ผลของโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่มีต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองของผู้สูงอายุจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

THE EFFECT OF A MOBILE PHONE SECURITY LITERACY PROMOTION PROGRAM ON THE SELF-PROTECTIVE BEHAVIOR OF OLDER PEOPLE AGAINST SCAM CALLS FROM CALL CENTER SCAMMERS

ศุภนิดา เฮ็งนิรันดร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2567

ผลของโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่มีต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองของผู้สูงอายุจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ศุภนิดา เฮ็งนิรันดร์

ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2567

THE EFFECT OF A MOBILE PHONE SECURITY LITERACY PROMOTION PROGRAM ON THE SELF-PROTECTIVE BEHAVIOR OF OLDER PEOPLE AGAINST SCAM CALLS FROM CALL CENTER SCAMMERS

SUPANIDA HENGNIRUN

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of MASTER OF SCIENCE

(Applied Behavioral Science Research)

Behavioral Science Research Insitute, Srinakharinwirot University

2024

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ผลของโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่มีต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองของผู้สูงอายุจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ของ

ศุภนิดา เฮ็งนิรันดร์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชชาดา ประสิทธิโชค)

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ตันสุวรรณนนท์)

..... ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญาณี พูนพล)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ภัทราวิวัฒน์)

ชื่อเรื่อง	ผลของโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่มีต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองของผู้สูงอายุจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์
ผู้วิจัย	ศุภนิดา เฮ็งนิรันดร์
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2567
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชชาดา ประสิทธิโชค
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชญาณี พูนพล

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่มีต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ผู้สูงอายุที่เคยรับโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างน้อย 1 ครั้ง ใช้สมาร์ทโฟนได้ในระดับดี และสามารถช่วยเหลือตนเองได้ดี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) มีผู้สูงอายุเข้ากลุ่มทดลอง 20 คน และกลุ่มควบคุม 20 คน กลุ่มทดลองได้เข้าร่วมกิจกรรมในโปรแกรมฯ ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมในโปรแกรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ จำนวน 6 ครั้ง 2) แบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ และ 3) แบบวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติ Paired sample t – Test และสถิติ Independent sample t - Test ผลการวิจัยพบว่า หลังจากผู้สูงอายุเข้าร่วมโปรแกรมฯ มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์สูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมฯ และผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมฯ มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์สูงกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม ฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวได้ว่า โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์มีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ในการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้

คำสำคัญ : ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์, พฤติกรรมป้องกันตนเอง, การหลอกลวงทางโทรศัพท์, แก๊งคอลเซ็นเตอร์

Title	THE EFFECT OF A MOBILE PHONE SECURITY LITERACY PROMOTION PROGRAM ON THE SELF-PROTECTIVE BEHAVIOR OF OLDER PEOPLE AGAINST SCAM CALLS FROM CALL CENTER SCAMMERS
Author	SUPANIDA HENGNIRUN
Degree	MASTER OF SCIENCE
Academic Year	2024
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Pitchada Prasittichok
Co Advisor	Assistant Professor Dr. Pitchayanee Poonpol

The objective of this study was to examine the effect of a mobile phone security literacy promotion program on the self-protective behaviors of older people against phone scams by call center gangs. The sample consisted of older people who had received at least one phone call from call center gangs, were proficient in using smartphones, and were capable of self-care. A multi-stage sampling method was used to select the participants, with 20 older people assigned to the experimental group and 20 to the control group. The experimental group participated in the program activities, while the control group did not. The research instruments included: (1) the telephone safety literacy promotion program consisting of six sessions, (2) a self-protective behavior assessment against phone scams, and (3) a mobile phone security literacy assessment. The data were analyzed using descriptive statistics, paired sample t-test, and independent sample t-test. The results showed that after participating in the program, the experimental group had a significantly higher mean score on self-protective behavior against phone scams compared to before participating. Furthermore, the experimental group had a significantly higher mean score than the control group at the .05 level of significance. It can be concluded that the mobile phone security literacy promotion program is effective and can be used to promote older peoples' ability to protect themselves from phone scams by call center gangs.

Keyword : Mobile Phone Security Literacy, Self-Protective Behavior, Scam Calls, Call Center Scammer

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยต้องขอขอบคุณความเอาใจใส่ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชชาดา ประสิทธิโชค และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญาณี พูนพล อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ทุกท่านที่มอบองค์ความรู้ให้อย่างเต็มที่ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่มีส่วนช่วยให้แบบวัดและโปรแกรมนี้นำไปใช้ได้ รวมถึงคณะกรรมการสอบที่ช่วยแนะนำให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอบคุณความร่วมมือในพื้นที่ทำวิจัย ที่สำคัญ ขอบคุณกำลังใจและความเชื่อมั่นในตัวเราจากครอบครัว มิตร และคู่คิด ที่ส่งให้ตั้งแต่วันแรกที่ตัดสินใจศึกษาต่อ สุดท้ายนี้ ขอบคุณตัวเองที่ใฝ่เรียนรู้ ไม่ละความพยายาม และอดทนจนถึงเป้าหมาย

ศุภนิดา เฮ็งนิรันดร์

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง

หน้า

สารบัญรูปภาพ

หน้า

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

สังคมโลกในยุคปัจจุบันนับว่าเป็นโลกแห่งเทคโนโลยีที่ไร้พรมแดน คนส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกันอย่างแพร่หลายจนเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต เทคโนโลยีได้เข้ามาแทรกซึมในวิถีชีวิตของคนทุกเพศ ทุกวัย และสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างไม่มีข้อจำกัด ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก็ยังคงพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง แต่อย่างไรก็ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีนั้นเปรียบเสมือนดาบสองคมที่เอื้อให้มิจฉาชีพใช้เป็นเครื่องมือในการก่ออาชญากรรม โดยอาชญากรรมที่เกิดขึ้นและยังเป็นปัญหาสำคัญอยู่ในขณะนี้ คือ การหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ที่มิจฉาชีพพัฒนาเทคนิคหรือกลยุทธ์ที่ใช้ในการหลอกลวงให้ซับซ้อน ทันสมัยยิ่งขึ้น และอาศัยช่องโหว่จากการพัฒนาของเทคโนโลยี ก่อตัวเป็นอาชญากรรมรูปแบบใหม่ (ดิเรก ฤทธิ์ บุษยธนากรณ์ และ สุมนทิพย์ จิตสว่าง, 2565) ปัจจุบันการหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้พัฒนาสู่ภัยคุกคามไซเบอร์หรือที่เรียกว่า อาชญากรรมไซเบอร์ (Cyber Crime) กรกัญญ์ญารัก บุญสุขเกิด, 2564) ซึ่งกลวิธี รูปแบบการดำเนินการ และการกระทำของแก๊งมิจฉาชีพเหล่านี้ถือเป็นอาชญากรรมข้ามชาติ (Transnational Crime) (จักรพงษ์ กังวานโสภณ, 2565)

“การหลอกลวงทางโทรศัพท์” หรือ “การโทรหลอกลวง” (Scam calls) มิจฉาชีพทำกันเป็นขบวนการ โดยอาศัยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในการกระทำความผิด ด้วยการใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านเสียงอินเทอร์เน็ต (Voice over Internet Protocol : VoIP) ที่สามารถโทรข้ามมาจากประเทศใดก็ได้ มีการปลอมแปลงหมายเลขโทรศัพท์ (Call ID spoofing) และอำพรางพิกัดที่อยู่ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเข้าจับกุมหรือทลายล้างให้หมดไป (ต่อศิลป์ ตันเจริญ และ สมพงษ์ อัศวบุญมี, 2566) ซ้ำยังมีการปรับเปลี่ยนเทคนิคหรือกลอุบายที่ใช้ในการหลอกลวงให้ซับซ้อน สอดคล้องกับชีวิตประจำวัน และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น โดยกลอุบายที่มักพบเห็นได้บ่อยคือการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ โทรเข้ามาสร้างสถานการณ์ ข่มขู่ให้เหยื่อตกใจกลัว เร่งรัดให้เหยื่อรีบตัดสินใจโดยไม่ทันได้พิจารณาไตร่ตรองให้ถี่ถ้วน ซึ่งเทคนิคนี้อยู่ในรูปแบบของ “กลวิธีทางวิศวกรรมสังคม” (Social engineering influence tactics) ซึ่งเป็นวิธีทางจิตวิทยาที่สามารถโน้มน้าวให้เหยื่อหลงเชื่อและทำตามข้อคำสั่งหรือเงื่อนไขได้ โดย สรวิศ บุญมี (2566) ได้ระบุถึงกลวิธีทางวิศวกรรมสังคมไว้ 5 รูปแบบ ดังนี้ 1) ใช้อำนาจจากการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ (Authority) 2) การข่มขู่เชิงลบหากเหยื่อไม่ทำตาม (Intimidation) 3) การอ้างถึงความขาดแคลน (Scarcity) ทำให้เหยื่อเกิดความต้องการ เช่น อ้างว่ารางวัลมีจำนวนจำกัด 4) การใช้ความเร่งด่วน

ในเรื่องของเวลา กดดันให้เหยื่อรีบตัดสินใจโดยไม่สามารถไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วนได้ (Urgency) และ 5) การสร้างความคุ้นเคยให้เหยื่อไว้วางใจ (Familiarity or Linking) ซึ่งกลวิธีทางวิศวกรรมเหล่านี้เป็นวิธีที่ง่ายที่สุดที่มิจฉาชีพใช้ในการโจมตีเหยื่อ แต่กลับเป็นวิธีที่เหยื่อตั้งรับและป้องกันได้ยาก จึงเป็นเหตุให้ประชาชนในหลายประเทศทั่วโลกได้รับความเสียหายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรหลอกลวง ยกตัวอย่างเช่น สหรัฐอเมริกา พบการโทรหลอกลวง (Scam call) ในปี พ.ศ. 2564 สูงกว่าสถิติในปี พ.ศ. 2563 ถึงร้อยละ 118 (ต่อศิลป์ ตันเจริญ และ สมพงษ์ อัศวบุญมี, 2566) และในปีเดียวกันนั้น ประชาชนมาเลเซียสูญเสียเงินจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์มากกว่า 9 ล้านเหรียญสหรัฐ และประเทศมาเลเซียถูกจัดอันดับใน 20 ประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการโทรหลอกลวงมากที่สุด (Asri & Mahamad, 2023) ทำให้ในต่างประเทศแก้ไขปัญหาเรื่องนี้กันอย่างเข้มงวด เช่น รัฐบาลเวียดนามที่กำหนดให้การปราบปรามอาชญากรรมไซเบอร์เป็นเป้าหมายสำคัญของกองกำลังตำรวจเวียดนาม และสร้างความร่วมมือกับประชาคมระหว่างประเทศในการต่อสู้กับอาชญากรรมไซเบอร์ข้ามชาติ อาทิ อนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2543 ยุทธศาสตร์ความร่วมมือด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก (APEC) พ.ศ. 2546 และปฏิญญาอาเซียนว่าด้วยการป้องกันและต่อต้านอาชญากรรมไซเบอร์ที่นำเสนอในการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนครั้งที่ 31 หลังจากได้รับภัยคุกคามจากการโทรหลอกลวงทางโทรศัพท์ ซึ่งมีมูลค่าเสียหายหลายล้านเงินดองเวียดนาม (VND) (Van Nguyen, 2022) หรือทางฝั่งของประเทศออสเตรเลียและประเทศสิงคโปร์ ที่มีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) มาใช้ในการตรวจสอบและปิดกั้นหมายเลขโทรศัพท์หรือเว็บไซต์ที่ยืนยันแล้วว่าเป็นการหลอกลวง (สิฐสร กระแสร์สุนทร และคณาธิป ไกยชน, 2565)

สำหรับประเทศไทย แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้สร้างความเสียหายให้แก่ผู้คนเป็นจำนวนมากเช่นเดียวกัน จากสถิติรับแจ้งความออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (https://thaipoliceonline.go.th/) ตั้งแต่ 1 มีนาคม 2565 ถึง 30 พฤศจิกายน 2566 คดีการข่มขู่ทางโทรศัพท์ มีมูลค่าความเสียหายถึง 5,981,353,041 บาท ถือเป็นหนึ่งในคดีออนไลน์ที่มีการแจ้งความมากที่สุด (สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 2566) ต่อมาในปี 2567 ศูนย์บริหารการรับแจ้งความออนไลน์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้สรุปสถิติการแจ้งความออนไลน์สะสมตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2568 ถึง 31 ธันวาคม 2567 พบว่า คดีข่มขู่ทางโทรศัพท์ (Call Center) ติดอันดับ 5 ประเภทคดีที่ได้รับการแจ้งความมากที่สุด อยู่ที่ 51,678 คดี มีความเสียหายอยู่ที่ 10,761,310,285 บาท (Thai PBS, 2568) ซึ่งในปี 2568

กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเผยสถิติสะสมตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2568 ถึง 30 มิถุนายน 2568 คดีข่มขู่ทางโทรศัพท์ให้เกิดความกลัวแล้วหลอกให้โอนเงินยังคงติดอันดับ 5 คดีออนไลน์ที่พบมากที่สุด (กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี, ม.ป.ป.) โดยสถิติเหล่านี้ยังไม่รวมผู้เสียหายจำนวนหนึ่งที่ไม่เข้าแจ้งความเพราะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถติดตามทรัพย์สินที่เสียไปให้กลับคืนมาได้ (สุมนทิพย์ จิตสว่าง และคณะ, 2563) จากสถิติที่ถูกรวบรวมไว้ทุกปีตั้งแต่ปี 2565 จนถึงปัจจุบัน ปี 2568 แสดงให้เห็นถึงการระบาดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากการที่คดีความการข่มขู่ทางโทรศัพท์ยังคงติดอันดับ และมีมูลค่าความเสียหายนับไม่ถ้วน โดยล่าสุดเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2567 นายคารม พลกรกลาง รองโฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ออกมาแถลงการณ์ถึงการเฝ้าระวังผู้สูงอายุไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หลังมีรายงานพบว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์มุ่งเป้าการหลอกลวงไปที่กลุ่มผู้สูงอายุและผู้เกษียณโดยเฉพาะ (กรุงเทพธุรกิจ, 2567)

ผู้สูงอายุในประเทศไทยกลายเป็นกลุ่มเป้าหมายของการถูกหลอกลวงได้ง่าย (กรมประชาสัมพันธ์, 2567) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอุทิศ บำรุงชีพ และคณะ (2566) ที่สำรวจพบว่า การหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นปัญหาสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อยู่บ้านตามลำพัง (พัลลภ หริ่งรอด, 2562) ข้าราชการเกษียณที่มีเงินบำนาญ (สรวิศ บุญมี, 2566 อ้างถึงใน Thailand Science Research and Innovation, 2021) หรือผู้สูงอายุโดยทั่วไปที่มีเงินเก็บสะสมจากการทำงาน และจากการทบทวนวรรณกรรมถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อการโทรหลอกลวง พบว่า ด้วยผู้สูงอายุมีความอ่อนแอ (Venerable) (นันทิยา ดวงภุมเมศ และคณะ, 2566) รวมถึงมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้สูงอายุเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงทางโทรศัพท์มิจฉาชีพจึงมุ่งเป้าไปยังเหยื่อที่เป็นผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง (UNPHATTHANASIN, 2023) เช่น การศึกษาของ Rasi et al. (2021) ระบุว่าผู้สูงอายุขาดความรอบรู้ (Literacy) ในการเข้าใจวิเคราะห์ และประเมินเนื้อหา ด้าน Shang et al. (2022) อธิบายว่า ผู้สูงอายุมีความเสื่อมถอยของกระบวนการรับรู้ (Cognitive Function) มีความโดดเดี่ยวทางสังคม และตามไม่ทันวิธีการที่มิจฉาชีพใช้ในการโน้มน้าว ด้วยประการที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจึงสรุปสาเหตุการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงทางโทรศัพท์ของผู้สูงอายุออกเป็น 3 กรณี คือ 1) การเสื่อมถอยของกระบวนการรับรู้ (Cognitive Function) ทำให้การประมวลผลในการรู้คิดช้าลง ขาดไหวพริบในการคิดเรื่องที่ซับซ้อน (ดุษฎี อุดมอิทธิพงศ์ และคณะ, 2564) ไม่ทันกลลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 2) การขาดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Security Literacy) ในการรับมือกับเทคนิคการหลอกลวงของมิจฉาชีพ อันจะเห็นได้จากจากข่าวที่ผู้สูงอายุถูกหลอกลวงให้โอนเงิน ทำให้สังเกตพบว่าผู้สูงอายุ

ขาดการประเมินไตร่ตรอง ยอมทำตามที่มิจฉาชีพบอกแต่โดยดี และ 3) ความโดดเดี่ยวทางสังคม (Social loneliness) จากการอยู่ตามลำพัง ทำให้ขาดคนที่ช่วยแนะนำวิธีป้องกันตนเองไม่ให้ตกเป็นเหยื่อการโทรหลอกลวงของมิจฉาชีพ ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ได้เห็นข่าวผู้สูงอายุถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์เป็นระยะ ๆ ซึ่งผู้สูงอายุแต่ละรายต่างสูญเสียเงินเป็นจำนวนมาก บางรายเรียกได้ว่าแทบสิ้นเนื้อประดาตัว ก่อให้เกิดความทุกข์ใจ ความเครียด และความสิ้นหวังที่จะติดตามเงินคืน จนนำไปสู่การคิดฆ่าตัวตาย ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงทางโทรศัพท์จึงเป็นปัญหาสำคัญยิ่งที่ทำให้หน่วยงานในประเทศไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่างเร่งจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์

จากสถานการณ์และความเสียหายจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ที่เกิดขึ้น หน่วยงานในประเทศไทยทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้มีการจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร ยกตัวอย่างเช่น 1) ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำหน้าที่รับแจ้งความหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลในคดีที่เกี่ยวกับอาชญากรรมออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ 2) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (MDES) ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เป็นวาระแห่งชาติ (Limsumlitnipa, 2023) โดยมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนดมาตรการหรือแนวทางเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 3) คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (กสทช.) ได้ออกมาตรการป้องกันในเชิงระงับการโทรเข้าจากต่างประเทศที่รูปแบบของหมายเลขโทรศัพท์มีความผิดปกติ เข้าข่ายผิดกฎหมาย 4) ธนาคารต่าง ๆ ขึ้นข้อความแจ้งเตือนให้ระวังมิจฉาชีพก่อนโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ หรือการปรับมาตรการให้รัดกุมขึ้นตามร่างพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2566 โดยให้อำนาจในการระงับการทำธุรกรรมที่ต้องสงสัยของสถาบันการเงิน อนุญาตให้แลกเปลี่ยนข้อมูลและเข้าถึงข้อมูลระหว่างสถาบันการเงิน ผู้ให้บริการโทรคมนาคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) (สรวิศ บุญมี, 2566) และอีกหลายหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ตามขอบเขตความรับผิดชอบของตน เช่น การประชาสัมพันธ์วิธีการป้องกันการถูกหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือการจัดเวทีสาธารณะที่เปิดโอกาสให้ประชาชนที่สนใจเข้าร่วมรับฟังความรู้เกี่ยวกับการรับมือเทคนิคการหลอกลวงที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์ของการเคลื่อนไหวเหล่านี้กลับออกมาไม่ดีเท่าที่ควร ยังมีผู้เสียหายตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อยู่ตลอด (สุณิสา รื่นมาลี และธีรวุฒิ นิลเพ็ชร์, 2563) และหนึ่งในกลุ่มผู้เสียหายยังคงเป็นผู้สูงอายุ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะส่งเสริมการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ให้แก่ผู้สูงอายุ หากผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการ

ป้องกันตนเองที่มากขึ้น จะช่วยลดความเสียหาย และเกิดความตระหนักในการระมัดระวังแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่อไป (ขวัญชนก ศรีภมร, 2565) ซึ่ง Drew (2018) ได้กล่าวว่า หน่วยงานตำรวจบางแห่งเริ่มใช้แนวทางในการป้องกันอาชญากรรมที่มุ่งเน้นไปที่ตัวเหยื่อสามารถป้องกันตนเองจากถูกการหลอกลวงได้ อีกทั้งยังมีข้อสนับสนุนจากการศึกษาของ Limsumlitnipa (2023) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมการป้องกันตนเอง (self-protective behavior) มีโอกาสน้อยที่จะตกเป็นเหยื่อภัยคุกคามทางไซเบอร์

ด้วยพฤติกรรมป้องกันตนเองเป็นสิ่งสำคัญในการต่อสู้กับอาชญากรรมไซเบอร์ (Ghazali et al., 2023) หลายการศึกษาตรวจสอบแล้วว่าทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกันสามารถนำไปใช้กับพฤติกรรมความปลอดภัยทางไซเบอร์ได้ ทั้งยังเป็นหนึ่งในทฤษฎีที่ถูกใช้อธิบายความตั้งใจของบุคคลในการป้องกันความปลอดภัยทางไซเบอร์มากที่สุด (Li et al., 2019) โดยทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกัน (Protection Motivation Theory) ของ Rogers (1975) อธิบายแรงจูงใจอันนำไปสู่ความตั้งใจของบุคคลในการป้องกันตนเองหรือแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ดึงดูดให้ผู้คนเกิดความกลัว (Fear appeals) จนนำไปสู่การปฏิบัติตาม ผ่านกระบวนการรับรู้ 2 กระบวนการ คือ 1) การประเมินภัยคุกคาม (Threat appraisal) เป็นกระบวนการที่บุคคลจะรับรู้ถึงภัยคุกคามที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย การรับรู้ความรุนแรง (Perceived severity) และการรับรู้ช่องโหว่ (Perceived vulnerability) 2) การประเมินการรับมือ (Coping appraisal) เป็นกระบวนการที่บุคคลพิจารณาความสามารถของตนเองและประสิทธิภาพของวิธีการที่ใช้ในการจัดการกับภัยคุกคาม ประกอบด้วย การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) และประสิทธิภาพของการตอบสนอง (Response efficacy) (Warkentin et al., 2016) โดยผลการศึกษาของ Li et al. (2019) สนับสนุนว่าการใช้ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกันในการจัดทำนโยบายขององค์กรช่วยสร้างแรงจูงใจในการเกิดพฤติกรรมป้องกันของพนักงาน อีกทั้งการศึกษาของ Chen et al. (2017) กล่าวว่า ก่อนที่ผู้คนจะมีพฤติกรรมการลดความเสี่ยง จะต้องประเมินภัยคุกคามและประเมินการรับมือ ซึ่งกระบวนการนี้สามารถกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการป้องกันได้ และจากการทบทวนวรรณกรรมที่พบว่าผู้สูงอายุขาดความรอบรู้ในการป้องกันหรือรับมือเทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประกอบกับการศึกษาของธัญพิชชา สามารถ (2565) ที่เสนอให้จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้สูงอายุรู้เท่าทันเทคนิคการหลอกลวงที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และเรียนรู้วิธีการป้องกันตนเองจากการหลอกลวง ซึ่งสอดรับกับนโยบายสนับสนุนของรัฐบาลที่ให้สร้างภูมิคุ้มกันแก่ผู้สูงอายุด้วยการให้ความรู้ ข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปกป้องตนเองจากภัยรอบตัว (พิมพ์ใจ ทายะติ และคณะ, 2560) โดยความรอบรู้ (Literacy) คือความสามารถในการเข้าถึง (Asses) เข้าใจ (Understand)

ประเมิน (Appraise) และประยุกต์ใช้ (Apply) มีงานวิจัยที่สนับสนุนว่าความรอบรู้ส่งผลต่อพฤติกรรม โดย Chongrui et al. (2021) กล่าวว่า การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมความปลอดภัยไซเบอร์ เช่นเดียวกับการศึกษาของ Radhakrishnan and Rajendran (2024) ที่พบว่า ผลของการฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับความรอบรู้ด้านความปลอดภัยของข้อมูลนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือ การศึกษาของ Ondrušková and Pospíšil (2023) ที่ค้นพบว่า การฝึกอบรมเกี่ยวกับความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์เพียงครั้งเดียว มีผลกระทบต่อพฤติกรรมออนไลน์เพียงเล็กน้อย ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์เพื่อให้สามารถป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า หลายการศึกษาสนับสนุนให้มีโปรแกรมการศึกษาหรือการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ที่เน้นให้ผู้สูงอายุสามารถป้องกันตนเองได้ ซึ่งยังคงพบได้น้อยกับงานวิจัยที่ศึกษารูปแบบกิจกรรม (Intervention) (Jansen & Van Schaik, 2019) อีกทั้งหลายการศึกษามักนำทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกันมาใช้ในการหาความสัมพันธ์ ซึ่งพบว่าองค์ประกอบในทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกันมีประสิทธิผลต่อพฤติกรรมการป้องกันตนเอง หรือใช้ทฤษฎีดังกล่าวในการศึกษาการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ในระดับองค์กร แต่พบได้น้อยในการนำทฤษฎีดังกล่าวมาใช้ในการออกแบบกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมป้องกันตนเองในระดับบุคคล (Fujs et al., 2019) รวมถึงความรอบรู้ (Literacy) ที่พบว่ามีประสิทธิพลต่อพฤติกรรมป้องกันตนเอง แต่ยังคงมีช่องว่างเช่นเดียวกันคือ พบงานวิจัยที่นำความรอบรู้มาออกแบบชุดกิจกรรมเป็นส่วนน้อย อีกทั้งการเรียนรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามไซเบอร์ของผู้สูงอายุมีความเฉพาะเจาะจง (Karagiannopoulos et al., 2021) จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดกิจกรรมให้เหมาะสมเพื่อเอื้ออำนวยในการเรียนรู้ ทั้งหมดที่กล่าวไปนี้จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่บูรณาการระหว่างแนวคิดทฤษฎีขึ้น ได้แก่ ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกัน ซึ่งทำงานเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ แนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่ผู้วิจัยบูรณาการขึ้น อันเป็นการเสริมสร้างทักษะและความรอบรู้ให้กับผู้สูงอายุ และจัดการเรียนรู้ด้วยการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่นที่เป็นสิ่งแวดล้อมในระหว่างทำกิจกรรมด้วย ทั้งนี้ โปรแกรมดังกล่าวจะตอบรับช่องว่างของการขาดโปรแกรมการศึกษาที่ใช้ในการส่งเสริมพฤติกรรมป้องกันตนเองให้กับผู้สูงอายุ กำจัดจุดอ่อนที่ผู้สูงอายุขาดความรอบรู้ และเป็นการศึกษาที่บูรณาการแนวคิดทฤษฎีที่มีประสิทธิผลต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองออกมาในรูปแบบโปรแกรมการฝึกอบรม

โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ เป็นชุดกิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงในในการป้องกันตนเอง ให้ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ความรุนแรงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โอกาสเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ ฝึกทักษะความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์แก่ผู้สูงอายุที่จะเชื่อหรือไม่เชื่อ ทำตามหรือไม่ทำตามในสถานการณ์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผลกระทบที่ตามมาหากตกเป็นเหยื่อ ไปจนถึงเรียนรู้เทคนิควิธีการที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวง เพื่อให้รู้ทันกลลวงใหม่ที่เกิดขึ้น ฝึกให้ผู้สูงอายุสามารถรับมือและป้องกันการหลอกลวงทางโทรศัพท์ และเรียนรู้วิธีปฏิบัติหากเผลอตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกัน (Protection Motivation Theory) ของ Rogers (1975) มาใช้ในการออกแบบโปรแกรม ซึ่งประกอบด้วย 1) การรับรู้ความรุนแรงของการเกิดสถานการณ์ 2) การรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดสถานการณ์ 3) ความคาดหวังในประสิทธิผลของการตอบสนอง และ 4) ความคาดหวังในความสามารถของตนเอง ร่วมกับแนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Security Literacy) ที่จะฝึกให้ผู้สูงอายุมีความสามารถในการเข้าถึง เข้าใจ ประเมินและประยุกต์ใช้ข้อมูลการป้องกันการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ประกอบไปด้วย 6 กิจกรรม ได้แก่ 1) ลดความเสี่ยง เลี่ยงความรุนแรง 2) เชื่อมั่น ป้องกันได้ ไม่แพ้ภัยคอลเซ็นเตอร์ 3) เข้าถึงข้อมูล เข้าถึงความปลอดภัย 4) เพียงเข้าใจ เราจะไม่หลงกล 5) ประเมินไว้ ภัยจะไกลตัว และ 6) ประยุกต์ใช้ ปลอดภัยชัวร์ โดยกิจกรรมทั้งหมดจะถูกจัดอยู่บนพื้นฐานของการจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการสร้างประสบการณ์ 2) ขั้นตอนการสะท้อนการเรียนรู้ 3) ขั้นตอนการสรุปองค์ความรู้ใหม่ และ 4) ขั้นตอนการประยุกต์ใช้ความรู้ ซึ่งผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมจะเกิดประสบการณ์จากการฝึกปฏิบัติ ร่วมกันแลกเปลี่ยนมุมมองความคิดเห็น จนเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ (รติยา อัศวติณณา และพิชญาณี พูนพล, 2566)

ผู้วิจัยคาดหวังว่าโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์จะช่วยให้ผู้สูงอายุเกิดพฤติกรรมป้องกันการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ สามารถป้องกันตนเองโดยไม่ให้เกิดโอกาสเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์หรือป้องกันตนเองไม่ให้ตกเป็นเหยื่อเมื่อเผชิญสถานการณ์กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมถึงรู้วิธีปฏิบัติที่ถูกต้องหากตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และในยุคที่มีการระบาดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์หนักเช่นนี้ ผู้วิจัยหวังว่าโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุใน

พื้นที่อื่น หรือประชาชนโดยทั่วไป ตลอดจนสามารถช่วยลดอัตราการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่มีต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองของผู้สูงอายุจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ความสำคัญของการวิจัย

ประโยชน์ด้านวิชาการ

ได้องค์ความรู้ใหม่จากการใช้โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่ประยุกต์ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกัน (Protection Motivation Theory) และแนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) ที่บูรณาการขึ้นในการส่งเสริมพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของผู้สูงอายุ โดยนักวิชาการและนักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์สามารถนำไปใช้ในการศึกษาหรือทำวิจัยเพื่อขยายผลในโรงเรียนผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุ หรือพื้นที่สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนอื่น หรือทำวิจัยเพื่อขยายผลให้กับแนวทางป้องกันตนเองในอาชญากรรมไซเบอร์ประเภทอื่น ๆ ต่อไป

ประโยชน์ด้านนโยบาย

หน่วยงานภาครัฐเช่น กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้กำหนดนโยบายเพื่อหาแนวทางส่งเสริมพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้กับผู้สูงอายุ หรือกำหนดให้หน่วยงานในสังกัด เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุหรือชมรมผู้สูงอายุทั่วประเทศนำโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ไปใช้ในการจัดกิจกรรม

ประโยชน์เชิงปฏิบัติการ

โรงเรียนหรือชมรมผู้สูงอายุทั่วประเทศสามารถนำโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ไปประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนครปฐม ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 109,416 คน

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในตำบลในจังหวัดนครปฐม 2 แห่ง เคยได้รับโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างน้อย 1 ครั้ง สามารถใช้สมาร์ทโฟนในการค้นหาข้อมูล สามารถช่วยเหลือตนเองได้ดี และสามารถเข้าร่วมโปรแกรมได้ครบ 6 ครั้ง การศึกษาครั้งนี้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 40 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยเริ่มจากการสุ่ม 1 อำเภอจากพื้นที่กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐมด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ต่อด้วยการสุ่มกลุ่มทดลองแบบสุ่ม (Random Treatment) เพื่อจำแนกผู้สูงอายุ 2 ตำบลในจังหวัดนครปฐมให้เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม และคัดเลือกผู้สูงอายุเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมตามเกณฑ์คัดเข้า - คัดออก กลุ่มละ 20 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรจัดกระทำ (Manipulated variable) ได้แก่ โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก คือ การสร้างแรงจูงใจในการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวง และการฝึกทักษะความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ผ่านการเรียนรู้เชิงปรระสบการณ์

ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ พฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ วัดจากองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ และ 2) พฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

นิยามศัพท์เฉพาะ

การโทรหลอกลวง (Scam call) **หรือการหลอกลวงทางโทรศัพท์** หมายถึง การใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการหลอกลวงเหยื่อหลากหลายรูปแบบ ทั้งการโทรมาสร้างสถานการณ์ให้เหยื่อเกิดความรู้สึกร่วมและหลงเชื่อ การหลอกให้กดลิงก์ในข้อความ และการหลอกให้ติดตั้งแอปฯ ดูดเงิน ทั้งหมดนี้เพื่อมุ่งหวังในทรัพย์สินของเหยื่อ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Call Center Scammer) หมายถึง ขบวนการหลอกลวงผ่านทางโทรศัพท์ที่อาศัยช่องโหว่จากความตื่นตระหนก ความกลัว หรือความโลภ หลอกล่อให้เหยื่อหลงเชื่อในเทคนิคการหลอกลวงและทำตามจนเหยื่อสูญเสียทรัพย์สินในที่สุด

ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในตำบลในจังหวัดนครปฐม 2 ตำบล มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ตอนที่ 2 พฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ : ความหมาย การวัด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 3 โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่มีต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

3.1 ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกัน

3.2 ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์

3.3 แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์

3.4 การพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์

ตอนที่ 4 กรอบแนวคิด สมมติฐาน นิยามเชิงปฏิบัติการ

ตอนที่ 1 สถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์(Call center) ถือเป็นอาชญากรรมข้ามชาติที่กำลังเป็นปัญหาและมีแนวโน้มว่าจะทวีความรุนแรงและมีกลวิธีที่สลับซับซ้อนมากขึ้นเรื่อย ๆ (จักรพงษ์ กังวานโสภณ, 2565) กล่าวว่า การหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ คือ ขบวนการหนึ่งที่โทรศัพท์มาหลอกให้เหยื่อโอนเงินข้ามประเทศด้วยการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automatic teller machine) โดยมีการแบ่งหน้าที่การทำงานกันอย่างชัดเจน สามารถปลอมแปลงตัวตน และใช้รูปแบบการหลอกลวงที่หลากหลายร่วมกับการอาศัยความกลัวหรือความโลภหลอกล่อให้เหยื่อตายใจ (ขวัญชนก ศรีภมร, 2565) เช่นเดียวกับอังคณา อินเสือ และคณะ (2568) ที่กล่าวว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีรูปแบบหลอกลวงไม่ว่าวิธีใดก็ตามเพื่อให้เหยื่อตายใจ สอดคล้องกับธัญพิชชา สามารถ (2565) และ พีระพงศ์ จันทสิทธิ์ และ อุทิศ บำรุงชีพ (2568) ที่กล่าวไว้ว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีวิธีการหลอกลวงให้ผู้สูงอายุหลงเชื่อผ่านการพูดคุยทางโทรศัพท์ โดยการสร้างความสัมพันธ์อันดีหรืออ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ผู้สูงอายุตื่นตระหนก เกิดความกลัว และหลงเชื่อในสิ่งที่มิจฉาชีพแอบอ้างจนตกเป็นเหยื่อและสูญเงินให้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไปโดยปริยาย

จากคำอธิบายของนักวิชาการหรือนักวิจัยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์ คือ ขบวนการหลอกลวงผ่านทางโทรศัพท์ที่อาศัยช่องโหว่จากความตื่นตระหนก ความกลัว หรือความโลภ หลอกล่อให้เหยื่อหลงเชื่อในเทคนิคการหลอกลวงและทำตามจนเหยื่อสูญเสียทรัพย์สินในที่สุด

เทคนิคการหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

มิจฉาชีพใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตหรือ VOIP (Voice Over Internet Protocal) สามารถโทรได้จากทั่วทุกมุมโลก ซึ่งศูนย์โทรศัพท์หรือ Call center จะตั้งอยู่ที่ต่างประเทศ และแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะโทรข้ามประเทศมาหากลุ่มเป้าหมาย (ต่อศิลป์ ตันเจริญ และสมพงษ์ อัศวบุญมี, 2566) ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ยากต่อการติดตามจับกุม ประกอบกับปัจจุบันเทคนิคการหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ถูกพัฒนาขึ้นใหม่หลากหลายรูปแบบ แต่ละแบบมีความซับซ้อนยิ่งขึ้น Vishing Phishing หรือ Voice Phishing เป็นวิธีหนึ่งของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้คือการหลอกลวงข้อมูลผ่านเสียง โดยโทรศัพท์เข้ามาแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่เพื่อขอข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เลขบัตรเครดิต หรือเลขบัตรประชาชน (ขวัญชนก ศรีภมร, 2565) แสดงให้เห็นว่าเทคนิคการหลอกลวงที่มิจฉาชีพใช้ทำให้เหยื่อเกิดความน่าเชื่อถือ หาทางจับผิดได้ยาก อีกทั้งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังมีการใช้จิตวิทยาพูดโน้มน้าวให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงในปัจจุบันจนเหยื่อหลงเชื่อ

คณะทำงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันภัยอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ประชาสัมพันธ์กลลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ผ่านเว็บไซต์ https://24hicarecenter.com/pctpr โดยแจ้งว่า รูปแบบที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวงมากที่สุด ได้แก่ 1) การหลอกให้เหยื่อโอนเงินให้โดยตรง หรือที่คุ้นเคยกันในรูปแบบของการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่สร้างสถานการณ์ ข่มขู่ทางโทรศัพท์ และ 2) การหลอกให้เหยื่อกดลิงก์ผ่านการเพิ่มเพื่อนในแอปพลิเคชันไลน์ การส่งลิงก์มาทาง SMS หรือหลอกให้เหยื่อติดตั้งแอปพลิเคชันเพื่อให้มิจฉาชีพสามารถเข้าควบคุมโทรศัพท์มือถือของเหยื่อจากทางไกล (Remote) (กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี, 2565) เช่นเดียวกับการศึกษาของธัญพิชชา สามารถ (2565) ที่สำรวจพบว่าการหลอกให้โหลดแอปพลิเคชันเป็นหนึ่งในวิธีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ โดยเมื่อเหยื่อทำการติดตั้งแอปพลิเคชันดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว มิจฉาชีพจะเข้าควบคุมการใช้งานของโทรศัพท์มือถือ ทำให้เหยื่อไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์มือถือได้ จนมิจฉาชีพดูดเงินออกจากแอปพลิเคชันธนาคารจนหมด

