเชื่อมั่นในความน่าเชื่อถือของเพจดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า เคยมีประสบการณ์ประมูลสินค้ากับเพจนี้มาก่อน และได้รับสินค้าตรงตามที่ตกลง จึงเกิดความไว้วางใจ และได้เข้าร่วมการประมูลอีกครั้งในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 โดยเริ่มต้นประมูลที่ราคา 8,800 บาท เนื่องจากพระเครื่องรุ่นดังกล่าวเป็นที่นิยมในตลาด และหากเข้าบูชาในราคาทั่วไปจะมีมูลค่าสูงถึงประมาณ 50,000 บาท ในการประมูลครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสามารถชนะการประมูลในราคาสูงสุด 36,000 บาท และได้ดำเนินการชำระเงินผ่านการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้ขาย แต่เมื่อได้รับสินค้าและตรวจสอบ พบว่าเป็นพระเครื่องปลอม ไม่ตรงตามที่มีการโฆษณาไว้ในระหว่างการถ่ายทอดสด ผู้ให้ข้อมูลจึงได้ติดต่อกลับไปยังเพจเพื่อขอความรับผิดชอบ แต่ไม่ได้รับการตอบกลับแต่อย่างใด โดยทางผู้ขายให้เหตุผลว่า ผู้รับสินค้าไม่ได้บันทึกวิดีโอขณะเปิดพัสดุ จึงปฏิเสธการรับผิดชอบ”

จากกรณีศึกษาข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้สูงอายุที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ “ประสบการณ์ส่วนบุคคลในอดีต” และ “ความนิยมของเพจหรือช่องทางจำหน่าย” โดยมีได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือใช้มาตรการป้องกันเพิ่มเติมก่อนตัดสินใจซื้อสินค้า อาทิ การตรวจสอบความแท้ของพระเครื่องผ่านผู้เชี่ยวชาญ หรือการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ขายจากแหล่งข้อมูลอิสระอื่น ทั้งนี้ กลยุทธ์ทางการตลาดที่ผู้ขายใช้ในการโน้มน้าวใจ เช่น การ

สร้างจำนวนผู้ติดตามในระดับสูง การจัดกิจกรรมถ่ายทอดสดอย่างสม่ำเสมอในหลายแพลตฟอร์ม และการนำเสนอภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ ล้วนมีส่วนสำคัญในการสร้าง “ความรู้สึกไว้วางใจ” ที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนหลักฐานที่ตรวจสอบได้เชิงประจักษ์ ส่งผลให้ผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งแม้จะมีความคุ้นเคยในการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัล แต่อาจยังขาดทักษะด้านการคิดวิเคราะห์เชิงลึก ตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงได้โดยง่าย นอกจากนี้ยังสะท้อนถึงข้อจำกัดของระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในบริบทของการซื้อขายออนไลน์ที่ยังไม่ครอบคลุมหรือชัดเจนเพียงพอ โดยเฉพาะในแพลตฟอร์มที่ไม่มีระบบตรวจสอบหรือกลไกร้องเรียนที่เป็นทางการ ส่งผลให้เมื่อเกิดข้อพิพาท ผู้บริโภคไม่สามารถดำเนินการเรียกร้องสิทธิหรือขอความรับผิดชอบจากผู้ขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่ความเสียหายทั้งในเชิงทรัพย์สินและความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุในระยะยาว

4.1.4 รูปแบบการหลอกลวงด้วยการขอข้อมูลส่วนบุคคล

จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 10 ราย พบว่า มีผู้สูงอายุจำนวน 1 รายที่เคยประสบเหตุการณ์การหลอกลวงในรูปแบบของการขอข้อมูลส่วนบุคคล โดยข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้สูงอายุมิได้ตั้งใจเปิดเผยต่อมิชเชอร์ สามารถถูกนำไปใช้เพื่อดำเนินการธุรกรรมทางการเงินโดยมิชอบ ข้อมูลดังกล่าวยังอาจถูกใช้ในการกระทำข้อโกงในลักษณะของการส่งสินค้าที่ไม่ได้สั่งซื้อ พร้อมทั้งเรียกเก็บเงินปลายทาง ซึ่งผู้สูงอายุอาจยินยอมชำระเงินด้วยความเข้าใจผิดว่าเป็นคำสั่งซื้อของตนเอง หรือถูกกดดันจากพนักงานจัดส่ง ทั้งที่ไม่ได้มีเจตนาในการซื้อสินค้านั้นจริง

กรณีศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลรายที่ 9

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศหญิง อายุ 72 ปี ให้ข้อมูลว่า “โดยปกติแล้วตนมักสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม Shopee และนิยมเลือกวิธีการชำระเงินปลายทางเป็นประจำ เนื่องจากเห็นว่าเป็นวิธีที่สะดวกและปลอดภัยจากการถูกหักเงินล่วงหน้า อย่างไรก็ตาม การใช้วิธีการชำระเงินปลายทางบ่อยครั้งโดยไม่ได้ตรวจสอบรายละเอียดคำสั่งซื้ออย่างถี่ถ้วน อาจเป็นช่องว่างที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อของการฉ้อโกงได้ง่าย ในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เจ้าหน้าที่จัดส่งพัสดุได้ติดต่อมายังผู้ให้ข้อมูลเพื่อแจ้งว่ามีสินค้าจัดส่งแบบเก็บเงินปลายทาง ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจทันทีว่าเป็นพัสดุเครื่องฟอกอากาศที่ตนเคยสั่งไว้ก่อนหน้านี้ จึงได้ดำเนินการโอนเงินจำนวน 1,260 บาทตามที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้ ทั้งที่ในขณะนั้นไม่ได้อยู่รับพัสดุด้วยตนเอง โดยให้บุคคลในครอบครัวรับไว้แทน ภายหลังเมื่อกลับถึงบ้านและได้เปิดพัสดุที่รับมา พบว่าสินค้าภายในกล่องเป็น “น้ำหอม” จำนวนหนึ่ง ซึ่งเป็นสินค้าที่ตน ไม่ได้มีการสั่งซื้อ และไม่เกี่ยวข้องใด ๆ กับคำสั่งซื้อก่อนหน้านี้ สร้างความประหลาดใจและความไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาจากลักษณะกล่องพัสดุซึ่งระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ให้ข้อมูลตรงกับข้อมูลที่ใช้ในการสั่งซื้อ

สินค้าผ่าน Shopee อย่างครบถ้วน ดังนั้นจึงไม่สามารถที่จะดำเนินการติดต่อเพื่อเรียกร้องเงินคืนได้”

จากกรณีศึกษาข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดในการตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าที่ได้มีการสั่งซื้อก่อนดำเนินการชำระเงิน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน และนำไปสู่การยินยอมชำระเงินสำหรับสินค้าที่ตนมิได้สั่งซื้อโดยแท้จริง นอกจากนี้ ยังปรากฏว่ามีเจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงและนำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคไปใช้ได้อย่างครบถ้วน อาทิ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ยอมรับสินค้าโดยปราศจากการไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ทั้งนี้ ยังสะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดของระบบติดตามสถานะคำสั่งซื้อ และกลไกการรับมือของผู้บริโภคในกลุ่มผู้สูงอายุ ที่ยังขาดความสามารถในการแยกแยะคำสั่งซื้อที่แท้จริงออกจากคำสั่งซื้อปลอมได้อย่างชัดเจน ตลอดจนขาดความคุ้นเคยกับกระบวนการร้องเรียนหรือการขอเงินคืนผ่านช่องทางออนไลน์ ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการปกป้องสิทธิและผลประโยชน์ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