จากการศึกษาเกี่ยวกับกรณีหลอกลวงทางโทรศัพท์ของจักรพงษ์ กังวานโสภณ (2565) การศึกษาเกี่ยวกับปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรหลอกลวงของต่อศิลป์ ตันเจริญ และสมพงษ์ อัศวบุญมี (2566) และการศึกษาเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายของสถาบันการเงินเพื่อบรรเทาความเสียหายจากการหลอกลวงให้โอนเงินทางโทรศัพท์ของณัฐวุฒิ ไวทย์รุ่งโรจน์ (2560) สรุปเป็นเทคนิคการหลอกลวงทางโทรศัพท์ได้ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงข้อมูลเทคนิคและวิธีการหลอกลวงทางโทรศัพท์

เทคนิคการหลอกลวงทางโทรศัพท์	**วิธีการ**
บัญชีเงินฝากถูกอายัดหรือเป็นหนี้บัตรเครดิต	แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร แจ้งเหยื่อว่าจะอายัดบัญชีธนาคารด้วยเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น เป็นหนี้บัตรเครดิตหรือกระทำความผิดตามกฎหมาย เมื่อเหยื่อหลงเชื่อ มิจฉาชีพจะหลอกล่อให้เหยื่อโอนเงิน
บัญชีเงินฝากเกี่ยวข้องกับขบวนการค้ายาเสพติดหรือการฟอกเงิน	แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลอกเหยื่อว่าบัญชีเงินฝากของเหยื่อพัวพันกับการค้ายาเสพติดหรือการฟอกเงิน และขอให้เหยื่อโอนเงินทั้งหมดให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเกี่ยวข้อง
เงินคืนภาษี	แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่สรรพากร โดยแจ้งว่าเหยื่อได้รับภาษีคืนแต่ต้องยืนยันรายการตามคำบอกที่ตู้เอทีเอ็มก่อน ซึ่งเป็นการโอนเงินให้มิจฉาชีพ
ได้รับรางวัลจากการจับสลากหรือเสี่ยงโชค	แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่บริษัทหรือเจ้าหน้าที่จากองค์กรต่าง ๆ แจ้งข่าวดีแก่เหยื่อว่าเป็นผู้โชคดี ได้รับเงินหรือของรางวัลมูลค่าสูง โดยเหยื่อมักหลงเชื่อและโอนเงินค่าภาษีมูลค่าเพิ่มให้
ข้อมูลส่วนตัวหาย	แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน เล่าถึงเหตุการณ์ที่ทำให้ข้อมูลของลูกค้าสูญหาย และหลอกให้เหยื่อแจ้งข้อมูลส่วนตัว เช่น วัน/เดือน/ปีเกิด เลขที่บัตรประชาชน เพื่อบันทึกเป็นฐานข้อมูล แต่ความจริงแล้วนำข้อมูลไปปลอมแปลงหรือทำธุรกรรมทางการเงินในนามของเหยื่อ

ตาราง 1 (ต่อ)

เทคนิคการหลอกลวงทางโทรศัพท์	วิธีการ
โอนเงินผิด	แอบอ้างเป็นเจ้าของเงิน โทรศัพท์ไปหาเหยื่อและอ้างว่า ได้โอนเงินผิดเข้าบัญชีของเหยื่อ ขอให้โอนเงินคืน เมื่อเหยื่อตรวจสอบยอดเงินและพบว่ามียอดเงินโอนเข้ามาจริง จึงรีบโอนเงินนั้นไปให้มิจฉาชีพ
พัสดุติดด่านศุลกากร	แอบอ้างเป็นพนักงานบริษัทขนส่งหรือเจ้าหน้าที่โทรศัพท์มาแจ้งว่ามีพัสดุที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดกฎหมายส่งมายังที่อยู่ของเหยื่อ หรือมีการส่งพัสดุไปต่างประเทศ โดยจะขอตรวจสอบและดำเนินคดีตามกฎหมาย ทำให้เหยื่อตกใจกลัวและหลงเชื่อ จึงยินยอมส่งข้อมูลส่วนตัวและโอนเงินให้มิจฉาชีพแต่โดยดี
มีหมายเรียก	แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ ส่งหมายเรียกปลอมไปที่บ้านของเหยื่อ เมื่อเหยื่อหลงเชื่อโทรศัพท์ไปก็จะถูกมิจฉาชีพหลอกลวงให้โอนเงิน
ลูกหลานประสบอุบัติเหตุ	แอบอ้างเป็นพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่การเงินของโรงพยาบาล หลอกลวงว่าคนในครอบครัวของเหยื่อประสบอุบัติเหตุ ต้องทำการรักษาโดยด่วนและให้รีบโอนเงินค่ารักษาพยาบาล

ที่มา: (ณัฐวุฒิ ไวทย์รุ่งโรจน์, 2560)

จากตารางที่ 1 แสดงเทคนิคและวิธีการหลอกลวงทางโทรศัพท์ จะเห็นได้ว่าเทคนิควิธีการที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้นั้นมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ โทรมาสร้างสถานการณ์เชิงข่มขู่ เชิงลุ้นโชค หรือเชิงอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน และเนื่องจากสถานการณ์ที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับชีวิตประจำวันของคนเรา ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และยากต่อการจับสังเกตหรือไม่ทันได้ฉุกคิด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ด้วยไม่ทันต่อกลลวงรูปแบบใหม่ที่ใช้ในปัจจุบัน ที่นอกจากจะมาในรูปแบบการโทรศัพท์มาข่มขู่แล้ว ยังมีการโทรศัพท์มาหลอกให้เพิ่มเพื่อนในแอปพลิเคชันไลน์ แล้วกดลิงก์ที่ได้ส่งให้ หรือดาวน์โหลดแอปพลิเคชันตามที่มิจฉาชีพบอกเพื่อเข้าควบคุมโทรศัพท์และทำการดูดเงินออกจากบัญชี ดังที่กล่าวไปข้างต้น

ผู้วิจัยจึงนำเทคนิควิธีการที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวงทางโทรศัพท์ ทั้งในรูปแบบของการโทรศัพท์มาสร้างสถานการณ์ และการโทรศัพท์มาหลอกให้กดลิงก์หรือดาวน์โหลดแอปพลิเคชั่นเพื่อควบคุมโทรศัพท์มือถือ แล้วดูดเงิน มาใช้เป็นเนื้อหาส่วนหนึ่งในการจัดกิจกรรมฝึกความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้สูงอายุเข้าใจ รู้เท่าทันกลลวงที่มิจฉาชีพใช้อยู่ในปัจจุบัน และสามารถประเมินสถานการณ์ได้ อันจะส่งผลต่อการระมัดระวังและการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงต่อไป

ปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และแก๊งคอลเซ็นเตอร์เริ่มหันไปโจมตีผู้สูงอายุมากขึ้น เนื่องจากผู้สูงอายุบางท่านเป็นโสดหรือขาดการดูแลเอาใจใส่จากครอบครัว ทำให้มิจฉาชีพเข้าถึงผู้สูงอายุได้โดยง่าย (สุณิสา รื่นมาลี และ ธีรวุฒิ นิลเพ็ชร์, 2563) จากการศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงทางไซเบอร์ของ (ธัญพิชชา สามารถ, 2565) ได้ระบุถึงปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยด้านความกดดันและความกลัว แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะสร้างสถานการณ์ให้ผู้สูงอายุตกใจกลัว เช่น การหลอกลวงว่าพัสดุมีสิ่งต้องสงสัยผิดกฎหมาย การหลอกลวงว่าจะจับลูกไปทำร้าย เมื่อผู้สูงอายุตกใจกลัวประกอบกับในสถานการณ์มีระยะเวลาอันสั้นในการตัดสินใจ ทำให้ผู้สูงอายุโอนเงินไปยังบัญชีที่เปิดรองรับไว้ (บัญชีม้า)

2) ปัจจัยด้านความโลภ โดยการหลอกลวงเกี่ยวกับเรื่องเงิน เช่น การได้รับรางวัล การได้รับการคืนภาษี แต่มีข้อกำหนดว่าต้องชำระค่าธรรมเนียมก่อน ทำให้ผู้สูงอายุที่หลงเชื่อโอนเงินไปยังบัญชีที่เปิดรองรับไว้ (บัญชีม้า)

3) ปัจจัยด้านความไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ผู้สูงอายุบางท่านอาจไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี ทำให้ไม่ทันได้ระมัดระวังจนเผลอเผยแพร่ข้อมูลส่วนตัวให้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้

4) ปัจจัยด้านการอยู่เพียงลำพังขณะเกิดเหตุ หากสถานการณ์เกิดในระหว่างที่ผู้สูงอายุอยู่เพียงลำพังโดยไม่มีคนรอบข้างให้ปรึกษา อาจทำให้ผู้สูงอายุมีโอกาสตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์สูงขึ้น

อย่างไรก็ตาม ธัญพิชชา สามารถ (2565) สรุปว่า การหลอกลวงทางไซเบอร์แต่ละรูปแบบมีปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อร่วมกัน คือ ความรู้ไม่เท่าทันการหลอกลวง ถ้าผู้สูงอายุ

มีความตระหนักรู้เพียงเล็กน้อย ผู้สูงอายุจะรอดพ้นจากการตกเป็นเหยื่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้ (สุณิสา รื่นมาลี และ ธีรวุฒิ นิลเพ็ชร์, 2563)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มาเป็นเนื้อหาส่วนหนึ่งในการจัดกิจกรรมสร้างแรงจูงใจป้องกัน เป็นการให้ผู้สูงอายุได้รับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ที่สามารถเกิดขึ้นจากตนเอง จะทำให้ผู้สูงอายุเกิดแรงจูงใจที่จะระมัดระวังและป้องกันตนเองมากขึ้น

ตอนที่ 2 พฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ : ความหมาย การวัด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของพฤติกรรม

นักวิจัยหลายท่านมีการให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกัน ยกตัวอย่างเช่น เกรียงศักดิ์ อุบลไทร (2561) ให้ความหมายของพฤติกรรมว่าหมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคล โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) พฤติกรรมภายนอก (Overt behavior) เป็นการกระทำหรือการแสดงออกที่สามารถสังเกตและวัดได้ เช่น การหัวเราะ การวิ่ง และ 2) พฤติกรรมภายใน (Covert behavior) เป็นกระบวนการทางจิตที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือในการวัดหรือตรวจสอบ เช่น ความคิด ความรู้สึก ซึ่งตรงกันกับคำนิยามในการศึกษาของณัฐพล เทียมวัน และ กาญจนา ภัทราวิวัฒน์ (2564) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมหมายถึง การกระทำของแต่บุคคลในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นการกระทำที่สังเกตได้ผ่านการแสดงออก เช่น การรับประทานอาหาร และพฤติกรรมภายใน (Covert behavior) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ เช่น เจตคติ เช่นเดียวกับ อมินดารา อริยธาดา และ อังศินันท์ อินทรกำแหง (2564) ที่อธิบายพร้อมยกตัวอย่างว่า พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำของต่าง ๆ ของมนุษย์ ทั้งที่เป็นการแสดงออกภายใน ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง (Invert Behaviors) เช่น ความคิด ความรู้สึก และการแสดงออกภายนอกที่สามารถสังเกตได้โดยตรง เช่น การเดิน การพูด เป็นต้น

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ของบุคคล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมภายนอก เป็นการกระทำที่แสดงออกมา สามารถสังเกตได้โดยตรง และพฤติกรรมภายใน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายใน ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง พฤติกรรมทั้ง 2 ประเภทสามารถวัดได้โดยอาศัยเครื่องมือวัด

ความหมายของการป้องกัน

การป้องกันตนเองจะช่วยเพิ่มความคุ้มครองและลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นแก่บุคคล โดยบุคคลสามารถปกป้องตนเองได้ด้วยวิธีที่เหมาะสมกับสถานการณ์ การป้องกัน (Prevention) เป็นเทคนิค วิธีการในการยับยั้งหรือป้องกันตนเอง ในขั้นแรก บุคคลจะเรียนรู้ว่าควรป้องกันตนเองอย่างไรจากสิ่งที่เป็นความเสี่ยง เป็นอันตราย หรือไม่พึงประสงค์ โดยการเริ่มต้นเรียนรู้หรือเรียนรู้เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ ขั้นต่อมา เป็นการเรียนรู้เทคนิคหรือวิธีการที่ถูกต้องเพื่อใช้ในการป้องกัน โดยเทคนิคหรือวิธีการที่ใช้ในการป้องกันจะอาศัยกลไกทางร่างกายและจิตใจ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการใช้สติและเหตุผลในการแสดงออก (พัสวีภรณ์ อัครกิตติพงศ์ และคณะ, 2561) วิกานต์ดา โหม่งมาตย์ (2561) มีการให้ความหมายของพฤติกรรมป้องกันว่าหมายถึง การกระทำหรือสิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวของบุคคล และช่วยไม่ให้เกิดปัญหา ด้านสุพาพร แสนศรี และคณะ, (2556) ได้ขยายความหมายของพฤติกรรมการป้องกันตนเอง (Self-protective behavior) ออกไปว่า เป็นได้ทั้งการกระทำ ความรู้ ความรู้สึก ความเชื่อ ที่สามารถสังเกตเห็นหรือได้ยิน เพื่อป้องกันหรือลดสิ่งที่เป็นอันตราย นอกจากนี้ Bluhm (2023) มีการกล่าวไว้ว่า การใช้มาตรการหรือเครื่องมือในการป้องกันตนเองจากอาชญากรรมไซเบอร์เป็นวิธีหนึ่งในการแสดงพฤติกรรมป้องกันตนเอง

ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของการป้องกันได้ว่า หมายถึง การกระทำที่แสดงออกถึงการยับยั้งหรือป้องกันตนเองโดยการใช้วิธีการหรือเครื่องมือในการป้องกันตนเองจากสิ่งที่เป็นความเสี่ยงหรือก่อให้เกิดอันตรายตามมา

ความหมายของการหลอกลวงทางโทรศัพท์

การหลอกลวงทางโทรศัพท์เป็นรูปแบบที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการก่ออาชญากรรม มีนักวิจัย 2 ท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “การหลอกลวงทางโทรศัพท์” หรือ “การโทรหลอกลวง” เอาไว้ โดยจักรพงษ์ กังวานโสภณ (2565) กล่าวว่า การหลอกลวงทางโทรศัทพ์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) คือ ขบวนการที่หลอกให้เหยื่อโอนเงินผ่านการทำธุรกรรมทางการเงินแบบออนไลน์ ด้านต่อศิลป์ ตันเจริญ และ สมพงษ์ อัศวบุญมี (2566) ให้ความหมายการโทรหลอกลวง (Scam call) ว่าหมายถึง การกระทำอันทุจริตโดยอาศัยกลลวงและการปลอมแปลงตัวตน เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์ของผู้อื่น ผู้วิจัยจึงทำการทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำว่า “แก๊งคอลเซ็นเตอร์” โดยมุ่งเน้นไปที่ความหมายในทางวิธีการที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวง พบว่า ลาวัณย์ ถนัดศิลปะกุล และคณะ (2561) ลงความเห็นว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์ล่อลวงเหยื่อด้วยการโทรหา พร้อมกับสร้างเรื่องราวให้เหยื่อหลงเชื่อจนเหยื่อทำการโอนเงิน ไม่ว่าจะเป็นในขณะที่ถือสาย หรือหลังจากวางสายไปแล้วก็ตาม ตรงกับสุมนทิพย์ จิตสว่าง และคณะ (2563) ที่กล่าวว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์สร้างความน่าเชื่อถือด้วยการปลอมหมายเลขโทรศัพท์เป็นหน่วยงานภาครัฐโทรเข้าไปหาเหยื่อ ทำให้

เหยื่อหลงเชื่อและถูกหลอกให้โอนเงินแก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในที่สุด พัลลภ หริ่งรอด (2562) นิยามคำว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Call center gang) ไว้สั้นกระชับและใกล้เคียงกับท่านอื่นว่า เป็นขบวนการมิฉาชีพที่โทรศัพท์มาหลอกลวงให้เหยื่อโอนเงิน โดยการโทรหรือการส่งข้อความหาเหยื่อเป็นวิธีที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวงเป็นประจำ (Kubilay et al., 2023) อีกทั้งการหลอกลวงทางโทรศัพท์มีหลากหลายวิธีการทั้งการโทรและการใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการปลอมแปลงโดยประสงค์เงินของเหยื่อ (Bidgoli & Grossklags, 2017) ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมทั้งการโทรศัพท์มาสร้างสถานการณ์ หลอกให้กดลิงก์ และหลอกให้ติดตั้งแอปดูดเงิน

ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของการหลอกลวงทางโทรศัพท์ว่าหมายถึง การใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการหลอกลวงเหยื่อหลากหลายรูปแบบ ทั้งการโทรมาสร้างสถานการณ์ให้เหยื่อเกิดความรู้สึกร่วมและหลงเชื่อ การหลอกให้กดลิงก์ในข้อความ และการหลอกให้ติดตั้งแอปดูดเงิน ทั้งหมดนี้เพื่อมุ่งหวังในทรัพย์สินของเหยื่อ

จากการทบทวนความหมายของคำว่าพฤติกรรม และคำว่าการป้องกันตนเอง ร่วมกับคำว่าการหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยสามารถกล่าวสรุปได้ว่า พฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ หมายถึง การกระทำหรือความสามารถที่แสดงออกถึงการใช้วิธีการหรือเครื่องมือในการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ทุกรูปแบบ

องค์ประกอบของพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

ในทางอาชญาวิทยา Maimon et al. (2022) กล่าวว่า พฤติกรรมการป้องกันตนเองของเหยื่อ (Victim Self-Protective Behavior : VSPB) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ การต่อต้านแบบรุนแรง (Forceful resistance) หมายถึง พฤติกรรมในเชิงต่อสู้ที่เหยื่อกระทำต่อผู้กระทำความผิดโดยตรง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอาชญากรรม เช่น การผลัก การกัด การเตะ และการต่อต้านแบบไม่รุนแรง (Non-forceful resistance) หมายถึง พฤติกรรมต่อต้านที่ไม่มีการใช้กำลัง เป็นเทคนิคหรือกลยุทธ์ที่เหยื่อใช้เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดอาชญากรรม เช่น การหลีกเลี่ยง การหลบหนี ซึ่งพฤติกรรมการป้องกันตนเองของเหยื่อสามารถนำไปปรับใช้กับอาชญากรรมประเภทอื่นได้ อาชญากรรมไซเบอร์อย่างแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก็ใช้วิธีการป้องกันที่ใกล้เคียงกัน โดยผู้วิจัยได้รวบรวมวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่หน่วยงานจากภาคส่วนต่าง ๆ ในประเทศไทยได้ออกมาประชาสัมพันธ์สู่ประชาชนผ่านช่องทางสื่อในมือของตน และได้จัดประเภทหน่วยงานตามภารกิจไว้ด้วยกัน โดยสถาบันเกี่ยวกับการเงินและการธนาคารอย่างตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) ได้ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยจัดทำหลักสูตรออนไลน์ “รู้ทันภัยทางการเงิน ตั้งสติไว้ไม่โดน

หลอก” เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลลวงที่มิจฉาชีพใช้อยู่ในปัจจุบัน รวมถึงวิธีการป้องกันไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ โดยในหลักสูตรระบุวิธีการป้องกันไม่ให้ถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกไว้ดังนี้ 1) คิดทบทวนอย่างมีสติว่าตนเองเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ใช้แอบอ้างจริงหรือไม่ 2) ไม่ให้ข้อมูลส่วนตัว ด้วยหน่วยงานรัฐหรือธนาคารไม่มีนโยบายโทรสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากมีข้อมูลอยู่แล้ว 3) ไม่ทำรายการตามคำบอก 4) ไม่รีบโอนเงินให้คนอื่น หากเป็นการโอนเงินผิดบัญชี ควรติดต่อธนาคารให้ดำเนินการโอนเงินคืน และ 5) ตรวจสอบก่อนทำรายการจากแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง เช่น โทรสอบถาม Call center ของหน่วยงานรัฐหรือธนาคารที่ถูกอ้างถึง (SET e-Learning, ม.ป.ป.) ซึ่งวิธีการเหล่านี้คล้ายคลึงกับการประชาสัมพันธ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยเอง โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้เสนอวิธีป้องกันไว้ดังนี้ 1) มีสติทุกครั้งเมื่อรับสายเบอร์โทรศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย หากมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ ให้วางสายและติดต่อกลับหน่วยงานนั้นโดยตรง 2) หากเผชิญกับสถานการณ์ยั่วยุ เช่น ได้รับรางวัล หรือส่วนลดพิเศษเกินจริง ควรเอะใจไว้ก่อน 3) ไม่ให้ข้อมูลส่วนตัวที่สำคัญ 4) ติดตามข่าวสารเป็นประจำเพื่อรู้ทันกลลวง และ 5) หากมีรายการโอนเงินผิดมา ให้ติดต่อสอบถามกับธนาคารที่ตนเองมีบัญชี และให้ธนาคารเป็นผู้ดำเนินการโอนเงินคืน ไม่ควรโอนเงินคืนเอง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.)

นอกจากความร่วมมือในการจัดทำหลักสูตรดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประชาสัมพันธ์วิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ผ่านหน้าเว็บไซต์ขององค์กร ได้แก่ 1) มีสติเมื่อรับสายที่ไม่คุ้นเคย หากมีการแอบอ้างให้รีบวางสายและหาทางติดต่อกลับหน่วยงานนั้นด้วยตนเอง 2) ควรเอะใจหากมีการอ้างว่าได้รับรางวัลพิเศษ 3) ไม่ให้ข้อมูลส่วนตัวที่สำคัญ 4) ติดตามข่าวสารเป็นประจำเพื่อรู้เท่าทันกลลวง และ 5) หากมีการโอนเงินผิดบัญชีให้ธนาคารเป็นผู้ดำเนินการโอนเงินคืนเท่านั้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.) อีกทั้งธนาคารต่าง ๆ อาทิ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารทหารไทยธนชาต และธนาคารกรุงศรีอยุธยา ต่างก็จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์วิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ออกมา โดยสามารถสรุปวิธีที่คล้ายคลึงกันเข้าด้วยกันได้ดังนี้ 1) สังเกตหมายเลขโทรศัพท์ก่อนรับสาย ตั้งสติ และระมัดระวังในการคุยโทรศัพท์ 2) ไม่ดำเนินการตามคำขอของมิจฉาชีพ เช่น ขอข้อมูลส่วนตัว ขอข้อมูลการเงิน 3) ตรวจสอบข้อมูลกับแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น โทรกลับไปยัง Call center ของหน่วยงานนั้น ๆ 4) เมื่อถูกข่มขู่ แอบอ้าง หรือโน้มน้าวใจด้วยรางวัล ให้พิจารณาไตร่ตรองว่าเกี่ยวกับตนเองจริงหรือไม่ และ 5) วางสายการสนทนาโดยเร็ว (ธนาคารกรุงเทพ, 2567; ธนาคารกรุงไทย, 2565; ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ม.ป.ป.; ธนาคารกสิกรไทย, ม.ป.ป.; ธนาคารทหารไทยธนชาต, 2565; ธนาคารไทยพาณิชย์, ม.ป.ป.) ทางฝั่งภารกิจที่กำกับดูแลเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียง กิจการ

โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม หรือกำกับดูแลการสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทยอย่าง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้ประชาสัมพันธ์แนวทางป้องกันภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ถึงประชาชนไว้ 2 แนวทาง คือ สิ่งที่ควรทำ (Do's) ได้แก่ 1) ตั้งสติก่อนรับสาย หรือวางสายการสนทนาดังกล่าวเมื่อมีข้อสงสัย จากนั้นโทรศัพท์ไปสอบถามยังคอลเซ็นเตอร์ของหน่วยงานนั้นโดยตรง 2) บล็อกสายเรียกเข้าจาก ต่างประเทศ หรือสายเรียกเข้าที่ไม่รู้จักและไม่พึงประสงค์ 3) ติดตั้งแอปพลิเคชัน Whoscall ช่วย ระบุสายเรียกเข้าที่ไม่รู้จัก และ 4) เตือนภัยคนใกล้ชิด เช่น ผู้สูงอายุ หรือบุคคลใกล้ตัว เพื่อลด โอกาสการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงทางโทรศัพท์ สิ่งที่ไม่ควรทำ (Don't) ได้แก่ 1) อย่าเชื่อในสิ่งที่ ปลายสายแอบอ้าง ให้คำนึงว่าเจ้าหน้าที่รัฐไม่มีนโยบายโทรศัพท์ไปกล่าวอ้างการกระทำความผิด กับประชาชน 2) อย่าโอนเงินตามที่ปลายสายบอกเด็ดขาด 3) อย่าเพิ่มเพื่อนทางแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ และ 4) อย่าบอกข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลทางการเงิน (กสทช., 2566) และ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยทีมงาน NT cyfence ได้ประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรู้ทันมิจฉาชีพ ด้วยวิธีป้องกัน ได้แก่ 1) มีสติ พินิจพิจารณา เมื่อถูกข่มขู่หรือเร่งรัดให้ทำ ธุรกรรมทางการเงิน 2) ควรหยุดการสนทนาและวางสาย 3) โทรติดต่อไปยังหน่วยงานที่ถูกกล่าว อ้างเพื่อสอบถามข้อมูลที่เชื่อถือได้ และ 4) กรณีข้อมูลรั่วไหล ให้รีบเปลี่ยนรหัสผ่านทันที (บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน), 2565) และสุดท้าย ฝั่งของตำรวจโดยคณะทำงานสร้าง เสริมภูมิคุ้มกันภัยอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้จัดทำเว็บไซต์สำหรับ การแจ้งความออนไลน์พร้อมสื่อประชาสัมพันธ์กลลวงรูปแบบต่าง ๆ และวิธีป้องกันไม่ให้ตกเป็น เหยื่อของมิจฉาชีพ โดยเน้น 3 ประการสำคัญคือ "ไม่เชื่อ ไม่รีบ ไม่โอน" และแนะให้ประชาชน ตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ หรือติดต่อกลับหน่วยงานที่ถูกแอบอ้างโดยตรง (กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี, 2565) นอกจากนี้ สำนักงาน กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ก็ได้ประชาสัมพันธ์วิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เช่นเดียวกับวิธีการของหน่วยงานอื่นที่กล่าวมาก่อนหน้านี้ ได้แก่ 1) มีสติ ไม่หลงเชื่อกลลวงของ มิจฉาชีพโดยง่าย 2) วางสายการสนทนาหากเกิดความไม่แน่ใจ 3) ติดต่อหน่วยงานที่ถูกอ้างถึง ด้วยตนเอง และ 4) เปลี่ยนรหัสผ่านทันทีหากเกิดกรณีข้อมูลรั่วไหล ทั้งยังส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ ปลอดภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วย 3 วิธีป้องกัน ได้แก่ 1) มีสติ ไม่รีบร้อน 2) ไม่ทำตามที่มิจฉาชีพ บอก และ 3) เปลี่ยนรหัสผ่านอยู่เสมอ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2566)

จะเห็นได้ว่าวิธีการป้องกันภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ ประชาสัมพันธ์ออกมานั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ประชาชนสามารถป้องกันการตกเป็นเหยื่อของแก๊ง

คอลเซ็นเตอร์ได้ด้วยตนเองเป็นสำคัญ เสมือนมีวัคซีนป้องกันภัยอาชญากรรมนี้อยู่กับตัว โดยประชาชนสามารถปฏิบัติตามคำแนะนำเหล่านี้ได้ทุกข้อเมื่อเผชิญกับสถานการณ์เสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อ หรือเลือกใช้บางวิธีการป้องกันที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญ ดังที่ Vakhitova et al. (2020) กล่าวว่า เหยื่อเลือกใช้วิธีการป้องกันตนเองแตกต่างกันไปตามเทคนิคที่มิจฉาชีพใช้ในการก่ออาชญากรรม โดยเหยื่อบางรายใช้วิธีการมากกว่า 1 วิธีในการป้องกันตนเอง

ดังที่กล่าวไปข้างต้นว่าเทคนิคการหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์นั้นพัฒนาไปไกลหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ยากต่อการจับสังเกต และหลอกล่อให้เหยื่อตกหลุมพรางได้อย่างง่ายดาย ไม่ว่าจะเป็นการข่มขู่ทางโทรศัพท์หลอกให้เหยื่อโอนเงินโดยแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ หรือคนรู้จัก ทั้งการหลอกให้เหยื่อกดลิงก์หรือดาวน์โหลดแอปพลิเคชันเพื่อให้มิจฉาชีพสามารถเข้าควบคุมเครื่องได้จากทางไกล (Remote) และถอนเงินออกจากบัญชีธนาคารของเหยื่อ (กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี, 2565) โดยกลลวงเหล่านี้สามารถป้องกันได้ด้วยวิธีการป้องกันของหน่วยงานต่าง ๆ ตามที่ได้กล่าวไป เพื่อเป็นการกล่าวสรุปวิธีการป้องกันการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้มีความชัดเจนและครอบคลุมต่อการป้องกันเทคนิคกลลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยจึงได้สังเคราะห์วิธีการป้องกันเหล่านี้มาเป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ตามตารางด้านล่าง โดยจัดกลุ่มองค์ประกอบของพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ให้อยู่ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยเลือกวิธีการที่เป็นการกระทำหรือการแสดงออกก่อนตกอยู่ในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ หรืออยู่นอกเหนือจากการตกอยู่ในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ และวิธีการนั้นแสดงถึงการหลีกเลี่ยงไม่ให้ตนเองตกอยู่ในสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และ 2) พฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยเลือกวิธีการที่เป็นการกระทำหรือการแสดงออกในขณะที่ตกอยู่ในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ และวิธีการนั้นแสดงถึงการรับรู้ว่าตนเองกำลังตกอยู่ในสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ และสามารถจัดการกับสถานการณ์นั้นด้วยวิธีการที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทั้งหมดนี้สามารถแสดงการจัดกลุ่มได้ตามตารางสังเคราะห์ด้านล่าง

ตาราง 2 ตารางสังเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

วิธีการป้องกัน	หลักสูตรออนไลน์ "รู้ทันภัยทางการเงิน ตั้งสติไว้ ไม่โดนหลอก" (ม.ป.ป.)	ธปท. (ม.ป.ป.)	KBANK, SCB, BBL, KTB, TMB, and BAY	กสทช. (2566)	NT (2022)	บช.สอท. (2565 - 2567)	สสส. (2566)	รวม	องค์ประกอบ	
									พฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์	พฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์
1. มีสติระหว่างการสนทนาพิจารณาไตร่ตรองและไม่หลงเชื่อโดยง่าย	/	/	/	/	/		/	6		/
2. ไม่ทำตามที่มิจฉาชีพบอก	/	/	/	/		/	/	6		/
3. ติดต่อกลับไปยังหน่วยงานที่ถูกอ้างถึงหรือตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการใด ๆ		/	/		/	/	/	5		/

ตาราง 2 (ต่อ)

วิธีการป้องกัน	หลักสูตรออนไลน์ “รู้ทันภัยทางการเงิน ตั้งสติไว้ไม่โดนหลอก” (ม.ป.ป.)	ธปท. (ม.ป.ป.)	KBANK, SCB, BBL, KTB, TMB, and BAY	กสทช. (2566)	NT (2022)	บช.สอท. (2565 - 2567)	สสส. (2566)	รวม	องค์ประกอบ	
									พฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์	พฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์
4. วางสายหากไม่แน่ใจหรือไม่เกี่ยวข้องกับตนเอง			/		/		/	3		/
5. ดูแลโทรศัพท์มือถือที่ใช้ทำธุรกรรมให้ปลอดภัยอยู่เสมอ		/			/		/	3	/	
6. ติดตั้งแอป Whocalls			/	/		/		3	/	
7. พึงระลึกว่าหน่วยงานไม่มีนโยบายสอบถามข้อมูลส่วนตัว			/			/		2		/
8. ส่งต่อความรู้และเตือนภัยคนใกล้ชิด			/	/				2	/	

ตาราง 2 (ต่อ)

วิธีการป้องกัน	หลักสูตรออนไลน์ “รู้ทันภัยทางการเงิน ตั้งสติไว้ไม่โดนหลอก” (ม.ป.ป.)	ธปท. (ม.ป.ป.)	KBANK, SCB, BBL, KTB, TMB, and BAY	กสทช. (2566)	NT (2022)	บช. สอท. (2565 - 2567)	สสส. (2566)	รวม	องค์ประกอบ	
									พฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์	พฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์
9. ติดตามข่าวสารเพื่อรู้เท่าทันกลลวง		/	/					2	/	
10. บล็อกเบอร์โทรศัพท์ที่เข้าข่ายเป็นมิจฉาชีพ					/				1	/
			รวม						5	5

หมายเหตุ ธปท.: ธนาคารแห่งประเทศไทย, KBANK: ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), SCB: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), BBL: ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), KTB: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), TMB: ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน), BAY: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), กสทช.: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, NT: บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน), บช. สอท.: กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และ สสส.: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ

จากการสังเคราะห์ในตารางที่ 2 พฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ วัดได้จากองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทาง

โทรศัพท์ หมายถึง การกระทำหรือความสามารถที่แสดงออกถึงการหลีกเลี่ยงไม่ให้ตนเองตกอยู่ในสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ได้แก่ 1.1) ดูแลโทรศัพท์มือถือใช้ในการทำธุรกรรมให้ปลอดภัยอยู่เสมอ เช่น เปลี่ยนรหัสผ่าน อัปเดตแอปพลิเคชันของธนาคารให้เป็นเวอร์ชั่นล่าสุดอยู่เสมอ 1.2) ติดตั้งแอปพลิเคชันที่ช่วยคัดกรองเบอร์โทรศัพท์ (Whoscall) 1.3) ส่งต่อความรู้เกี่ยวกับวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์และเตือนภัยคนใกล้ชิด 1.4) ติดตามข่าวสารเพื่อรู้เท่าทันกลลวงรูปแบบต่าง ๆ 1.5) บล็อกเบอร์โทรศัพท์ที่ไม่รู้จักหรือเบอร์โทรศัพท์ที่เข้าข่ายเป็นมิจฉาชีพ และ 2) พฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ หมายถึง การกระทำหรือความสามารถที่แสดงออกถึงการรับรู้ว่าตนเองกำลังตกอยู่ในสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ และสามารถจัดการกับสถานการณ์นั้นด้วยวิธีการที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ได้แก่ 2.1) มีสติระหว่างการสนทนา พิจารณา ไตร่ตรอง และไม่หลงเชื่อโดยง่าย 2.2) ไม่ทำตามที่มิจฉาชีพบอก เช่น ไม่บอกข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลทางการเงิน ไม่โอนเงิน ไม่กดลิงก์ ไม่เพิ่มเพื่อนในไลน์ ไม่ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน 2.3) ติดต่อกลับไปยังหน่วยงานที่ถูกอ้างถึงด้วยตนเองหรือตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ก่อนกระทำการใด ๆ โดยเฉพาะกรณีที่อ้างว่าโอนเงินผิดบัญชี 2.4) วางสายการสนทนา หากไม่แน่ใจหรือพิจารณาแล้วว่าไม่เกี่ยวข้องกับตนเอง 2.5) พึงระลึกอยู่เสมอว่าหน่วยงานรัฐหรือสถาบันการเงินไม่มีนโยบายสอบถามข้อมูลส่วนตัวหรือให้ทำธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์

พฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์: ความหมาย และการวัด

“พฤติกรรมหลีกเลี่ยง” หรือ “การหลีกเลี่ยง” ได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายที่เกี่ยวข้องโดยนิธิป ชวนตันติกมล และ นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา (2559) ให้ความหมายพฤติกรรมหลีกเลี่ยงภัยคุกคามข้อมูลส่วนตัวภายใน Public Cloud ว่าหมายถึง การแสดงอาการหลีกเลี่ยงหรือการออกจากสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อข้อมูลส่วนตัว เช่นเดียวกับ Brands and van Wilsem (2021) ที่ศึกษาเกี่ยวกับอาชญากรรมทางการเงินออนไลน์และให้ความหมายของพฤติกรรมหลีกเลี่ยง (Avoidance behaviours) ว่าหมายถึง การกระทำที่ลดการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีอาชญากรรมคุกคาม โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมกับการหลีกเลี่ยงภัยคุกคามนั้น (Compton, 2022) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงให้ความหมายพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ หมายถึง การกระทำหรือความสามารถที่แสดงออกถึงการหลีกเลี่ยงไม่ให้ตนเองตกอยู่ในสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งในงานวิจัยนี้เป็นการกระทำก่อนตกอยู่ในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ หรือนอกเหนือการตกอยู่ใน

สถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยการเปลี่ยนรหัสผ่านและอัปเดตโมบายแบงก์กิ้งอยู่เสมอเพื่อสร้างความปลอดภัย ดาวน์โหลด Whoscall ไว้ในโทรศัพท์เพื่อหลีกเลี่ยงการรับสายของมิจฉาชีพ ส่งต่อความรู้เกี่ยวกับวิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อเตือนภัยคนใกล้ชิด และเป็นการเตือนตนเองไปในขณะเดียวกัน ติดตามข่าวสารเพื่อรู้เท่าทันกลลวงอันนำไปสู่การหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงได้ และบล็อกเบอร์โทรศัพท์หรือช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ที่คาดว่าเป็นมิจฉาชีพ

การวัดพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ในบริบทที่ใกล้เคียง โดย Arachchilage and Love (2014) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการหลอกลวงแบบฟิชชิ่ง (Phishing) เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงจูงใจในการหลีกเลี่ยง และพฤติกรรมการหลีกเลี่ยง จำนวน 12 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” จนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” มีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach’s Alpha) มากกว่า 0.70 ทดสอบแบบสอบถามกับผู้ใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 161 คน โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างแบบวัดพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากนิยามเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้เข้ากับผู้สูงอายุ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 4 ระดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” จนถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ที่มีคะแนนมากแสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อย

พฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์: ความหมาย และการวัด

“พฤติกรรมเผชิญปัญหา” หรือ “การเผชิญปัญหา” Lazarus and Folkman (1984) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเผชิญปัญหาไว้ว่าเป็นการที่บุคคลสามารถจัดการกับปัญหาที่เข้ามารบกวนหรือคุกคามได้ ซึ่งใกล้เคียงกับการให้นิยามคำว่า การเผชิญปัญหา (Coping) ของอรษา ฉวาง และคณะ (2564) ว่าหมายถึง การรับรู้และมีวิธีการจัดการกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาให้คลี่คลายลง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงให้ความหมายพฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ หมายถึง การกระทำหรือความสามารถที่แสดงออกถึงการรับรู้ว่าตนเองกำลังตกอยู่ในสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ และสามารถจัดการกับสถานการณ์นั้นด้วยวิธีการที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งในงานวิจัยนี้เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นในขณะที่ตกอยู่ในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยการมีสติขณะคุยโทรศัพท์ คิดอยู่เสมอว่าหน่วยงานไม่ดำเนินการใด ๆ ผ่านทางโทรศัพท์ พิจารณาข้อมูลที่ได้รับโดยไม่ด่วนเชื่อและไม่ด่วนทำตามที่มิจฉาชีพบอก แต่ตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานที่ถูกอ้างถึงด้วยตนเอง และวางสายหากเห็นท่าไม่ดี

การวัดพฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมในบริบทที่ใกล้เคียง โดย Baskaran et al. (2020) ได้ปรับปรุงแบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของผู้ใช้อุปกรณ์สายรัดข้อมือสุขภาพ (Fitness Tracker) เมื่อเผชิญกับความกังวลต่อการละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูล มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 7 ระดับ มีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาด้วยคณาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาเอก 8 ท่านที่มีความเชี่ยวชาญในด้านวิจัยเชิงปริมาณ และมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) มากกว่า 0.9 ทดสอบแบบสอบถามกับผู้ใช้อุปกรณ์สายรัดข้อมือสุขภาพ จำนวน 225 คน โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างแบบวัดพฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากนิยามเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้เข้ากับผู้สูงอายุ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 4 ระดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด" จนถึง "ไม่จริงเลย" ผู้ที่มีคะแนนมากแสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อย

ตอนที่ 3 โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่มีต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ เป็นชุดกิจกรรมที่ฝึกให้ผู้สูงอายุเกิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ และสามารถป้องกันตนเองจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์ได้ พร้อมทั้งสอดแทรกคำศัพท์ เทคนิควิธีการที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวงผ่านการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้เท่าทันกลลวงที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติหากเผลอตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยมีแนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้ในการสร้างโปรแกรมมีดังนี้

3.1 ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกัน (Protection Motivation Theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกันพัฒนาขึ้นโดย Rogers (1975) เพื่อจูงใจให้บุคคลมีทัศนคติหรือความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมป้องกันผ่านการกระบวนรับรู้ (Cognitive process) โดยธีรศักดิ์ พลพันธ์ และ ศรัณย์ พิมพ์ทอง, 2564 สรุปกระบวนการรับรู้ในการเกิดแรงจูงใจป้องกัน 2 กระบวนการ ได้แก่ 1) การประเมินภัยคุกคาม (Threat appraisal) ประกอบด้วย 1.1) การรับรู้ถึงความรุนแรง (perceived severity) คือ การได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทำให้บุคคลรับรู้ถึงความเสียหายหรืออันตรายที่เกิดขึ้นจากภัยคุกคาม และ 1.2) การรับรู้ถึงโอกาสเสี่ยง (perceived vulnerability) คือ ความเชื่อของบุคคลถึงความเป็นไปได้ที่จะถูกคุกคามหรือเกิดอันตราย หากไม่ปฏิบัติตนเพื่อหลีกเลี่ยงภัยคุกคามนั้น และ 2) การประเมินการเผชิญปัญหา (Coping appraisal) ประกอบด้วย 2.1) ความคาดหวังในผลลัพธ์ (Response efficacy) คือ การที่บุคคลคาดหวังถึงภัยคุกคามและ

โอกาสเสี่ยงต่อภัยคุกคามที่ลดลง หากปฏิบัติตามคำแนะนำ และ 2.2) ความคาดหวังในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) คือ การที่บุคคลเชื่อว่าตนเองสามารถปฏิบัติตามคำแนะนำได้ และการปฏิบัติตามคำแนะนำนั้นจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ตนเองคาดหวัง ซึ่งแต่เดิมทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกันถูกนำไปใช้ในด้านสุขภาพและจิตวิทยา (Luu et al., 2017) ต่อมาได้มีการนำไปประยุกต์ใช้ในด้านอื่น ๆ ยกตัวอย่างเช่น ด้านอาชญาวิทยา ด้านวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ (Ghazali et al., 2023) ในการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ Martens et al. (2019) และ Ghazali et al. (2023) กล่าวตรงกันว่า ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกันสามารถส่งเสริมให้ผู้คนเกิดแรงจูงใจในการป้องกันตนเองจากอาชญากรรมไซเบอร์ได้ สอดคล้องกับ Van Bavel et al. (2019) ที่กล่าวว่าทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกันถูกนำไปใช้ในการโน้มน้าวให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเกิดความตั้งใจในการปกป้องตนเอง

ด้วยผู้วิจัยต้องการส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์เกิดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ ผู้วิจัยจึงเริ่มต้นการทำกิจกรรมด้วยการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เข้าร่วมโปรแกรมฯ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกัน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) การรับรู้ความรุนแรงของการเกิดสถานการณ์ หมายถึง การรับรู้ความถี่ ระดับความอันตราย ผลกระทบ หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นหากตกเป็นเหยื่อในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ ด้วยการให้ผู้เข้าร่วมโปรแกรมฯ เรียนรู้จากสื่อ เช่น ข่าวผู้สูงอายุสูญเสียทรัพย์สินจากตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์

2) การรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดสถานการณ์ หมายถึง การรับรู้ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดโอกาสเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล หรือเทคนิคที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวงเป็นสัญญาณให้จับสังเกตโอกาสเสี่ยงนั้นได้ ผ่านกิจกรรม เช่น วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากข่าว วิเคราะห์ความเสี่ยงของตนเองที่อาจนำไปสู่สถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์

3) ความคาดหวังในประสิทธิผลของการตอบสนอง หมายถึง ความคาดหวังของผู้เข้าร่วมโปรแกรมฯ ถึงความปลอดภัยหรือการไม่ตกเป็นเหยื่อจากสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หากได้รับการส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์และเรียนรู้วิธีการป้องกันตนเอง ด้วยการใช้สื่อการเรียนรู้ที่แสดงตัวอย่างของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหากปฏิบัติตามวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์

4) ความคาดหวังในความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของผู้เข้าร่วมโปรแกรมฯ ว่าตนเองสามารถป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ ด้วยการปฏิบัติตามความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์และวิธีการป้องกันตนเองที่ได้รับจากโปรแกรมฯ โดยให้ผู้เข้าร่วมโปรแกรมฯ เรียนรู้จากสื่อที่แสดงถึงการสามารถป้องกันตนเองจากสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจว่าผู้เข้าร่วมโปรแกรมฯ สามารถป้องกันตนเองได้เช่นเดียวกัน

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง Boerman et al. (2021) ศึกษาพบว่า นอกจากความรู้แล้ว การประเมินภัยคุกคาม การรับรู้ความสามารถของตนเองในการต่อสู้กับภัยคุกคาม และการรับรู้ประสิทธิภาพของมาตรการป้องกันความเป็นส่วนตัวที่มีอยู่ในการฝึกอบรม ช่วยเพิ่มพฤติกรรมการปกป้องความเป็นส่วนตัว จึงใช้ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกันในการศึกษาพฤติกรรมการปกป้องความเป็นส่วนตัวทางออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความรุนแรงและความคาดหวังในประสิทธิผลของการตอบสนองมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปกป้องความเป็นส่วนตัวทางออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญ จึงสามารถสรุปได้ว่าทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกันมีประสิทธิผลต่อการฝึกอบรมและสามารถนำมาใช้ในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล หรือป้องกันตนเองจากภัยคุกคามออนไลน์ได้ ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกันมาใช้การออกแบบกิจกรรมในครั้งแรกเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุเกิดความตั้งใจ ต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

3.2 ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy)

ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยเป็นเสมือนอาวุธทางความคิดที่มีความจำเป็นในการต่อสู้กับมิจฉาชีพที่ได้พัฒนาสารพัดกลลวงไปพร้อมกับการใช้เทคโนโลยี โดยความรอบรู้ด้านความปลอดภัยจะครอบคลุมในสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ ให้ผู้สูงอายุพร้อมรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวมากยิ่งขึ้น ซึ่งรัชนีกูล ภิญโญภานุวัฒน์ (2560) ได้ให้ความหมายของความรอบรู้ (Literacy) ว่าหมายถึง ความสามารถในการเข้าใจ วิเคราะห์ สรุปสาระสำคัญ และประเมินข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ทั้งยังสามารถนำมาปรับใช้กับชีวิตประจำวันได้ ด้านจิตราภรณ์ บุญถนอม และคณะ (2558) กล่าวว่าความรอบรู้ คือ ความสามารถในการทำเข้าใจความหมาย วิเคราะห์ ตีความ จำแนก และประเมินข้อมูลที่มีความซับซ้อนได้ รวมถึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ ตรงกับแนวคิดของ Sørensen et al. (2012) ที่กล่าวว่าความรอบรู้ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสามารถในการแสวงหาข้อมูล และการรับข้อมูล 2) การเข้าใจ (Understand) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจข้อมูลที่เข้าถึงหรือได้รับ

3) การประเมิน (Appraise) หมายถึง ความสามารถในการตีความ อธิบาย คัดกรอง ตัดสิน และประเมินข้อมูลที่เข้าถึงหรือได้รับ และ 4) การประยุกต์ใช้ (Apply) หมายถึง ความสามารถในการใช้ข้อมูลที่เข้าถึงหรือได้รับในการสื่อสารหรือประกอบการตัดสินใจ

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายและองค์ประกอบของความรอบรู้ตามแนวคิดของ Sørensen et al. (2012) โดยความรอบรู้ (Literacy) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเข้าถึงข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Access) เข้าใจข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Understand) ประเมินข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Appraise) และประยุกต์ใช้ข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Apply)

ความปลอดภัยถูกนำไปประยุกต์ใช้เข้ากับหลายบริบท ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การบริหารจัดการข้อมูล หรืออาชญากรรม ความหมายของความปลอดภัยจึงเปลี่ยนไปตามบริบทที่นำไปใช้ ยกตัวอย่างเช่น ในบริบทของระบบสารสนเทศ อนันต์ ชูยิ่งสกุล และคณะ (2562) และ ชนกานต์ อาภรณ์พงษ์ และบัวเรียน สูงพล (2566) ได้กล่าวถึงความหมายของความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศไว้ว่า คือการป้องกันข้อมูล อุปกรณ์ และองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศให้ปลอดภัยจากการถูกจารกรรม ในบริบทของไซเบอร์ สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) ได้นิยามคำว่าความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) ว่าหมายถึง วิธีการที่สามารถปกป้องข้อมูล อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือทรัพย์สินของผู้ใช้งาน (ธนภัทร กิตติวณิชพันธุ์ และอานนท์ ทับเที่ยง, 2561) รวมถึงระบบคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้พ้นจากการคุกคาม (สุภาพร พรมโส และคณะ, 2564) ซึ่งประเทศไทยมีพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ พ.ศ. 2562 เพื่อกำหนดให้หน่วยงานรัฐและหน่วยงานเอกชนมีการป้องกัน รับมือ เพื่อลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ (สุรเชษฐ์ พอสม และคณะ, 2565)

ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายคำว่าความปลอดภัย (Security) ในบริบทของการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ หมายถึง สภาวะที่ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลการเงินหรือทรัพย์สิน อุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ รวมถึงตัวบุคคลเองปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) ในโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ สามารถเข้าใจข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่ได้รับ สามารถประเมินข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ และสามารถนำข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ไปประยุกต์ใช้ในการป้องกันตนเอง ข้อมูลและทรัพย์สินให้ปลอดภัยจากการถูกหลอกลวง

ทางโทรศัพท์ โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์มาเป็นกิจกรรมฝึกทักษะความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโปรแกรมฯ ได้ฝึกทักษะการเข้าถึง ทักษะการเข้าใจ ทักษะการประเมิน และทักษะการประยุกต์ใช้ จนเกิดเป็นความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์สำหรับป้องกันตนเองจากการโทรหลอกลวงต่อไปได้ ดังนี้

1) การเข้าถึงข้อมูล (Access) หมายถึง ความสามารถในการได้มาซึ่งข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น การสืบค้นข้อมูลผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต การสอบถาม การเข้าร่วมกิจกรรม การดูหรือการอ่านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง มาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

2) การเข้าใจข้อมูล (Understand) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจความหมายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่ได้รับ เข้าใจความหมายของคำศัพท์ ประโยคคำพูด หรือเทคนิคที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวง รวมถึงเข้าใจวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องสำหรับป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องหากตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

3) การประเมินข้อมูล (Appraise) หมายถึง ความสามารถในการตีความและประเมินข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยทางโทรศัพท์ โดยสามารถประเมินสถานการณ์หรือประเมินข้อมูลที่ได้รับจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ว่าเป็นการหลอกลวง สามารถประเมินวิธีการที่ใช้ในการป้องกันตนเองให้เหมาะสมตามสถานการณ์การหลอกลวง และสามารถประเมินความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่ได้รับ

4) การประยุกต์ใช้ข้อมูล (Apply) หมายถึง ความสามารถในการนำข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่ได้รับไปปฏิบัติใช้ในการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ รวมถึงสามารถแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยทางโทรศัพท์ให้แก่ผู้อื่น

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง Desimpelaere et al. (2020) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการฝึกอบรมความรอบรู้ด้านความเป็นส่วนตัวต่อความตั้งใจในการเปิดเผยข้อมูลในเด็กอายุ 9 -13 ปี ด้วยการให้ เด็กในกลุ่มทดลองดูวิดีโอการฝึกอบรมความรู้ด้านเป็นส่วนตัว (Privacy literacy training) โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ความเป็นส่วนตัวออนไลน์ วิธีการใช้ข้อมูลส่วนตัว และวิธีการปกป้องข้อมูลส่วนตัว พบว่า การฝึกอบรมความรอบรู้ด้านความเป็นส่วนตัวช่วยให้เด็กมีความรู้ ความเข้าใจที่เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติสำหรับข้อมูลส่วนตัว ทั้งการนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้ หรือวิธีการปกป้องข้อมูลส่วนตัว และยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ซึ่งเด็ก ๆ สามารถปกป้องความเป็น

ส่วนตัวของตนเองได้ดีขึ้น สำหรับการศึกษาความรอบรู้ในผู้สูงอายุ สิรินทร พิบูลภานุวัธน์ และคณะ (2563) จัดกิจกรรมเสริมทักษะการรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศให้แก่ผู้สูงอายุโดยให้ ผู้สูงอายุได้เรียนรู้การรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) ได้แก่ การเข้าถึงสื่อ การทำความเข้าใจสื่อ การวิเคราะห์ และประเมินสื่อ และการใช้สื่ออย่างปลอดภัย ทั้งยังสรุปประเด็นสำคัญของการรู้เท่าทันสื่อออกมาเป็นคำที่ผู้สูงอายุจำได้ง่าย เพื่อให้ผู้สูงอายุคงการยับยั้งชั่งใจ ประเมินผลและหาข้อมูลก่อนตัดสินใจ เพื่อให้สามารถ ตัดสินใจได้อย่างรู้เท่าทัน อีกทั้งยังมีกิจกรรมให้ผู้สูงอายุเป็นตัวแทนในการสื่อสารการรู้เท่าทันสื่อนี้ให้กับผู้สูงอายุในชุมชนต่อไป ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโครงการจึงมีความรู้เท่าทันสื่อเพิ่มขึ้น และลดพฤติกรรมเสี่ยงที่เกิด จากการเสพสื่ออย่างรู้ไม่เท่าทัน เช่นเดียวกับ เบญจรัตน์ สัจกุล และคณะ (2566) ที่นำแนวคิดการรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) มาเป็นกรอบแนวคิดในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ สามารถใช้สื่อออนไลน์ได้อย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ และรู้เท่าทัน โดยออกแบบกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้มีการ สำรวจความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของตนเองหลังจากได้รับข้อมูล ทำความเข้าใจข้อมูล ตรวจสอบแหล่งที่มา หาข้อมูลเพิ่มเติม และวิเคราะห์สื่ออย่างรู้เท่าทัน อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุ โดยการจัดกิจกรรมเน้นให้คิดจริง ทำจริง สร้างพื้นที่ปลอดภัยเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน จึงสามารถกล่าวสรุปได้ว่าการส่งเสริมให้บุคคลเกิดความรอบรู้ในด้านนั้น ๆ โดยนำแนวคิดการรู้เท่าทันสื่อหรือความรอบรู้ (Literacy) มาประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรม ช่วยให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถแสดงพฤติกรรมในทางที่ดีจากการมีความรอบรู้ในด้านดังกล่าว ผู้วิจัยจึงบูรณาการแนวคิดความรอบรู้ร่วมกับความปลอดภัย ทางโทรศัพท์และนำมาใช้ออกแบบกิจกรรมเกี่ยวกับการฝึกทักษะให้ผู้สูงอายุมีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ อันจะนำไปสู่ความรู้ ความเข้าใจในการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

การวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้สร้างเครื่องมือวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยในบริบทที่ใกล้เคียง โดย Rodríguez-de-Dios et al. (2016) ได้พัฒนาแบบประเมินความรอบรู้ด้านดิจิทัลในวัยรุ่น ใน 6 ทักษะ ได้แก่ ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านความปลอดภัยส่วนบุคคล ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ ทักษะด้านความปลอดภัยของอุปกรณ์ ทักษะด้านข้อมูล และทักษะด้านการสื่อสาร โดยแบบประเมินมีจำนวน 29 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” จนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” มีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach’s Alpha) ที่ .63 ถึง .75 ทดสอบแบบประเมินกับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาจำนวน 715 คน ด้าน Ma et al. (2024) ได้พัฒนาแบบประเมินความรอบรู้ด้านอินเทอร์เน็ตสำหรับ

นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ใน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการตนเอง ด้านการสร้างภาพลักษณ์ตนเอง ด้านการควบคุมความเสียหาย ด้านการประมวลผลข้อมูล ด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ด้านความร่วมมือ ด้านจิตสำนึกทางศีลธรรม และด้านจิตสำนึกในการรักษาความปลอดภัย แบบประเมินมีจำนวน 30 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” จนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” มีความถูกต้องเชิงเนื้อหา และมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach’s Alpha) เท่ากับ 0.794 ทดสอบแบบประเมินกับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 744 คน โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างแบบวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์จากนิยามเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้เข้ากับผู้สูงอายุ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 4 ระดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” จนถึง “ไม่จริงเลย” ผู้ที่มีคะแนนมากแสดงว่าเป็นผู้มีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อย

3.3 แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiental Learning)

ด้วยผู้สูงอายุยังสามารถแสดงศักยภาพของตนเอง หรือเข้าร่วมกิจกรรมและลงมือปฏิบัติได้ด้วยตนเอง (สุดาพร ปัญญาพฤกษ์ และ ปวีณา ลี้ตระกูล, 2563) การจัดการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ จึงควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้แสดงความสามารถในการคิด การพูด และการแสดงออกได้อย่างเต็ม จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiental Learning) ได้รับความนิยมในการประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ สอดคล้องกับพิมพ์ใจ ทาติยะ และคณะ (2560) ที่พบว่าการเรียนรู้เชิงประสบการณ์เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ด้วยการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้สูงอายุได้ลงมือทำด้วยตนเองซึ่งทำให้เกิดประสบการณ์ทางตรง สามารถเชื่อมโยงความรู้ที่ได้รับให้เข้ากับสถานการณ์จริง (รติยา อัศวติณณา และ พิชญาณี พูนพล, 2566) จนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (พิมพ์ใจ ทาติยะ และคณะ, 2560)

กระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของ Kolb (1984) มี 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ความสามารถในการสร้างประสบการณ์ (Concrete experience abilities: CE) คือ การเปิดรับประสบการณ์ใหม่อย่างเต็มที่ ไร้ซึ่งอคติ 2) ความสามารถในการสะท้อนผลการสังเกต (Reflective observation abilities: RO) คือ การสะท้อนผลการสังเกตจากประสบการณ์ในหลากหลายมุมมอง 3) ความสามารถในการคิดเชิงนามธรรม (Abstract conceptualization abilities: AC) คือ การสร้างแนวคิดที่บูรณาการระหว่างการสังเกตกับทฤษฎีที่สมเหตุสมผล และ 4) ความสามารถในการประยุกต์ใช้ (Active experimentation abilities: AE) คือ การนำประสบการณ์ใหม่ไปใช้ในการตัดสินใจและแก้ปัญหา

ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ทั้ง 4 ขั้นตอนให้สอดคล้องกับกิจกรรมในโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ดังนี้

1) ขั้นตอนการสร้างประสบการณ์ ผ่านกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าร่วมโปรแกรมฯ หรือให้ผู้เข้าร่วมโปรแกรมฯ ได้ลงมือปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประสบการณ์ และเรียนรู้ต่อจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น

2) ขั้นตอนการสะท้อนการเรียนรู้ ผ่านการให้ผู้เข้าร่วมโปรแกรมฯ แสดงความคิดเห็น สะท้อนคิด การสนทนากลุ่ม หรือการระดมความคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ได้เรียนรู้ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในมุมมองความคิดที่หลากหลาย

3) ขั้นตอนการสรุปองค์ความรู้ เป็นกิจกรรมที่นำไปสู่การตกผลึกองค์ความรู้ที่ผู้เข้าร่วมโปรแกรมฯ ได้รับ เป็นความรู้ ความเข้าใจของผู้เข้าร่วมโปรแกรมฯ เอง

4) ขั้นตอนการประยุกต์ใช้ความรู้ ผ่านการให้ผู้เข้าร่วมโปรแกรมฯ ได้ลองคิดเทียบกับสถานการณ์ที่ตนเองเจอ หรือหรือฝึกปฏิบัติผ่านการจำลองสถานการณ์จริง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พิมพ์ใจ ทาติยะ และคณะ (2560) ได้นำการเรียนรู้เชิงประสบการณ์มาพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ในเรื่องการรู้เท่าทันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุสามารถเชื่อมโยงความรู้ที่ได้รับเข้ากับประสบการณ์เดิมของตนเองได้ดี และผู้สูงอายุบางท่านที่มีประสบการณ์มาก จะสามารถแบ่งปันประสบการณ์นั้นแก่ผู้สูงอายุท่านอื่นได้ เช่นเดียวกับรติยา อัศวติณณา และ พิชญาณี พูนพล (2566) ที่ศึกษาโปรแกรมพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อด้วยกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้เท่าทันสื่อและมีพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลด้วยปัญญา ผลการศึกษาพบว่า โปรแกรมพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อด้วยกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเรียนรู้เชิงประสบการณ์มีประสิทธิผลกับการพัฒนาการรู้เท่าทันของผู้สูงอายุ และเหมาะสำหรับใช้เป็นแนวคิดในการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยจึงใช้ รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์เป็นฐานในการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ให้แก่ผู้สูงอายุ

3.4 การพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์

โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) มีแนวคิดทฤษฎีหลักในการออกแบบกิจกรรมอันประกอบไปด้วย ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกัน (Protection Motivation Theory) แนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) และแนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์

(Experiental Learning) โดยกิจกรรมครั้งที่ 1 ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการสร้างแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุเกิดความกลัวและตระหนักที่จะป้องกันตนเอง โดยใช้ 2 องค์ประกอบในทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกัน ได้แก่ การรับรู้ความรุนแรงของสถานการณ์และการรับรู้ความเสี่ยงต่อการเกิดสถานการณ์ อันเป็นกิจกรรมที่พาให้ผู้สูงอายุรับรู้ความเสียหายของเหยื่อหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และรับรู้ความเสี่ยงที่เหยื่อซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับตนเองมี พร้อมเปรียบเทียบความเสี่ยงนั้นกับความเสี่ยงของตนเอง ต่อด้วยกิจกรรมครั้งที่ 2 ซึ่งใช้อีก 2 องค์ประกอบของทฤษฎีดังกล่าว ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิผลของการตอบสนองและความคาดหวังในความสามารถของตนเอง โดยกิจกรรมจะพาให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้วิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์และมีประสิทธิผล ซึ่งเป็นวิธีการที่หน่วยงานให้คำแนะนำและให้ผู้สูงอายุได้ลองปฏิบัติตามวิธีการป้องกันดังกล่าว อันทำให้ผู้สูงอายุได้รับรู้ว่าตนเองสามารถป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้โดยปฏิบัติตามคำแนะนำที่ถูกต้อง เมื่อทำได้เช่นนี้จะมีโอกาสรอดจากการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ต่อมาในกิจกรรมครั้งที่ 3 - 6 เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการฝึกความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดทักษะความสามารถในการใช้ชุดข้อมูลต่าง ๆ ในการป้องกันตนเอง โดยผู้สูงอายุจะได้ฝึกการเข้าถึงข้อมูลด้วยการสืบค้นข้อมูลตามหัวข้อที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ พร้อมเรียนรู้วิธีการสืบค้นข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ต่อด้วยฝึกการทำความเข้าใจข้อมูลด้วยการสำรวจเทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่รู้จัก พร้อมทำความเข้าใจเทคนิคการหลอกลวงนั้น ๆ และทำความเข้าใจวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ถูกต้อง จากนั้นเป็นการฝึกการประเมินข้อมูลด้วยการจับสังเกตบทสนทนาของการหลอกลวงทางโทรศัพท์ อันจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีไกด์ไลน์ และสามารถหามาตรการในการป้องกันตนเองได้อย่างทันท่วงที สุดท้ายเป็นการฝึกนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ด้วยการนำความรู้ความเข้าใจจากกิจกรรมทั้งหมดมาแสดงออกผ่านการทำกิจกรรม โดยผู้สูงอายุจะได้ประยุกต์ใช้ข้อมูลทั้งในบทบาทของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เหยื่อหรือเป้าหมาย และผู้พิทักษ์ อันแสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุเข้าใจในวิธีการของบทบาทต่าง ๆ กล่าวคือ เทคนิคการหลอกลวงที่ต้องระมัดระวังและวิธีการป้องกันที่ตนเองสามารถทำได้ รวมถึงวิธีการป้องกันที่ตนเองสามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้

กิจกรรมทั้ง 6 ครั้งจัดกิจกรรมเป็นลำดับขั้นตามแนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiental Learning) ได้แก่ การสร้างประสบการณ์ การสะท้อนการเรียนรู้ การสรุปองค์ความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ โดยในแต่ละขั้นตอนผู้วิจัยจะนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาร่วมจัดการเรียนรู้ เช่น เกม การจำลองสถานการณ์ การแสดงบทบาทสมมติ หรือใช้สื่อและอุปกรณ์การเรียนรู้ เช่น

การ์ดเกม โปสเตอร์ โจทย์ และวิดีทัศน์ ทั้งนี้เพื่อให้การจัดกิจกรรมเน้นการลงมือทำและมีปฏิสัมพันธ์ มีการร่วมกันระดมความคิด และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน บรรยากาศสนุกสนานเอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้ผู้สูงอายุสร้างความรู้ด้วยตนเอง สามารถเชื่อมโยงความรู้ที่ได้รับเข้ากับสถานการณ์จริง และเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเป็นทั้งผู้รับและผู้ให้ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ผู้วิจัยประยุกต์ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกัน (Protection Motivation Theory) แนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) และแนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning) มีระยะเวลาทั้งหมด 6 สัปดาห์ ซึ่งผู้สูงอายุกลุ่มทดลองจะได้เข้าร่วมกิจกรรมในโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์จำนวน 6 ครั้ง กำหนดการจัดกิจกรรมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 90 – 120 นาที ในช่วงเวลา 09.00 – 11.00 น. ส่วนผู้สูงอายุกลุ่มควบคุมจะไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมในโปรแกรมฯ

ตาราง 3 โครงสร้างโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์

ชื่อกิจกรรม	**วัตถุประสงค์**	**กิจกรรม**	**สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้**	**แนวคิด/ทฤษฎี**	**การประเมิน**
ครั้งที่ 1 ลด**ความเสี่ยง**เลี่ยง**ความรุนแรง**	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมรับรู้ถึงความรุนแรงของสถานการณ์การระบาดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ตระหนักถึงความเสียหายและผลกระทบที่เกิดขึ้น 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์	**ขั้นนำ** 1. ผู้วิจัยกล่าวสวัสดี แนะนำตนเอง และทำความรู้จักกับผู้เข้าร่วมทุกท่าน 2. ผู้วิจัยแจ้งวัตถุประสงค์ของการจัดโปรแกรมฯ ให้ผู้เข้าร่วมทุกท่านทราบ 3. ผู้วิจัยชวนเล่าถึงสถานการณ์แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในขณะนี้ และชวนผู้เข้าร่วมออกแบบเบอร์มงคลของตนเอง	สื่อการเรียนรู้, การจำลองเหตุการณ์	1. ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกันในองค์ประกอบการรับรู้ความรุนแรงจากสถานการณ์ (Perceived severity) และการรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดสถานการณ์ (Perceived vulnerability) 2. การเรียนรู้เชิงประสบการณ์	สังเกตการมีส่วนร่วม

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อกิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้	แนวคิด/ทฤษฎี	การประเมิน
		เพื่อป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ **ขั้นดำเนินการ** 1. ผู้วิจัยจำลองเหตุการณ์โดยให้ผู้เข้าร่วมตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ตามข่าวที่แต่ละกลุ่มได้รับ และให้แต่ละกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน 2. ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมสะท้อนความรู้สึกหลังอ่านข่าว แลกเปลี่ยนเรียนรู้และสะท้อนคิดถึงความเสียหายและปัจจัยเสี่ยงของเหยื่อในข่าว 3. ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมช่วยกันระดมความคิดในการจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 4. ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วม check list ความเสี่ยงของตนเอง และประยุกต์ใช้แนวทางจัดการปัจจัยเสี่ยงกับ			

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อกิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้	แนวคิด/ทฤษฎี	การประเมิน
		ตนเอง **ขั้นสรุป** 1. ผู้วิจัยกล่าวสรุปกิจกรรมและสิ่งที่ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้ 2. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและกล่าวจบกิจกรรมในครั้งที่ 1			
ครั้งที่ 2 **เชื่อมั่นป้องกันได้** ไม่แพ้ภัยคอลเซ็นเตอร์	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมรู้จักวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมรับรู้ความสามารถของตนเองในการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์	**ขั้นนำ** 1. ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าร่วม 2. ผู้วิจัยชวนผู้เข้าร่วมทบทวนถึงกิจกรรมครั้งที่แล้ว 3. ผู้วิจัยชวนผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในประเด็น “ใครมีบทบาทในการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์มากที่สุด” **ขั้นดำเนินการ** 1. ผู้วิจัยแจกการ์ดป้องกันตนเองและโจทย์สถานการณ์จำลองแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มออกแบบวิธี	สื่อการเรียนรู้ (การ์ด/ โจทย์), เกม	1. ทฤษฎีแรงจูงใจป้องกันในองค์ประกอบของความคาดหวังประสิทธิผลของการตอบสนอง (Response efficacy) และความคาดหวังในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) 2. การเรียนรู้เชิงประสบการณ์	สังเกตการมีส่วนร่วม

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อกิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้	แนวคิด/ทฤษฎี	การประเมิน
		ป้องกันตนเอง พร้อมนำเสนอ 2. ผู้วิจัยชวน ผู้เข้าร่วมสะท้อน คิดถึงผลลัพธ์ของ วิธีป้องกันแก๊ง คอลเซ็นเตอร์ที่ กลุ่มตนเอง ร่วมกันออกแบบ จากการ์ด 3. ผู้วิจัยให้ ผู้เข้าร่วมทบทวน ความสามารถของ ตนเองในการ ป้องกันแก๊งคอล เซ็นเตอร์ ด้วยการ บอกวิธีการ ป้องกันที่ตนเอง มั่นใจว่าจะ สามารถนำไป ปรับใช้ได้ 4. ผู้วิจัยให้ ผู้เข้าร่วมเล่นเกม ป้องกันแก๊งคอล เซ็นเตอร์ด้วยการ ชูป้าย 'ไม่รับ ไม่ เชื่อ ไม่บอก ไม่ ทำ' เพื่อตอบ คำถามเกี่ยวกับ การหลอกลวงทาง โทรศัพท์ของแก๊ง คอลเซ็นเตอร์แทน การป้องกันตนเอง			

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อกิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้	แนวคิด/ทฤษฎี	การประเมิน
		ขั้นสรุป 1. ผู้วิจัยกล่าวสรุปกิจกรรมและสิ่งที่ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้ 2. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและกล่าวจบกิจกรรมในครั้งที่ 2			
ครั้งที่ 3 **เข้าถึง**ข้อมูลเข้าถึงความปลอดภัย	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้รู้จักแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ	**ขั้นนำ** 1. ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าร่วม 2. ผู้วิจัยชวนผู้เข้าร่วมทบทวนถึงกิจกรรมครั้งที่แล้ว 3. ผู้วิจัยชวนผู้เข้าร่วมแชร์ประสบการณ์ถึงการสืบค้นข้อมูลที่ผู้เข้าร่วมสนใจ **ขั้นดำเนินการ** 1. ผู้วิจัยแจกหัวข้อข้อมูลที่ต้องการเพื่อป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มช่วยกันสืบค้นจากโทรศัพท์มือถือพร้อมนำเสนอข้อมูล 2. ผู้วิจัยชวนผู้เข้าร่วมสะท้อน	สื่อการเรียนรู้ (หัวข้อ/ โจทย์)	1. ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล (Access) 2. การเรียนรู้เชิงประสบการณ์	สังเกตการมีส่วนร่วม

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อกิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้	แนวคิด/ทฤษฎี	การประเมิน
		คิดถึงวิธีการสืบค้น ความยาก-ง่ายของการสืบค้น และอุปสรรคในการสืบค้น พร้อมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน 3. ผู้วิจัยชวนผู้เข้าร่วมสรุปวิธีการสืบค้นข้อมูลที่ถูกต้อง 4. ผู้วิจัยสลับหัวข้อข้อมูลที่ต้องการให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่ม และให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มสืบค้นข้อมูลในหัวข้อที่ตนเองได้รับด้วยการสอบถามจากผู้ที่ทราบข้อมูล **ขั้นสรุป** 1. ผู้วิจัยกล่าวสรุปกิจกรรมและสิ่งที่ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้ 2. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและกล่าวจบกิจกรรมในครั้งที่ 3			
ครั้งที่ 4 เพียง**เข้าใจ** เราจะไม่หลงกล	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถเข้าใจเทคนิคการ	**ขั้นนำ** 1. ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าร่วม	สื่อการเรียนรู้ (โปสเตอร์), เกม	1. ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทาง	สังเกตการมีส่วนร่วม

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อกิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้	แนวคิด/ทฤษฎี	การประเมิน
	การหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในปัจจุบัน 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถเข้าใจวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์	2. ผู้วิจัยชวนผู้เข้าร่วมทบทวนถึงกิจกรรมครั้งที่แล้ว 3. ผู้วิจัยชวนผู้เข้าร่วมแชร์ประสบการณ์เกี่ยวกับ ‘ประโยคที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์เคยใช้แอบอ้างกับตนเอง’ **ขั้นดำเนินการ** 1. ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมเดินสำรวจโปสเตอร์เทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในห้องจัดกิจกรรมและแปะสติ๊กเกอร์ในโปสเตอร์ที่ตนเองมีประสบการณ์ 2. ผู้วิจัยชวนผู้เข้าร่วมสะท้อนคิดถึงประสบการณ์ที่รู้จักเทคนิคการหลอกลวงดังกล่าว หรือสิ่งที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นเทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์		โทรศัพท์ ด้านการเข้าใจ (Understand) 2. การเรียนรู้เชิงประสบการณ์	

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อกิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้	แนวคิด/ทฤษฎี	การประเมิน
		และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน 3. ผู้วิจัยชวนผู้เข้าร่วมเล่นเกมให้สัญญาณไฟเพื่อป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ตามบริบท พร้อมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันถึงการเลือกสัญญาณไฟเพื่อป้องกันในแต่ละบริบท 4. ผู้วิจัยชวนผู้เข้าร่วมเลือกวิธีป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม กลุ่มละ 1 วิธีการสำหรับออกมาสาธิตให้เพื่อนกลุ่มอื่นดู **ขั้นสรุป** 1. ผู้วิจัยกล่าวสรุปกิจกรรมและสิ่งที่ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้ 2. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและกล่าวจบกิจกรรมในครั้งที่ 4			