4.1.5 รูปแบบการหลอกลวงด้วยการเสนอขายสินค้าราคาถูกเกินจริง

จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 10 ราย พบว่า มีผู้สูงอายุจำนวน 1 รายที่เคยประสบเหตุการณ์การหลอกลวงในลักษณะของ “การเสนอขายสินค้าราคาต่ำเกินจริง” ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการฉ้อโกงที่อาศัยกลยุทธ์ด้านราคามาจูงใจผู้บริโภค โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่อาจมีข้อจำกัดด้านรายได้หรือความต้องการประหยัดค่าใช้จ่าย ทำให้มีแนวโน้มที่จะหลงเชื่อข้อเสนอที่น่าสนใจเป็นพิเศษ และทางร้านมีความน่าเชื่อถือด้วยการติดตาม การรีวิวสินค้าต่าง ๆ หรือผู้เสียหายที่ตกเป็นเหยื่อบางส่วน ไม่ได้ตรวจสอบแหล่งที่มาหรือความน่าเชื่อถือของผู้ขายอย่างเพียงพอ

กรณีศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลรายที่ 10

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศหญิง อายุ 62 ปี ให้ข้อมูลว่า “ตนได้ใช้แอปพลิเคชันติ๊กต็อก ในการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ประเภทถ้วยชามเซรามิก เพื่อนำมาใช้ในงานบวชของบุตรชาย โดยสินค้าที่สั่งซื้อนั้นกำลังอยู่ในช่วงจัดโปรโมชั่น “ซื้อ 4 แถม 1” และมีราคาถูกกว่าท้องตลาดทั่วไป โดยมีมูลค่ารวม 790 บาท ก่อนดำเนินการสั่งซื้อ ผู้ให้ข้อมูลได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ขายผ่านจำนวนผู้ติดตามในบัญชีติ๊กต็อก และข้อมูลเกี่ยวกับการจัดส่งสินค้า ซึ่งพบว่ามีความน่าเชื่อถือในระดับหนึ่ง จากนั้นได้ให้บุตรสาวช่วยตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อความมั่นใจก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ โดยเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินแบบโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร อย่างไรก็ตาม หลังจากดำเนินการสั่งซื้อแล้วผ่านไป 3 วัน กลับไม่มีความเคลื่อนไหวหรือการอัปเดตข้อมูล

เกี่ยวกับสถานะการจัดส่งสินค้าในระบบ ผู้ให้ข้อมูลจึงได้พยายามติดต่อร้านค้าผ่านช่องทางที่มี แต่ไม่ได้รับการตอบกลับแต่อย่างใด จึงทราบในภายหลังว่าตนเองได้ตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงจากผู้ขายดังกล่าว”

จากกรณีศึกษาข้างต้น แม้ว่าจะมีการพิจารณาจำนวนผู้ติดตามและข้อมูลการจัดส่ง รวมถึงการขอคำแนะนำจากสมาชิกในครอบครัว แต่กระบวนการดังกล่าวยังไม่สามารถป้องกันการตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพที่อาศัยช่องว่างในระบบการติดตามและการสื่อสารกับผู้บริโภคผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดของกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งยังขาดความเข้มแข็งในการกำกับดูแลและตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ขายสินค้า

โดยสรุป รูปแบบปัญหาการหลอกลวงในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีลักษณะที่หลากหลายและซับซ้อน โดยมิจฉาชีพได้มีการพัฒนาวิธีการหลอกลวงและช่องทางการกระทำผิดในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ตนเอง ขณะที่ผู้สูงอายุในฐานะกลุ่มเปราะบางยังขาดทักษะและความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพียงพอในการป้องกันตนเองจากกลวิธีดังกล่าว แม้ในบางกรณีจะมีครอบครัวเป็นที่ปรึกษา แต่ด้วยความน่าเชื่อถือที่มิจฉาชีพได้สร้างขึ้น ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความหลงเชื่อและตกเป็นเหยื่อ ดังนั้น รูปแบบปัญหาการหลอกลวงในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุจึงสะท้อนให้เห็นถึงความซับซ้อนของพฤติกรรมมิจฉาชีพที่มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง ประกอบกับข้อจำกัดด้านทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุซึ่งยังไม่เพียงพอในการระบุและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ส่งผลให้ผู้สูงอายุตกอยู่ในภาวะเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงด้วยเหตุนี้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการส่งเสริมความรู้ ความตระหนักรู้ และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรอบด้าน ตลอดจนการพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพและเอื้อต่อการเข้าถึงของผู้สูงอายุ เพื่อยกระดับความปลอดภัยในการซื้อขายสินค้าออนไลน์อย่างยั่งยืน

ตาราง 1 สรุปกรณีศึกษารูปแบบปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

กรณี ที่	รูปแบบการ หลอกลวง	สินค้า / ราคา	ช่องทางการ สั่งซื้อ	การชำระ เงิน	ปัญหาที่พบในการ ถูกฉ้อโกง
1	โอนเงินล่วงหน้า ก่อนได้รับสินค้า	เสื้อผ้ามือ สอง 30 กก. / 3,200 บาท	Facebook เพจ	โอนเงิน ล่วงหน้า	ไม่ตรวจสอบผู้ขาย, ไม่มีระบบเก็บเงิน ปลายทาง, เพจ ผู้ขายปิดหนี
2	โอนเงินล่วงหน้า ก่อนได้รับสินค้า	บัตรเติมเงิน เก่า / 1,200 บาท	Facebook กลุ่ม	โอนเงิน ล่วงหน้า	ไม่ยืนยันตัวตนผู้ขาย , หายจากช่องทาง ติดต่อ, ไม่มีระบบ ติดตามหรือประกัน
3	หลอกโอนเงินมัด จำ + เรียกเงิน เพิ่ม	iPhone 14 Pro Max / มัดจำ 4,900 บาท + 3,500 บาท	Facebook Marketplace	โอนเงิน ล่วงหน้า	ผู้ขายเรียกเก็บเงิน เพิ่มอย่างไม่โปร่งใส, ไม่มีสินค้า, ไม่มี ระบบป้องกันการ ฉ้อโกง
4	โอนเงินล่วงหน้า ก่อนได้รับสินค้า	โต๊ะเกมสมัย ใหม่ 1,690 บาท	Facebook เพจ	โอนเงิน ล่วงหน้า	เพจหลอกลวง, ไม่ สามารถติดต่อผู้ขาย , ถูกบล็อกช่องทาง ติดต่อ
5	โอนเงินล่วงหน้า ก่อนได้รับสินค้า/ โปรโมชั่นลวง	อาหารเสริม / 1,776 บาท	Facebook	โอนเงิน ล่วงหน้า	ถูกหลอกด้วย โปรโมชั่น, ขาดการ ตรวจสอบผู้ขาย, ถูก บล็อกช่องทางติดต่อ
6	สินค้าไม่ตรงปก	เครื่องเสียง / 2,500 บาท	TikTok	โอนเงิน ล่วงหน้า	ได้รับ “แก้วกาแฟ” แทน, ระบบร้องเรียน ในแพลตฟอร์มไม่มี ประสิทธิภาพ