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อกิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้	แนวคิด/ทฤษฎี	การประเมิน
ครั้งที่ 5 **ประเมิน**ไว้ภัยจะไกลตัว	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถประเมินข้อมูลที่ได้รับว่าเป็นการหลอกลวงทางโทรศัพท์หรือไม่ 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถประเมินเพื่อเลือกใช้วิธีป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้เหมาะสมต่อสถานการณ์	**ขั้นนำ** 1. ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าร่วม 2. ผู้วิจัยชวนทบทวนถึงกิจกรรมครั้งที่แล้ว 3. ผู้วิจัยชวนผู้เข้าร่วมแชร์ประสบการณ์เกี่ยวกับ ‘การเลือกที่จะไม่เชื่อสิ่งที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์พูดในสถานการณ์ของตนเอง’ **ขั้นดำเนินการ** 1. ผู้วิจัยแจกบทสนทนาให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มช่วยกันประเมินว่าผู้สนทนากำลังถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์หรือไม่ พร้อมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน 2. ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมสะท้อนคิดถึงวิธีการสังเกตบทสนทนาและการเลือกใช้วิธีการป้องกันตนเองจากบทสนทนา พร้อม	สื่อสารเรียนรู้ (บทสนทนา, วีดิทัศน์)	1. ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ด้านการประเมิน (Appriase) 2. การเรียนรู้เชิงประสบการณ์	สังเกตการมีส่วนร่วม

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อกิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้	แนวคิด/ทฤษฎี	การประเมิน
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน 3. ผู้วิจัยชวนผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มสรุปวิธีการประเมินเป็นวิธีสั้น ๆ ง่าย ๆ ที่ตนเองสามารถนำไปใช้ได้หากเจอสถานการณ์ดังกล่าว 4. ผู้วิจัยเปิดคลิปบทสนทนา Voice cloning และให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มช่วยกันระดมความคิดว่าจะมีวิธีการประเมินการหลอกลวงและจัดการกับสถานการณ์การหลอกลวงรูปแบบนี้อย่างไร **ขั้นสรุป** 1. ผู้วิจัยกล่าวสรุปกิจกรรมและสิ่งที่ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้ 2. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณ			
ครั้งที่ 6 **ประยุกต์ใช้** ปลอดภัยชัวร์	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถนำความรู้จากกิจกรรมไปใช้ในการป้องกันตนเอง	**ขั้นนำ** 1. ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าร่วม 2. ผู้วิจัยชวนทบทวนถึง	สื่อการเรียนรู้ (การ์ด), การแสดงบทบาทสมมติ (Role-play)	1. ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ด้านการประยุกต์ใช้	สังเกตการมีส่วนร่วม

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อกิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้	แนวคิด/ทฤษฎี	การประเมิน
	จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถส่งต่อข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้แก่ผู้อื่นได้	กิจกรรมครั้งที่แล้ว 3. ผู้วิจัยชวนผู้เข้าร่วมแชร์ประสบการณ์เกี่ยวกับ ‘การให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ตนเองรู้จักไม่ให้ตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ **ขั้นดำเนินการ** 1. ผู้วิจัยแบ่งผู้เข้าร่วมออกเป็น 3 บทบาทหน้าที่ ได้แก่ 1) บทบาทแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทำหน้าที่หลอกลวงกลุ่มเป้าหมาย 2) บทบาทกลุ่มเป้าหมาย ทำหน้าที่ป้องกันตนเอง และ 3) บทบาทผู้พิทักษ์ ทำหน้าที่ช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย โดยผู้เข้าร่วมจะไม่รู้บทบาทของผู้เข้าร่วมคนอื่น จากนั้นจึงให้เวลา 10 นาทีในการเดินพูดคุยเพื่อแสดงบทบาท		(Apply) 2. การเรียนรู้เชิงประสบการณ์	

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อกิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้	แนวคิด/ทฤษฎี	การประเมิน
		หน้าที่ที่ตนเอง ได้รับ 2.ผู้วิจัยชวน ผู้เข้าร่วมสะท้อน คิดถึงวิธีการแสดง ของแต่ละบทบาท รวมถึงความรู้สึก การสังเกต การ รับมือ และการให้ ความช่วยเหลือ โดยสะท้อนเป็น การเข้าถึง เข้าใจ ประเมิน และ ประยุกต์ใช้ 3. ผู้วิจัยชวน ผู้เข้าร่วมสรุปองค์ ความรู้เกี่ยวกับ วิธีการหลอกลวง ของแก๊งคอลเซ็น เตอร์ วิธีการ ป้องกันแก๊งคอล เซ็นเตอร์ และ วิธีการให้ความ ช่วยเหลือผู้ที่อาจ ตกเป็นเหยื่อแก๊ง คอลเซ็นเตอร์ พร้อมให้แต่ละ กลุ่มนำเสนอ 4. ผู้วิจัยแจก การ์ดสื่อส่งต่อ โดยให้ผู้เข้าร่วม ให้ข้อมูล ความรู้ กับเพื่อนในกลุ่ม ในหัวข้อที่ได้รับ จากการเปิดการ์ด			

ตาราง 3 (ต่อ)

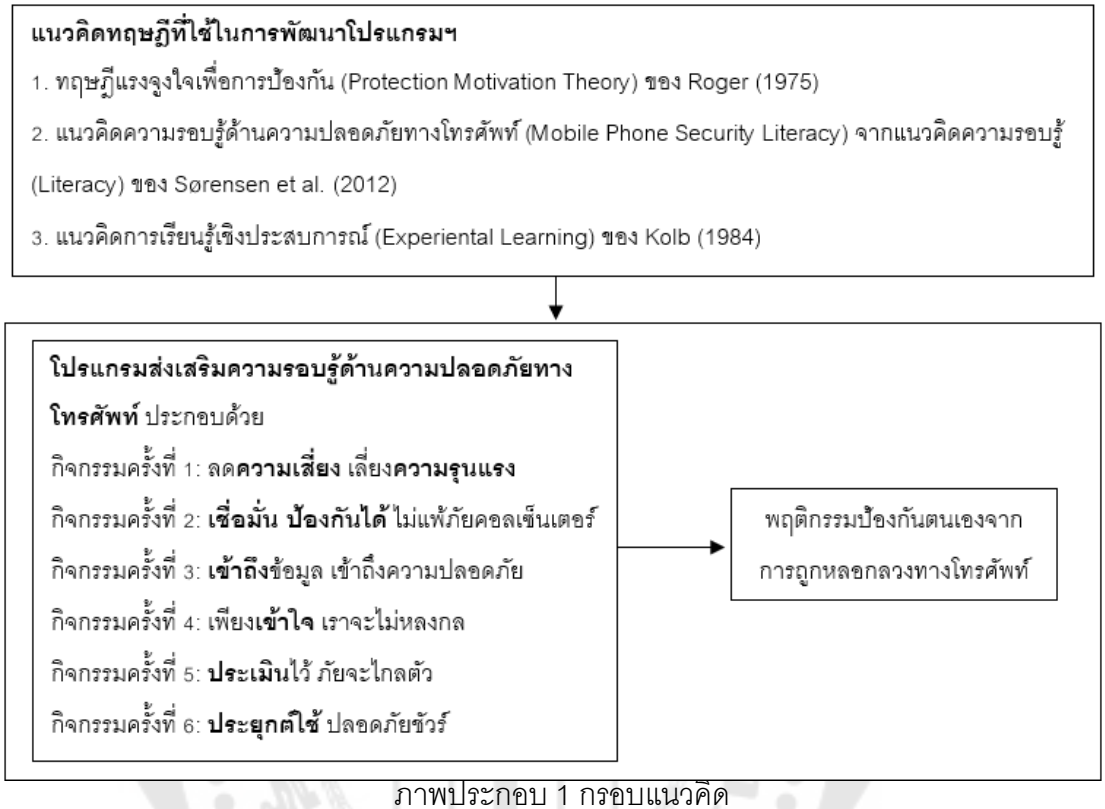
ชื่อกิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้	แนวคิด/ทฤษฎี	การประเมิน
		เป็นการแสดงบทบาทสมมติในฐานะผู้มีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ **ขั้นสรุป** 1. ผู้วิจัยกล่าวสรุปกิจกรรมและสิ่งที่ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้ 2. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและกล่าวปิดกิจกรรม			

ตอนที่ 4 กรอบแนวคิด สมมติฐาน นิยามเชิงปฏิบัติการ

กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจในการป้องกัน (Protection Motivation Theory) ของ Rogers (1975) ที่กล่าวว่า ผู้คนจะเกิดแรงจูงใจในการป้องกันตนเองนั้นมาจากการรับรู้ความรุนแรงของสถานการณ์ การรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อสถานการณ์ ความคาดหวังในประสิทธิผลของการตอบสนอง และความคาดหวังในความสามารถของตนเอง มาใช้ในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุเกิดความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ ร่วมกับแนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) ที่บูรณาการขึ้นจากแนวคิดความรอบรู้ (Literacy) ของ Sørensen et al. (2012) เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ฝึกเข้าถึง เข้าใจ ประเมิน และประยุกต์ใช้ข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ อันจะนำไปสู่พฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยจัดกิจกรรมตามแนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiental Learning) ของ Kolb (1984) เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เปิดรับประสบการณ์ผ่านการดู การฟัง หรือการลงมือทำ สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้ และสร้างความรู้ด้วยตนเอง ทั้งยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงได้ อีกทั้งผู้สูงอายุได้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนประสบการณ์อันล้ำค่ากันภายในกลุ่ม ผู้สูงอายุจะได้เป็น

ทั้งผู้รับประสบการณ์ และเป็นผู้ให้ประสบการณ์ ทำให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการเรียนรู้อย่างเต็มที่ ซึ่งการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่การเกิดพฤติกรรม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิด

สมมติฐาน

1. ภายหลังเข้าร่วมโปรแกรมฯ ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมจะมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ที่สูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมฯ

2. ผู้สูงอายุกลุ่มที่เข้าร่วมโปรแกรมฯ จะมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์สูงกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมฯ

นิยามเชิงปฏิบัติการ

พฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ หมายถึง การกระทำหรือความสามารถที่แสดงออกถึงการใช้วิธีการหรือเครื่องมือในการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ทุกรูปแบบ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

พฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ หมายถึง การกระทำหรือความสามารถที่แสดงออกถึงการหลีกเลี่ยงไม่ให้ตนเองตกอยู่ในสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งในงานวิจัยนี้เป็นการกระทำก่อนตกอยู่ในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ หรือนอกเหนือการตกอยู่ในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยการเปลี่ยนรหัสผ่านและอัปเดตโมบายแบงก์กิ้งอยู่เสมอเพื่อสร้างความ

ปลอดภัย ดาวน์โหลด Whoscall ไว้ในโทรศัพท์เพื่อหลีกเลี่ยงการรับสายของมิจฉาชีพ ส่งต่อความรู้เกี่ยวกับวิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อเตือนภัยคนใกล้ชิด และเป็นการเตือนตนเองไปในขณะเดียวกัน ติดตามข่าวสารเพื่อรู้เท่าทันกลลวงอันนำไปสู่การหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงได้ และบล็อกเบอร์โทรศัพท์หรือช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ที่คาดว่าเป็นมิจฉาชีพ

พฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ หมายถึง การกระทำหรือความสามารถที่แสดงออกถึงการรับรู้ว่าตนเองกำลังตกอยู่ในสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ และสามารถจัดการกับสถานการณ์นั้นด้วยวิธีการที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งในงานวิจัยนี้เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นในขณะที่ตกอยู่ในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยการมีสติขณะคุยโทรศัพท์ คิดอยู่เสมอว่าหน่วยงานไม่ดำเนินการใด ๆ ผ่านทางโทรศัพท์ พิจารณาข้อมูลที่ได้รับโดยไม่ด่วนเชื่อและไม่ด่วนทำตามที่มิจฉาชีพบอก แต่ตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานที่ถูกอ้างถึงด้วยตนเอง และวางสายหากเห็นท่าไม่ดี

วัดโดยใช้แบบวัดพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ และพฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ ซึ่งสร้างจากนิยามเชิงปฏิบัติการ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 4 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด จนถึง ไม่จริงเลย ผู้ที่มีคะแนนมากแสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์และพฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อย

ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ สามารถเข้าใจข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่ได้รับ สามารถประเมินข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ และสามารถนำข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ไปประยุกต์ใช้ในการป้องกันตนเอง ข้อมูลและทรัพย์สินให้ปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1) การเข้าถึงข้อมูล (Access) หมายถึง ความสามารถในการได้มาซึ่งข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น การสืบค้นข้อมูลผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต การสอบถาม การเข้าร่วมกิจกรรม การดูหรือการอ่านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง มาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

2) การเข้าใจข้อมูล (Understand) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจความหมายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่ได้รับ เข้าใจความหมายของคำศัพท์ ประโยคคำพูด หรือเทคนิคที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวง รวมถึงเข้าใจวิธีการ

ปฏิบัติที่ถูกต้องสำหรับป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องหากตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

3) การประเมินข้อมูล (Appraise) หมายถึง ความสามารถในการตีความและประเมินข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยทางโทรศัพท์ โดยสามารถประเมินสถานการณ์หรือประเมินข้อมูลที่ได้รับจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ว่าเป็นการหลอกลวง สามารถประเมินวิธีการที่ใช้ในการป้องกันตนเองให้เหมาะสมตามสถานการณ์การหลอกลวง และสามารถประเมินความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่ได้รับ

4) การประยุกต์ใช้ข้อมูล (Apply) หมายถึง ความสามารถในการนำข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่ได้รับไปปฏิบัติใช้ในการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ รวมถึงสามารถแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยทางโทรศัพท์ให้แก่ผู้อื่น

วัดโดยใช้แบบวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ซึ่งสร้างจากนิยามเชิงปฏิบัติการ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 4 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด จนถึง ไม่จริงเลย ผู้ที่มีคะแนนมากแสดงว่าเป็นผู้มีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อย

โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ หมายถึง ชุดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่มีต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ของผู้สูงอายุ โดยเป็นกิจกรรมที่สร้างแรงจูงในในการป้องกันตนเองให้กับผู้สูงอายุ ฝึกให้ผู้สูงอายุเกิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ เรียนรู้วิธีป้องกันตนเองการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ ตลอดจนวิธีปฏิบัติหากเผลอตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ พร้อมทั้งสอดแทรกคำศัพท์ เทคนิควิธีการที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวง เพื่อให้ผู้สูงอายุเข้าใจและรู้ทันกลลวงที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ชุดกิจกรรมนี้ออกแบบโดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกันของ Rogers (1975) ร่วมกับแนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ โดยมีพื้นฐานแนวคิดความรอบรู้ (Literacy) ของ Sørensen et al. (2012) และพฤติกรรมป้องกันการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยจัดกิจกรรมบนพื้นฐานของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning) ของ Kolb (1984) ประกอบไปด้วย 6 กิจกรรม ได้แก่ 1) ลดความเสี่ยง เลี่ยงความรุนแรง 2) เชื่อมั่น ป้องกันได้ ไม่แพ้ภัยคอลเซ็นเตอร์ 3) เข้าถึงข้อมูล เข้าถึงความปลอดภัย 4) เพียงเข้าใจ เราจะไม่หลงกล 5) ประเมินไว้ ภัยจะไกลตัว และ 6) ประยุกต์ใช้ ปลอดภัยชัวร์ กำหนดการจัดกิจกรรมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 90 – 120 นาที ในช่วงเวลา 09.00 – 11.00 น.

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental research) ซึ่งทำการวิจัยในผู้สูงอายุ เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่มีต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ขั้นตอนและรูปแบบการทดลอง
3. เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล
5. การพิทักษ์สิทธิ์และจรรยาบรรณในการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยในจังหวัดนครปฐม ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 109,416 คน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในตำบลในจังหวัดนครปฐม 2 ตำบล

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Hertzog (2008) ซึ่งกล่าวว่า ควรมีกลุ่มตัวอย่าง 10 – 40 คนขึ้นไปจึงจะเหมาะสมต่อการประเมิน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวนทั้งหมด 40 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยเลือกจังหวัดนครปฐมเป็นพื้นที่กรณีศึกษา ทำการสุ่ม 1 อำเภอในจังหวัดนครปฐมด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแบบสุ่ม (Random Treatment) เพื่อจำแนกผู้สูงอายุ 2 ตำบลในจังหวัดนครปฐมให้เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม และคัดเลือกผู้สูงอายุเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมตามเกณฑ์คัดเข้า-คัดออก โดยมีผู้สูงอายุเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 20 คน

เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัย (Inclusion criteria) มีลักษณะดังนี้

1. เคยได้รับโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อย่างน้อย 1 ครั้ง
2. สามารถใช้สมาร์ทโฟนในการค้นหาข้อมูลได้

3. สามารถดูแลตนเองได้ดี

4. สามารถเข้าร่วมโปรแกรมได้ครบทั้ง 6 ครั้ง

เกณฑ์ในการคัดออกจากผู้เข้าร่วมวิจัย (Exclusion criteria) มีลักษณะดังนี้

1. ผู้สูงอายุที่มีภาวะแทรกซ้อน หรือมีปัญหาสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจที่เป็นอุปสรรคต่อการเข้าร่วม

2. ผู้สูงอายุที่ไม่สมัครใจเข้าร่วมกิจกรรมต่อ หรือเข้าร่วมกิจกรรมไม่ครบตามที่กำหนด

ขั้นตอนและรูปแบบการทดลอง

ตัวแปรในการทดลอง

1. ตัวแปรจัดกระทำ (Manipulated Variable) คือ โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ พฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

แผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) มีการวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์และความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ก่อนทดลองและหลังทดลอง (The Pretest-Posttest Control group Design) โดยผู้สูงอายุกลุ่มทดลองจะได้เข้าร่วมโปรแกรมฯ ส่วนผู้สูงอายุกลุ่มควบคุมจะไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมฯ

ตาราง 4 แสดงแผนการวิจัย

	ก่อนได้รับโปรแกรม	**ดำเนินการจัดโปรแกรม**	**หลังการจัดโปรแกรม**
กลุ่มทดลอง (E)	SPB_1, SL_1	X	SPB_2, SL_2
กลุ่มควบคุม (C)	SPB_1, SL_1		SPB_2, SL_2

SPB_1 คือ วัดพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ของผู้สูงอายุ ครั้งที่ 1 ก่อนการทดลอง

SPB_2 คือ วัดพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ของผู้สูงอายุ ครั้งที่ 2 หลังการทดลอง

SL_1 คือ วัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ของผู้สูงอายุ ครั้งที่ 1 ก่อนการทดลอง

SL_2 คือ วัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ของผู้สูงอายุ ครั้งที่ 2 หลังการทดลอง

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. ก่อนการทดลอง

1.1 ผู้วิจัยติดต่อขอจริยธรรมการวิจัยในผู้สูงอายุที่สำนักงานกรรมการวิจัยและจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

1.2 ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดโปรแกรมและรายละเอียดแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูล

1.3 ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่กำหนด

1.4 ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้ผู้สูงอายุทราบ จากนั้นสอบถามความสมัครใจของผู้สูงอายุในการยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

1.5 ผู้สูงอายุที่สมัครใจยินยอมเข้าร่วมการวิจัยจะได้รับการอธิบายขั้นตอนในการทำวิจัย

1.6 กำหนดผู้สูงอายุที่สมัครใจยินยอมเข้าร่วมการวิจัยเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ตามเกณฑ์คัดเข้า-คัดออก กลุ่มละ 20 คน

1.7 ผู้วิจัยวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ และวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ในผู้สูงอายุทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง

2. ระหว่างการทดลอง

2.1 ผู้สูงอายุกลุ่มทดลอง ได้เข้าร่วมกิจกรรมในโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ทั้งหมด 6 ครั้ง กำหนดการจัดกิจกรรมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 90 – 120 นาที ในช่วงเวลา 09.00 – 11.00 น.

2.2 ผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมในโปรแกรมฯ

3. หลังการทดลอง

หลังสิ้นสุดโปรแกรมฯ ผู้วิจัยวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ และวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ในผู้สูงอายุทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างโปรแกรมตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกันของ Rogers (1975) แนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ จากแนวคิดความรอบรู้ (Literacy) ของ Sørensen et al. (2012) และแนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของ Kolb (1984)

2. ดำเนินการสร้างโปรแกรมโดยนำทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกันและแนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่บูรณาการขึ้นมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบเนื้อหาในกิจกรรม และดำเนินการจัดกิจกรรมตามแนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ 4 ขั้นตอน

3. นำโปรแกรมที่ได้ออกแบบ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงแก้ไข จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

4. หลังจากปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้วิจัยได้นำโปรแกรมไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องทั้งด้านเนื้อหา แนวคิดทฤษฎี ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ด้านการดำเนินกิจกรรม ลำดับและเทคนิควิธีที่ใช้ ด้านการประเมินผลของแต่ละกิจกรรม รวมถึงสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้โปรแกรมมีความสมบูรณ์และสามารถนำไปใช้ในการจัดกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. นำโปรแกรมไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้สูงอายุที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำโปรแกรมไปใช้จริง

เครื่องมือที่ใช้ในการวัด

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเพื่อทราบถึงลักษณะทางชีวสังคม ด้วยคำถาม 4 ข้อ ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ดังตัวอย่างด้านล่าง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส

☐ 3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ☐ 4. หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ไม่ได้ศึกษา ☐ 2. ระดับประถมศึกษา

☐ 3. ระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า ☐ 4. ระดับอนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ระดับปริญญาตรี ☐ 6. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

แบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

แบบวัดพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

ผู้วิจัยสร้างแบบวัดพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์โดยพัฒนาขึ้นจากนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยแบบวัดพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ฉบับนี้มีจำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุด จนถึง ไม่จริงเลย เกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัด หากเป็นข้อคำถามเชิงบวก (Positive statement) ให้คะแนนโดย “จริงที่สุด” = 4 “ค่อนข้างจริง” = 3 “ไม่ค่อยจริง” = 2 “ไม่จริงเลย” = 1 หากเป็นข้อคำถามเชิงลบ (Negative statement) ให้คะแนนโดย “จริงที่สุด” = 1 “ค่อนข้างจริง” = 2 “ไม่ค่อยจริง” = 3 “ไม่จริงเลย” = 4 ผู้ที่มีคะแนนมากแสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อย

ตัวอย่างข้อคำถาม

ฉันเปลี่ยนรหัสผ่านของแอปฯ ธนาคารบนโทรศัพท์มือถืออยู่เสมอ

…….. …….. …….. ……..

จริงที่สุด ค่อนข้างจริง ไม่ค่อยจริง ไม่จริงเลย

ฉัน<u>ไม่</u>สนใจข่าวเตือนภัย หรือวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์

…….. …….. …….. ……..

จริงที่สุด ค่อนข้างจริง ไม่ค่อยจริง ไม่จริงเลย

การแปลค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ Best (1977)

3.28 – 4.00 หมายถึง มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ระดับมากที่สุด

2.52 – 3.27 หมายถึง มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ระดับมาก

1.76 – 2.51 หมายถึง มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ระดับปานกลาง

1.00 – 1.75 หมายถึง มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ระดับน้อย

แบบวัดพฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

ผู้วิจัยสร้างแบบวัดพฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์โดยพัฒนาขึ้นจากนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยแบบวัดพฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ฉบับนี้มีจำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุด จนถึง ไม่จริงเลย เกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัด หากเป็นข้อคำถามเชิงบวก (Positive statement) ให้คะแนนโดย “จริงที่สุด” = 4 “ค่อนข้างจริง” = 3 “ไม่ค่อยจริง” = 2 “ไม่จริงเลย” = 1 หากเป็นข้อคำถามเชิงลบ (Negative statement) ให้คะแนนโดย “จริงที่สุด” = 1 “ค่อนข้างจริง” = 2 “ไม่ค่อยจริง” = 3 “ไม่จริงเลย” = 4 ผู้ที่มีคะแนนมากแสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อย

ตัวอย่างข้อคำถาม

ฉันพิจารณาว่า ข้อมูลที่ปลายสายอ้างถึงเกี่ยวข้องกับฉันจริงหรือไม่

…….. …….. …….. ……..

จริงที่สุด ค่อนข้างจริง ไม่ค่อยจริง ไม่จริงเลย

ฉันบอกปลายสายว่า จะติดต่อกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยตนเอง

…….. …….. …….. ……..

จริงที่สุด ค่อนข้างจริง ไม่ค่อยจริง ไม่จริงเลย

การแปลค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ Best (1977)

3.28 – 4.00 หมายถึง มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ระดับมากที่สุด

2.52 – 3.27 หมายถึง มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ระดับมาก

1.76 – 2.51 หมายถึง มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ระดับปานกลาง

1.00 – 1.75 หมายถึง มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ระดับน้อย

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมศาสตร์ตรวจสอบและปรับข้อคำถาม ก่อนนำส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการเรียนรู้ ด้านผู้สูงอายุ และด้านสื่อการเรียนรู้ประเมินและให้ข้อเสนอแนะ โดยแบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์มีค่าดัชนีสอดคล้องความตรงของเนื้อหา (Index of the item-objective Congruence : IOC) อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จากนั้นผู้วิจัยนำข้อคำถามที่ปรับแก้แล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้สูงอายุที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient : α) มีค่าความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายในทั้งฉบับเท่ากับ .708 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item – Total Correlation : CITC) มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง -0.139. – 0.558

แบบวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์

ผู้วิจัยสร้างแบบวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์โดยพัฒนาขึ้นจากนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยแบบวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ฉบับนี้มีจำนวน 22 ข้อ โดยแบ่งเป็นการวัดด้านการเข้าถึงข้อมูล 5 ข้อ ด้านการเข้าใจข้อมูล 5 ข้อ ด้านการประเมินข้อมูล 6 ข้อ และด้านการประยุกต์ใช้ข้อมูล 6 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับตั้งแต่จริงที่สุด จนถึง ไม่จริงเลย เกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัด หากเป็นข้อคำถามเชิงบวก (Positive statement) ให้คะแนนโดย "จริงที่สุด" = 4 "ค่อนข้างจริง" = 3 "ไม่ค่อยจริง" = 2 "ไม่จริงเลย" = 1 หากเป็นข้อคำถามเชิงลบ (Negative statement) ให้คะแนนโดย "จริงที่สุด" = 1 "ค่อนข้างจริง" = 2 "ไม่ค่อยจริง" = 3 "ไม่จริงเลย" = 4 ผู้ที่มีคะแนนมากแสดงว่าเป็นผู้มีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อย

ตัวอย่างข้อคำถาม

การเข้าถึงข้อมูล (Access)

ฉัน<u>ไม่</u>ทราบช่องทางในการแจ้งความ หากตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์

.....	.....	.....	.....
จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย

การเข้าใจข้อมูล (Understand)

ฉันจำได้ว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการหลอกลวงทางโทรศัพท์แบบใดบ้าง

.....	.....	.....	.....

จริงที่สุด ค่อนข้างจริง ไม่ค่อยจริง ไม่จริงเลย

การประเมินข้อมูล (Appraise)

ฉันไม่สามารถประเมินว่า สิ่งที่ปลายสายพูด เป็นการหลอกลวง

…….. …….. …….. ……..

จริงที่สุด ค่อนข้างจริง ไม่ค่อยจริง ไม่จริงเลย

การประยุกต์ใช้ข้อมูล (Apply)

เมื่อรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ฉันสามารถป้องกันตนเองได้

…….. …….. …….. ……..

จริงที่สุด ค่อนข้างจริง ไม่ค่อยจริง ไม่จริงเลย

การแปลค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ Best (1977)

3.28 – 4.00 หมายถึง มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ระดับมากที่สุด

2.52 – 3.27 หมายถึง มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ระดับมาก

1.76 – 2.51 หมายถึง มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ระดับปานกลาง

1.00 – 1.75 หมายถึง มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ระดับน้อย

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมศาสตร์ตรวจสอบและปรับข้อคำถาม ก่อนนำส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการเรียนรู้ ด้านผู้สูงอายุ และด้านสื่อการเรียนรู้ประเมินและให้ข้อเสนอแนะ โดยแบบวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์มีค่าดัชนีสอดคล้องความตรงของเนื้อหา (Index of the item-objective Congruence : IOC) อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จากนั้นผู้วิจัยนำข้อคำถามที่ปรับแก้แล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้สูงอายุที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient : α) มีค่าความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายในทั้งฉบับเท่ากับ .888 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item – Total Correlation : CITC) มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.094 – 0.681

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ก่อนเริ่มเก็บข้อมูลผู้วิจัยติดต่อขอจริยธรรมในการทำวิจัยต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมในการวิจัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่มีต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของผู้สูงอายุ

2. ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโปรแกรม และสอบถามความสมัครใจของผู้สูงอายุในการเข้าร่วมการวิจัย พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับความต้องการถอนตัวออกจากการวิจัยในระหว่างการเข้าร่วมกิจกรรม

3. กำหนดผู้สูงอายุที่สมัครใจยินยอมเข้าร่วมการวิจัยเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ตามเกณฑ์คัดเข้า-คัดออก กลุ่มละ 20 คน

4. ก่อนเริ่มการทดลอง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยแบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์และแบบวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ทั้งในผู้สูงอายุกลุ่มทดลองและผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม

5. ดำเนินการทดลอง โดยผู้สูงอายุกลุ่มทดลองได้เข้าร่วมกิจกรรมในโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ จำนวน 6 ครั้ง กำหนดการจัดกิจกรรมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 90 – 120 นาที สำหรับผู้สูงอายุกลุ่มควบคุมจะไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมในโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์

6. หลังสิ้นสุดการทดลอง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยแบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์และแบบวัดถามความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ทั้งในผู้สูงอายุกลุ่มทดลองและผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม

7. นำแบบวัดทั้งหมดมาวิเคราะห์ผลและนำเสนอข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้แบบวัดกลับคืนมา ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพแบบวัด จากนั้นทำการลงรหัส ลงข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวนและร้อยละ เพื่อใช้อธิบายลักษณะทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา

2. ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นด้วยสถิติพื้นฐานตัวแปร ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ของผู้สูงอายุ

3. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์และแบบวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์โดยใช้สถิติ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่สัมพันธ์กัน (Paired samples t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมของผู้สูงอายุกลุ่มทดลอง เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1

4. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์และแบบวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์โดยใช้สถิติ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่อิสระต่อกัน (Independent samples t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยหลังการเข้าร่วมโปรแกรมระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทดลองและผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2

การพิทักษ์สิทธิ์และจรรยาบรรณในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในตำบลในจังหวัดนครปฐม จำนวน 2 ตำบล โดยงานวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในมนุษย์ตามหนังสือรับรองหมายเลขโครงการ SWUEC-672366 รวมถึงการทำแบบยินยอมเข้าร่วมการวิจัยและรับทราบคำอธิบายรายละเอียดของการเก็บข้อมูลและโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ประเด็นการรักษาสิทธิของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย

1. การวิจัยครั้งนี้จะเริ่มดำเนินการวิจัยหลังจากผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมในการวิจัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้จะได้รับการอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการ และความปลอดภัย ก่อนพิจารณาลงนามในหนังสือยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

3. ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์จะได้รับการอธิบายวัตถุประสงค์ของโปรแกรม วิธีดำเนินการ ความปลอดภัย รวมถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการเข้าร่วมโปรแกรมอย่างละเอียด

4. ผู้สูงอายุสามารถถอนตัวจากการเข้าร่วมการวิจัยได้ตลอดเวลาโดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวผู้สูงอายุ

5. ข้อมูลทั้งหมดของผู้สูงอายุจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้การลงรหัสข้อมูลซึ่งจะสามารถระบุบุคคลได้ การนำเสนอข้อมูลจะนำเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้น หลังเสร็จสิ้นการวิจัย

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ผลของโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่มีต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองของผู้สูงอายุจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

1. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมของผู้สูงอายุกลุ่มทดลอง

2. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทดลอง และผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบการจัดกระทำ (Manipulation Check) โดยตรวจสอบระดับความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Min	แทน	ค่าที่ต่ำที่สุดในชุดข้อมูล
Max	แทน	ค่าที่มากที่สุดในชุดข้อมูล
$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าการแจกแจงแบบที (t-Distribution)
P-Value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลไปทั่ว จำนวน 40 คน

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มทดลอง (n = 20)		กลุ่มควบคุม (n = 20)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ				
ชาย	0	0	4	20
หญิง	20	100	16	80
2. อายุ				
ช่วงอายุ 60 – 64 ปี	8	40	12	60
ช่วงอายุ 65 – 69 ปี	7	35	2	10
ช่วงอายุ 70 -74 ปี	5	25	3	15
ช่วงอายุ 75 – 79 ปี	0	0	2	10
ช่วงอายุ 80 – 84 ปี	0	0	1	5
3. สถานภาพ				
โสด	1	5	6	30
สมรส	11	55	9	45
หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	2	10	4	20
หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)	6	30	1	5
4. ระดับการศึกษา				
ไม่ได้ศึกษา	0	0	0	0
ประถมศึกษา	9	45	15	75
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	8	40	2	10
อนุปริญญา/ ปวส.	1	5	2	10
ปริญญาตรี	2	10	1	5

จากตาราง 5 พบว่า ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองจำนวน 20 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 มีอายุเฉลี่ย 65.9 ปี โดยมีช่วงอายุที่มากที่สุดคือช่วงอายุ 60 - 64 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือช่วงอายุ 65 - 69 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และช่วงอายุที่น้อยที่สุดคือช่วงอายุ 70 -74 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 สถานภาพของผู้สูงอายุกลุ่มทดลองส่วนใหญ่ สมรส จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือ หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ถัดไปคือ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และสุดท้ายสถานภาพโสด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีระดับการศึกษา

อยู่ที่ประถมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ต่อมาคือปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และสุดท้ายคืออนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม มีเพศชายจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 มีเพศหญิงจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80 อายุเฉลี่ย 66.2 ปี โดยมีช่วงอายุที่มากที่สุดคือช่วงอายุ 60 – 64 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือช่วงอายุ 70 -74 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ถัดมาคือช่วงอายุ 65 – 69 ปี คิดเป็นร้อยละ 10 และช่วงอายุ 75 – 79 ปี คิดเป็นร้อยละ 10 โดยทั้งสองช่วงอายุมีจำนวนคนเท่ากันช่วงอายุละ 2 คน สุดท้ายคือช่วงอายุ 80 – 84 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ สถานภาพของผู้สูงอายุกลุ่มควบคุมมีสถานภาพสมรสเป็นส่วนใหญ่ โดยมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ถัดมาคือสถานภาพหย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และสุดท้ายมีสถานภาพหม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ระดับการศึกษาของผู้สูงอายุกลุ่มควบคุมอยู่ที่ประถมศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 10 และอนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 10 โดยมีจำนวนคนที่มีระดับการศึกษาอยู่ในสองระดับการศึกษานี้เท่ากัน ระดับการศึกษาละ 2 คน และสุดท้ายปริญญาตรี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ผู้วิจัยทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นโดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน มาจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติ ค่าของตัวแปรตามมีการวัดอยู่ในระดับอันตรภาค (Interval Scale) และจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Shapiro-Wilk Test พบว่า ข้อมูลส่วนใหญ่มีค่า p-value > 0.05 แสดงว่าข้อมูลมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ทำให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไปได้

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมของผู้สูงอายุกลุ่มทดลอง

ตาราง 6 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมของผู้สูงอายุกลุ่มทดลอง จำนวน 20 คน

การทดลอง	n	$\bar{X}$	S.D.	t	P-Value
ก่อนทดลอง	20	3.14	0.32	8.19	.000*
หลังทดลอง	20	3.69	0.25		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 พบว่า ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ของผู้สูงอายุกลุ่มทดลองหลังเข้าร่วมโปรแกรมมีค่าสูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

2. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทดลองและผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม

ตาราง 7 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทดลองและผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม จำนวน 40 คน

กลุ่ม	n	$\bar{X}$	S.D.	t	P-Value
กลุ่มทดลอง	20	3.69	0.25	6.17	.000*
กลุ่มควบคุม	20	2.99	0.43		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 7 พบว่า ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ของผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีค่าสูงกว่าผู้สูงอายุกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อตรวจสอบการจัดกระทำ (Manipulation Check) โดยระดับความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบระดับความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมของผู้สูงอายุกลุ่มทดลอง

ตาราง 8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมของผู้สูงอายุกลุ่มทดลอง จำนวน 20 คน

การทดลอง	n	$\overline{X}$	การแปลค่าคะแนน
ก่อนทดลอง	20	3.28	ระดับมากที่สุด
หลังทดลอง	20	3.77	ระดับมากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ค่าเฉลี่ยความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ของผู้สูงอายุกลุ่มทดลองหลังเข้าร่วมโปรแกรมมีค่าสูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบระดับความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทดลองและผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทดลองและผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม จำนวน 40 คน

กลุ่ม	n	$\overline{X}$	การแปลค่าคะแนน
กลุ่มทดลอง	20	3.77	ระดับมากที่สุด
กลุ่มควบคุม	20	2.78	ระดับมาก

จากตาราง 9 พบว่า ค่าเฉลี่ยความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ของผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีค่าสูงกว่าผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม

จากการวิเคราะห์สถิติข้างต้น สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ภายหลังเข้าร่วมโปรแกรมฯ ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์สูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมฯ

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์สูงกว่าผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่มีต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของผู้สูงอายุ สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์หลังเข้าร่วมโปรแกรมสูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรม ($p < .05$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1

2. ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์สูงกว่าผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม ($p < .05$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2

อภิปรายผล

1. ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์หลังเข้าร่วมโปรแกรมสูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1

ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ภายหลังเข้าร่วมโปรแกรม สูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรม อาจเป็นเพราะการรับรู้ถึงความรุนแรงของสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์อันหมายรวมถึงมูลค่าความเสียหายและผลกระทบต่อเหยื่อ และการรับรู้ความเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความกลัวและไม่อยากให้ตนเองต้องตกเป็นเหยื่อ ส่งผลให้ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมเกิดความตระหนักที่จะระมัดระวังตนเองจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์มากขึ้น อีกทั้งความคาดหวังในประสิทธิผลทำให้ผู้สูงอายุเห็นว่าวิธีการป้องกันหรือพฤติกรรมแบบใดที่ช่วยลดความเสี่ยงหรือช่วยป้องกันตนเองไม่ให้ถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ได้ ซึ่งหากปฏิบัติตามคำแนะนำจะทำให้มีโอกาสรอดจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ และเมื่อได้ปฏิบัติตามคำแนะนำ ผู้สูงอายุจะเกิดการรับรู้ในความสามารถของตนเอง เกิดความเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ และแสดงพฤติกรรมออกมาในที่สุด เช่น การหามาตรการรับมือตั้งแต่เนิ่น เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวง หรือการมีวิธีจัดการสถานการณ์เมื่อต้องเผชิญการหลอกลวงทางโทรศัพท์ ทำให้ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมมีความสามารถในการป้องกันตนเองเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกัน

(Protection Motivation Theory) ของ Rogers (1975) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wall and Buche (2017) ที่ศึกษาความแม่นยำและความมั่นใจในการตรวจจับ URL ปลอมของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมและกล่าวไว้ว่า เมื่อบุคคลรับรู้ความรุนแรงของภัยคุกคามด้านความปลอดภัยและรับรู้ว่าตนเองมีความเสี่ยงต่อภัยคุกคามด้านความปลอดภัยมากขึ้น มีแนวโน้มที่บุคคลจะนำวิธีตอบสนองต่อภัยคุกคามที่ได้รับการแนะนำมาปรับใช้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jansen and Van Schaik (2019) ที่ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกันเป็นฐานในการออกแบบข้อความเตือนภัยการถูกหลอกลวงทางออนไลน์ พบว่า การทำให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตตระหนักถึงภัยคุกคามและให้คำแนะนำถึงพฤติกรรมที่สามารถป้องกันหรือบรรเทาภัยคุกคามนั้นได้ จะเพิ่มเจตนาในการแสดงพฤติกรรมป้องกันตนเองของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sulaiman et al. (2022) ที่สำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยทางไซเบอร์ของพนักงานรัฐ พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความรุนแรง รับรู้ความเสี่ยง รับรู้ประสิทธิภาพของการตอบสนอง และมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีแรงจูงใจสูงที่จะปฏิบัติตามแนวทางความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

การมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์เพิ่มขึ้นเนื่องจากผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมมีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์สูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรม ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ทำให้ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมมีความรู้และมีทักษะความสามารถในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์มากขึ้น โดยสามารถหาข้อมูลอันนำมาใช้ในการป้องกันตนเองจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์ได้ สามารถทำความเข้าใจและจดจำเทคนิคหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์หรือเข้าใจวิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์และนำไปใช้ได้ สามารถประเมินรูปประโยคหรือประเมินสถานการณ์ว่าเข้าข่ายการหลอกลวงทางโทรศัพท์หรือไม่ได้ รวมถึงประเมินว่าจะใช้วิธีป้องกันตนเองให้เหมาะสมกับสถานการณ์อย่างไร และสามารถนำข้อมูลความรอบรู้ไปปฏิบัติใช้ได้ในสถานการณ์จริงหลังสิ้นสุดโปรแกรม รวมถึงสามารถสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ให้แก่ผู้อื่นได้ กล่าวได้ว่า เมื่อผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมมีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ จะหมายถึงผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมมีทักษะความสามารถที่จะช่วยป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ได้ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) ที่ผู้วิจัยบูรณาการขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Elrayah and Jamil (2023) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรอบรู้ดิจิทัลและพฤติกรรมความปลอดภัยไซเบอร์ โดยความรอบรู้ดิจิทัลมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมออนไลน์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Susanto (2021) ที่กล่าวว่า นักเรียนที่มี

ความรอบรู้จะสามารถป้องกันตนเองจากอาชญากรรมไซเบอร์ได้ หลังจากนักเรียนที่เข้าร่วมโปรแกรมความรอบรู้ดิจิทัลสามารถหลีกเลี่ยงการละเมิดข้อมูลและการโจรกรรมข้อมูลได้สูงถึง 99% และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yu et al. (2023) ที่ได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรอบรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) กับการตกเป็นเหยื่อการฉ้อโกงในกลุ่มวัยกลางคนและผู้สูงอายุ พบว่า ความรอบรู้ทางการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการฉ้อโกงและการตกเป็นเหยื่อ ซึ่งความรอบรู้ทางการเงินที่เพิ่มขึ้นอาจช่วยป้องกันผู้สูงอายุจากการตกเป็นเหยื่อการฉ้อโกงได้

2. ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์สูงกว่าผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2

ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์สูงกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม อาจเป็นเพราะกิจกรรมที่ให้อ่านข่าวเหยื่อการหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทำให้ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมได้รับรู้ถึงผลกระทบต่อทรัพย์สินและชีวิตที่เกิดขึ้นจากเหยื่อในข่าวว่ามีความรุนแรง จึงจะเห็นเป็นเรื่องที่ชะล่าใจว่าอาจไม่เกิดกับตนเองไม่ได้ หากตนเองเกิดเพี้ยงพล้ำจะได้รับความเสียหายในระดับนั้นเฉกเช่นเดียวกัน อีกทั้งเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในกิจกรรมยังมีลักษณะคล้ายคลึงกับตนเอง เช่น เป็นผู้สูงอายุ มีเงินเก็บในบัญชี ตามไม่ทันกลลวงและหลงเชื่อได้ง่าย หรืออยู่ตามลำพังในบางโอกาสจึงไม่สามารถขอความช่วยเหลือและตัดสินใจทำไปโดยความรู้ไม่ทัน รวมถึงมีข่าวหลายกรณีที่แสดงให้เห็นว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถทำทุกวิถีทางในการหลอกล่อให้เหยื่อโอนเงินจนสำเร็จ และเหยื่อก็พยายามทุกวิถีทางในการโอนเงินไปยังแก๊งคอลเซ็นเตอร์แม้จะมีอุปสรรคในการโอนเงิน ซึ่งถือว่าเหยื่อในข่าวที่เป็นผู้สูงอายุเป็นตัวแบบที่ดีในการใช้เป็นกรณีศึกษาของผู้สูงอายุในกิจกรรมวิเคราะห์จุดอ่อนของเหยื่อเทียบกับความเสี่ยงของตนเอง ทำให้ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมตระหนักว่าตนเองก็มีปัจจัยเสี่ยงเช่นกัน และมองเห็นความเป็นไปได้ที่ตนเองอาจถูกหลอกให้หลงเชื่อและโอนเงินในสักวันแบบเหยื่อในข่าว อันนำไปสู่แรงจูงใจในการป้องกันตนเอง นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมที่ให้ผู้สูงอายุได้ออกแบบวิธีการป้องกันตนเองตามโจทย์สถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ที่ได้รับด้วยการ์ดป้องกันซึ่งรวบรวมมาจากวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่หน่วยงานด้านนี้แนะนำว่ามีประสิทธิผล ซึ่งผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมจะได้รู้จักวิธีการป้องกันตนเองทั้งแบบหลีกเลี่ยงเพื่อป้องกันตั้งแต่ต้นและแบบเผชิญขณะตกอยู่ในสถานการณ์ และเลือกใช้วิธีที่คิดว่าช่วยป้องกันตนเองจากสถานการณ์ที่ได้รับได้ จากนั้นผู้สูงอายุจะได้ทบทวนถึงผลลัพธ์ของวิธีการป้องกันตนเองเลือกร่วมกัน รวมถึงได้ลองป้องกันตนเองด้วยเทคนิคอย่างง่ายผ่านเกม ‘ไม่รับ ไม่เชื่อ ไม่บอก ไม่

ทำ' และทบทวนว่าพวกเขาสามารถป้องกันตนเองได้ด้วยเทคนิคดังกล่าว ทั้งสองกิจกรรมนี้จะทำให้ผู้สูงอายุเกิดความเชื่อมั่นในวิธีการป้องกันว่าหากปฏิบัติตามแล้วพวกเขาจะไม่ตกเป็นเหยื่อ และการมีวิธีการป้องกันที่ได้ผลด้วย จดจำได้ง่ายด้วย และทำตามได้ง่ายด้วยจะทำให้พวกเขารับรู้ความสามารถของตนเองต่อการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เกิดความมั่นใจในความสามารถที่จะป้องกันตนเอง และนำไปสู่การป้องกันตนเองจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้

สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์มากกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม อันมาจากความกลัวที่ทำให้พวกเขาป้องกันตนเองให้ได้เพื่อไม่ให้ตกเป็นเหยื่อ และความมั่นใจในตนเองที่ทำให้พวกเขาเชื่อว่าพวกเขาสามารถป้องกันตนเองได้โดยปฏิบัติตามคำแนะนำ ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้พวกเขาป้องกันตนเองได้มากกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกัน โดยมีงานการวิจัยของ Pradigdya and Ginardi (2019) ที่ออกแบบโปรแกรมสร้างความตระหนักรู้ของผู้ใช้งาน E-money โดยใช้องค์ประกอบของทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกันร่วมกับกรอบแนวคิด NIST 800 – 50 ผ่านเทคนิคการออกแบบข้อความ (Message) และเป็นไปตามการวิจัยของ Li et al. (2019) กล่าวว่า การที่บุคคลมีการรับรู้ความเสี่ยงต่อการโจมตีทางไซเบอร์น้อยและมีความสามารถในการหาแนวทางป้องกันที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ จะส่งผลต่อพฤติกรรมป้องกันตนเอง

การมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์เพิ่มขึ้นเนื่องจากผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมมีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์สูงกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม แต่ละกิจกรรมทำให้ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมได้ฝึกปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้เกิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ เริ่มต้นจากกิจกรรมฝึกการเข้าถึงข้อมูล (Access) ที่ให้ผู้สูงอายุได้ลองสืบค้นข้อมูลหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเกี่ยวกับข้อมูลที่สืบค้นได้ เป็นการเรียนรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์และเกิดความสามารถในการสืบค้นข้อมูล ต่อด้วยกิจกรรมฝึกเข้าใจข้อมูล (Understand) ผ่านการอ่านเนื้อความในโปสเตอร์เทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์และทำความเข้าใจร่วมกับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันถึงสิ่งที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นการหลอกลวง และทำความเข้าใจวิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ว่าทำจะป้องกันตนเองอย่างไรในแต่ละบริบท ทำให้ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมเกิดความสามารถในการเข้าใจรูปแบบกลลวงที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้อยู่ในปัจจุบัน เข้าใจวิธีการป้องกันตนเองและนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง จากนั้นจึงฝึกประเมินข้อมูล (Appraise) ผ่านการอ่านบทสนทนาที่อ้างอิงจากข่าวการหลอกลวงทางโทรศัพท์ว่าเข้าข่ายเป็นการ

หลอกลวงหรือไม่ ซึ่งผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมจะเกิดความสามารถในการจับสังเกต และป้องกันตนเองได้อย่างทันท่วงที สุดท้ายเป็นการฝึกประยุกต์ใช้ข้อมูล (Apply) ผ่านกิจกรรมบทบาทสมมติ (Role play) โดยแบ่งบทบาทเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีหน้าที่หลอกให้หลงเชื่อ เหยื่อมีหน้าที่ป้องกันตนเองให้ได้ และผู้พิทักษ์มีหน้าที่ช่วยเหลือเหยื่อให้รอด ซึ่งทุกบทบาทจะให้ผู้สูงอายุใช้ความรู้ความเข้าใจจากกิจกรรมที่ผ่านมาในการเล่นกิจกรรมนี้ จากกิจกรรมทำให้เห็นว่า ผู้สูงอายุที่ได้รับบทบาทแก๊งคอลเซ็นเตอร์เล่นด้วยความเข้าใจว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงคนอย่างไร ผู้สูงอายุในบทบาทเหยื่อเล่นด้วยความเข้าใจว่าต้องป้องกันตนเองอย่างไร และบทบาทผู้พิทักษ์ ผู้สูงอายุเล่นด้วยความเข้าใจที่ว่าจะส่งต่อความรู้ในการป้องกันตนเองอย่างไร ทำให้ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมเกิดความสามารถในการประยุกต์ใช้โดยสังเกตจากการเล่าถึงการประยุกต์ใช้ข้อมูลในบทบาทของตนเองเมื่อถึงเวลาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทั้งหมดนี้ถือเป็นทักษะความสามารถที่ส่งผลต่อ ๆ กัน เมื่อผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมรู้วิธีการเข้าถึงข้อมูลจะสืบค้นและทำความเข้าใจข้อมูล เมื่อเข้าใจข้อมูลจะจดจำและนำข้อมูลไปใช้ เมื่อประเมินข้อมูลได้จะสามารถจัดการกับสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อย่างรวดเร็ว และเมื่อประยุกต์ใช้ได้กับสถานการณ์หนึ่งครั้งจะเห็นแนวทางในการประยุกต์ใช้กับสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ครั้งต่อ ๆ ไปได้ และหากฝึกปฏิบัติทักษะความสามารถเหล่านี้ซ้ำ ๆ จะทำให้ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมเกิดความชำนาญ สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้ทุกเมื่อ อีกทั้งสามารถสื่อสารเพื่อให้ความรู้แก่ผู้อื่นต่อได้ ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมจึงมีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์มากกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม และความรอบรู้ที่มีทำให้ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมมีความพร้อมและมีความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ได้มากกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) ที่ผู้วิจัยบูรณาการขึ้นจากแนวคิดความรอบรู้ (Literacy) ของ Sørensen et al. (2012) ซึ่งกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าเป็นทักษะที่ต้องฝึกฝนเพื่อให้เกิดความสามารถในการโต้ตอบหรือจัดการความปลอดภัยจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์ให้กับตนเอง ซึ่งความรอบรู้ถูกนำไปใช้เป็นองค์ประกอบทางการส่งเสริมความปลอดภัยทางออนไลน์อย่างหลากหลาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการจำกัดความ (ZUKRY & BIN, 2024) สอดคล้องกับการวิจัยของ ZUKRY and BIN (2024) ที่ศึกษาพบว่า โปรแกรมศึกษาหรือการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรอบรู้ทางดิจิทัล (Digital Literacy) เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพเหมาะสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งช่วยเพิ่มความสามารถของผู้สูงอายุในการหลีกเลี่ยงหรือตรวจจับการฉ้อโกงทางธนาคารออนไลน์ได้อย่างมาก และสอดคล้องกับการวิจัยของ

Rodríguez-Miranda et al. (2025) ที่พบว่า การแสวงหาข้อมูล (information-seeking) และความรอบรู้ทางดิจิทัล (Digital Literacy) มีความสัมพันธ์เชิงบวก สามารถนำไปออกแบบโปรแกรมการศึกษาหรือสร้างเครื่องมือวัดเพื่อพัฒนาความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity) ให้กับผู้สูงอายุได้

จากการอภิปรายผลในข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการนำทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกัน (Protection Motivation Theory) มาใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการป้องกันตนเองมีประสิทธิผลต่อการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของผู้สูงอายุ และการนำแนวคิดความรอบรู้มาบูรณาการกับข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์จนเกิดเป็นแนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) มาใช้ในการส่งเสริมความรอบรู้ให้ผู้สูงอายุมีทักษะความสามารถในการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีประสิทธิผลต่อการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของผู้สูงอายุเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiental Learning) ของ Kolb (1984) ที่ผู้วิจัยใช้เป็นกระบวนการในการจัดกิจกรรมดังกล่าวช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้สูงอายุ โดยทุกกิจกรรมในโปรแกรมจะเริ่มต้นด้วยการสร้างประสบการณ์ให้กับผู้สูงอายุเกี่ยวกับเนื้อหาในกิจกรรม เพื่อให้ผู้สูงอายุเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น ต่อด้วยการให้ผู้สูงอายุสะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์นั้น จากนั้นจึงสรุปองค์ความรู้เป็นความเข้าใจของตนเองและลองคิดปรับใช้กับสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ ตลอดการจัดกิจกรรมผู้สูงอายุจะได้ลงมือปฏิบัติจริง เรียนรู้จากการทำกิจกรรม สื่อและอุปกรณ์ รวมทั้งเรียนรู้จากประสบการณ์ที่แตกต่างกันไปของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมด้วยกัน จากการแลกเปลี่ยนความเห็น และการช่วยกันระดมความคิด สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่สนุกสนาน และช่วยให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่

การบูรณาการแนวคิดทฤษฎีในการออกแบบกิจกรรมในโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ทำให้โปรแกรมดังกล่าวมีประสิทธิผล โดยทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกัน (Protection Motivation Theory) ทำงานกับกระบวนการรับรู้ของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรม ซึ่งการรับรู้เป็นจุดเริ่มต้นของแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรม ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมรับรู้ว่าตนเองมีความเสี่ยงที่อาจตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เมื่อผู้สูงอายุได้รับรู้ความรุนแรงของสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ รับรู้ว่าสถานการณ์ใดเสี่ยงก็จะไม่นำตนเองไปตกอยู่ในสถานการณ์นั้น หรือการรับรู้ว่าเหยื่อมีช่องโหว่อย่างไร ทั้งช่องโหว่ทางกายภาย อารมณ์ความรู้สึก ความรู้ความเข้าใจ หรือพฤติกรรมเสี่ยง ก็จะทำให้ผู้สูงอายุจัดการกับช่องโหว่นั้นที่ตนเองก็มีเช่นกัน ในขณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมรับรู้และเชื่อมั่นในความสามารถของ

ตนเองในการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์เมื่อผู้สูงอายุได้รับรู้ประสิทธิผลของวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่หน่วยงานแนะนำ และเกิดการพิจารณาความสามารถของตนเองในการปฏิบัติตามวิธีการป้องกันต่าง ๆ ได้เรียนรู้ว่าการป้องกันตนเองนั้นไม่ยากและได้ผล นำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง เมื่อเกิดการรับรู้ตามองค์ประกอบของทฤษฎีดังกล่าวจะนำไปสู่ความตระหนัก ความตั้งใจที่จะระมัดระวังป้องกันตนเอง และอาจขจัดความกลัวที่มีต่อภัยคอลเซ็นเตอร์ด้วยการสามารถป้องกันตนเองได้อย่างถูกต้องของผู้สูงอายุ

เมื่อสิ้นสุดกิจกรรมเกี่ยวกับการรับรู้แล้ว กิจกรรมต่อไปเป็นการฝึกปฏิบัติโดยแนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) เพื่อเรียนรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างรอบด้าน ตั้งแต่รู้จักเทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เปลี่ยนไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี วิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันตนเองจากภัยคอลเซ็นเตอร์ ถือเป็นการอัปเดตตนเองเพื่อให้คุ้นเคยข้อมูลและเกิดความรู้เท่าทัน ไปพร้อมกับการฝึกทักษะในการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรหลอกลวงให้เชี่ยวชาญยิ่งขึ้น โดยในกิจกรรมดังกล่าวเสมือนได้เน้นย้ำการรับรู้องค์ประกอบในทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกันอยู่เนืองๆ เช่น หากผู้สูงอายุทำกิจกรรมได้ มีแนวโน้มว่าเขาจะมั่นใจมากขึ้นว่าตนเองป้องกันตนเองในสถานการณ์จริงได้ สุดท้ายนี้ กิจกรรมทั้งหมดดำเนินตามขั้นตอนของแนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiental Learning) ซึ่งสอดแทรกเทคนิคการเล่นเกม การแสดงบทบาทสมมติ การใช้การ์ด โจทย์ วัสดุอุปกรณ์ประกอบการทำกิจกรรม ซึ่งจากการประเมินด้วยการสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ พบว่า การมีสื่อหรืออุปกรณ์ประกอบการทำกิจกรรมช่วยดึงดูดความสนใจของผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี ผู้สูงอายุสามารถจับต้องและเข้าถึงการเรียนรู้นั้นได้ อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุอยากเรียนรู้ และคงความตั้งใจที่จะทำกิจกรรมต่อไปจนจบ อีกทั้งการนำเทนิคการเล่นเกมและการแสดงบทบาทสมมติมาใช้ในการทำกิจกรรมช่วยสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ เป็นบันไดสู่การเรียนรู้อย่างเข้าใจของผู้สูงอายุ และคงความสนอกสนใจ ความตั้งใจในการเรียนรู้ของผู้สูงอายุได้เช่นกัน อีกทั้งการเปิดโอกาสให้เล่าเรื่องราว แลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่น ทำให้ผู้สูงอายุทุกคนได้เป็นตัวแบบ สร้างความรู้สึกและบรรยากาศในการเรียนรู้ร่วมกันได้เป็นอย่างดี

ทั้งหมด เปรียบเสมือนการผสมผสานองค์ประกอบของแนวคิดทฤษฎีที่เอื้ออำนวยการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ สร้างการรับรู้และแรงจูงใจในการป้องกันตนเองก่อนจากทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกัน เมื่อรับรู้และมีแรงจูงใจที่จะป้องกันตนเองแล้ว ต่อไปคือต้องมีทักษะในการป้องกันตนเองมาช่วยเสริมอันมาจากแนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทาง

โทรศัพท์ ซึ่งการเรียนรู้ในเรื่องที่เฉพาะหรือเรื่องที่เป็นสิ่งใหม่สำหรับผู้สูงอายุอาจมีข้อจำกัดหรือเงื่อนไข ในส่วนนี้ แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์จะช่วยให้ผู้สูงอายุเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอน จนตกตะกอนได้มาซึ่งแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ได้ อันหมายถึงผู้สูงอายุมีความสามารถในการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ช่วยให้การส่งเสริมพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ได้ผลลัพธ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. หากโรงเรียนผู้สูงอายุหรือชมรมผู้สูงอายุนำโปรแกรมฯ ไปใช้ในการส่งเสริมพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ เมื่อเสร็จสิ้นกิจกรรมในแต่ละครั้ง ควรมีการสอบถามความรู้ ความเข้าใจ ปัญหา หรืออุปสรรคขณะทำกิจกรรมของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการตรวจสอบเบื้องต้นว่ากิจกรรมที่ดำเนินการเกิดผลสัมฤทธิ์หรือไม่ หรือผู้สูงอายุตามทันหรือไม่ เพื่อนำความเห็นที่ได้ไปพัฒนากิจกรรมให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. โรงเรียนผู้สูงอายุหรือชมรมผู้สูงอายุที่นำโปรแกรมฯ ไปจัดกิจกรรม ควรจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญในการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และคำนึงถึงระยะเวลาในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ยกตัวอย่างจากการวิจัยครั้งนี้ คือ จัดกิจกรรมภายในระยะเวลา 2 ชั่วโมง ในช่วงเช้า และมีการพักเบรก 15 นาที

3. สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำกิจกรรมช่วยกระตุ้นความสนใจของผู้สูงอายุ และช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ให้ดีขึ้น หากมีสื่อและอุปกรณ์ครบตามจำนวนผู้เข้าร่วม หรือครบตามจำนวนกลุ่มที่กำหนด จะช่วยคงความสนใจของผู้สูงอายุให้เข้าร่วมกิจกรรมได้ครบตามระยะเวลาที่กำหนด

4. ในขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นการประยุกต์ใช้ ผู้สูงอายุจะเชื่อมโยงความรู้ ความเข้าใจจากที่ทำกิจกรรมในขั้นตอนก่อนหน้า และกิจกรรมที่ต้องทำในขั้นตอนปัจจุบัน และเชื่อมโยงกับประสบการณ์ของตนเอง ผู้จัดกิจกรรมหรือวิทยากรควรให้ความสำคัญในขั้นตอนดังกล่าวเพื่อพาผู้สูงอายุให้บรรลุการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาด้วยการวิจัยรูปแบบอื่นประกอบเพิ่มเติม เช่น ศึกษาด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมป้องกันตนเอง เพื่อให้สามารถออกแบบโปรแกรมการศึกษาหรือ

การฝึกอบรมให้ครอบคลุม ตรงประเด็น และมีประสิทธิผล หรือศึกษาด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้แนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมป้องกันตนเองเชิงลึกและครอบคลุม ช่วยการศึกษาในเรื่องดังกล่าวสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. เพิ่มการเก็บข้อมูลในระยะติดตามผล (Follow up) เพื่อศึกษาผลของโปรแกรม ฯ ว่าคงอยู่ในระยะยาวหรือไม่ เป็นประโยชน์ในการศึกษาและพัฒนาต่อยอดในอนาคต ให้องค์ความรู้นี้มีความเสถียรภาพมากขึ้น

3. ศึกษาหรือพัฒนาต่อยอดคู่มือโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์เพื่อให้ได้กิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมป้องกันตนเองที่สามารถใช้กับอาชญากรรมไซเบอร์ทุกรูปแบบ และเหมาะสมกับการเรียนรู้ของทุกช่วงวัย เช่น วัยรุ่น วัยทำงาน ที่ล้วนเสี่ยงต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์

4. เพิ่มเติมแบบคัดกรองการใช้สมาร์ทโฟนในระดับดีในเกณฑ์คัดเข้า-คัดออก เนื่องจากกิจกรรมในโปรแกรม ฯ มีการใช้สมาร์ทโฟนในการค้นหาข้อมูล หากผู้เข้าร่วมโปรแกรม ฯ ไม่มีพื้นฐานดังกล่าว อาจทำให้ไม่สามารถเรียนรู้ได้อย่างเข้าใจ ภายใต้เงื่อนไขระยะเวลาที่จำกัด

5. เพิ่มเติมการประเมินผลท้ายกิจกรรม เช่น แบบฝึกหัด ใบงาน หรือแบบบันทึก เพื่อเป็นการทดสอบความรู้ ความเข้าใจของผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นเชิงประจักษ์

บรรณานุกรม

Arachchilage, N. A. G., & Love, S. (2014). Security awareness of computer users: A phishing threat avoidance perspective. *Computers in Human Behavior*, 38, 304-312.

Asri, F. M., & Mahamad, T. E. T. (2023). Anatomy of Phone Scams: Victims' Recall on the Communication Phrases used by Phone Scammers. International Conference on Communication and Media 2022 (i-COME 2022),

Baskaran, K., Mathew, S. K., & Sugumaran, V. (2020). Are you coping or copping out? Wearable users' information privacy perspective.

Best, J. W. (1977). Research in Education. *New Jersey: Prentice hall Inc.*

Bidgoli, M., & Grossklags, J. (2017). "Hello. This is the IRS calling.": A case study on scams, extortion, impersonation, and phone spoofing. 2017 APWG Symposium on Electronic Crime Research (eCrime),

Bluhm, K. (2023). *Ready, set, know: the race against cybercrime and the importance of actual knowledge. The relationship between actual and perceived knowledge of cybercrime and the Intentions to Engage in Self-Protective Behaviour to Prevent Cybercrime Victimisation* University of Twente].

Boerman, S. C., Kruikemeier, S., & Zuiderveen Borgesius, F. J. (2021). Exploring motivations for online privacy protection behavior: Insights from panel data. *Communication Research*, 48(7), 953-977.

Brands, J., & van Wilsem, J. (2021). Connected and fearful? Exploring fear of online financial crime, Internet behaviour and their relationship. *European Journal of Criminology*, 18(2), 213-234.

Chen, H., Beaudoin, C. E., & Hong, T. (2017). Securing online privacy: An empirical test on Internet scam victimization, online privacy concerns, and privacy protection behaviors. *Computers in Human Behavior*, 70, 291-302.

Chongrui, L., Yan, L., Cong, W., & Hongjie, W. (2021). Exploring the Impact of Information Security Climate and Information Security Training on Cybersecurity Behavior:

Based on Protection Motivation Theory. 2021 6th International Symposium on Computer and Information Processing Technology (ISCIPT),

Compton, L. (2022). *A Quantitative Investigation of Threat Avoidance Practices Utilized by Teleworkers* Northcentral University].

Desimpelaere, L., Hudders, L., & Van de Sompel, D. (2020). Knowledge as a strategy for privacy protection: How a privacy literacy training affects children's online disclosure behavior. *Computers in Human Behavior*, 110, 106382.

Drew, J. M., and Farrell, L. (2018). Online victimization risk and self-protective strategies: Developing 44 police-led cyber fraud prevention programs. *Police Practice and Research*, 19(6), 537-549.

Elrayah, M., & Jamil, S. (2023). Impact of digital literacy and online privacy concerns on cybersecurity behaviour: The moderating role of cybersecurity awareness. *International Journal of Cyber Criminology*, 17(2), 166-187.

Fujs, D., Mihelic, A., & Vrhovec, S. (2019). Social network self-protection model: what motivates users to self-protect? *Journal of Cyber Security and Mobility*, 467-492.

Ghazali, N. N., Hassan, S., & Ahmad, R. (2023). Fortifying Against Cyber Fraud: Instrument Development with the Protection Motivation Theory. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 14(10).

Hertzog, M. A. (2008). Considerations in determining sample size for pilot studies. *Research in nursing & health*, 31(2), 180-191.

Jansen, J., & Van Schaik, P. (2019). The design and evaluation of a theory-based intervention to promote security behaviour against phishing. *International Journal of Human-Computer Studies*, 123, 40-55.

Karagiannopoulos, V., Kirby, A., Ms, S. O.-M., & Sugiura, L. (2021). Cybercrime awareness and victimisation in individuals over 60 years: A Portsmouth case study. *Computer Law & Security Review*, 43, 105615.

Kolb, D. (1984). Experiential Learning: Experience As The Source Of Learning And Development 1.

Kubilay, E., Raiber, E., Spantig, L., Cahlíková, J., & Kaaria, L. (2023). Can you spot a scam? Measuring and improving scam identification ability. *Journal of Development Economics*, 165, 103147.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.

Li, L., He, W., Xu, L., Ash, I., Anwar, M., & Yuan, X. (2019). Investigating the impact of cybersecurity policy awareness on employees' cybersecurity behavior. *International Journal of Information Management*, 45, 13-24.

Limsumlitnipa, T. (2023). Social Media Exposure, Personal Risk Perception, and Protection Behavior toward Phone Scams. *Hong Kong Journal of Social Sciences*, 62, 451-458.

Luu, V., Land, L., & Chin, W. (2017). Safeguarding against romance scams–using protection motivation theory.

Ma, S., Wang, Y., Shu, Z., Duan, Z., & Sun, L. (2024). Development and validation of internet literacy scale for high school students. *Education and Information Technologies*, 29(2), 1427-1454.

Maimon, D., Howell, C. J., Jacques, S., & Perkins, R. C. (2022). Situational awareness and public Wi-Fi users' self-protective behaviors. *Security Journal*, 1-21.

Martens, M., De Wolf, R., & De Marez, L. (2019). Investigating and comparing the predictors of the intention towards taking security measures against malware, scams and cybercrime in general. *Computers in Human Behavior*, 92, 139-150.

Ondrušková, D., & Pospíšil, R. (2023). The good practices for implementation of cyber security education for school children. *Contemporary Educational Technology*, 15(3), ep435.

Pradigdya, C. A., & Ginardi, R. V. H. (2019). User Awareness Design for Electronic Money User Using Protection Motivation Theory and NIST 800-50 Framework. *IPTEK Journal of Proceedings Series*(5), 416-425.

Radhakrishnan, S., & Rajendran, L. (2024). Information Security Practices and Intervention Among Teenagers. *Journal of Computer Information Systems*, 64(4), 577-591.

Rasi, P., Vuojärvi, H., & Rivinen, S. (2021). Promoting media literacy among older people: A systematic review. *Adult Education Quarterly*, 71(1), 37-54.

Rodríguez-de-Dios, I., Igartua, J.-J., & González-Vázquez, A. (2016). Development and validation of a digital literacy scale for teenagers. Proceedings of the fourth international conference on technological ecosystems for enhancing multiculturality,

Rodríguez-Miranda, F. d. P., Illanes-Segura, R., Ceada-Garrido, Y., & Infante-Moro, J. C. (2025). Validation of a scale based on the DigComp framework on internet navigation and cybersecurity in older adults. Frontiers in Education,

Rogers, R. W. (1975). A protection motivation theory of fear appeals and attitude change. *The Journal of Psychology*, 91, 91-114.

SET e-Learning. (ม.ป.ป.). หลักสูตรรู้ทันภัยทางการเงิน ตั้งสติไว้ไม่โดนหลอก. https://elearning.set.or.th/SETGroup/courses/619/info?site=web

Shang, Y., Wu, Z., Du, X., Jiang, Y., Ma, B., & Chi, M. (2022). The psychology of the internet fraud victimization of older adults: A systematic review. *Frontiers in psychology*, 13, 912242.

Sørensen, K., Van den Broucke, S., Fullam, J., Doyle, G., Pelikan, J., Slonska, Z., Brand, H., & European, C. H. L. P. (2012). Health literacy and public health: a systematic review and integration of definitions and models. *BMC public health*, 12, 1-13.

Sulaiman, N. S., Fauzi, M. A., Hussain, S., & Wider, W. (2022). Cybersecurity behavior among government employees: The role of protection motivation theory and responsibility in mitigating cyberattacks. *Information*, 13(9), 413.

Susanto, S. (2021). The Integration of Digital Literacy in Learning at Islamic Elementary School to Prevent the Students' Deviant Behavior. *Al Ibtida: Jurnal Pendidikan Guru MI*, 8(2), 205-221.

Thai PBS. (2568). พิษอาชญากรรมออนไลน์ปี 68 เกือบ 2 เดือนสูญ 3.4 พันล้าน. สืบค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ จาก https://www.thaipbs.or.th/news/content/349248

UNPHATTHANASIN, U. (2023). LITERATURE REVIEW AND APPROACHES FOR PREVENTING ELDERLY PEOPLE IN SUPHAN BURI PROVINCE FROM BEING

DECEIVED INTO ONLINE FINANCIAL TRANSACTIONS TO ESTABLISH A RESEARCH FRAMEWORK. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(4), 17-17.

Vakhitova, Z. I., Mawby, R. I., Alston-Knox, C. L., & Stephens, C. A. (2020). To SPB or not to SPB? A mixed methods analysis of self-protective behaviours to prevent repeat victimisation from cyber abuse. *Crime Science*, 9, 1-18.

Van Bavel, R., Rodríguez-Priego, N., Vila, J., & Briggs, P. (2019). Using protection motivation theory in the design of nudges to improve online security behavior. *International Journal of Human-Computer Studies*, 123, 29-39.

Van Nguyen, T. (2022). The modus operandi of transnational computer fraud: a crime script analysis in Vietnam. *Trends in Organized Crime*, 25(2), 226-247.

Wall, J. D., & Buche, M. W. (2017). To fear or not to fear? A critical review and analysis of fear appeals in the information security context. *Communications of the Association for Information Systems*, 41(1), 13.

Warkentin, M., Johnston, A. C., Shropshire, J., & Barnett, W. D. (2016). Continuance of protective security behavior: A longitudinal study. *Decision Support Systems*, 92, 25-35.

Yu, S.-J., Kuo, C.-T., & Tseng, Y.-C. (2023). Association of financial literacy and risk preference with fraud exposure and victimization among middle-aged and older adults in China. *Journal of Applied Gerontology*, 42(1), 89-98.

ZUKRY, M. A. A. B. M., & BIN, M. N. A. (2024). STRATEGIES FOR PROTECTING SENIOR CITIZENS AGAINST ONLINE BANKING FRAUD AND SCAMS: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 102(14).

กรกัญญ์ญารักษ์ บุญสุขเกิด. (2564). สถานการณ์และแนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ในประเทศไทย. วารสารอาชญาวิทยาและสังคมศาสตร์ 3(1), 33-47.

กรมประชาสัมพันธ์. (2567). รัฐบาลเดินหน้าพัฒนาหลักสูตรสูงวัยรู้ทันสื่อ "หยุด คิด ถาม ทำ" สร้างภูมิคุ้มกันการรับสื่อที่ปลอดภัยและสร้างสรรค์ ป้องกันผู้สูงวัยตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพหลอกลวง. https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/6/cid/39/iid/249446

กรุงเทพธุรกิจ. (2567). เตือนภัย 'ผู้สูงอายุ' เป้าหมาย 'แก๊งคอลเซ็นเตอร์' แนะ 6 หลักป้องกันโดนหลอก. https://www.bangkokbiznews.com/news/news-update/1117630

กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี. (2565). ฐานข้อมูลสื่อความรู้ ในการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันป้องกันภัยอาชญากรรมทางเทคโนโลยี. https://24hicarecenter.com/pctpr

กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี. (ม.ป.ป.). สถิติความเสียหายสะสม ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2568 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2568. https://www.thaipoliceonline.go.th/

เกรียงศักดิ์ อุบลไทร. (2561). การวิจัยและพัฒนาพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากยาเสพติดของนักเรียนวัยรุ่น: การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์อภิมาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.].

ขวัญชนก ศรีภมร. (2565). แนวทางการป้องกันอาชญากรรมที่เกิดจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ออนไลน์โดยมาตรการกำกับดูแลของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)].

จักรพงษ์ กังวานโสภณ. (2565). ความผิดฐานฉ้อโกง: ศึกษากรณีการหลอกลวงทางโทรศัพท์ (แก๊งคอล ซ็นเตอร์). วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา *ISSN* 2774-1176 (*Online)*, *7*(1), 280-290.

จิตราภรณ์ บุญถนอม, พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์, ดนุลดา จามจุรี, และ วัยวุฒฒ์ อยู่ในศีล. (2558). การพัฒนาตัวบ่งชี้การรู้เท่าทันเรื่องเพศของวัยรุ่น. วารสารวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 9. https://ejournals.swu.ac.th/index.php/jre/article/view/6568

ชนกานต์ อาภรณ์พงษ์, และ บัวเรียน สูงพล. (2566). กรอบโครงร่างความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ (ISO27001: 2013): กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. *Journal of Digital Business and Social Sciences*, 9(1), 1-12.

ณัฐพล เทียมวัน, และ กาญจนา ภัทราวิวัฒน์. (2564). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของประชาชนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. DSpace JSPUI. http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/handle/123456789/1988

ณัฐวุฒิ ไวทย์รุ่งโรจน์. (2560). มาตรการทางกฎหมายของสถาบันการเงินเพื่อบรรเทาความเสียหายจากการหลอกลวงให้โอนเงินทางโทรศัพท์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. CUIR at Chulalongkorn University https://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/60892

ดิเรกฤทธิ์ บุษยธนากรณ์, และ สุมนทิพย์ จิตสว่าง. (2565). การเปลี่ยนรูปแบบของอาชญากรรมในศตวรรษที่ 21: ปัญหาอาชญากรรมลูกผสมในสังคมไทย. วารสารสังคมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 52(1), 119-147.