กรณี ที่	รูปแบบการ หลอกลวง	สินค้า / ราคา	ช่องทางการ สั่งซื้อ	การชำระ เงิน	ปัญหาที่พบในการ ถูกฉ้อโกง
7	สินค้าไม่ตรงปก	ชุดไขควง / 265 บาท	Facebook เพจ	โอนเงิน ล่วงหน้า	ได้รับ “ขนมโก๋” แทน , ไม่สามารถติดต่อ ผู้ขาย, ขาดกลไก ตรวจสอบความ น่าเชื่อถือ
8	หลอกลวงผ่าน การประมูล	พระเครื่อง / 36,000 บาท	Facebook Live (ประมูล)	โอนเงิน เต็ม จำนวน	ได้รับพระปลอม, ผู้ขายปฏิเสธความ รับผิดชอบ, ไม่มีหลักฐาน เปิดพัสดุ, ใช้ชื่อเสียง เพจหลอกสร้าง ความเชื่อมั่น
9	ขอข้อมูลส่วน บุคคล / ส่งสินค้า ที่ไม่ได้สั่ง	น้ำหอม / 1,260 บาท	แอบอ้างคำ สั่งซื้อ (ไม่ ระบุช่องทาง)	เก็บเงิน ปลายทาง	ข้อมูลส่วนบุคคล รั่วไหล, เข้าใจผิดว่า เป็นของที่สั่งไว้, ขาด ระบบยืนยันคำสั่งซื้อ
10	เสนอขายสินค้า ราคาถูกเกินจริง	ถ้วยชาเมฆา มิก / 790 บาท	TikTok	โอนเงิน ล่วงหน้า	สินค้าไม่ส่ง, ขาด ระบบติดตามการ จัดส่ง, ไม่สามารถ ติดต่อผู้ขาย, การ ตรวจสอบข้อมูล ผู้ขายไม่เพียงพอ

4.2 แนวทางในปัจจุบันของการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

4.2.1 การตรวจสอบข้อมูลผู้ขายและร้านค้าอย่างรอบคอบ

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ให้ข้อมูลสอดคล้องกันว่า พฤติกรรมการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงในการซื้อขายสินค้าออนไลน์เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรงของตนเอง หรือจากกรณีที่ได้ยินหรือพบเห็นในกลุ่มบุคคลใกล้ชิด เช่น ญาติ พี่น้อง หรือเพื่อนบ้าน โดยประสบการณ์เหล่านี้มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในอนาคต ทำให้ผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะตรวจสอบข้อมูลของผู้ขายอย่างรอบคอบก่อนดำเนินการสั่งซื้อสินค้า

แนวทางการตรวจสอบข้อมูลของผู้ขายที่พบได้บ่อย ได้แก่ การค้นหาชื่อร้านค้าหรือชื่อบัญชีผู้ขายผ่านระบบค้นหาออนไลน์ เช่น Google การพิจารณาจำนวนผู้ติดตามหรือผู้แสดงความคิดเห็นบนแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, TikTok หรือ LINE การสังเกตความน่าเชื่อถือของบัญชี เช่น ระยะเวลาการเปิดบัญชี ภาพลักษณ์ของร้าน หรือข้อความประกาศที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพ ตลอดจนการอ่านความคิดเห็นและรีวิวจากลูกค้ารายอื่นที่เคยซื้อสินค้าแล้ว ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้สูงอายุ ก่อนที่จะตัดสินใจทำธุรกรรมออนไลน์ แม้ผู้สูงอายุบางรายจะมีข้อจำกัดด้านทักษะทางเทคโนโลยี แต่ก็มีความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัว โดยใช้วิธีการตรวจสอบเชิงประจักษ์เพื่อป้องกันตนเองจากความเสี่ยง ทั้งนี้ยังแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการประยุกต์ใช้ทักษะพื้นฐานด้านการรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) ในการบริโภคข้อมูลข่าวสารในยุคดิจิทัลอย่างเหมาะสม

4.2.2 การหลีกเลี่ยงการโอนเงินล่วงหน้า

ผู้ให้ข้อมูลบางรายได้ถ่ายทอดประสบการณ์ส่วนบุคคลว่า การเลือกใช้บริการชำระเงินแบบเก็บเงินปลายทางช่วยให้สามารถตรวจสอบพัสดุหรือสินค้าที่จัดส่งมาก่อนจะมีการชำระเงิน หรืออย่างน้อยที่สุดก็สร้างความมั่นใจได้ว่าจะมีสินค้าถูกจัดส่งถึงปลายทางจริง ซึ่งระบบดังกล่าวนับเป็นกลไกสำคัญในการลดความกังวลใจของผู้บริโภค และเป็นเครื่องมือในการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อของกลุ่มมิจฉาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มีการสั่งซื้อสินค้าจากร้านค้าที่ไม่เคยมีประสบการณ์ซื้อขายมาก่อน หรือผ่านช่องทางที่ไม่ได้มีระบบรับประกันความปลอดภัย เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือร้านค้าที่ไม่มีเว็บไซต์อย่างเป็นทางการ

แนวโน้มการเลือกใช้บริการชำระเงินปลายทางยังสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมการบริโภคเชิงระมัดระวังของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญในการลดความไม่แน่นอนในสภาพแวดล้อมของโลกดิจิทัล ที่ขาดกลไกรับรองความน่าเชื่อถือของผู้ขาย โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่อาจมีข้อจำกัดด้านความรู้ด้านเทคโนโลยี หรือขาดทักษะในการตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับผู้ขาย การเลือกใช้

ระบบเก็บเงินปลายทางจึงมิใช่เพียงทางเลือกในเชิงพฤติกรรมเท่านั้น แต่ยังสะท้อนถึงกระบวนการเรียนรู้และการปรับตัวของผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรอบคอบ เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการซื้อขายออนไลน์ได้อย่างมั่นใจและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

4.2.3 การขอคำปรึกษาจากคนในครอบครัวหรือบุคคลที่เชื่อถือได้

ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งมีแนวทางในการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยอาศัยการขอคำปรึกษา คำแนะนำ หรือการสนับสนุนจากบุคคลใกล้ชิดที่ตนไว้วางใจ โดยเฉพาะบุตรหลาน หรือสมาชิกในครอบครัวที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ตัวอย่างของพฤติกรรมที่พบได้แก่ การขอให้ช่วยตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับร้านค้าออนไลน์ ตรวจสอบความคิดเห็นของผู้บริโภครายอื่นในช่องทางการสั่งซื้อ การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ขาย และในบางกรณี ผู้สูงอายุได้มอบหมายให้บุคคลในครอบครัวดำเนินการสั่งซื้อหรือชำระเงินแทนโดยตรง เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการด้วยตนเอง แนวทางการป้องกันตนเองในลักษณะดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงการใช้ “กลไกทางสังคม” หรือ “ทุนทางสังคม” (social capital) เป็นเครื่องมือในการลดความเสี่ยง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้สูงอายุที่อาจมีข้อจำกัดด้านความรู้ ความเข้าใจ หรือทักษะในการประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือขาดประสบการณ์ในการซื้อขายสินค้าในสภาพแวดล้อมดิจิทัล การได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญกว่า จึงกลายเป็นแนวทางที่สำคัญในการเสริมสร้างความมั่นใจ และลดโอกาสในการตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพในโลกออนไลน์

ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีแนวทางในการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยอาศัยการขอคำปรึกษา คำแนะนำ หรือการสนับสนุนจากบุคคลใกล้ชิดที่ตนไว้วางใจ โดยเฉพาะจากบุตรหลาน หรือสมาชิกในครอบครัวที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พฤติกรรมที่พบได้บ่อย ได้แก่ การขอให้ช่วยตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับร้านค้าออนไลน์ การอ่านความคิดเห็นของผู้บริโภคที่เคยใช้บริการมาก่อน การประเมินความน่าเชื่อถือของช่องทางจำหน่ายสินค้า รวมไปถึงการมอบหมายให้บุคคลในครอบครัวเป็นผู้ดำเนินการสั่งซื้อหรือชำระเงินแทน เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นหากต้องดำเนินการด้วยตนเอง พร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงการใช้กลไกทางสังคม หรือทุนทางสังคมในครอบครัว ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการลดโอกาสตกเป็นเหยื่อของกลุ่มมิจฉาชีพ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี หรือขาดทักษะในการประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านเครือข่าย

อินเทอร์เน็ต การได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่าจึงเป็นวิธีการที่ช่วยสร้างความมั่นใจและเพิ่มความปลอดภัยในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยการพึ่งพาความช่วยเหลือจากสมาชิกในครอบครัวยังสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัย ซึ่งมีบทบาทในการสร้างภูมิคุ้มกันทางดิจิทัลให้แก่ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในบริบทของพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นชุมชนเมืองที่มีความหลากหลายทางเทคโนโลยีและมีความซับซ้อนในการเข้าถึงข้อมูล การมีที่ปรึกษาหรือผู้ช่วยที่ไว้วางใจได้ภายในครอบครัว จึงมิได้เป็นเพียงการลดความเสี่ยงในการบริโภคสินค้าออนไลน์ แต่ยังสะท้อนถึงบทบาทของครอบครัวในฐานะกลไกสนับสนุนที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตในสังคมดิจิทัลได้อย่าง ปลอดภัย

โดยสรุป แนวทางการป้องกันตนเองของผู้สูงอายุถือเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการลดความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์ เนื่องจากผู้สูงอายุมักขาดทักษะหรือความรู้ที่ทันสมัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลและภัยคุกคามที่เกิดขึ้นในโลกออนไลน์ การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องภัยออนไลน์ เช่น รูปแบบของการหลอกลวง เทคนิคการตรวจสอบข้อมูลผู้ขาย และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีความตระหนักรู้และสามารถป้องกันตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การมีความรู้และทักษะในการใช้สื่อออนไลน์อย่างรอบคอบ ยังช่วยสร้างภูมิคุ้มกันทางจิตใจ ทำให้ผู้สูงอายุไม่ตกเป็นเป้าหมายของมิจฉาชีพที่มักใช้กลยุทธ์หลอกลวงที่เน้นการสร้างควมไว้วางใจและความเร่งรีบในกระบวนการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ดังนั้น แนวทางการป้องกันตนเองจึงไม่เพียงแต่เป็นการเรียนรู้เทคนิคการใช้งานเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการพัฒนาทักษะด้านความรู้เท่าทันสื่อ และการสร้างทัศนคติที่ระมัดระวังต่อภัยคุกคามในสังคมดิจิทัล

4.3 ข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมของการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้สูงอายุจำนวน 10 รายในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการตระหนักถึงความเสี่ยงและพยายามป้องกันตนเองจากการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ยังพบว่ามีช่องว่างและข้อจำกัดที่อาจนำไปสู่การตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพได้ เช่น การขาดความรอบคอบในการตรวจสอบข้อมูลของผู้ขาย การตัดสินใจโอนเงินล่วงหน้าโดยไม่ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ หรือขาดกลไกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ร่วมกันภายในชุมชน ดังนั้น เพื่อให้การป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในกลุ่มผู้สูงอายุมี

ประสิทธิผลและความยั่งยืนยิ่งขึ้น จึงได้กำหนดข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานในระดับต่าง ๆ ดังนี้

4.3.1 ข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมของสำนักงานตำรวจนครบาลบุคคล

ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความตระหนักรู้และภูมิคุ้มกันแก่ผู้สูงอายุในชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่เสนอโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น สามารถอธิบายและวิเคราะห์ได้ โดยอิงจากแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Crime Prevention Concept) ซึ่งเป็นแนวคิดเชิงรุกที่มุ่งเน้นการลดโอกาสการเกิดอาชญากรรมก่อนที่จะเกิดขึ้นจริง ผ่านกระบวนการสร้างความรู้ การมีส่วนร่วมของชุมชน การปรับสภาพแวดล้อม และการเสริมสร้างศักยภาพของบุคคล แนวทางที่เจ้าหน้าที่เสนอมุ่งเน้นอยู่ที่การผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น แผ่นพับ แผ่นปลิว โปสเตอร์ และป้ายคัดเอาต์ ซึ่งเป็นมาตรการที่สอดคล้องกับองค์ประกอบของการให้ความรู้และการสื่อสาร (Communication & Education) ตามแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในกลุ่มเป้าหมายที่มีข้อจำกัดด้านการใช้เทคโนโลยี เช่น ผู้สูงอายุ การสื่อสารในรูปแบบภาพและข้อความขนาดใหญ่ที่ใช้ภาษาง่ายจึงเป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมอย่างยิ่งในการสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมพฤติกรรมเชิงป้องกัน โดยการติดตั้งสื่อเหล่านี้ในสถานที่ที่ผู้สูงอายุเข้าถึงได้เป็นประจำ เช่น ศูนย์บริการชุมชน ศูนย์ผู้สูงอายุ และวัดในพื้นที่ ยังสะท้อนให้เห็นถึงการใช้กลยุทธ์การป้องกันเชิงสถานการณ์ (Situational Crime Prevention) ซึ่งเป็นการจัดการสภาพแวดล้อมหรือโครงสร้างทางกายภาพและสังคมเพื่อจำกัดโอกาสในการเกิดอาชญากรรม การเลือกจุดติดตั้งสื่อในพื้นที่ที่ผู้สูงอายุมีความคุ้นเคยและมีพฤติกรรมแวะเวียนบ่อย ช่วยให้ข้อมูลที่ต้องการสื่อสารสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้จริง ซึ่งตรงตามหลักของการลดปัจจัยเสี่ยง เพิ่มการรับรู้ และสร้างความระมัดระวังในระดับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน ข้อเสนอที่ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมในการปรึกษาสมาชิกในครอบครัวหรือบุคคลที่ไว้วางใจก่อนตัดสินใจทำธุรกรรมออนไลน์ ก็เป็นมาตรการที่ตอบสนองต่อแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพบุคคล (Capacity Building) โดยเฉพาะในมิติของการส่งเสริมความสามารถในการตัดสินใจและการสร้างระบบเครือข่ายทางสังคมรอบตัวผู้สูงอายุให้มีบทบาทในการให้คำแนะนำและคัดกรองข้อมูล เพื่อป้องกันการถูกหลอกลวงหรือเข้าใจผิดจากกลโกงทางเทคโนโลยี การเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมโดยการแจ้งเบาะแสหรือรายงานต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อพบเห็นพฤติกรรมต้องสงสัย ยังเป็นกลไกสำคัญที่สอดคล้องกับแนวคิดการมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Participation) ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักของการป้องกันอาชญากรรมในระดับพื้นที่ เพราะการแจ้งเตือนจากสมาชิกใน

ชุมชนเองมักเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและแม่นยำกว่าการเฝ้าระวังจากภาครัฐเพียงฝ่ายเดียว ความร่วมมือระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันภัยจึงถือเป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การควบคุมอาชญากรรมได้ในระยะยาว โดยเฉพาะในชุมชนที่มีความใกล้ชิดและระบบเครือข่ายหนาแน่นเช่นชุมชนสองร้อยห้อง การเสริมสร้างพฤติกรรมแห่งเหตุและให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่จึงเป็นวิธีการที่ช่วยให้การป้องกันอาชญากรรมเป็นระบบและสอดคล้องกับสภาพพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งยังช่วยเสริมสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของพื้นที่และความมั่นใจในกระบวนการยุติธรรมอีกด้วย