ดุษฎี อุดมอิทธิพงศ์, พิชญา ชาญนคร, ธิติมา ณรงค์ศักดิ์, และ นภาพิศ ฉิมนาคบุญ. (2564). การกระตุ้นการรู้คิดสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะการรู้คิดบกพร่องเล็กน้อย : บทความฟื้นฟูวิชาการ. วารสารสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา, 15(1), 62-83. https://he01.tci-thaijo.org/index.php/journalsomdetchaopraya/article/view/244510

ต่อศิลป์ ตันเจริญ, และ สมพงษ์ อัศวบุญมี. (2566). ปัญหาแก๊งคอลเซนเตอร์โทรหลอกลวง. *NBTC Journal*, 7(1), 131-150.

ธนภัทร กิตติวณิชพันธุ์, และ อานนท์ ทับเที่ยง. (2561). สมรรถนะของบุคลากรในหน่วยงานราชการด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ตามข้อกำหนด NIST และมาตรฐาน ISO27001/2013. *Engineering Transactions: A Research Publication of Mahanakorn University of Technology*, 21(1), 7-19. https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/ET/article/view/243980/165443

ธนาคารกรุงเทพ. (2567). รู้เท่าทัน! 8 วิธีป้องกัน พร้อมจุดสังเกต ไม่ตกเป็นเหยื่อ ‘มิจฉาชีพออนไลน์’ หลอกดูดเงินในธนาคาร. https://www.bangkokbanksme.com/en/8tip-cyber-security

ธนาคารกรุงไทย. (2565). แฉกลโกง แก๊งคอลเซ็นเตอร์. https://krungthai.com/th/krungthai-update/announcement-detail/2328

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (ม.ป.ป.). รู้ทันกลโกงมิจฉาชีพ แก๊งคอลเซ็นเตอร์. https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/be-aware-of-callcenter-gang

ธนาคารกสิกรไทย. (ม.ป.ป.). แก๊งมิจฉาชีพทางโทรศัพท์. https://www.kasikornbank.com/th/personal/digital-banking/kbankcyberrisk/pages/callcentergang.aspx

ธนาคารทหารไทยธนชาต. (2565). รู้ทัน แก๊งคอลเซ็นเตอร์ พร้อมเทคนิครับมือ. https://www.ttbbank.com/th/fin-tips/detail/call-center-gang

ธนาคารไทยพาณิชย์. (ม.ป.ป.). 7 วิธี ไม่ตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพหลอกขโมยเงินในธนาคาร. https://www.scb.co.th/th/personal-banking/fraud-fighter/prevent-fraud/7-ways-avoid-phishing.html

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). กลโกงทางโทรศัพท์ แก๊งคอลเซนเตอร์. https://www.bot.or.th/th/satang-story/fraud/call-center.html

ธัญพิชชา สามารถ. (2565). การตกเป็นเหยื่อทางไซเบอร์ของผู้สูงอายุ.

ธีรศักดิ์ พลพันธ์, และ ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2564). ปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มวัยทำงานตอนต้น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. DSpace JSPUI. http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/handle/123456789/1969

นันทิยา ดวงภุมเมศ, ขวัญจิต ศศิวงศาโรจน์, สิรินทร พิบูลภานุวัธน์, ธีรพงษ์ บุญรักษา, และ วราภรณ์ สืบวงษ์สุวรรณ์. (2566). การสร้างหลักสูตรรู้เท่าทันสื่อสำหรับผู้สูงอายุไทยด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม. *Journal of Communication Arts*, 41(2), 120-138.

นิธิป ชวนตันติกมล, และ นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา. (2559). พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงภัยคุกคามข้อมูลส่วนตัวภายใน *public cloud*.

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน). (2565). วิธีป้องกัน *CALL CENTER* มหาภัย รู้ทันมิจฉาชีพ..ไม่ตกเป็นเหยื่อ. https://www.cyfence.com/it-360/how-to-prevent-call-center-scammers/

เบญจรัตน์ สัจกุล, โกสิน เทศวงษ์, และ สุธีรา แสนมนตรีกุล. (2566). แนวทางการสนับสนุนทางสังคมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างรู้เท่าทันในผู้สูงอายุ. วารสารพัฒนศาสตร์วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป่วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 6(1 มกราคม-มิถุนายน), 95-140.

พัลลภ หริ่งรอด. (2562). มาตรการตามกฎหมายในการปราบปรามองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติศึกษาเฉพาะกลุ่มคอลเซ็นเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา].

พัสวีภรณ์ อัครกิตติพงศ์, ณัฐวุธ แก้วสุทธา, และ อังศินันท์ อินทรกำแหง. (2561). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการป้องกันการสูบบุหรี่ของนักเรียนประถมศึกษาตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University* ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 11(2), 50-62.

พิมพ์ใจ ทายะติ, ชไมพร ดิสถาพร, และ ฤทธิชัย อ่อนมิ่ง. (2560). รูปแบบการจัดการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุประเทศไทยเพื่อการรู้เท่าทันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 10(3), 1613-1629.

พีระพงศ์ จันทสิทธิ์, และ อุทิศ บำรุงชีพ. (2568). ฮูส์คอลล์: แอปพลิเคชันปัญญาประดิษฐ์ยอดฮิตของพลเมืองดิจิทัลป้องกันการหลอกลวงบน โลกออนไลน์. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการศึกษา, 3(1), 138-153.

รติยา อัศวติณณา, และ พิชญาณี พูนพล. (2566). ผลของโปรแกรมพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อด้วยกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลด้วยปัญญาของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 8(11), 586-598.

รัชนีกูล ภิญโญภานุวัฒน์. (2560). ปัจจัยเชิงสาเหตุของการรู้หนังสือและความสามารถในการอ่านเพื่อรองรับโลกศตวรรษที่ 21. วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช, 30(2), 21-35.

ลาวัณย์ ถนัดศิลปะกุล, วิมาน กฤตพลวิมาน, จตุรงค์ บุณยรัตนสุนทรฐ, ชูเกียรติ น้อยฉิม, ชนันภรณ์ บุญเกิดทรัพย์, และ อริศรา เหล็กคำ. (2561). โครงการการศึกษาวิเคราะห์และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ในมิติกฎหมายของประเทศในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก - ตะวันตก, เหนือ - ใต้. วารสารกฎหมายสุขภาพและสาธารณสุข, 4(3), 387-401.

วิกานต์ดา โหม่งมาตย์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการป้องกันการสูบบุหรี่ของนักเรียนชายชั้นประถมศึกษาตอนปลาย อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มหาวิทยาลัยศิลปากร.].

สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย. (2566). เปิดยอดสถิติแจ้งความออนไลน์ ห้วง 9 เดือน คนไทยเป็นเหยื่อมิจฉาชีพ กว่า 50,000 ล้านบาท. https://nbt2hd.prd.go.th/th/content/category/detail/id/2153/iid/239294

สรวิศ บุญมี. (2566). ภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากอาชญากรรมทางเศรษฐกิจสู่อาชญากรรมทางเทคโนโลยี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 17(2), 19-26.

สำนักงาน กสทช.. (2566). แนวทางป้องกันภัยจากมิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์. https://www.nbtc.go.th/News/Information/62794.aspx

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2566). สามวิธีป้องกัน สูงวัย ปลอดภัยจาก แก๊งคอลเซ็นเตอร์. https://www.thaihealth.or.th/?p=334911

สิฐสร กระแสร์สุนทร, และ คณาธิป ไกยชน. (2565). แนวทางการแก้ไขปัญหามิจฉาชีพทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์). บทสรุปเชิงนโยบาย *POLICT BRIEF*(1), 1-17.

สิรินทร พิบูลภานุวัธน์, นันทิยา ดวงภุมเมศ, และ ขวัญจิต ศศิวงศาโรจน์. (2563). สูงวัยไม่เสพสื่ออย่างสุ่มเสี่ยง: การสร้างนักสื่อสารสุขภาวะสูงอายุที่รู้เท่าทันสื่อ. *Journal of Business, Innovation and Sustainability (JBIS)*, 15(3), 174-191.

สุณิสา รื่นมาลี, และ ธีรวุฒิ นิลเพ็ชร์. (2563). ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในสังคมสูงวัยของไทย. วารสารอาชญาวิทยาและสังคมศาสตร์, 2(1), 39.

สุดาพร ปัญญาพฤกษ์, และ ปวีณา ลี้ตระกูล. (2563). แนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมภาวะพฤฒิพลัง: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยวัยที่สามนครเชียงราย. *Journal of Faculty of Education Pibulsongkram Rajabhat University*, 7(1), 48-61.

สุพาพร แสนศรี, สุธีร์ รัตนะมงคลกุล, และ ฐาศุกร์ จันประเสริฐ. (2566). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากการสัมผัสสิ่งคุกคามจากการทำงานของพนักงานหญิงตั้งครรภ์ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดนครราชสีมา. 5(1), 41-52. http://bsris.swu.ac.th/jbsd/561/5.pdf

สุภาพร พรมโส, ปราลี มณีรัตน์, และ ประสงค์ ปราณีตพลกรัง. (2564). สถานภาพความพร้อมและดัชนีความพร้อมด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนายเรืออากาศ, 17(2), 17-30.

สุมนทิพย์ จิตสว่าง, ปิยะพร ตันณีกุล, และ นัทธี จิตสว่าง. (2563). โครงการอาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์: รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์.

สุรเชษฐ์ พอสม, วิจิตรา ศรีสอน, และ ชนรรดา สว่างภพ. (2565). ความรู้ความเข้าใจความรู้ความเข้าใจในพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 กรณีศึกษาข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา].

อนันต์ ชูยิ่งสกุลทิพย์, พงษ์ประเสริฐ หกสุวรรณ, และ ทิพย์เกสร บุญอำไพ. (2562). ระบบการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ มหาวิทยาลัยบูรพา]. BUUIR. https://buuir.buu.ac.th/handle/1234567890/8714

อมินดารา อริยธาดา, และ อังศินันท์ อินทรกำแหง. (2564). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้านคุณลักษณะทางจิตและสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการมุ่งเน้นการเป็นผู้ประกอบการ โดยส่งผ่านความตั้งใจที่จะเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษา สาขาผู้ประกอบการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. DSpace JSPUI. http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/handle/123456789/1601

อรษา ฉวาง, มยุรี กลับวงษ์, และ นฤทธิพรรณ ล้อมวงศ์. (2564). การพัฒนาโปรแกรมฟื้นฟูการคิดยืดหยุ่นร่วมกับการยับยั้งพฤติกรรมต่อการเผชิญปัญหาในผู้ป่วยจิตเภท. *APHEIT Journal of Nursing and Health*, 3(2), 53-71.

อังคณา อินเสือ, ศศิธร เปอร์เขียว, เสาวภา เมืองแก่น, และ กานต์รวี จงอิทธิ. (2568). แนวทางป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตอำเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรี. The 15th Benjamit National and International Conference.

อุทิศ บำรุงชีพ, พักตร์วิภา โพธิ์ศรี, และ มงคล ยังทนุรัตน์. (2566). พฤติกรรมความเป็นพลเมืองดิจิทัลยุคพลิกผันของผู้สูงอายุในประเทศไทย. *Journal of Social Sciences and Humanities Research in Asia*, 53-68.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.นันทิยา ดวงภุมเมศ
   มหาวิทยาลัยมหิดล
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ฐิติกาญจน์ อัศตรกุล
   มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสมอกาญจน์ โสภณหิรัญลักษณ์
   มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

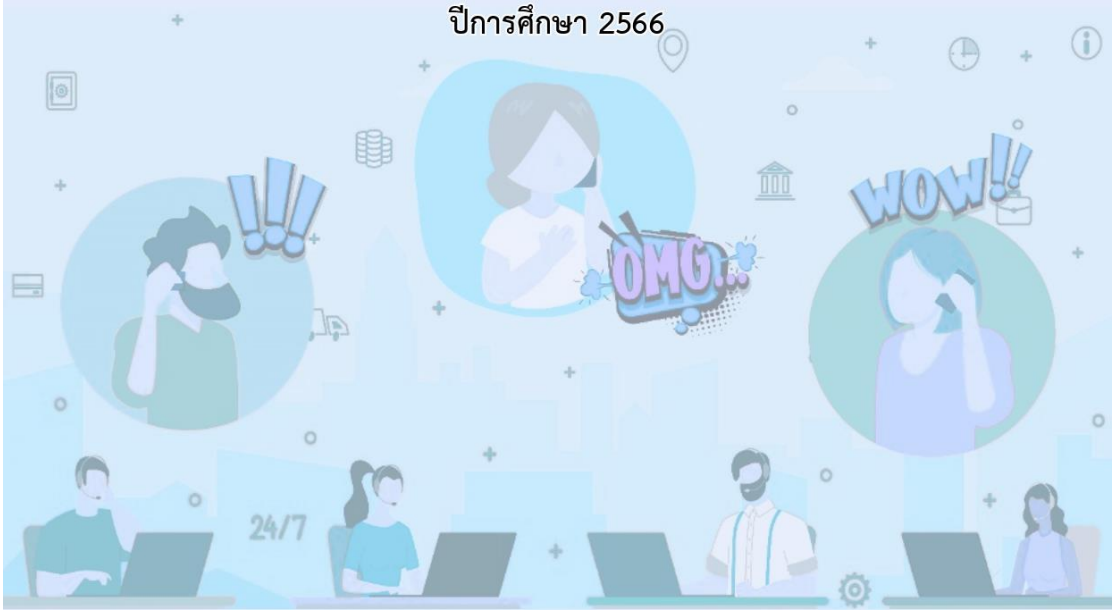
1. โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์
2. แบบวัดความพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์
3. แบบวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์
4. ค่าคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวัด

คู่มือโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์
(A MOBILE PHONE SECURITY LITERACY PROMOTION PROGRAM)

อาจารย์ที่ปรึกษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชชาดา ประสิทธิโชค
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญาณี พูนพล

โดย
นางสาวศุภนิดา เฮ็งนิรันดร์

นิสิตหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2566

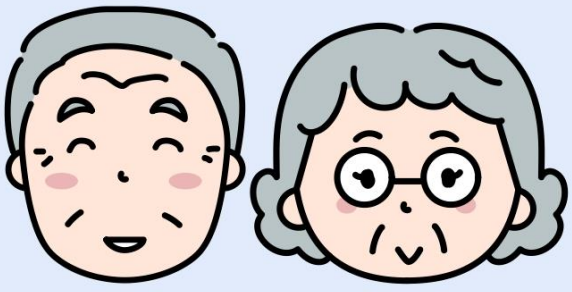


บทนำ

การหลอกลวงทางโทรศัพท์หรือการโทรหลอกลวง (Scam calls) จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นอาชญากรรมที่เกิดขึ้นและยังเป็นปัญหาสำคัญอยู่ในขณะนี้ โดยล่าสุดมีรายงานพบว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์มุ่งเป้าการหลอกลวงไปที่กลุ่มผู้สูงอายุและผู้ที่เกษียณซึ่งมีเงินเก็บสะสมจากการทำงาน (กรุงเทพธุรกิจ, 2567; พัลลภ หริ่งรอด, 2562; สรวิศ บุญมี, 2566) จึงทำให้ได้เห็นข่าวผู้สูงอายุถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์เป็นระยะ ๆ บางรายแทบสิ้นเนื้อประดาตัว จนนำไปสู่การตัดสินใจฆ่าตัวตาย ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ อันจะช่วยให้ผู้สูงอายุระมัดระวังแก๊งคอลเซ็นเตอร์และช่วยลดความเสียหายจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์ลงได้ (ขวัญชนก ศรีภมร, 2565)

ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบชุดกิจกรรมใน ‘โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์’ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และฝึกทักษะความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ อันจะทำให้ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกัน (Protection Motivation Theory) ของ Roger (1975) ซึ่งสามารถส่งเสริมให้ผู้คนเกิดแรงจูงใจในการป้องกันตนเองจากอาชญากรรมไซเบอร์ได้ (Ghazali et al., 2023; Martens et al., 2019) ร่วมกับแนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) ที่ผู้วิจัยได้บูรณาการขึ้น โดยมีการศึกษาของสิรินทร พิบูลภานุวัธน์, นันทิยา ดวงภุมเมศ, และขวัญจิต ศศิวงศาโรจน์ (2563) และการศึกษาของเบญจรัตน์ สัจกุล, โกสิน เทศวงษ์ และสุธีรา แสนมนตรีกุล (2566) ที่นำแนวคิดการรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) มาจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้สื่ออย่างปลอดภัย ถือเป็นการสนับสนุนและยืนยันประสิทธิผลของแนวคิดดังกล่าว ซึ่งกิจกรรมในโปรแกรม ฯ จะดำเนินการบนพื้นฐานการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Based Learning) ของ Kolb (1984) ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่ได้รับความนิยมในการจัดการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ (พิมพ์ใจ ทาติยะ, ชไมพร ดิสถาพร, และฤทธิชัย อ่อนมิ่ง, 2560)

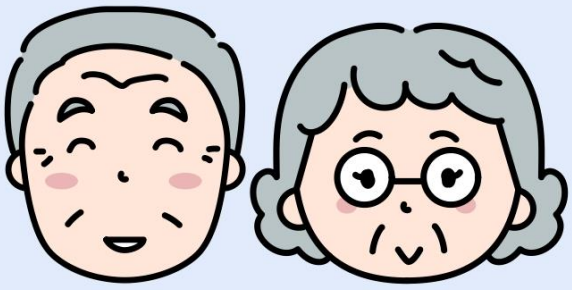
ผู้วิจัยคาดหวังว่าโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ สามารถป้องกันตนเองได้ในยุคที่มีการระบาดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์หนักเช่นนี้ อีกทั้งจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่อื่น หรือประชาชนโดยทั่วไป ตลอดจนสามารถช่วยลดอัตราการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยได้



โครงสร้างเนื้อหาโปรแกรม

โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ จัดกิจกรรมในรูปแบบ On-site ณ โรงเรียนผู้สูงอายุหรือพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรม มีรูปแบบในการจัดกิจกรรมจำนวน 6 กิจกรรม ใช้ระยะเวลาทั้งหมด 6 สัปดาห์ กำหนดการจัดกิจกรรมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 90 – 120 นาที ในช่วงเวลา 09:00 – 11:00 น. โดยระหว่างการจัดกิจกรรมจะมีการพักเบรก 15 นาที

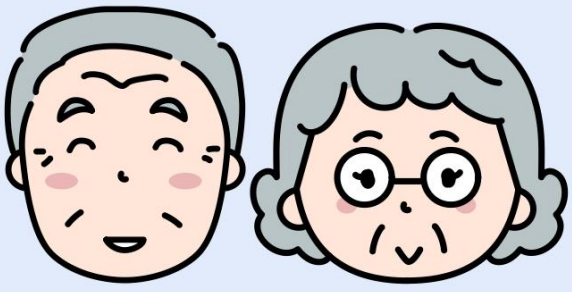
ครั้งที่	เวลา	กิจกรรม
1	09:00 – 11:00 น.	ลดความเสี่ยง เลี่ยงความรุนแรง
2	09:00 – 11:00 น.	เชื่อมั่น ป้องกันได้ ไม่แพ้ภัยคอลเซ็นเตอร์
3	09:00 – 11:00 น.	เข้าถึงข้อมูล เข้าถึงความปลอดภัย
4	09:00 – 11:00 น.	เพียงเข้าใจ เราจะไม่หลงกล
5	09:00 – 11:00 น.	ประเมินไว้ ภัยจะไกลตัว
6	09:00 – 11:00 น.	ประยุกต์ใช้ ปลอดภัยชัวร์



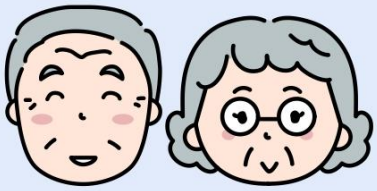
คำชี้แจง

โปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (A Mobile Phone Security Literacy Promotion Program) เป็นชุดกิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และฝึกทักษะความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ อันจะทำให้ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยเริ่มจากการสร้างแรงจูงใจในการป้องกันตนเองตามทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกัน (Protection Motivation Theory) ของ Roger (1975) ผ่านกิจกรรมการรับรู้ความรุนแรงของการเกิดสถานการณ์ (Perceived Severity) และการรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดสถานการณ์ (Perceived Vulnerability) กิจกรรมความคาดหวังในประสิทธิผลของการตอบสนอง (Response Efficacy) และความคาดหวังในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ต่อด้วยกิจกรรมฝึกทักษะการเข้าถึง (Access) เข้าใจ (Undersatnd) ประเมิน (Appraise) และประยุกต์ใช้ (Apply) ข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ตามแนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) ที่ผู้วิจัยได้บูรณาการขึ้น

กิจกรรมทั้งหมดจะดำเนินการบนพื้นฐานการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning) ของ Kolb (1984) ซึ่งจะพาผู้สูงอายุเรียนรู้ไปทีละขั้นตอน เริ่มจากขั้นตอนการสร้างประสบการณ์ (Concrete Experience) ขั้นตอนการสะท้อนการเรียนรู้ (Reflective Observation) ขั้นตอนการสรุปองค์ ความรู้ใหม่ (Abstract Conceptualization) และขั้นตอนสุดท้าย ขั้นตอนการประยุกต์ใช้ความรู้ (Active Experimentation)



กิจกรรมที่ 1 ลดความเสี่ยง เลี่ยงความรุนแรง



กิจกรรมที่ 1 ลดความเสี่ยง เลี่ยงความรุนแรง

สาระสำคัญ

'ลดความเสี่ยง เลี่ยงความรุนแรง' กิจกรรมที่จะทำให้ผู้เข้าร่วมได้รับรู้สถานการณ์ความรุนแรงของการระบาดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ตระหนักถึงความเสียหายและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และรับรู้ถึงปัจจัยเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผ่านการจำลองเหตุการณ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสำรวจตนเอง อันจะนำไปสู่การหาวิธีการลดความเสี่ยง เลี่ยงความรุนแรงดังกล่าว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมรับรู้ถึงสถานการณ์ความรุนแรงของการระบาดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ตระหนักถึงความเสียหายและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อันนำไปสู่การเกิดแรงจูงใจในการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์
2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมรับรู้ถึงจุดอ่อนหรือโอกาสเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล ปัจจัยด้านอารมณ์ ปัจจัยด้านพฤติกรรมหรือการกระทำ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้

ทฤษฎีแรงจูงใจป้องกัน (Protection Motivation Theory) ในองค์ประกอบของการรับรู้ความรุนแรงจากสถานการณ์ (Perceived severity) หมายถึง การรับรู้ความถี่ ระดับความอันตราย ผลกระทบ หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นหากตกเป็นเหยื่อในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ และองค์ประกอบของการรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดสถานการณ์ (Perceived vulnerability) หมายถึง การรับรู้ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดโอกาสเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล ปัจจัยด้านอารมณ์ ปัจจัยด้านพฤติกรรมหรือการกระทำ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

ระยะเวลา 120 นาที

สื่อ/อุปกรณ์

1. โสตทัศนูปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ ไมค์ ลำโพง
2. ต่อจิ๊กซอว์แก๊งคอลเซ็นเตอร์
3. วงล้อสุ่มเบอร์โทรศัพท์ (https://wheelofnames.com/th/)
4. ข่าวผู้สูงอายุถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์
5. PowerPoint ประกอบการทำกิจกรรม

https://drive.google.com/file/d/1ileBlXo9bvmi9YZGi6hd2x0uS0epgNTc/view?usp=sharing

6. กระดาษและปากกาสำหรับจดบันทึก

วิธีการดำเนินกิจกรรม

ขั้นนำ (10 นาที)

1. วิทยากรและคณะกล่าวแนะนำตัว พร้อมให้ผู้เข้าร่วมแต่ละท่านแนะนำตนเอง

2. ชวนผู้เข้าร่วมทำกิจกรรมละลายพฤติกรรมด้วยเกม 'ต่อจิ๊กซอว์' โดยผู้เข้าร่วมทุกกลุ่มจะได้รับจิ๊กซอว์รูปภาพแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มพร้อมกับรูปภาพตัวอย่างที่แต่ละกลุ่มต้องต่อจิ๊กซอว์ให้ออกมาเป็น ดังนั้น วิทยากรให้เวลาในการต่อจิ๊กซอว์ 3 นาที และนำเข้าสู่กิจกรรมจากรูปภาพที่ต่อจิ๊กซอว์ (*สามารถใช้กิจกรรมละลายพฤติกรรมได้ตามความเหมาะสม)

3. วิทยากรเล่าถึงสถานการณ์ความรุนแรงของการระบาดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในภาพรวม เช่น สถิติการรับแจ้งความออนไลน์ และมูลค่าความเสียหายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และชวนผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มออกแบบเบอร์มงคลของกลุ่มตนเองที่คิดว่าป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ เพื่อใช้ทำกิจกรรมในขั้นตอนต่อไป

ขั้นดำเนินการ

ขั้นสร้างประสบการณ์ (20 นาที) วิทยากรนำเบอร์มงคลของแต่ละกลุ่มมาใส่ในวงล้อ (https://wheelofnames.com/th/) และจำลองเหตุการณ์โดยให้ผู้เข้าร่วมตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ผ่านการกดวงล้อให้สุ่มเบอร์โทรศัพท์ที่แต่ละกลุ่มได้ให้ไว้ เมื่อวงล้อหยุดที่เบอร์โทรศัพท์ของกลุ่มไหน กลุ่มนั้นจะได้รับ 'ข่าวผู้สูงอายุถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์' ก่อน ผู้เข้าร่วมทุกกลุ่มจะได้รับข่าวผู้สูงอายุถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่แตกต่างกัน โดยวิทยากรให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มอ่านข่าวที่กลุ่มตนเองได้รับ พูดคุยกันภายในกลุ่มถึงความเสียหายที่ได้เห็นจากข่าว (*วิทยากรชวนให้ผู้เข้าร่วมสังเกตความรู้สึกตนเองขณะอ่านข่าว ความเสียหาย ผลกระทบ วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้คนในข่าวตกเป็นเหยื่อ) และเล่าสู่กันฟังระหว่างกลุ่มว่าตนเองได้รับความเสียหายอย่างไรบ้าง (*วิทยากรและคณะอาจช่วยในขั้นตอนการอ่านข่าวให้แต่ละกลุ่มให้ฟัง)
ขั้นสะท้อนการเรียนรู้ (20 นาที) ให้ผู้เข้าร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันภายในกลุ่ม ในประเด็นต่อไปนี้ ❶ รู้สึกอย่างไรต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น คิดว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นมีความรุนแรงแค่ไหน และการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่งผลกระทบอย่างไรหรือส่งผลกระทบต่อใครอีกบ้าง จากนั้นให้ตัวแทนกลุ่มเล่าสู่กันฟังกับผู้เข้าร่วมกลุ่มอื่น ๆ โดยวิทยากรสรุปคำตอบของแต่ละประเด็นของแต่ละกลุ่มลงบนกระดาน/ ให้ผู้เข้าร่วมสรุปลงบนกระดาษ Flow chart ของกลุ่ม ก่อนชวนให้ผู้เข้าแต่ละกลุ่มพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่อไป ❷ จากข่าวผู้สูงอายุถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ที่กลุ่มตนเองได้รับ อะไรเป็นปัจจัยที่ทำให้เขาตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และมีปัจจัยอื่นอีกหรือไม่ที่ทำให้เราเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

(*วิทยากรช่วยและคณะแนะแนวทางการตอบ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล ปัจจัยด้านอารมณ์ ปัจจัยด้านพฤติกรรมหรือการกระทำ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม) หลังจากที่ตัวแทนกลุ่มเล่าสู่กันฟังกับผู้เข้าร่วมกลุ่มอื่น ๆ วิทยากรสรุปคำตอบของแต่ละประเด็นของแต่ละกลุ่มลงบนกระดาน/ ให้ผู้เข้าร่วมสรุปลงบนกระดาษ Flow chart ของกลุ่ม
พักเบรก (15 นาที)
ขั้นสรุปองค์ความรู้ (20 นาที) วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมสรุปความรู้ความเข้าใจหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรมก่อนหน้าเกี่ยวกับ ‘ปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์’ และ ‘รูปแบบการหลอกลวงตามข่าว สำหรับ checklist ให้ระมัดระวังตัว’ จากนั้นแต่ละกลุ่มช่วยกันระดมความคิดเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัจจัยเสี่ยงดังกล่าว และนำเสนอให้ผู้เข้าร่วมกลุ่มอื่นฟังว่า กลุ่มตนเองมีแนวทางแก้ไขปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในแต่ละข้ออย่างไร จากนั้นวิทยากรทำการสรุปข้อมูลที่ได้รับจากแต่ละกลุ่มอีกครั้ง
ขั้นประยุกต์ใช้ความรู้ (20 นาที) วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมแต่ละท่านลองสำรวจตนเองว่า ตนเองมีปัจจัยเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ตามที่ผู้วิจัยได้นำเสนอหรือไม่ อย่างไร และจะนำแนวทางแก้ไขปัจจัยเสี่ยงดังกล่าวไปประยุกต์ใช้กับตนเองอย่างไร พร้อมชวนตัวแทนออกมานำเสนอเป็นตัวอย่างให้กับผู้เข้าร่วมท่านอื่น ๆ 2 – 3 ท่าน วิทยากรเสนอให้ผู้เข้าร่วมลองนำแนวทางแก้ไขปัจจัยเสี่ยงของตนเองไปปฏิบัติ พร้อมชวนให้มาเล่าสู่กันฟังก่อนการทำกิจกรรมครั้งถัดไป เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติและเป็นการจูงใจให้ผู้เข้าร่วมทุกท่านปฏิบัติตาม

ขั้นสรุป (15 นาที)

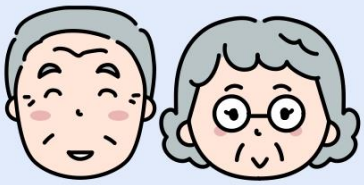
1. วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมช่วยกันสรุปกิจกรรมที่ได้ทำตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เป็นการทบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรมในแต่ละขั้นไปในตัว

2. วิทยากรให้ผู้เข้าร่วมบอกความรู้สึกต่อการทำกิจกรรมในครั้งนี้ หรือสิ่งที่ได้รับจากการทำกิจกรรมครั้งนี้ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

3. วิทยากรกล่าวขอบคุณและสวัสดีผู้เข้าร่วม

การประเมินผล สังเกตพฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม

ตัวอย่างสื่อ/อุปกรณ์สำหรับ
กิจกรรมที่ 1 ลดความเสี่ยง เลี่ยงความรุนแรง



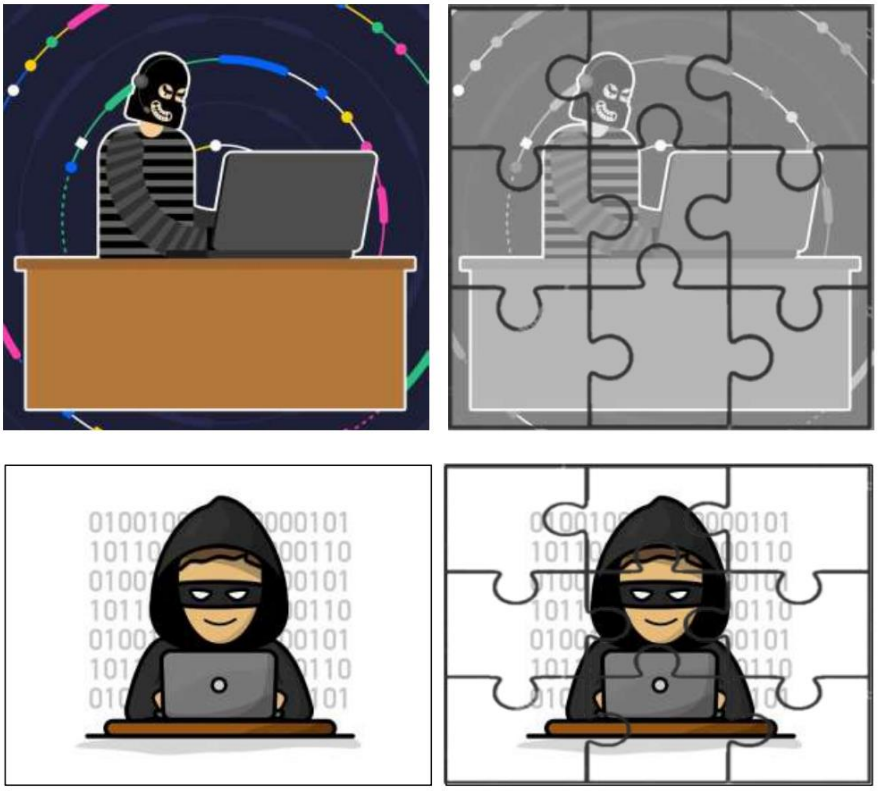
4

ตัวอย่างสื่อ/อุปกรณ์ในกิจกรรมที่ 1 ลดความเสี่ยง เลี่ยงความรุนแรง

ต่อจิ๊กซอว์แก๊งคอลเซ็นเตอร์

คำอธิบาย:

ผู้วิจัยจัดทำตัวอย่างจิ๊กซอว์แก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดย 1 ภาพ จะแบ่งเป็น 2 ชุด คือ 1) ภาพตัวอย่าง 2) ภาพสำหรับทำจิ๊กซอว์



5

ข่าวผู้สูงอายุถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

คำอธิบาย:

ผู้วิจัยคัดเลือกข่าวผู้สูงอายุถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีเนื้อหาข่าวเกี่ยวกับเทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผลกระทบหรือความรุนแรงที่เกิดขึ้นจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ และปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ นำมาสรุปเนื้อหาข่าวให้สั้นกระชับแต่ยังคงใจความสำคัญไว้ และจัดทำข่าวในรูปแบบกระดาษ A3 (29.70 x 42 ซม.) เลือกใช้รูปแบบตัวอักษรและขนาดตัวอักษรให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ โดยข่าว 1 ฉบับจะประกอบด้วยภาพประกอบ พาดหัวข่าว เนื้อหาข่าว ดังตัวอย่างด้านล่าง

อ้างอิง

7HD. (2567). สูญเงิน *22.8* ล้านบาท ! แก๊งคอลฯ หลอกอดีตอาจารย์. https://news.ch7.com/detail/735679

PPTV HD 36. (2567a). ผวาแก๊งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ พ่อเฒ่าเผลอให้ข้อมูล สุดท้ายเครียดจนผูกคอดับ! https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A1/219552

PPTV HD 36. (2567b). อดีต ผจก.ธนาคารวัย *86* ถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกสูญเงินเกือบล้าน. https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A1/227363

Thai PBS. (2566). ตร.ประสานอายัดบัญชีหลอกยายวัย 82 โอนเงินสูญกว่า 2.5 ล้าน. https://www.thaipbs.or.th/news/content/333066

ไทยรัฐออนไลน์. (2567). ลุงวัย *74* ถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หลอกโอนเงิน *3.2* ล้าน สุดช้ำเก็บมาทั้งชีวิต. https://www.thairath.co.th/news/crime/2794555

6

ผวาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ พ่อเฒ่าเผลอให้ข้อมูลสุดท้ายเครียดจนผูกคอดับ!

ผู้ตายคือนายบุญช่วย อายุ 71 ปี ใช้เชือกไนลอนสีขาวผูกคอกับขื่อเสียชีวิต และพบกระดาษที่เขียนด้วยลายมือผู้ตายว่า “อ้อนป๊าโง่มาก สมควรตายแล้ว ไปอยู่แม่บินมารับ แม่มึงอยู่คนเดียวไปก่อนพ่อไม่มากวนหลอก” ด้านภรรยาผู้ตาย อายุ 83 ปี เล่าทั้งน้ำตาว่า ประมาณบ่าย 3 โมง สามีได้รับโทรศัพท์ คาดว่าจะเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ คุยจนถึง 6 โมงเย็น พอคุยเสร็จ สามีเล่าให้ฟังว่า มีคนโทรฯ มาบอกว่าสามีได้พาเด็กถูกทำร้ายไปรักษาที่โรงพยาบาล จะต้องทำการผ่าตัดและมีค่ารักษาพยาบาล พร้อมกับได้สอบถามข้อมูลส่วนตัว เลขบัตรประชาชน และเลขบัญชีธนาคาร ซึ่งเป็นบัญชีที่จะมีเงินเบี้ยผู้สูงอายุโอนเข้า และยังได้สอบถามยอดเงินในบัญชี ผู้ตายจึงบอกไปว่ามี 800 บาท จากนั้นสามีได้โทรฯ ปรึกษาลูกจึงรู้ว่าเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แต่ลูกและตนก็ไม่มีใครว่าอะไร แต่สามีกังวลมากว่าจะถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ขโมยเงินในบัญชีไป จนกระทั่งผูกคอตายในที่สุด

7

สูญเงิน 22.8 ล้านบาท ! แก๊งคอลฯ หลอกอดีตอาจารย์

อาจารย์สุ อายุ 76 ปี อดีตอาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่อ้างว่าเป็นคอลเซนเตอร์จากค่ายโทรศัพท์มือถือ หลอกว่าอาจารย์สุโดนนำบัตรประชาชนไปเปิดเบอร์โทรศัพท์ที่นครสวรรค์ และนำไปทำผิดกฎหมาย ให้ไปแจ้งความที่ สภ.เมืองนครสวรรค์ เมื่ออาจารย์สุบอกว่าไม่สะดวก แก๊งคอลเซนเตอร์จึงโอนสายให้คนที่อ้างว่าเป็นตำรวจรับแจ้งความออนไลน์หลอกต่อว่า อาจารย์สุไปเปิดบัญชีธนาคารเพื่อนำมารับเงินจากการค้ายาเสพติด พร้อมกับบอกว่า จะให้ ปปง. ตรวจสอบเงิน และขู่ว่าถ้าไม่ให้ตรวจสอบจะกระทบครอบครัว ลูกเมีย ญาติพี่น้อง จากนั้นให้แอดไลน์ ซึ่งไลน์ที่แอดมานั้นระบุเป็น สภ.นครสวรรค์ เมื่อแอดไลน์กันแล้ว แก๊งคอลเซนเตอร์ก็ส่งหมายศาลปลอมมาให้ โดยข้อที่ทำให้อาจารย์สุ กลัวและหลงเชื่อ จนยอมทำตาม ก็คือข้อ 1 ที่ห้ามไม่ให้เผยแพร่บอกเรื่องนี้แก่คนอื่น เพราะเป็นการทำให้ความลับราชการรั่วไหล มีโทษจำคุก 1-3 ปี แก๊งคอลเซนเตอร์ก็เริ่มหลอกให้แจกแจงทรัพย์สินที่มีอยู่ทั้งหมด จนรู้ว่าอาจารย์สุมีเงินฝากอยู่ในสหกรณ์ออมทรัพย์ที่เคยเป็นอาจารย์สอนอยู่เกือบ 23 ล้านบาท จึงให้ไปเบิกเงินออกมา ระยะเวลาจากวันที่ 2-13 มิถุนายน เงินเกือบ 23 ล้าน มลายหายสิ้นไป

8

อดีต ผจก.ธนาคารวัย 86 ถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกสูญเงินเกือบล้าน

นายเจ้าศรีรัตน์ ณ ลำปาง อายุ 86 ปี อดีตเคยเป็นผู้จัดการธนาคารกรุงไทย สาขาปทุมวัน กรุงเทพ ถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์อ้างว่าเป็นตำรวจยศพันตำรวจโท ตำแหน่งรองผู้กำกับ สภ.เมืองสุรินทร์ โทรเข้ามาที่เบอร์โทรศัพท์มือถือของตน และบอกกับตนว่าบัญชีของตนมีส่วนพัวพันกับธุรกิจสีเทา เป็นทางผ่านของบัญชีม้าหลายบัญชี ให้ตนเองโอนเงินในบัญชีมาให้ตรวจสอบมิฉะนั้นจะถูกดำเนินคดี แต่หากพบว่าไม่มีส่วนพัวพันกับธุรกิจสีเทาก็จะคืนเงินทั้งหมดให้และจะมีเงินเยียวยาให้ก้อนหนึ่ง ตนหลงเชื่อจนสนิทใจ เนื่องจากเขาเปิดกล้องและวีดีโอคอลแต่งชุดตำรวจ เขารู้กระทั่งว่ามีเงินโอนเข้ามา 900,000 บาท ซึ่งเป็นเงินที่ตนเก็บค่าเช่าที่ในแต่ละปีในจังหวัดลำปาง ตนเองไม่ได้ใช้แอปฯธนาคารในมือถือ เขาจึงบอกให้ตนเองเบิกเงินในบัญชีธนาคารและเขียนใบฝากและโอนเงินไปให้ หลังจากนั้นชายที่อ้างตัวเป็นตำรวจ ได้ทักไลน์มาถามตนอีกว่ายังมีทรัพย์สินอะไรที่จะให้ตรวจสอบอีกไหม ตนจึงบอกไปว่ามีทองคำอีก 8 บาท ที่เก็บไว้ ชายคนดังกล่าวจึงบอกให้ตนนำทองคำทั้งหมดไปขาย แล้วโอนเงินมาให้เขาตรวจสอบ ตนจึงรู้สึกเอะใจและเชื่อแน่ว่าโดนแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกแล้ว จึงไม่ได้นำทองไปขาย และโอนให้เขา

9

ตร.ประสานอายัดบัญชีหลอกยายวัย 82 โอนเงินสูญกว่า 2.5 ล้าน

นางซ่อนกลิ่น อายุ 82 ปี ถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกให้โอนเงินเสียหายกว่า 2,580,000 ลูกชายของนางซ่อนกลิ่นเล่าว่า ลูกชายของตนโทรมาเล่าว่าย่าขอยืมเงิน ซึ่งเป็นเรื่องผิดปกติ จนได้พยายามสอบถามสาเหตุ แม่จึงยอมเล่าว่าบัญชีถูกล็อก หลังถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรมาหาและหลอกลวงเรื่องการส่งพัสดุต้องสงสัย และเพื่อแสดงความบริสุทธิ์ต้องให้ ป.ป.ง.ตรวจสอบการเงิน จากนั้นมิจฉาชีพก็เริ่มสอนให้แม่เปิดแอปพลิเคชันของธนาคาร โดยเปิดสำเร็จ 1 ธนาคาร ส่วนอีกธนาคารไม่ยินยอมให้ผู้สูงอายุเปิดใช้แอปฯ ตามลำพัง แม่จึงไปถอนเงินสดและโอนเข้าบัญชีธนาคารที่เปิดแอปฯ อีกที โดยพบการโอนออกไปยังบัญชีปลายทางซึ่งคาดว่าเป็นบัญชีม้ารวม 20 ครั้งจนหมดบัญชี สภาพจิตใจของแม่ ขณะนี้มีความเครียดอย่างมากและยังเสียใจที่สูญเงินเก็บทั้งหมดไป เพราะเป็นเงินใช้จ่ายประจำวันและค่าดูแลรักษาพ่อ ซึ่งป่วยติดเตียงและเป็นอัลไซเมอร์ ถึงขั้นเขียนจดหลายสั่งลา แต่ลูกหลานช่วยเหลือได้ทันและผลัดกันดูแลใกล้ชิด สำหรับสาเหตุที่แม่ไม่ได้บอกลูกๆ แต่แรก เพราะมิจฉาชีพห้ามไม่ให้บอกใคร โดยหลอกว่าลูกๆ จะถูกตรวจสอบไปด้วย

ลุงวัย 74 ถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หลอกโอนเงิน 3.2 ล้าน สุดช้ำเก็บมาทั้งชีวิต

นายธงชัย บุญกอ อายุ 74 ปี ถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โทรศัพท์มาแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ DSI แจ้งว่าตนมีคดีพัวพันเกี่ยวกับการฟอกเงินสิ่งของผิดกฎหมาย ก่อนที่ปลายสายจะให้ตนแอดไลน์เพื่อติดต่อพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องรูปคดี ไลน์ที่ติดต่อใช้ชื่อว่า “สุรยุทธ” รูปโปรไฟล์เป็นนามบัตรนายตำรวจ จากนั้นได้มีการโทรศัพท์แอบอ้างเป็น นายตำรวจในพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี พูดชี้แจงและข่มขู่ พร้อมกับให้ตนโยกเงินในบัญชีทั้งหมด โอนไปยังบัญชีของเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบ หากไม่โอนจะมีความผิดและบัญชีธนาคารจะถูกอายัด ทั้งนี้ ด้วยความกลัวเงินในบัญชีจะถูกอายัด เพราะเป็นเงินเก็บจากประกอบอาชีพเป็นเกษตรกรเกือบทั้งชีวิต จึงเอาสมุดบัญชีเดินทางไปที่ธนาคาร ทำธุรกรรมโอนเงินไปยังบัญชีที่เป็นบัญชีม้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จำนวน 2 ครั้ง เป็นเงินรวมกันประมาณ 3,200,000 บาท

PowerPoint ประกอบการนำเสนอ เรื่อง ปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

คำอธิบาย:

ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีปัจจัยดังนี้

1. มีเงินบำนาญเนื่องจากเป็นข้าราชการเกษียณ หรือมีเงินเก็บสะสมจากการทำงานมาตลอดชีวิต

2. อาศัยอยู่เพียงลำพัง หรือไม่มีคนให้คำปรึกษาจณะตกอยู่ในสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์

3. ความตื่นตระหนก ความกลัว ความโลภ เนื่องจากหลงเชื่อในสิ่งที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์อ้าง หรือความกดดันเนื่องจากมีระยะเวลาอันสั้นในการตัดสินใจ

4. ความเสื่อมถอยของกระบวนการรับรู้ (Connitive decline) ทำให้ขาดไหวพริบในการคิดเรื่องที่ซับซ้อน

5. ขาดความรอบรู้ (Literacy) รู้ไม่เท่าทันกลลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทำให้ตามไม่ทันวิธีการที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการพูดโน้มน้าว หรือความไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี

ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้ค้นพบมาออกแบบ PowerPoint ประกอบการนำเสนอ ดังตัวอย่างด้านล่าง

อ้างอิง

Rasi, P., Vuojärvi, H., & Rivinen, S. (2021). Promoting media literacy among older people: A systematic review. *Adult Education Quarterly*, *71*(1), 37-54.

Shang, Y., Wu, Z., Du, X., Jiang, Y., Ma, B., & Chi, M. (2022). The psychology of the internet fraud victimization of older adults: A systematic review. *Frontiers in psychology*, *13*, 912242.

ธัญพิชชา สามารถ. (2565). การตกเป็นเหยื่อทางไซเบอร์ของผู้สูงอายุ.

พัลลภ หริ่งรอด. (2562). มาตรการตามกฎหมายในการปราบปรามองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติศึกษาเฉพาะกลุ่มคอลเซ็นเตอร์

สรวิศ บุญมี. (2566). ภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากอาชญากรรมทางเศรษฐกิจสู่อาชญากรรมทางเทคโนโลยี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, *17*(2), 19-26.

12

ปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์

1
ข้าราชการเกษียณ
ผู้สูงอายุที่มีเงินเก็บ
จากการทำงาน

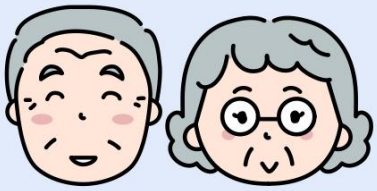
2
อยู่เพียงลำพัง ไม่มี
คนให้คำปรึกษา

3
ความกลัว
ความโลภ มีเวลา
สั้นในการตัดสินใจ

4
กระบวนการรับรู้
เสื่อมถอย คิดเรื่อง
ที่ซับซ้อนได้ยาก

5
รู้ไม่เท่าทันกลลวง
แก๊งคอลเซ็นเตอร์

กิจกรรมที่ 2 เชื่อมั่น ป้องกันได้ ไม่แพ้ภัยคอลเซ็นเตอร์



กิจกรรมที่ 2 เชื่อมั่น ป้องกันได้ ไม่แพ้ภัยคอลเซ็นเตอร์

สาระสำคัญ

กิจกรรมที่ชวนให้ผู้เข้าร่วมลองออกแบบวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทำให้ได้รู้จักวิธีการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ที่ตนเองสามารถทำได้ และรับรู้ถึงผลลัพธ์ของการใช้วิธีป้องกันเหล่านั้น พร้อมทั้งเล่นเกมป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อสร้างความมั่นใจในการป้องกันการหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้กับตนเองดังชื่อกิจกรรม ‘เชื่อมั่น ป้องกันได้ ไม่แพ้ภัยคอลเซ็นเตอร์’

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมรับรู้ถึงผลลัพธ์ของการใช้วิธีป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และรู้จักวิธีการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่สามารถปฏิบัติตามได้

3. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมเชื่อว่าตนเองสามารถป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรหลอกลวงได้ และมีความมั่นใจในการป้องกันตนเองจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้

ทฤษฎีแรงจูงใจป้องกัน (Protection Motivation Theory) ในองค์ประกอบของความคาดหวังประสิทธิผลของการตอบสนอง (Response efficacy) หมายถึง ความคาดหวังถึงความปลอดภัยหรือการไม่ตกเป็นเหยื่อจากสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หากได้รับการส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ เรียนรู้วิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และนำวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไปใช้ และองค์ประกอบของความคาดหวังในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) หมายถึง ความเชื่อว่าตนเองสามารถป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ มีความมั่นใจในการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์มากขึ้นด้วยการปฏิบัติตามวิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้รับ

ระยะเวลา 120 นาที

สื่อ/อุปกรณ์

1. โสตทัศนูปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ ไมค์ ลำโพง

2. การ์ดป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์

3. โจทย์สถานการณ์จำลองแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรหลอกลวง (โจทย์นอกเหนือสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และโจทย์ขณะอยู่ในสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์)

4. PowerPoint ประกอบการทำกิจกรรม
https://drive.google.com/file/d/1Sc4WjMFilcP3ZKaL2J3lc8j7NGceqUaY/view?usp=sharing

5. ป้ายถือสำหรับยกเพื่อตอบ ได้แก่ ‘ไม่รับ’ ‘ไม่เชื่อ’ ‘ไม่บอก’ และ ‘ไม่ทำ’

6. คำถามเกี่ยวกับการหลอกลวงทางโทรศัพท์สำหรับเกมป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์

วิธีการดำเนินกิจกรรม

ขั้นนำ (10 นาที)

1. วิทยากรและคณะกล่าวสวัสดีทักทายผู้เข้าร่วม

2. วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมย้อนนึกถึงกิจกรรมในครั้งที่แล้วด้วยคำถาม 'ในกิจกรรมครั้งที่แล้ว เราพบปัจจัยเสี่ยงของตนเองต่อการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างไรบ้าง และเราลดความเสี่ยงนั้นหรือยัง' พร้อมเชิญชวนผู้เข้าร่วมที่ได้นำแนวทางแก้ไขปัจจัยเสี่ยงของตนเองไปปฏิบัติออกมาเล่าประสบการณ์ให้ผู้เข้าร่วมทุกท่านได้ฟัง (ถ้ามี)

3. วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในประเด็น 'ใครมีบทบาทในการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์มากที่สุด' เพื่อนำเข้าสู่กิจกรรม (*ขออาสาสมัคร 2-3 คน คนละ 3-5 นาที)

ขั้นดำเนินการ

ขั้นสร้างประสบการณ์ (20 นาที) วิทยากรแจก 'การ์ดป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์' ให้ผู้เข้าร่วมทุกกลุ่ม ซึ่งการ์ดป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มได้รับจะมีวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งการหลีกเลี่ยงและการเผชิญ (วิทยากรจะยังไม่ระบุว่าวิธีการนั้น ๆ อยู่ในการป้องกันประเภทใด) จากนั้นวิทยากรจะมอบหมาย 'โจทย์สถานการณ์จำลองแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรหลอกลวง' จำนวน 2 โจทย์ แบ่งเป็น 1) โจทย์นอกเหนือสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และ 2) โจทย์ขณะตกอยู่ในสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มช่วยกันออกแบบวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในแต่ละโจทย์จากการ์ด ฯ ที่ได้รับ พร้อมสลับกันนำเสนอวิธีการป้องกันและแนวคิดในการออกแบบวิธีการป้องกันของกลุ่มตนเองในแต่ละโจทย์ (*แบ่งรอบการออกแบบและนำเสนอทีละโจทย์ และไม่จำกัดแนวคิดในการออกแบบของผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่ม)
ขั้นสะท้อนการเรียนรู้ (15 นาที) ให้ผู้เข้าร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันภายในกลุ่ม ในประเด็นต่อไปนี้ ❸ คาดว่าวิธีการป้องกันที่กลุ่มของตนเองออกแบบในแต่ละโจทย์ จะให้ผลลัพธ์เป็นอย่างไร ต่อด้วยการให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันถึงผลลัพธ์ของวิธีการป้องกันที่กลุ่มตนเองออกแบบ จากนั้นผู้วิจัยชวนผู้เข้าร่วมแสดงความชื่นชมในวิธีการป้องกันและแนวคิดในการออกแบบวิธีการป้องกันของแต่ละกลุ่ม อันเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้เข้าร่วมกลุ่มอื่น ๆ สุดท้าย วิทยากรให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์และพฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ ก่อนเข้าสู่กิจกรรมในขั้นตอนต่อไป
พักเบรก (15 นาที)

15

ขั้นสรุปองค์ความรู้ (15 นาที) ให้ผู้เข้าร่วมแต่ละท่านทบทวนถึงความสามารถของตนเองในการป้องกันการหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ด้วยการบอกคนละ 1 ประโยคเกี่ยวกับ เช่น วิธีการที่ตนเองมั่นใจว่าจะสามารถนำไปใช้ในการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ และความยาก-ง่ายของวิธีนั้นสำหรับตนเอง จากนั้นวิทยากรเสนอให้ลองใช้วิธี 'ไม่รับ-ไม่เชื่อ-ไม่บอก-ไม่ทำ' (Scaffolding) เป็น keywords พร้อมชวนผู้เข้าร่วมคาดเดาว่าวิธีการนี้จะให้ผลลัพธ์เป็นอย่างไร และผู้เข้าร่วมพอจะนำไปปรับใช้ได้หรือไม่
ขั้นประยุกต์ใช้ความรู้ (15 นาที) ผู้วิจัยชวนผู้เข้าร่วมเล่น 'เกมป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์' ซึ่งผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มจะได้รับ 'ป้ายถือสำหรับยกเพื่อตอบ' กลุ่มละ 4 ป้าย ได้แก่ 'ไม่รับ' 'ไม่เชื่อ' 'ไม่บอก' และ 'ไม่ทำ' เมื่อวิทยากรแสดงคำถามเกี่ยวกับการหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์บนจอโปรเจคเตอร์ ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มจะช่วยกันเลือกป้ายถือสำหรับยกตอบจนหมดคำถาม โดยวิทยากรให้คะแนนกลุ่มที่ตอบเร็วที่สุดและคำตอบถูกต้อง คะแนนจะแสดงบน Board/ Slide เมื่อจบเกมวิทยากรชวนผู้เข้าร่วมคิดว่าวิธี 'ไม่รับ' 'ไม่เชื่อ' 'ไม่บอก' และ 'ไม่ทำ' สามารถช่วยผู้เข้าร่วมในการป้องกันตนเองได้ง่ายขึ้นมากน้อยแค่ไหนอย่างไรบ้าง จากนั้นวิทยากรแสดงคะแนนรวมของแต่ละกลุ่ม และชี้ให้เห็นถึงความสามารถของผู้เข้าร่วมทุกท่านในการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ พร้อมกับชวนให้ผู้เข้าร่วมกล่าวชื่นชมกลุ่มของตนและกล่าวชื่นชมตนเอง อันเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้เข้าร่วมด้วย ก่อนจบกิจกรรมวิทยากรฝากให้ผู้เข้าร่วมทบทวนการใช้วิธีการดังกล่าว และนำมาเล่าสู่กันฟังก่อนการทำกิจกรรมครั้งต่อไปหากได้ลองใช้วิธีดังกล่าวในการรับโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ขั้นสรุป (15 นาที)

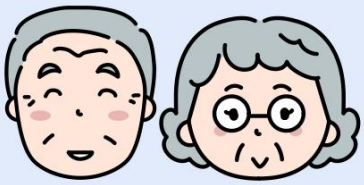
1. วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมช่วยกันสรุปกิจกรรมที่ได้ทำตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เป็นการทบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรมในแต่ละขั้นไปในตัว

2. วิทยากรให้ผู้เข้าร่วมบอกความรู้สึกต่อการทำกิจกรรมในครั้งนี้ หรือสิ่งที่ได้รับจากการทำกิจกรรมครั้งนี้ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

3. วิทยากรกล่าวขอบคุณและสวัสดีผู้เข้าร่วม

การประเมินผล สังเกตพฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม

ตัวอย่างสื่อ/อุปกรณ์สำหรับ
กิจกรรมที่ 2 เชื่อมั่น ป้องกันได้ ไม่แพ้ภัยคอลเซ็นเตอร์



ตัวอย่างสื่อ/อุปกรณ์ในกิจกรรมที่ 2 ป้องกันได้ ไม่แพ้ภัยคอลเซ็นเตอร์

การ์ดป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์

คำอธิบาย:

ผู้วิจัยรวบรวมวิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นสังเคราะห์ออกมาเป็น 2 วิธีการ ดังนี้

1) วิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์นอกเหนือสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ ได้แก่ เปลี่ยนรหัสผ่านแอปพลิเคชั่นธนาคารบนโทรศัพท์มือถืออยู่เสมอ อัปเดตแอปพลิเคชั่นธนาคารบนโทรศัพท์มือถืออยู่เสมอ ดาวน์โหลด Whoscall ส่งต่อความรู้เกี่ยวกับวิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อเตือนภัยคนใกล้ชิดและเป็นการเตือนตนเองไปในขณะเดียวกัน ติดตามข่าวสารเพื่อรู้เท่าทันกลลวงอันนำไปสู่การหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงได้ และบล็อกเบอร์โทรศัพท์หรือช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ที่คาดว่าเป็นมิจฉาชีพ

2) วิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ขณะตกอยู่ในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ ได้แก่ มีสติขณะคุยโทรศัพท์ คิดอยู่เสมอว่าหน่วยงานไม่ดำเนินการใด ๆ ผ่านทางโทรศัพท์ พิจารณาข้อมูลที่ได้รับโดยไม่ด่วนเชื่อและไม่ด่วนทำตามที่มิจฉาชีพบอก แต่ตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานที่ถูกอ้างถึงด้วยตนเอง และวางสายหากเห็นท่าไม่ดี

ผู้วิจัยออกแบบการ์ดป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้มีขนาด A5 (14.85 x 21 ซม.) พื้นหลังการ์ดสีขาว ตัวอักษรสีดำและเลือกขนาดตัวอักษรให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ดังตัวอย่างด้านล่าง โดยในขณะทำกิจกรรมผู้วิจัยยังไม่ระบุว่าวิธีการนั้น ๆ อยู่ในวิธีการป้องกันประเภทใด

17

เปลี่ยนรหัสผ่านแอปฯ ธนาคารบนมือถืออยู่เสมอ	อัปเดตแอปฯธนาคารบนมือถืออยู่เสมอ	ดาวน์โหลด Whoscall
ส่งต่อความรู้ เตือนภัยคนใกล้ชิด เตือนตนเอง	ติดตามข่าวสาร เพื่อรู้เท่าทันกลลวง	บล็อคเบอร์หรือช่องทางที่คาดว่าเป็นมิจฉาชีพ
มีสติขณะคุยโทรศัพท์	คิดเสมอว่าหน่วยงานไม่ดำเนินการผ่านทางโทรศัพท์	พิจารณาข้อมูลที่ได้รับ
ไม่ด่วนเชื่อ ไม่ด่วนทำตาม	ตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานด้วยตนเอง	วางสาย

PowerPoint ประกอบการนำเสนอ เรื่อง พฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์และพฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

คำอธิบาย:

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับวิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และนำมาสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้

พฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ หมายถึง การกระทำหรือความสามารถที่แสดงออกถึงการหลีกเลี่ยงไม่ให้ตนเองตกอยู่ในสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งในงานวิจัยนี้เป็นการกระทำก่อนตกอยู่ในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ หรือนอกเหนือการตกอยู่ในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยการเปลี่ยนรหัสผ่านและอัปเดตแอปพลิเคชั่นธนาคารบนโทรศัพท์มือถืออยู่เสมอเพื่อสร้างความปลอดภัย ดาวน์โหลด Whoscall ไว้ในโทรศัพท์เพื่อหลีกเลี่ยงการรับสายของมิจฉาชีพ ส่งต่อความรู้เกี่ยวกับวิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อเตือนภัยคนใกล้ชิด และเป็นการเตือนตนเองไปในขณะเดียวกัน ติดตามข่าวสารเพื่อรู้เท่าทันกลลวงอันนำไปสู่การหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงได้ และบล็อกเบอร์โทรศัพท์หรือช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ที่คาดว่าเป็นมิจฉาชีพ

พฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ หมายถึง การกระทำหรือความสามารถที่แสดงออกถึงการรับรู้ว่าตนเองกำลังตกอยู่ในสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ และสามารถจัดการกับสถานการณ์นั้นด้วยวิธีการที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งในงานวิจัยนี้เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นในขณะที่ตกอยู่ในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยการมีสติขณะคุยโทรศัพท์ คิดอยู่เสมอว่าหน่วยงานไม่ดำเนินการใด ๆ ผ่านทางโทรศัพท์ พิจารณาข้อมูลที่ได้รับโดยไม่ด่วนเชื่อและไม่ด่วนทำตามที่มิจฉาชีพบอก แต่ตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานที่ถูกอ้างถึงด้วยตนเอง และวางสายหากเห็นท่าไม่ดี

ผู้วิจัยจึงนำพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์และพฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ที่ได้ค้นพบมาออกแบบ PowerPoint ประกอบการนำเสนอ ดังตัวอย่างด้านล่าง

อ้างอิง

SET e-Learning. (ม.ป.ป.). หลักสูตรรู้ทันภัยทางการเงิน ตั้งสติไว้ไม่โดนหลอก. https://elearning.set.or.th/SETGroup/courses/619/info?site=web

กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี. (2565 - 2567). ฐานข้อมูลสื่อความรู้ ในการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันป้องกันภัยอาชญากรรมทางเทคโนโลยี. https://24hicarecenter.com/pctpr

ธนาคารกรุงเทพ. (2567). รู้เท่าทัน! *8* วิธีป้องกัน พร้อมจุดสังเกต ไม่ตกเป็นเหยื่อ ‘มิจฉาชีพออนไลน์’ หลอกดูดเงินในธนาคาร. https://www.bangkokbanksme.com/en/8tip-cyber-security

ธนาคารกรุงไทย. (2565). แฉกลโกง แก๊งคอลเซ็นเตอร์. https://krungthai.com/th/krungthai-update/announcement-detail/2328

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (ม.ป.ป.). รู้ทันกลโกงมิจฉาชีพ แก๊งคอลเซ็นเตอร์. https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/be-aware-of-callcenter-gang

ธนาคารกสิกรไทย. (ม.ป.ป.). แก๊งมิจฉาชีพทางโทรศัพท์. https://www.kasikornbank.com/th/personal/digital-banking/kbankcyberrisk/pages/callcentergang.aspx

ธนาคารทหารไทยธนชาต. (2565). รู้ทัน แก๊งคอลเซ็นเตอร์ พร้อมเทคนิครับมือ. https://www.ttbbank.com/th/fin-tips/detail/call-center-gang

ธนาคารไทยพาณิชย์. (ม.ป.ป.). *7* วิธี ไม่ตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพหลอกขโมยเงินในธนาคาร. https://www.scb.co.th/th/personal-banking/fraud-fighter/prevent-fraud/7-ways-avoid-phishing.html

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). กลโกงทางโทรศัพท์แก๊งคอลเซนเตอร์. https://www.bot.or.th/th/satang-story/fraud/call-center.html

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน). (2565). วิธีป้องกัน *CALL CENTER* มหาภัย รู้ทันมิจฉาชีพ..ไม่ตกเป็นเหยื่อ. https://www.cyfence.com/it-360/how-to-prevent-call-center-scammers/

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2566). สามวิธีป้องกัน สูงวัย ปลอดภัยจาก แก๊งคอลเซ็นเตอร์. https://www.thaihealth.or.th/?p=334911

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2566). แนวทางป้องกันภัยจากมิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์. https://www.nbtc.go.th/News/Information/62794.aspx

20

พฤติกรรมหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

การกระทำเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้ตนเองตกอยู่ในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ ซึ่งอยู่นอกเหนือการตกอยู่ในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

เปลี่ยนรหัสผ่านและอัปเดต
แอป ฯ ธนาคารบนมือถืออยู่เสมอ

มี trick ในการตั้งรหัสผ่านอย่างไรให้ปลอดภัยและจำได้ หรือไม่ควรตั้งแบบไหน
เช่น ตั้งเกี่ยววันเกิด เบอร์โทรตนเอง 1234 เลาง่าย

ดาวน์โหลด **Whoscall**

ส่งต่อความรู้เพื่อเตือนภัยคนใกล้ชิด
และเตือนตนเอง

ระบุช่องทางที่น่าเชื่อถือ เช่น ช่องข่าว เว็บไซต์หน่วยงานที่
น่าเชื่อถือ เพจ สัมเกตเพจ

ติดตามข่าวสารเพื่อรู้เท่าทันกลลวง

บล็อกเบอร์หรือช่องทางการติดต่อ
ที่คาดว่าเป็นมิจฉาชีพ

สังเกตลักษณะเบอร์ ขึ้นต้นด้วยอะไร มีพย. ให้ดู

21

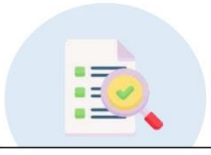
พฤติกรรมเผชิญการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

การกระทำที่การรับรู้ว่าตนเองกำลังตกอยู่ในสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ และสามารถจัดการกับสถานการณ์นั้นด้วยวิธีการที่เหมาะสมการ ซึ่งกระทำขณะตกอยู่ในสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

มีสติขณะคุยโทรศัพท์

คิดเสมอว่าหน่วยงานไม่ดำเนินการ
ผ่านทางโทรศัพท์

พิจารณาข้อมูลที่ได้รับโดย
ไม่ด่วนเชื่อ ไม่ด่วนทำตาม



ตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงาน
ที่ถูกอ้างถึงด้วยตนเอง

วางสายหากเห็นท่าไม่ดี

วางสายทันทีหากไม่แน่ใจ / มีการให้โอนเงิน

โจทย์สถานการณ์จำลองแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรหลอกลวง

คำอธิบาย:

ผู้วิจัยออกแบบโจทย์สถานการณ์จำลองแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรหลอกลวง 2 โจทย์ ได้แก่ โจทย์นอกเหนือสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และโจทย์ขณะตกอยู่ในสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ สำหรับให้ผู้เข้าร่วมออกแบบวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในแต่ละโจทย์จากการ์ดป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้รับ โดยแบ่งรอบการออกแบบและนำเสนอทีละโจทย์ และไม่จำกัดแนวคิดในการออกแบบของผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่ม โจทย์สถานการณ์จำลองแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรหลอกลวงจะถูกนำเสนอบนจอโปรเจคเตอร์ ดังตัวอย่างด้านล่าง

โจทย์นอกเหนือสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ช่วงนี้มีข่าวแก๊งคอลเซ็นเตอร์ออกโทรทัศน์ให้เห็นทุกวัน
ฉันกลัวว่าวันหนึ่งฉันจะถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์
ฉันจึงต้องเตรียมตัวเพื่อรับมือป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์

โจทย์ขณะตกอยู่ในสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ฉันรับโทรศัพท์เบอร์ที่ไม่รู้จัก ปลายสายแจ้งว่าตนเป็นเจ้าหน้าที่สรรพากร
กำลังดำเนินการโอนเงินภาษีคืนให้กับฉัน จำนวน 10,000 บาท
โดยให้ฉันเดินทางไปยังตู้เอทีเอ็มเพื่อทำรายการโอนเงินในบัญชีธนาคาร
ของฉันทั้งหมดไปยังบัญชีธนาคารตามที่ปลายสายแจ้ง
เป็นการยืนยันตัวตนเพื่อรับเงินภาษีดังกล่าวคืน

23

คำถามเกี่ยวกับการหลอกลวงทางโทรศัพท์สำหรับเกมป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์และป้ายถือสำหรับยกตอบ

คำอธิบาย:

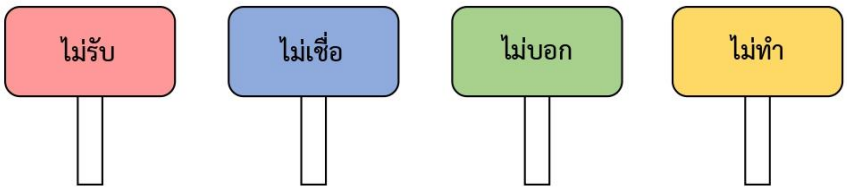
ผู้วิจัยออกแบบคำถามเกี่ยวกับการหลอกลวงทางโทรศัพท์สำหรับเกมป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งเป็นคำถามสั้น ๆ ให้ผู้เข้าร่วมได้อ่านและเลือกยกป้ายถือเพื่อตอบคำถามว่าเลือกที่จะ 'ไม่รับ' 'ไม่เชื่อ' 'ไม่บอก' หรือ 'ไม่ทำ' โดยคำถามจะแสดงบนบนจอโปรเจคเตอร์ทีละ 1 คำถาม ผู้เข้าร่วมจะมีเวลาในการคิดและตัดสินใจคำถามละ 10 วินาที เมื่อหมดเวลาผู้วิจัยจะเฉลยคำตอบ คำถามและป้ายคำตอบที่ถูกต้อง ดังตัวอย่างด้านล่าง

ป้ายถือ	คำถามเกี่ยวกับการหลอกลวงทางโทรศัพท์
'ไม่รับ'	เบอร์ +697 +698 +66
'ไม่ทำ'	โอนเงินในบัญชีทั้งหมดไปให้ตรวจสอบ
'ไม่เชื่อ'	มีพัสดุผิดกฎหมายตีกลับจากต่างประเทศ
'ไม่บอก'	ขอเลขบัตรประชาชน เลขบัญชีธนาคาร
'ไม่เชื่อ'	เปลี่ยนมิเตอร์ไฟฟ้าให้ฟรี พร้อมคืนเงินค่ามิเตอร์ฟ้าไฟฟ้าเก่า
'ไม่รับ'	เบอร์ที่แอปฯ Whoscall ขึ้นเตือนว่าเป็นมิจฉาชีพ
'ไม่บอก'	ให้ชี้แจงข้อมูลทางการเงิน
'ไม่บอก'	ขอรหัสที่ส่งไปทางข้อความ (รหัส OTP)
'ไม่รับ'	เบอร์แปลกหรือเบอร์ที่ไม่รู้จัก
'ไม่เชื่อ'	ต้องชำระหนี้ให้กับญาติหรือคนในครอบครัว
'ไม่ทำ'	แอดไลน์แล้วส่งข้อมูลส่วนตัว
'ไม่ทำ'	กดลิงค์หรือโหลดแอปฯ รับสิทธิพิเศษ

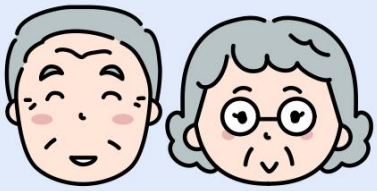
ป้ายถือสำหรับยกตอบ

คำอธิบาย:

ป้ายถือสำหรับยกตอบขนาดกระดาษ A4 รวมด้ามจับ (29.7 X 21 ซม.) เลือกใช้รูปแบบตัวอักษร ขนาดตัวอักษร สีตัวอักษร และสีพื้นหลังป้ายถือให้ข้อความมีความชัดเจน เหมาะสมกับผู้สูงอายุ โดยจะได้รับกลุ่มละ 4 ป้ายสำหรับตอบคำถามเกี่ยวกับการหลอกลวงทางโทรศัพท์ ได้แก่_'ไม่รับ' 'ไม่เชื่อ' 'ไม่บอก' หรือ 'ไม่ทำ'ดังตัวอย่างด้านล่าง



กิจกรรมที่ 3 เข้าถึงข้อมูล เข้าถึงความปลอดภัย



กิจกรรมที่ 3 เข้าถึงข้อมูล เข้าถึงความปลอดภัย

สาระสำคัญ

ข้อมูลเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีให้เข้าถึงมากมายในหลากหลายช่องทาง กิจกรรม ‘เข้าถึงข้อมูล เข้าถึงความปลอดภัย’ จะให้ผู้เข้าร่วมได้ฝึกการสืบค้นเพื่อเข้าถึงข้อมูลไปพร้อมกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลที่แตกต่างกันในแต่ละหัวข้อ ได้รับประโยชน์จากการเสนอวิธีการเข้าถึงข้อมูลของผู้เข้าร่วมกลุ่มอื่น และลองเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการขั้นพื้นฐาน เพราะความปลอดภัย ใคร ๆ ก็เข้าถึง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมฝึกเข้าถึงข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสืบค้นข้อมูลผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต การสอบถาม การเข้าร่วมกิจกรรม การดูหรือการอ่านสื่อประชาสัมพันธ์ และการสอบถาม

2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้รู้จักช่องทางการเข้าถึงข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่หลากหลาย ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ

แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้

ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) ในองค์ประกอบของการเข้าถึงข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Access) ซึ่งเป็นความสามารถในการได้มาซึ่งข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ได้แก่ ข่าวเตือนภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ วิธีป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือวิธีปฏิบัติหากตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ด้วยวิธีการต่าง ๆ อาทิ การสืบค้นข้อมูลผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต การสอบถาม การเข้าร่วมกิจกรรม การดูหรือการอ่านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลข้อมูลที่ได้รับ

ระยะเวลา 120 นาที

สื่อ/อุปกรณ์

1. โสตทัศนูปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ ไมค์ ลำโพง
2. หัวข้อที่ต้องการข้อมูล
3. กระดาษและปากกาสำหรับจดบันทึก
4. PowerPoint ประกอบการทำกิจกรรม

https://drive.google.com/file/d/1k1uXUNPJllEAEHCY2f2yZ9SELczAwvj4/view?usp=sharing

วิธีการดำเนินกิจกรรม

ขั้นนำ (10 นาที)

1. วิทยากรและคณะกล่าวสวัสดีทักทายผู้เข้าร่วม

2. วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมย้อนนึกถึงกิจกรรมในครั้งที่แล้วด้วยการให้ผู้เข้าร่วมพูดทวนวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากกิจกรรมครั้งที่แล้ว จำนวน 3 ครั้ง พร้อมเชิญชวนผู้เข้าร่วมที่ได้ลองใช้วิธีดังกล่าวในการรับโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ออกมาเล่าประสบการณ์ให้ผู้เข้าร่วมทุกท่านได้ฟัง (ถ้ามี)

3. วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมพูดคุยหรือแชร์ประสบการณ์เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลในสิ่งที่ผู้เข้าร่วมแต่ละท่านสนใจ เพื่อนำเข้าสู่กิจกรรม