โดยการเน้นย้ำให้มีการดำเนินการเชิงรุกในระดับชุมชนอย่างต่อเนื่อง ยังสะท้อนให้เห็นถึงการบูรณาการและการทำงานแบบมีทิศทางร่วมกัน (Integrated and Sustainable Approach) ซึ่งถือเป็นหัวใจของการป้องกันอาชญากรรมในระยะยาว การดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยไม่เป็นเพียงโครงการเฉพาะกิจ จะช่วยให้ประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุเกิดความคุ้นชินกับกระบวนการเรียนรู้ ได้ฝึกฝนทักษะในการป้องกันตนเอง และสร้างพฤติกรรมที่ยั่งยืนในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีสติและปลอดภัยมากขึ้น อีกทั้งยังส่งผลทางอ้อมต่อการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในชุมชน เพราะเมื่อผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเปราะบางมีภูมิคุ้มกันที่ดีก็สามารถเป็นแบบอย่างหรือผู้ถ่ายทอดความรู้ให้กับสมาชิกคนอื่นในครอบครัวหรือเพื่อนบ้านได้ กลายเป็นกลไกขยายผลที่เกิดจากภายในชุมชนเอง เมื่อวิเคราะห์โดยรวมจะเห็นได้ว่า ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจดังกล่าวมิได้เป็นเพียงคำแนะนำเชิงนโยบายทั่วไป แต่มีรากฐานเชิงทฤษฎีที่สอดคล้องกับแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้ความรู้ การจัดการสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมของชุมชน การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ หรือการบูรณาการอย่างต่อเนื่อง ทั้งหมดนี้เป็นแนวทางที่เน้นป้องกันปัญหาก่อนเกิดเหตุ ลดความสูญเสียในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และจิตใจของผู้ตกเป็นเหยื่อ และที่สำคัญคือ เป็นการเสริมสร้างศักยภาพของผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิตในโลกยุคดิจิทัลได้อย่างปลอดภัยและมีคุณภาพ

4.3.2. ข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมของประธานชุมชนสองร้อยห้อง

แนวทางที่มีความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ การส่งเสริมองค์ความรู้และทักษะที่จำเป็นให้แก่สมาชิกภายในชุมชนเกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์อย่างปลอดภัย โดยควรมีการจัดกิจกรรมในลักษณะของการอบรมหรือสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ซึ่งครอบคลุมสาระสำคัญเกี่ยวกับความเสี่ยงจากการซื้อขายสินค้าในระบบออนไลน์ การตระหนักรู้ถึงกลอุบายของมิจฉาชีพ และการเลือกใช้ช่องทางการซื้อขายที่มีระบบคุ้มครองผู้บริโภคอย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบแผ่นพับ แผ่นปลิว หรืออินโฟกราฟิกที่มีเนื้อหากระชับ เข้าใจ

ง่าย รวมถึงการจัดตั้งจุดให้คำปรึกษาภายในชุมชน ก็ถือเป็นแนวทางที่สามารถดำเนินการควบคู่กันไปเพื่อสร้างการรับรู้ในวงกว้าง และส่งเสริมการปฏิบัติตนอย่างมีวิจารณญาณในการซื้อขายสินค้าออนไลน์

สำหรับแนวทางในลำดับถัดไป คือ การปลูกฝังพฤติกรรมที่รับผิดชอบและรอบคอบในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยส่งเสริมให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลของผู้ขายอย่างรอบด้านก่อนการตัดสินใจซื้อสินค้า เช่น การศึกษาความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้ซื้อรายอื่น การตรวจสอบข้อบัญญัติธนาคาร หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางการติดต่อผ่านแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ตลอดจนการสอบถามรายละเอียดสินค้าให้ชัดเจน เพื่อลดความเสี่ยงจากความเข้าใจคลาดเคลื่อนหรือเจตนาบิดเบือน ทั้งนี้ ควรให้ความสำคัญต่อการหลีกเลี่ยงการชำระเงินล่วงหน้าโดยไม่มีหลักประกันหรือหลักฐานอันสามารถใช้ในการติดตามหรือพิสูจน์กรณีเกิดข้อพิพาท ซึ่งจะช่วยลดโอกาสในการถูกฉ้อโกงได้อย่างมีนัยสำคัญ

ในด้านของการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในชุมชน ควรมีการจัดตั้งกลุ่มสื่อสารออนไลน์เฉพาะกิจ อาทิ กลุ่มแอปพลิเคชันไลน์ หรือเฟสบุ๊กของชุมชน เพื่อให้สมาชิกสามารถแจ้งเตือนภัย แบ่งปันประสบการณ์ในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ รวมถึงรายงานเหตุการณ์ที่น่าสงสัยได้อย่างทันท่วงที อีกทั้ง ควรมีการจัดตั้งคณะอาสาสมัครด้านความปลอดภัยทางดิจิทัล ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการรวบรวมข้อมูล แจ้งเตือนภัย และประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้การป้องกันภัยออนไลน์ภายในชุมชนเป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง

อีกแนวทางที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง คือ การดำเนินงานเชิงรุกร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยควรมีการจัดให้มีช่องทางในการแจ้งเหตุที่สะดวก เข้าถึงง่าย และเป็นมิตรต่อประชาชน ทั้งนี้ การติดตามผลการดำเนินงานหลังจากการแจ้งเหตุเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้าม เพราะจะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สมาชิกในชุมชนว่า การดำเนินการของภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความจริงจัง โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

บทที่ 5

สรุปผล ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนา

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา การศึกษา เรื่อง การศึกษาแนวทางการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร รวมทั้ง เพื่อศึกษาแนวทางการในปัจจุบันของการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร และ เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมของการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 รูปแบบปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

รูปแบบการหลอกลวงมีความหลากหลายและซับซ้อน โดยสามารถจำแนกออกเป็น 5 รูปแบบหลัก ได้แก่ (1) การหลอกให้โอนเงินล่วงหน้าก่อนได้รับสินค้า ซึ่งเป็นรูปแบบที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุด เนื่องจากผู้สูงอายุมักหลงเชื่อจากการโฆษณาที่น่าเชื่อถือและราคาที่ต่ำกว่าท้องตลาด (2) การจำหน่ายสินค้าที่ไม่ตรงปก เช่น ได้รับสินค้าคนละชนิดหรือคุณภาพต่ำกว่าที่โฆษณา (3) การประมูลสินค้าออนไลน์ ที่มักใช้เทคนิคการตลาดหลอกลวงและสร้างความน่าเชื่อถือหลอกตา จนผู้สูงอายุหลงเชื่อและสูญเสียเงินโดยไม่ได้รับสินค้าตามสัญญา (4) การหลอกลวงโดยใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้สูงอายุให้ไปโดยไม่ทันระวัง นำไปสู่การหลอกลวงในรูปแบบอื่น ๆ ต่อเนื่อง เช่น การส่งของที่ไม่ได้สั่งและเรียกเก็บเงินปลายทาง และ (5) การเสนอขายสินค้าราคาถูกเกินจริง ซึ่งดึงดูดผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางรายได้ โดยที่ผู้สูงอายุขาดทักษะในการตรวจสอบแหล่งที่มาของสินค้าและความน่าเชื่อถือของผู้ขาย การที่ทำให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อ ได้แก่ การขาดความรู้เท่าทันเทคโนโลยี ทักษะในการประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลออนไลน์ และช่องทางการร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือที่เข้าถึงได้ยากหรือไม่สะดวกเพียงพอ

5.1.2 แนวทางในปัจจุบันของการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีแนวทางในการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยอาศัยการเรียนรู้และปรับตัวผ่านประสบการณ์ตรงและประสบการณ์ของบุคคลใกล้เคียง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการสร้างภูมิคุ้มกันตนเองในยุคดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางดังกล่าวสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ลักษณะสำคัญ ได้แก่ (1) การตรวจสอบข้อมูลของผู้ขายและร้านค้าอย่างรอบคอบ โดยผู้สูงอายุมีการสืบค้นชื่อร้านค้า วิจารณ์จากผู้บริโภค และสังเกตสัญญาณความน่าเชื่อถือบนแพลตฟอร์มออนไลน์ แม้จะมีข้อจำกัดด้านทักษะเทคโนโลยี แต่ก็แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านการรู้เท่าทันสื่อเพื่อประกอบการตัดสินใจ (2) การหลีกเลี่ยงการโอนเงินล่วงหน้า โดยให้ความสำคัญกับการเลือกใช้บริการชำระเงินแบบเก็บเงินปลายทาง ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยลดความเสี่ยงจากการถูกฉ้อโกง และสะท้อนถึงพฤติกรรมการบริโภคอย่างระมัดระวังในบริบทของสังคมออนไลน์ที่ยังขาดกลไกควบคุมอย่างเป็นระบบ และ (3) การขอคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือจากบุคคลในครอบครัวหรือผู้ที่ตนไว้วางใจ ซึ่งมักเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยแนวทางนี้ถือเป็นการใช้ “ทุนทางสังคม” ภายในครอบครัวในการลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางออนไลน์ อีกทั้งยังสะท้อนถึงบทบาทของเครือญาติในฐานะกลไกสนับสนุนสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการดำเนินกิจกรรมในสังคมดิจิทัลของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

5.1.3 เสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมต่อการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

แนวทางการดำเนินงานของทั้งสำนักงานตำรวจนครบาลบุคคลและประธานชุมชนสองร้อยห้อง พบว่า ทั้งสองฝ่ายต่างให้ความสำคัญกับการป้องกันในเชิงรุก โดยมุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจ และภูมิคุ้มกันทางความคิดให้แก่ผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีความเปราะบางต่อความเสี่ยงในการถูกหลอกลวงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ข้อเสนอของเจ้าหน้าที่ตำรวจเน้นการสื่อสารในรูปแบบที่เข้าถึงง่าย โดยเฉพาะการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะเป็นภาพและข้อความขนาดใหญ่ ซึ่งเหมาะสมกับข้อจำกัดทางการรับรู้ของผู้สูงอายุ การวางสื่อในพื้นที่ที่ผู้สูงอายุใช้เป็นประจำ เช่น วัดหรือศูนย์บริการชุมชน ยังสะท้อนถึงความเข้าใจในพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย และเป็นการปรับสภาพแวดล้อมเพื่อจำกัดโอกาสในการเกิดอาชญากรรมตามแนวคิดการป้องกันเชิงสถานการณ์

ในขณะเดียวกัน ข้อเสนอของประธานชุมชนให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนอย่างแท้จริง โดยสนับสนุนให้เกิดเวทีเรียนรู้ร่วมกันผ่านกิจกรรมอบรม สัมมนา หรือจุดให้คำปรึกษาภายในพื้นที่ ซึ่งเอื้อต่อการเรียนรู้แบบปฏิบัติจริง การปลูกฝังพฤติกรรมที่รอบคอบและมีวิจารณญาณในการตัดสินใจซื้อขายสินค้า เช่น การตรวจสอบข้อมูลผู้ขาย การหลีกเลี่ยงการโอนเงินล่วงหน้าโดยไม่มีหลักฐาน และการใช้แพลตฟอร์มที่มีระบบคุ้มครองผู้บริโภค เป็นแนวทางที่ช่วยลดความเสี่ยงในทางปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งยังส่งเสริมให้ชุมชนจัดตั้งกลุ่มสื่อสารออนไลน์ และคณะอาสาสมัครเพื่อทำหน้าที่เฝ้าระวังภัยไซเบอร์อย่างเป็นระบบ

แนวทางทั้งสองมีความสอดคล้องกันในเชิงหลักการ กล่าวคือ ต่างมุ่งเน้นการให้ความรู้ การสร้างพฤติกรรมเชิงป้องกัน การจัดระบบการแจ้งเหตุ และการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือการลดความเสี่ยงก่อนเกิดเหตุ ป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในโลกดิจิทัล ทั้งนี้ หากมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ จะสามารถสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในชุมชนได้อย่างยั่งยืน

5.2 หลักการทางวิชาการที่นำมาใช้

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Crime Prevention) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและกำหนดแนวทางเชิงกลยุทธ์ในการป้องกันพฤติกรรมฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเปราะบางในบริบทของชุมชน แนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานมาจากหลักการบริหารจัดการเชิงรุก ที่มุ่งเน้นการลดอาชญากรรมจะเกิดขึ้นจริง โดยผ่านกระบวนการที่เป็นระบบ ดังนี้

แนวคิดการป้องกันอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Crime Prevention)

แนวคิดการป้องกันอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกรอบแนวคิดที่มุ่งเน้นการลดโอกาสและปัจจัยที่นำไปสู่การกระทำผิดผ่านมาตรการเชิงรุก ซึ่งครอบคลุมในหลายมิติ ทั้งด้านการให้ความรู้ การมีส่วนร่วมของชุมชน การจัดการสภาพแวดล้อม การเสริมสร้างศักยภาพของบุคคล และการบูรณาการแนวทางต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือการควบคุมอาชญากรรมตั้งแต่ต้นทาง ลดความเสียหายในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และจิตใจของผู้ตกเป็นเหยื่อ และสร้างสังคมที่ปลอดภัยอย่างยั่งยืน สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชน เช่น ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร แนวคิดนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายมีลักษณะเฉพาะที่ต้องการการดูแลอย่างเข้าใจ ไม่ว่าจะเป็นด้านทักษะการ

ใช้เทคโนโลยี การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร หรือความไว้วางใจในระบบออนไลน์ การดำเนินงานตามแนวคิดนี้จึงเริ่มจากการ “ให้ความรู้” ผ่านกระบวนการสื่อสารที่สอดคล้องกับข้อจำกัดของผู้สูงอายุ เช่น การใช้สื่อแผ่นพับ โปสเตอร์ หรือป้ายเตือนที่มีภาพประกอบขนาดใหญ่ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีเนื้อหาสั้น กระชับ และตรงประเด็น โดยสื่อเหล่านี้ควรติดตั้งในจุดที่ผู้สูงอายุเข้าถึงเป็นประจำ เช่น ศูนย์บริการชุมชน ศูนย์ผู้สูงอายุ วัด หรือร้านค้าในชุมชน ทั้งนี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องไม่ใช่เพียงการแจ้งข้อมูล แต่ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายให้เกิดการระงับภัย รู้เท่าทัน และมีพฤติกรรมเชิงป้องกัน นอกจากนี้ การ “มีส่วนร่วมของชุมชน” ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะความปลอดภัยในชุมชนไม่สามารถเกิดขึ้นได้ด้วยการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐเพียงฝ่ายเดียว แต่ต้องอาศัยพลังของประชาชน โดยเฉพาะในชุมชนที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดแบบเครือญาติหรือแบบสังคมนครือข่าย เช่น ชุมชนสองร้อยห้อง การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมแจ้งเบาะแสต่อเจ้าหน้าที่เมื่อพบเห็นพฤติกรรมต้องสงสัย การจัดตั้งอาสาสมัครแจ้งข่าว การพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลกันภายในชุมชน จะช่วยสร้างเครือข่ายการเฝ้าระวังที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็ว ด้าน “การจัดการสภาพแวดล้อม” หรือการป้องกันเชิงสถานการณ์ (Situational Crime Prevention) เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่เน้นการลดโอกาสในการเกิดเหตุโดยใช้หลักการของการควบคุมพื้นที่หรือออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เอื้อต่อความปลอดภัย เช่น การจัดวางจุดให้ข้อมูลในพื้นที่ที่ผู้สูงอายุใช้สัญจรประจำ การใช้แสงสว่างในพื้นที่เปลี่ยว การวางระบบแจ้งเตือนภัยในชุมชน หรือแม้กระทั่งการจัดโซนพื้นที่เรียนรู้ความปลอดภัยในศูนย์ชุมชน เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ฝึกฝนการรับมือกับภัยออนไลน์ในสถานการณ์จำลองจริง สำหรับ “การเสริมสร้างศักยภาพของบุคคล” นั้น เน้นไปที่การพัฒนาทักษะและความสามารถของผู้สูงอายุในการป้องกันตนเอง โดยเฉพาะในด้านการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัย การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทางสื่อออนไลน์ การใช้แอปพลิเคชันธนาคาร การตั้งค่าความปลอดภัยบนโทรศัพท์มือถือ รวมไปถึงการฝึกการตัดสินใจอย่างมีวิจารณญาณเมื่อได้รับข้อความหรือข้อเสนอที่น่าสงสัย แนวทางนี้สามารถเสริมได้ด้วยการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีเครือข่ายที่สามารถปรึกษาได้เมื่อสงสัย เช่น บุตรหลาน เพื่อนบ้าน หรืออาสาสมัครในชุมชน ซึ่งจะทำให้พวกเขารู้สึกว่าตนเองไม่ได้เผชิญหน้ากับเทคโนโลยีตามลำพัง ในส่วนสุดท้าย คือ “การบูรณาการและการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง” ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงแนวทางต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกันในลักษณะที่สอดคล้องประสานและยั่งยืน ไม่ใช่การดำเนินงานแบบโครงการเฉพาะกิจ แต่เป็นกระบวนการที่มีระบบติดตาม ประเมินผล และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในระดับชุมชน การทำงานแบบมีทิศทางร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐ ผู้นำ

ชุมชน โรงเรียน วัด องค์การท้องถิ่น และภาคเอกชน จะช่วยให้เกิดความต่อเนื่องในการถ่ายทอดความรู้ ปลูกฝังพฤติกรรม และสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในชุมชนได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ หากกลุ่มผู้สูงอายุสามารถปรับตัวและมีภูมิคุ้มกันทางเทคโนโลยีได้ดี ก็ย่อมจะส่งผลต่อบุคคลรอบข้าง ทั้งในครอบครัวและสังคมรอบตัว กลายเป็นกลไกขยายผลจากภายในสู่ภายนอก ซึ่งเป็นภาพสะท้อนของการพัฒนาแบบองค์รวมที่เน้นการสร้าง ความมั่นคงในระดับฐานราก เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว แนวคิดการป้องกันอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพจึงมิใช่เพียงแค่แนวทางการป้องกันในเชิงกายภาพหรือข้อมูลข่าวสารเท่านั้น หากแต่เป็นกระบวนการที่บูรณาการศาสตร์ด้าน พฤติกรรม สังคม และเทคโนโลยีเข้าไว้ด้วยกันเพื่อสร้างเสริมความสามารถในการป้องกันภัยให้กับ ประชาชนในระดับบุคคลและชุมชนอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งเป็นกลุ่มเปราะบาง ต่อการหลอกลวงทางออนไลน์อย่างมากในยุคดิจิทัล การนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้ในพื้นที่จริง ย่อมเป็นรากฐานที่นำไปสู่การออกแบบนโยบายและมาตรการที่สามารถตอบสนองต่อบริบทของ พื้นที่ และสร้างชุมชนที่เข้มแข็ง ปลอดภัย และมีความต้านทานต่อภัยคุกคามสมัยใหม่ได้อย่าง แท้จริง

5.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (Policy Recommendations)

จากผลการศึกษาแนวทางการป้องกันปัญหาการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเปราะบาง ที่มีความเสี่ยงสูงต่อการตกเป็นเหยื่อของกลโกงออนไลน์ ซึ่งปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขได้โดย การดำเนินการของบุคคลเพียงลำพัง หากแต่ต้องอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วน โดยเฉพาะ ภาครัฐ ภาคประชาสังคม และภาคเอกชน ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักงานตำรวจนครบาลบุคคล

5.3.1.1 ควรจัดให้มีการดำเนินงานเชิงรุกในการให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุและ ประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้งความรู้เรื่องรูปแบบการหลอกลวง เทคนิคการสังเกต และวิธีป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อในโลกออนไลน์ โดยเน้นการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่ม ผู้สูงอายุ เช่น การจัดอบรมด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และการใช้สื่อที่เข้าถึงง่าย

5.3.1.2 จัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) หรือการสัมมนาเชิงลึก เพื่อเสริมสร้างทักษะการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลและการซื้อขายออนไลน์อย่างปลอดภัย โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุและเครือข่ายอาสาสมัครในชุมชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางสังคม และเพิ่มขีดความสามารถในการรับมือภัยคุกคามออนไลน์

5.3.1.3 สนับสนุนและพัฒนาเครือข่ายอาสาสมัครภายในชุมชนให้มีบทบาทเป็นตัวกลางในการเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย รวมทั้งเป็นช่องทางการสื่อสารสองทางระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนในพื้นที่

5.3.1.4 จัดตั้งช่องทางการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ภาครัฐกับประชาชนในรูปแบบที่หลากหลายและต่อเนื่อง อาทิ การจัดประชุมพบปะรายเดือน การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ หรือกลุ่มไลน์ชุมชน เพื่อแจ้งเตือนเกี่ยวกับภัยรูปแบบใหม่และวิธีป้องกันที่เหมาะสม

5.3.1.5 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรชุมชนในพื้นที่ เพื่อสร้างเครือข่ายการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาการหลอกลวงออนไลน์อย่างครบวงจรและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะสำหรับชุมชนและองค์กรภาคประชาชน

5.3.2.1 ส่งเสริมบทบาทของชุมชนในการเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างสมาชิก โดยจัดกิจกรรมหรือเวทีพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้สมาชิกในชุมชนสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับภัยรูปแบบต่าง ๆ และแนวทางป้องกันได้อย่างเปิดเผยและสร้างความเชื่อมั่น

5.3.2.2 ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายอาสาสมัครในชุมชนให้มีความเข้มแข็งสามารถทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เตือนภัย และประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในชุมชน

5.3.2.3 สร้างวัฒนธรรมการดูแลช่วยเหลือซึ่งกันและกันในชุมชน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของครอบครัว เพื่อนบ้าน และกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง

5.3.2.4 จัดตั้งระบบเตือนภัยทางสังคม (Social Alert System) ในชุมชน เพื่อแจ้งเตือนสมาชิกเกี่ยวกับรูปแบบการหลอกลวงหรือกลยุทธ์ใหม่ ๆ ที่มีจลาจลนำมาใช้ ช่วยให้สมาชิกสามารถระมัดระวังและเตรียมตัวรับมือได้ทันท่วงที

5.3.2.5 พัฒนาการสร้างเครือข่ายข้อมูลและระบบการสื่อสารที่เข้มแข็งภายในชุมชน เพื่อลดช่องว่างของความรู้และการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อการป้องกันภัยจากการหลอกลวง โดยคำนึงถึงการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน

5.3.3.1 เพิ่มความตระหนักและความระมัดระวังในการดำเนินการซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยให้ความสำคัญกับการตรวจสอบข้อมูลผู้ขายและเงื่อนไขการชำระเงินอย่างละเอียดก่อนการตัดสินใจโอนเงินล่วงหน้า

5.3.3.2 ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และข้อมูลเกี่ยวกับภัยจากการหลอกลวงออนไลน์กับสมาชิกในครอบครัว เพื่อนบ้าน และกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อสร้างความรู้และความตระหนักร่วมกันในการป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้น

5.3.3.3 ใช้เครือข่ายครอบครัวและเพื่อนบ้านเป็นกลไกช่วยตรวจสอบและให้คำปรึกษา ก่อนตัดสินใจซื้อขายออนไลน์ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและลดความเสี่ยงจากการตกเป็นเหยื่อ

5.3.3.4 พัฒนาทักษะและความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

5.3.3.5 มีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเวทีพูดคุยที่ชุมชนจัดขึ้น เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายทางสังคม และสร้างความร่วมมือในการป้องกันภัยจากการหลอกลวงออนไลน์อย่างยั่งยืน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป (Recommendations for Future Research)

จากการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งมุ่งเน้นการวิเคราะห์แนวทางการป้องกันตนเองของผู้สูงอายุในการหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในบริบทของชุมชนสองร้อยห้อง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่าแม้จะได้ข้อมูลเชิงลึกในระดับหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม ยังคงมีข้อจำกัดบางประการที่ควรได้รับการต่อยอดและพัฒนาในการศึกษาในอนาคต ดังนี้การขยายขอบเขตของพื้นที่ศึกษา ควรมีการศึกษาครอบคลุมพื้นที่อื่นที่มีลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ และระดับการเข้าถึงเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน ทั้งในเขตเมืองและชนบท เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรม ความเสี่ยง ตลอดจนแนวทางการป้องกันที่เหมาะสมกับบริบทแต่ละพื้นที่ อันจะนำไปสู่การพัฒนาแนวทางเชิงพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.2.1 การประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณหรือเชิงผสมเพื่อเพิ่มความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ควรมีการศึกษาในลักษณะเชิงปริมาณ หรือผสมผสานทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงออนไลน์ในกลุ่มผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบ

5.3.2.2 การศึกษาเชิงลึกด้านจิตวิทยาและพฤติกรรมดิจิทัลของผู้สูงอายุ ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านจิตวิทยาสังคมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ การรับรู้ความเสี่ยง และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถออกแบบมาตรการหรือกิจกรรมป้องกันที่ตรงกับลักษณะเฉพาะของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

5.3.2.3 การศึกษาบทบาทของครอบครัวและเครือข่ายชุมชน ควรมีศึกษาบทบาทของครอบครัว เพื่อนบ้าน และองค์กรชุมชนในการสนับสนุนการรู้เท่าทันสื่อและการป้องกันภัยออนไลน์ในกลุ่มผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในประเด็นเกี่ยวกับการสร้าง “ทุนทางสังคม” และการพัฒนากลไกความร่วมมือเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางดิจิทัลอย่างยั่งยืน

5.3.2.4 การติดตามและประเมินผลนโยบายหรือมาตรการที่เกี่ยวข้อง ควรมีการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิภาพของนโยบายหรือโครงการจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมที่ดำเนินการเพื่อป้องกันการหลอกลวงออนไลน์ในกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมและเกิดผลในทางปฏิบัติได้อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- CHAFFEY, D., & ELLIS-CHADWICK, F. (2019). *DIGITAL MARKETING* (7TH ED.). PEARSON EDUCATION.
- Clarke, R. V. (1980). *Situational crime prevention: Theory and practice*. British Journal of Criminology, 20(2), 136–147.
- Hughes, G., & Edwards, A. (2002). *Crime control and community: The new politics of public safety*. Routledge.
- KOTLER, P., & KELLER, K. L. (2016). *MARKETING MANAGEMENT* (15TH ED.). PEARSON EDUCATION.
- LAUDON, K. C., & TRAVER, C. G. (2021). *E-COMMERCE 2021: BUSINESS, TECHNOLOGY, SOCIETY* (16TH ED.). PEARSON.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- Tonry, M., & Farrington, D. P. (1995). *Building a safer society: Strategic approaches to crime prevention*. University of Chicago Press.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2565). *รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2565*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2566). *แนวโน้มการค้าดิจิทัลในประเทศไทย*. สืบค้นจาก [HTTPS://WWW.DBD.GO.TH](https://www.dbd.go.th)
- กรมสอบสวนคดีพิเศษ. (2564). *คู่มือประชาชนรู้เท่าทันกลโกงออนไลน์*. กรุงเทพฯ: สำนักปฏิบัติการพิเศษ.
- ชรินทร์ทิพย์ ปันสุวรรณ. (2565). *แนวทางการกำกับดูแลการรับมือภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ขององค์กรในยุคดิจิทัล* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ณัฐวรรณ์ เดชสกุล. (2563). *ปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย*. วารสารนวัตกรรมสังคม, 3(1), 139–142. สืบค้นจาก [HTTPS://JSI.RSU.AC.TH/ARTICLE/ARTICLE_%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B](https://jsi.rsu.ac.th/article/article_%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B)

8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%20%E0%B8%84%E0%B8%B8
 %E0%B8%93%E0%B8%93%E0%B8%B1%E0%B8%90%E0%B8%98%E0%B8%
 A3%E0%B8%93%E0%B9%8C.PDF

ณัฐนันท์ กุลจรัส, กฤตภาส มนตรี, ณัฐกานต์ ศรีสุกใส, ณัฐธัญ จันทะวงค์, และวงศ์ยศ เกิดศร.
 (2566). การป้องกันการฉ้อโกงและการสร้างความน่าเชื่อถือในการซื้อขายสินค้าออนไลน์
 โดยการประยุกต์ใช้ระบบทะเบียนกลาง. *วารสารวิชาการอาชีวศึกษาและนิติ
 วิทยาศาสตร์*, 9(1), 187–189.

ธัญพิชชา สามารถ. (2565). *การตกเป็นเหยื่อทางไซเบอร์ของผู้สูงอายุ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎี
 บัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2564). *แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการ
 หลอกหลวงผู้บริโภคทางออนไลน์*. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สคบ.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2565). *รายงานสถานการณ์อาชญากรรมทางเทคโนโลยี ปี 2565*.
 กรุงเทพฯ: กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.). (2565). *รายงานเศรษฐกิจดิจิทัลประเทศไทย
 ปี 2565*. สืบค้นจาก [HTTPS://WWW.ETDA.OR.TH](https://www.etda.or.th)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.). (2565). *รายงานเศรษฐกิจดิจิทัลประเทศไทย
 ปี 2565*. สืบค้นจาก [HTTPS://WWW.ETDA.OR.TH](https://www.etda.or.th)

สุณิสา รื่นมาลี, & ธีรภูมิ นิลเพชร. (2563). ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในสังคมสูงวัยของไทย. *RPCA
 JOURNAL OF CRIMINOLOGY AND SOCIAL SCIENCE*, 2(1), 34–36.

สุภาวดี วงศ์คำจันทร์. (2564). "การปรับตัวของผู้สูงอายุไทยต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใน
 ชีวิตประจำวัน". *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 28(2), 45–61

บรรณานุกรม



ประวัติผู้เขียน