ขั้นดำเนินการ

ขั้นสร้างประสบการณ์ (20 นาที) วิทยากรแจก ‘หัวข้อที่ต้องการข้อมูล’ ให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มสำหรับฝึกการเข้าถึงข้อมูลด้วยการช่วยกันสืบค้นผ่านโทรศัพท์มือถือของแต่ละท่าน เข้า web browser/ google ใช้คำสำคัญในการค้นหา กลุ่มละ 1 เรื่อง โดยหัวข้อที่ต้องการข้อมูล ได้แก่ 1) วิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 2) เบอร์โทรศัพท์ที่เข้าค่ายเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 3) หน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือเหยื่อคอลเซ็นเตอร์ 4) รูปแบบกลลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และ 5) เพจหรือช่องทางติดตามข่าวเตือนภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยผู้เข้าร่วมแต่ละท่านแลกเปลี่ยนสิ่งที่ได้สืบค้นกันภายในกลุ่ม บันทึกคำสำคัญที่ตนเองใช้ในการค้นหา และเขียนลงบนกระดาษ Flow chart ของกลุ่ม
ขั้นสะท้อนการเรียนรู้ (20 นาที) วิทยากรตั้งคำถามสะท้อนการเรียนรู้เกี่ยวกับการฝึกเข้าถึงข้อมูลดังต่อไปนี้ ◑ การสืบค้นเป็นอย่างไรบ้าง ◑ การสืบค้นยากสำหรับเราหรือไม่ ◑ มีอุปสรรคต่อการเข้าถึงข้อมูลอย่างไรบ้าง โดยผู้เข้าร่วมช่วยกันสะท้อนการเรียนรู้เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่อกัน
พักเบรก (15 นาที)
ขั้นสรุปองค์ความรู้ (20 นาที) ให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มเตรียมการนำเสนอวิธีการเข้าถึงข้อมูลในหัวข้อของตน (มีวิธีการ สืบค้นอย่างไร ใช้ช่องทางใดในการสืบค้น มีวิธีการดูว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถืออย่างไร) ต่อด้วยการนำเสนอแลกเปลี่ยนความรู้กันระหว่างกลุ่ม จากนั้นวิทยากรทำการสรุปข้อมูลและให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการสืบค้นข้อมูล แหล่งข้อมูลในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวที่ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ
ขั้นประยุกต์ใช้ (20 นาที) วิทยากรสลับ ‘หัวข้อที่ต้องการข้อมูล’ ให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มอีกครั้ง และให้ผู้เข้าร่วมฝึกเข้าถึงข้อมูลในหัวข้อดังกล่าวด้วยการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มเดิมที่ได้รับหัวข้อดังกล่าวในตอนแรก โดยกลุ่มเดิมจะเป็นผู้ตรวจสอบข้อมูลว่า กลุ่มใหม่ที่ได้รับหัวข้อของตนได้รับข้อมูลเป็นอย่างไร ข้อมูลที่ได้รับไปมีความถูกต้องหรือไม่ ก่อนจบกิจกรรมวิทยากรชวนให้ผู้เข้าร่วมหมั่นฝึกสืบค้นข้อมูล พิจารณาแหล่งข้อมูล และความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล เพื่อให้ผู้เข้าร่วมลองสืบค้นข้อมูลอีกครั้งก่อนการทำกิจกรรมครั้งต่อไป

ขั้นสรุป (15 นาที)

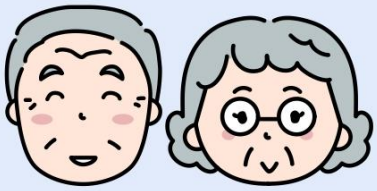
1. วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมช่วยกันสรุปกิจกรรมที่ได้ทำตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เป็นการทบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรมในแต่ละขั้นไปในตัว

2. วิทยากรให้ผู้เข้าร่วมบอกความรู้สึกต่อการทำกิจกรรมในครั้งนี้ หรือสิ่งที่ได้รับจากการทำกิจกรรมครั้งนี้ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

3. วิทยากรผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและสวัสดีผู้เข้าร่วม

การประเมินผล สังเกตพฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม

กิจกรรมที่ 4 เพียงเข้าใจ เราจะไม่หลงกล



กิจกรรมที่ 4 เพียงเข้าใจ เราจะไม่หลงกล

สาระสำคัญ

ปัจจุบันแก๊งคอลเซ็นเตอร์พัฒนาเทคนิคการหลอกลวงทางโทรศัพท์ให้เป็นเรื่องใกล้ตัวและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น กิจกรรม ‘เพียงเข้าใจ เราจะไม่หลงกล’ จะพาผู้เข้าร่วมทำความเข้าใจเทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์แต่ละวิธี ผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ พร้อมทั้งทำความเข้าใจการใช้วิธีป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยเกมให้สัญญาณไฟ และชวนผู้เข้าร่วมสาธิตวิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นตัวอย่างเพื่อที่จะช่วยให้เราไม่หลงกล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมเข้าใจเทคนิคการหลอกลวงทางโทรศัพท์ที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในปัจจุบัน
2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมเข้าใจวิธีการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์และเข้าใจวิธีปฏิบัติหากตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างถูกต้อง

แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้

ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) ในองค์ประกอบของการเข้าใจข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Understand) ซึ่งเป็นความสามารถในการจดจำ ทำความเข้าใจ และอธิบายความหมายรวมถึงวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่ได้รับ ได้แก่ ข่าวเตือนภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ วิธีป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือวิธีปฏิบัติหากตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ระยะเวลา 120 นาที

สื่อ/อุปกรณ์

1. โสตทัศนูปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ ไมค์ ลำโพง
2. โปสเตอร์เทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์
3. สติ๊กเกอร์สีรูปวงกลม
4. กระดาษชาร์ทแข็งที่มีวิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์
6. สีไม้
6. กระดาษและปากกาสำหรับจดบันทึก
7. PowerPoint ประกอบการทำกิจกรรม

https://drive.google.com/file/d/1Fr-AP9YeocoY0tlw3aOKc8pCqK1FOGHh/view?usp=sharing

วิธีการดำเนินกิจกรรม

ขั้นนำ (10 นาที)

1. วิทยากรและคณะกล่าวสวัสดีทักทายผู้เข้าร่วม

2. วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมย้อนนึกถึงกิจกรรมในครั้งที่แล้วด้วยการให้ผู้เข้าร่วมทุกท่าน 'สืบค้นข่าวล่าสุดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์' และชวนให้ผู้เข้าร่วมส่งตัวแทนออกมานำเสนอข่าวที่ได้สืบค้น 2-3 ท่าน

3. วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมพูดคุยหรือแชร์ประสบการณ์เกี่ยวกับ 'ประโยคที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์เคยใช้แอบอ้างกับตนเอง' เพื่อนำเข้าสู่กิจกรรม

ขั้นดำเนินการ

ขั้นสร้างประสบการณ์ (20 นาที) วิทยากรนำโปสเตอร์แสดง 'เทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์' แปะไว้รอบ ๆ ห้องที่ใช้ดำเนินกิจกรรม พร้อมเชิญชวนให้ผู้เข้าร่วมเดินสำรวจและแปะสติ๊กเกอร์ลงในโปสเตอร์เทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ตนเองมีประสบการณ์หรือมีความเข้าใจว่าเป็นเทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยและคณะช่วยอำนวยความสะดวกโดยการอ่านคำอธิบายแต่ละเทคนิค ฯ ให้ผู้เข้าร่วมรับฟัง
ขั้นสะท้อนการเรียนรู้ (20 นาที) ให้ผู้เข้าร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนกันภายในกลุ่มเพื่อทำความเข้าใจเทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ตนเองและเพื่อนในกลุ่มได้เลือกด้วยประเด็นดังต่อไปนี้ ❸ เล่าถึงประสบการณ์ที่ทำให้ได้รู้จักเทคนิคดังกล่าว ❸ สิ่งที่ทำให้เข้าใจว่าน่าจะเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ❸ เทคนิคการหลอกลวงอื่น ๆ ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ตนเองเคยเจอ จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างกลุ่มผ่านการนำเสนอของตัวแทนกลุ่ม โดยผู้วิจัยสรุปข้อมูลที่ได้ทั้งหมดก่อนเข้าสู่กิจกรรมในขั้นตอนต่อไป
พักเบรก (15 นาที)
ขั้นสรุปองค์ความรู้ (20 นาที) ให้ผู้เข้าร่วมทำความเข้าใจการใช้วิธีป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ผ่าน 'เกมให้สัญญาณไฟ' โดยผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มจะได้รับกระดาษชาร์ทแข็งที่มีวิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์พร้อมกับสีไม้สำหรับการระบายสีสัญญาณไฟ ผู้วิจัยและคณะอธิบายการให้สัญญาณไฟต่อวิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ - สีเขียวสำหรับระบายวิธีการที่ใช้ในขณะรับสาย - สีเหลืองสำหรับระบายวิธีการที่ทำได้เลยเพื่อเตรียมรับมือแก๊งคอลเซ็นเตอร์ - สีแดงสำหรับระบายวิธีการที่ไว้ทำหากตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันภายให้กลุ่มและระบายสัญญาณไฟลงในแต่ละวิธีการ จากนั้นวิทยากรจะนำการแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มช่วยกันเสนอความคิดเห็นว่า 'วิธีการป้องกัน

วิธีนี้กลุ่มของตนเองให้สัญญาณไฟสีอะไร เพราะอะไร’ เมื่อเสนอความคิดเห็นครบทุกวิธีการ วิทยากรทบทวนการใช้วิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ตามสัญญาณไฟแต่ละสีอีกครั้งก่อนเข้าสู่กิจกรรมในขั้นตอนต่อไป
ขั้นประยุกต์ใช้ (20 นาที) ให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มเลือกวิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้เรียนรู้จากการทำกิจกรรมในขั้นตอนก่อนหน้านี้ (วิธีการที่ใช้ในขณะรับสาย วิธีการที่ทำได้เลยเพื่อเตรียมรับมือแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และวิธีการที่ไว้ทำหากตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์) กลุ่มละ 1 วิธีการ สำหรับออกมาสาธิตการใช้วิธีการนั้นให้กับเพื่อน ๆ กลุ่มอื่นได้ดู โดยในการสาธิตผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มต้องอธิบายว่าวิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เลือกมาคือวิธีอะไร วิธีการนั้นทำอย่างไร และยกตัวอย่างสถานการณ์ที่สามารถใช้วิธีการป้องกันข้อนี้ได้ เมื่อจบกิจกรรม วิทยากรแนะนำให้ผู้เข้าร่วมลองนำวิธีการที่ทำได้เลยเพื่อเตรียมรับมือแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไปใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น การติดตามข่าวสาร การส่งต่อความรู้ หรือลองใช้วิธีการป้องกันอื่น ๆ และนำมาเล่าสู่กันฟังก่อนการเริ่มทำกิจกรรมในครั้งต่อไป

ขั้นสรุป (15 นาที)

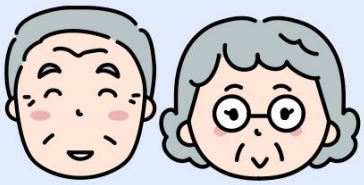
1. วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมช่วยกันสรุปกิจกรรมที่ได้ทำตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เป็นการทบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรมในแต่ละขั้นไปในตัว

2. วิทยากรผู้เข้าร่วมบอกความรู้สึกต่อการทำกิจกรรมในครั้งนี้ หรือสิ่งที่ได้รับจากการทำกิจกรรมครั้งนี้ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

3. วิทยากรกล่าวขอบคุณและสวัสดีผู้เข้าร่วม

การประเมินผล สังเกตพฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม

ตัวอย่างสื่อ/อุปกรณ์สำหรับ
กิจกรรมที่ 4 เพียงเข้าใจ เราจะไม่หลงกล

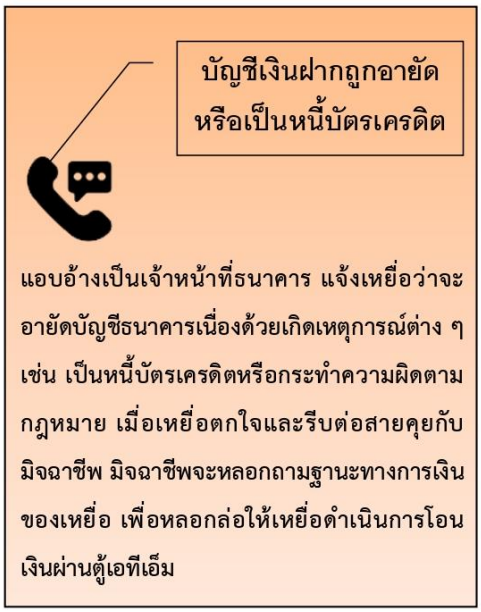


ตัวอย่างสื่อ/อุปกรณ์ในกิจกรรมที่ 4 เพียงเข้าใจ เราจะไม่หลงกล

โปสเตอร์เทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

คำอธิบาย:

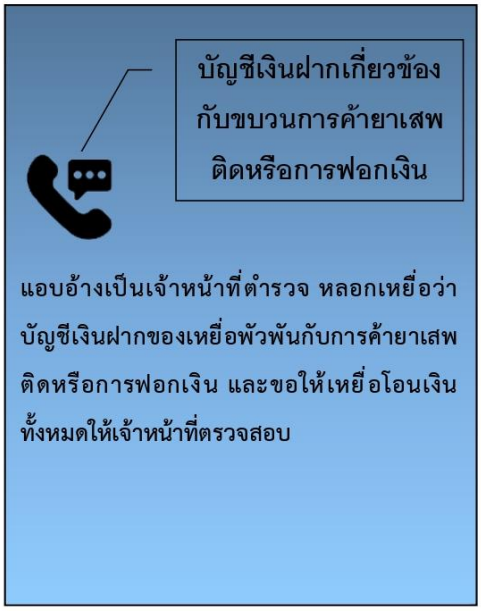
ผู้วิจัยนำเทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้ทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาแสดงบนโปสเตอร์ขนาด A2 (59.4 x 42 ซม.) เลือกใช้สีพื้นหลัง รูปแบบตัวอักษร ขนาดตัวอักษร และสีตัวอักษรในโปสเตอร์ให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ และนำโปสเตอร์แปะไว้บริเวณรอบ ๆ ห้องที่ใช้ดำเนินกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้เดินชมและอ่านเนื้อหา โดยในโปสเตอร์ประกอบด้วยชื่อเทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ ตามด้วยวิธีการที่ใช้ตัวอักษรขนาดรองลงมา ดังตัวอย่างด้านล่าง ผู้วิจัยและคณะช่วยอำนวยความสะดวกโดยการอ่านคำอธิบายแต่ละเทคนิค ฯ ให้ผู้เข้าร่วมรับฟัง



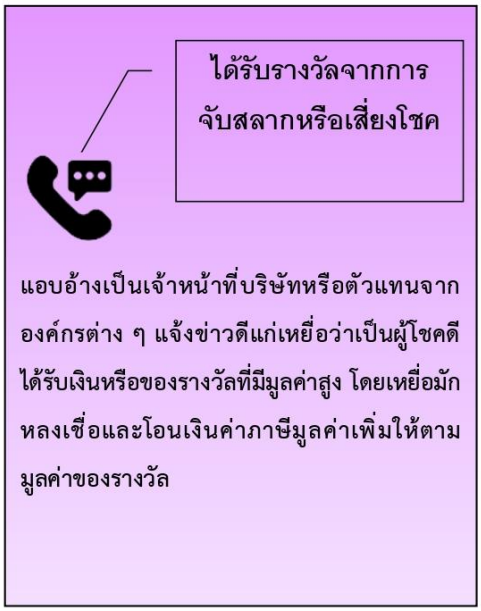
อ้างอิง

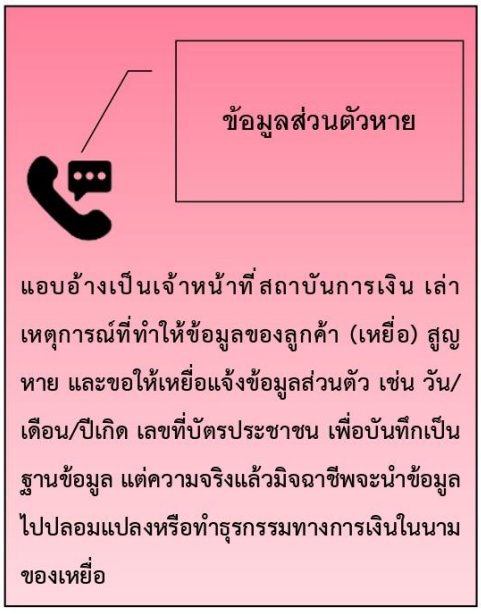
ณัฐวุฒิ ไวทย์รุ่งโรจน์. (2560). มาตรการทางกฎหมายของสถาบันการเงินเพื่อ บรรเทาความเสียหายจากการหลอกลวงให้โอนเงินทางโทรศัพท์

31

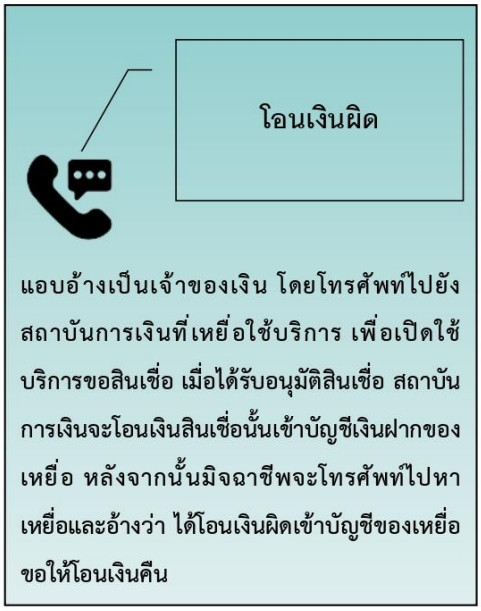

บัญชีเงินฝากเกี่ยวข้องกับขบวนการค้ายาเสพติดหรือการฟอกเงิน
แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลอกเหยื่อว่าบัญชีเงินฝากของเหยื่อพัวพันกับการค้ายาเสพติดหรือการฟอกเงิน และขอให้เหยื่อโอนเงินทั้งหมดให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ

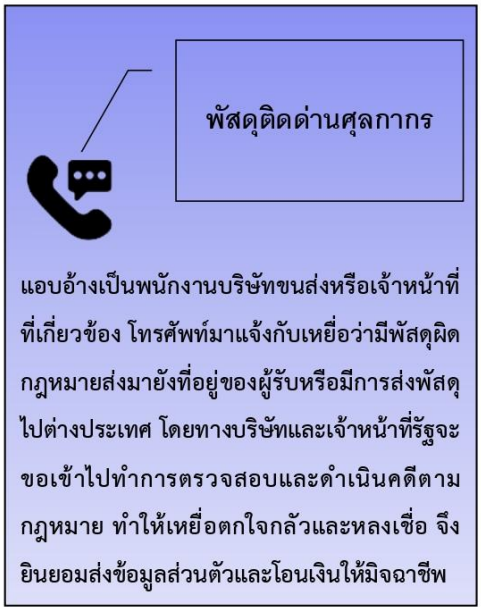

เงินคืนภาษี
แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่สรรพากร กรณีนี้จะถูกใช้ในช่วงที่มีการยื่นภาษีและมีการขอคืน โดยแจ้งว่าเหยื่อได้รับภาษีคืนเป็นเงินจำนวนหนึ่ง ซึ่งต้องยืนยันรายการตามคำบอกที่ตู้เอทีเอ็ม ซึ่งเป็นการโอนเงินให้มิจฉาชีพ

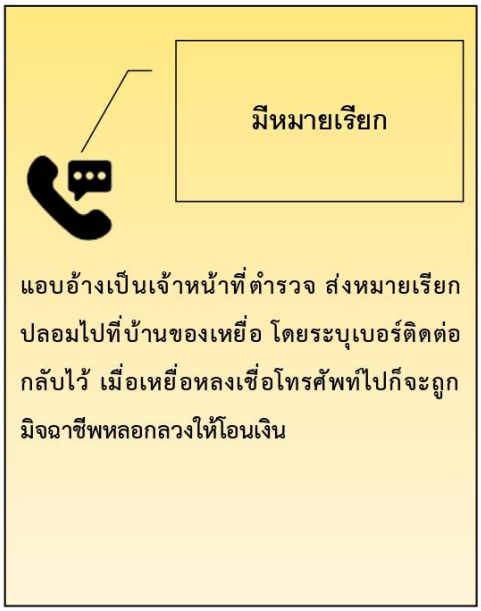

ได้รับรางวัลจากการ
จับสลากหรือเสี่ยงโชค
แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่บริษัทหรือตัวแทนจาก
องค์กรต่าง ๆ แจ้งข่าวดีแก่เหยื่อว่าเป็นผู้โชคดี
ได้รับเงินหรือของรางวัลที่มีมูลค่าสูง โดยเหยื่อมัก
หลงเชื่อและโอนเงินค่าภาษีมูลค่าเพิ่มให้ตาม
มูลค่าของรางวัล

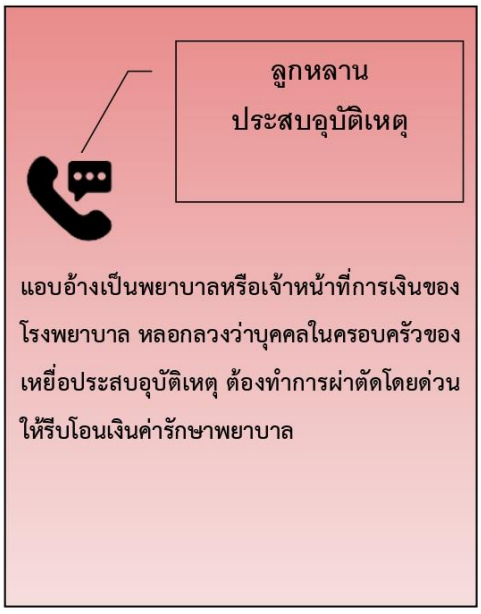

ข้อมูลส่วนตัวหาย
แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน เล่า
เหตุการณ์ที่ทำให้ข้อมูลของลูกค้า (เหยื่อ) สูญ
หาย และขอให้เหยื่อแจ้งข้อมูลส่วนตัว เช่น วัน/
เดือน/ปีเกิด เลขที่บัตรประชาชน เพื่อบันทึกเป็น
ฐานข้อมูล แต่ความจริงแล้วมิจฉาชีพจะนำข้อมูล
ไปปลอมแปลงหรือทำธุรกรรมทางการเงินในนาม
ของเหยื่อ

33


โอนเงินผิด
แอบอ้างเป็นเจ้าของเงิน โดยโทรศัพท์ไปยังสถาบันการเงินที่เหยื่อใช้บริการ เพื่อเปิดใช้บริการขอสินเชื่อ เมื่อได้รับอนุมัติสินเชื่อ สถาบันการเงินจะโอนเงินสินเชื่อนั้นเข้าบัญชีเงินฝากของเหยื่อ หลังจากนั้นมิจฉาชีพจะโทรศัพท์ไปหาเหยื่อและอ้างว่า ได้โอนเงินผิดเข้าบัญชีของเหยื่อ ขอให้โอนเงินคืน


พัสดุติดด่านศุลกากร
แอบอ้างเป็นพนักงานบริษัทขนส่งหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โทรศัพท์มาแจ้งกับเหยื่อว่ามีพัสดุผิดกฎหมายส่งมายังที่อยู่ของผู้รับหรือมีการส่งพัสดุไปต่างประเทศ โดยทางบริษัทและเจ้าหน้าที่รัฐจะขอเข้าไปทำการตรวจสอบและดำเนินคดีตามกฎหมาย ทำให้เหยื่อตกใจกลัวและหลงเชื่อ จึงยินยอมส่งข้อมูลส่วนตัวและโอนเงินให้มิจฉาชีพ


มีหมายเรียก
แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ ส่งหมายเรียกปลอมไปที่บ้านของเหยื่อ โดยระบุเบอร์ติดต่อกลับไว้ เมื่อเหยื่อหลงเชื่อโทรศัพท์ไปก็จะถูกมิจฉาชีพหลอกลวงให้โอนเงิน


ลูกหลาน
ประสบอุบัติเหตุ
แอบอ้างเป็นพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่การเงินของโรงพยาบาล หลอกลวงว่าบุคคลในครอบครัวของเหยื่อประสบอุบัติเหตุ ต้องทำการผ่าตัดโดยด่วน ให้รีบโอนเงินค่ารักษาพยาบาล

กระดาษชาร์ทแข็งที่มีวิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

คำอธิบาย:

ผู้วิจัยนำวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้ทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นวิธีการเดียวกับที่ใช้ดำเนินกิจกรรมในครั้งที่ 2 ออกแบบลงบนกระดาษชาร์ทแข็ง โดยแบ่งกระดาษชาร์ทแข็งออกเป็น 2 ฝั่ง ฝั่งละ 6 วิธีการ ในแต่ละช่องวิธีการจะมีวงกลมสำหรับระบายสีให้สัญญาณไฟ ซึ่งผู้วิจัยจะแสดงวงกลมที่มีสัญญาณไฟพร้อมคำอธิบายบนจอโปรเจคเตอร์ สำหรับวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในกระดาษชาร์ทแข็งจะเลือกใช้รูปแบบตัวอักษร ขนาดตัวอักษร และสีตัวอักษรให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ดังตัวอย่างด้านล่าง

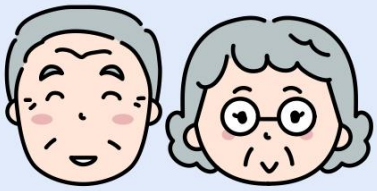
สำหรับระบายวิธีการที่ใช้ในขณะรับสาย

สำหรับระบายวิธีการที่ทำได้เลยเพื่อเตรียมรับมือแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับระบายวิธีการที่ไว้ทำหากตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์

เปลี่ยนรหัสผ่านแอปพลิเคชั่นธนาคารบนโทรศัพท์มือถืออยู่เสมอ ◯◯◯	**มีสติขณะคุยโทรศัพท์** ◯◯◯
อัปเดตเวอร์ชั่นของแอปพลิเคชั่นธนาคารบนโทรศัพท์มือถืออยู่เสมอ ◯◯◯	**คิดอยู่เสมอว่าหน่วยงานไม่ดำเนินการใด ๆ ผ่านทางโทรศัพท์** ◯◯◯
ดาวน์โหลด Whoscall ◯◯◯	**พิจารณาข้อมูลที่ได้รับ** ◯◯◯
ส่งต่อความรู้เกี่ยวกับวิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อเตือนภัยคนใกล้ชิด และเตือนตนเอง ◯◯◯	**ไม่ด่วนเชื่อและไม่ด่วนทำตามที่มิจฉาชีพบอก** ◯◯◯
ติดตามข่าวสารเพื่อรู้เท่าทันกลลวง ◯◯◯	**ตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานที่ถูกอ้างถึงด้วยตนเอง** ◯◯◯
บล็อกเบอร์โทรศัพท์หรือช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ที่คาดว่าเป็นมิจฉาชีพ ◯◯◯	**วางสาย** ◯◯◯

กิจกรรมที่ 5 ประเมินไว้ ภัยจะไกลตัว



กิจกรรมที่ 5 ประเมินไว้ ภัยจะไกลตัว

สาระสำคัญ

การประเมินเปรียบเสมือนกำแพงด่านหน้าที่ป้องกันไว้ไม่ให้ภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์เข้ามาใกล้ตัวเรา กิจกรรม ‘ประเมินไว้ ภัยจะไกลตัว’ จะให้ผู้เข้าร่วมฝึกประเมินบทสนทนาที่ได้รับและประเมินหาวิธีการป้องกันการถูกหลอกลวงโทรศัพท์ที่สอดคล้องกับบทสนทนานั้น เรียนรู้วิธีการประเมินบทสนทนาและประเมินหาวิธีการป้องกันจากผู้เข้าร่วมกลุ่มอื่น ๆ ไปพร้อมกับทำบททดสอบเทคนิคการหลอกลวงใหม่ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในตอนท้าย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมฝึกประเมินสถานการณ์หรือประเมินข้อมูลที่ได้รับว่าเป็นการหลอกลวงทางโทรศัพท์หรือไม่
2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมฝึกประเมินวิธีการป้องกันตนเองที่เหมาะสมต่อสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์

แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้

ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) ในองค์ประกอบของการประเมินข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Appraise) ซึ่งเป็นความสามารถในการประเมินเปรียบเทียบ และพิจารณาด้วยเหตุผลในการเลือกใช้ข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ได้แก่ ข่าวเตือนภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ วิธีป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือวิธีปฏิบัติหากตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยสามารถตีความเพื่อประเมินสถานการณ์หรือประเมินข้อมูลที่ได้รับจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ว่าเป็นการหลอกลวง สามารถเปรียบเทียบและไตร่ตรองด้วยเหตุผลในการเลือกใช้วิธีการป้องกันตนเองให้เหมาะสมตามสถานการณ์การหลอกลวง และสามารถประเมินความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ

ระยะเวลา 120 นาที

สื่อ/อุปกรณ์

1. โสตทัศนูปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ ไมค์ ลำโพง
2. บทสนทนาในสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์
3. วีดิทัศน์ตัวอย่างการประเมินสถานการณ์ Voicing cloning
4. กระดาษและปากกาสำหรับจดบันทึก
5. PowerPoint ประกอบการทำกิจกรรม

https://drive.google.com/file/d/1hZzMjHfLfD9U2vT3RIdWPF9eFxprDF9a/view?usp=sharing

วิธีการดำเนินกิจกรรม

ขั้นนำ (10 นาที)

1. วิทยากรและคณะกล่าวสวัสดีทักทายผู้เข้าร่วม

2. วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมย้อนนึกถึงกิจกรรมในครั้งที่แล้วด้วยคำถาม ‘แต่ละท่านได้เตรียมรับมือแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างไรกันบ้าง’ พร้อมเชิญชวนผู้เข้าร่วมที่ได้เตรียมรับมือแก๊งคอลเซ็นเตอร์ออกมาเล่าประสบการณ์ให้ผู้เข้าร่วมทุกท่านได้ฟัง (ถ้ามี)

3. วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมพูดคุยหรือแชร์ประสบการณ์เกี่ยวกับ ‘การเลือกที่จะไม่เชื่อสิ่งที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์พูดในสถานการณ์ของตนเอง’

ขั้นดำเนินการ

ขั้นสร้างประสบการณ์ (20 นาที) วิทยากรแจกบทสนทนาในสถานการณ์หนึ่งให้ผู้เข้าร่วมแต่กลุ่ม โดยบทสนทนาที่แต่ละกลุ่มได้รับจะแตกต่างกันออกไป ให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มช่วยกันประเมินว่า ‘ผู้สนทนากำลังถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์หรือไม่’ จากนั้นให้ประเมินหาวิธีการป้องกันการถูกหลอกลวงโทรศัพท์ที่เหมาะสมสำหรับบทสนทนาที่กลุ่มตนเองได้รับ และให้ตัวแทนกลุ่มนำเสนอถึงวิธีการประเมินหรือสังเกตบทสนทนาและประเมินหาวิธีการป้องกันการถูกหลอกลวงโทรศัพท์ของกลุ่มตนเอง อันเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เข้าร่วมกลุ่มอื่น ๆ
ขั้นสะท้อนการเรียนรู้ (20 นาที) ให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันภายในกลุ่มผ่านคำถามดังต่อไปนี้ ❍ ได้เรียนรู้หรือมีข้อสังเกต/ การสังเกตบทสนทนาอย่างไรจากบทสนทนาของผู้เข้าร่วมกลุ่มอื่น ❍ ได้เรียนรู้หรือมีข้อสังเกต/ การสังเกตการประเมินหรือเลือกใช้วิธีการป้องกันอย่างไรจากบทสนทนาของผู้เข้าร่วมกลุ่มอื่น ต่อด้วยการให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นของกันและกัน จากนั้นวิทยากรให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มลองให้ความเห็น (Reflection) หรือเสนอการประเมินบทสนทนาและวิธีการป้องกันการถูกหลอกลวงโทรศัพท์สำหรับบทสนทนาของผู้เข้าร่วมกลุ่มอื่นในแบบอื่น ๆ
พักเบรก (15 นาที)
ขั้นสรุปองค์ความรู้ (20 นาที) วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มสรุปความคิดรวบยอดถึง ‘วิธีการประเมิน’ หลังจากที่ได้ทำกิจกรรมข้างต้นและได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการจากผู้เข้าร่วมกลุ่มอื่น โดยสรุปออกมาเป็นวิธีการสั้น ๆ ง่าย ๆ ที่ตนเองสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้หากเจอบทสนทนาดังกล่าวในชีวิตประจำวัน เช่น สังเกตบทสนทนาอย่างไร เลือกใช้วิธีป้องกันอย่างไร โดยเขียนลงบนกระดาษ Flowchart วิทยากรเดินยื่นไมค์นำเสนอแต่ละกลุ่ม
ขั้นประยุกต์ใช้ (20 นาที) วิทยากรมอบหมายบทสนทนาใหม่ให้ผู้เข้าร่วมทุกกลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มจะได้รับบทสนทนาเดียวกัน คือ ‘Voice cloning’ (ตัวอย่างเช่น ปลายสายเสียงเหมือนลูก เพื่อน หรือคนรู้จัก) ให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มระดม

ความคิดกันภายในกลุ่มว่าจะมีวิธีการประเมินบทสนทนาและประเมินวิธีการป้องกันการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์อย่างไร และหากตนเองเกิดความไม่แน่ใจจะมีวิธีการจัดการที่นอกเหนือไปอย่างไร จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างกลุ่ม โดยสุดท้ายวิทยากรแนะนำการตั้งคำถามเพื่อยืนยันตัวตน เช่น ถามคำถามที่หากเป็นปลายสายตัวจริงจะสามารถตอบได้ พร้อมวีดิทัศน์ตัวอย่างการประเมินสถานการณ์ Voicing cloning ให้ผู้เข้าร่วมรับชม ก่อนจบกิจกรรมวิทยากรฝากให้ผู้เข้าร่วมกลับไปทบทวนว่าตนเองมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน พัสดุ หรือคดีความต่าง ๆ ตามที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักใช้ในการแอบอ้างหรือไม่อย่างไร และชวนตั้งคำถามยืนยันตัวตนสำหรับสายโทรศัพท์ที่คล้ายคนรู้จักโทรเข้ามาสร้างสถานการณ์ให้โอนเงิน เพื่อเล่าสู่กันฟังก่อนการทำกิจกรรมครั้งต่อไป

ขั้นสรุป (15 นาที)

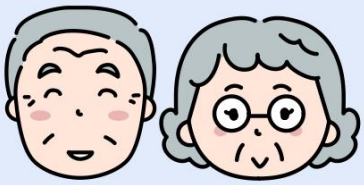
1. วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมช่วยกันสรุปกิจกรรมที่ได้ทำตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เป็นการทบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรมในแต่ละขั้นไปในตัว

2. วิทยากรให้ผู้เข้าร่วมบอกความรู้สึกต่อการทำกิจกรรมในครั้งนี้ หรือสิ่งที่ได้รับจากการทำกิจกรรมครั้งนี้ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

3. วิทยากรกล่าวขอบคุณและสวัสดีผู้เข้าร่วม

การประเมินผล สังเกตพฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม

ตัวอย่างสื่อ/อุปกรณ์สำหรับ
กิจกรรมที่ 5 ประเมินไว้ ภัยจะไกลตัว



ตัวอย่างสื่อ/อุปกรณ์ในกิจกรรมที่ 5 ประเมินไว้ ภัยจะไกลตัว

บทสนทนาในสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์

คำอธิบาย:

ผู้วิจัยออกแบบบทสนทนาในสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์สำหรับทำกิจกรรม โดยอิงจากข่าวผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และพิมพ์บทสนทนาในกระดาษ A4 (21 x 29.7 ซม.) โดยเลือกใช้รูปแบบตัวอักษร ขนาดตัวอักษร และสีตัวอักษรให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ 1 บทสนทนาจะพิมพ์จำนวน 5 แผ่นสำหรับผู้เข้าร่วมทุกคนในกลุ่ม แต่ละกลุ่มจะได้รับบทสนทนาที่แตกต่างกันออกไป ดังตัวอย่างด้านล่าง

บทสนทนา 1

ปลายสาย: สวัสดีครับ กระผม ร้อยตำรวจเอกมานะ ล้ำเลิศ ติดต่อจากสำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดภาค 6 นะครับ คุณวันชัย มีสุขดี ใช่ไหมครับ

ผู้รับสาย: ใช่ครับ ผมวันชัย มีสุขดี คุณตำรวจมีอะไรหรือเปล่าครับ

ปลายสาย: ทางเราได้รับแจ้งว่าคุณได้ส่งพัสดุที่มียาเสพติดไปให้ผู้ต้องหารายหนึ่งที่จังหวัดเชียงใหม่ ขณะนี้ผู้ต้องหารายดังกล่าวได้ถูกจับกุมตัว และให้การซัดทอดว่าคุณเป็นผู้ส่งยาเสพติดไปให้

ผู้รับสาย: ผมไม่รู้เรื่อง ผมไม่ได้ทำเลยนะครับ

ปลายสาย: อย่างไรก็ตาม ผู้ต้องหาได้ซัดทอดว่าเป็นคุณ การนี้ผมจะขออายัดเงินในบัญชีทั้งหมดไว้ก่อนเพื่อขยายผลทางคดีนะครับ

ผู้รับสาย: ไม่ใช่ผมนะครับคุณตำรวจ ผมไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้จริง ๆ คุณตำรวจจะอายัดบัญชีผมไม่ได้นะครับ

ปลายสาย: ครับคุณวันชัย เอาอย่างนี้นะ หากคุณไม่อยากถูกอายัดบัญชี และอยากหลุดพ้นข้อกล่าวหา กรุณาโอนเงินในบัญชีธนาคารของคุณทั้งหมดมายังบัญชีธนาคาร xx เลขที่ xxx-xxx-xxx เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบ หากทางเราพบว่าคุณเป็นผู้บริสุทธิ์ ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ตามที่ผู้ต้องหากล่าวอ้างจริง ทางเราจะดำเนินการโอนเงินคืนให้ครับ

40

บทสนทนา 2

ปลายสาย: สวัสดีค่ะคุณปราณี ประพฤติดี ดิฉัน ชีวา มหาชน เจ้าหน้าที่ธนาคาร xx นะคะ ดิฉันโทรมาแจ้งว่าคุณปราณีเป็นหนี้บัตรเครดิตจำนวน 80,000 บาท ซึ่งขณะนี้เกินกำหนดชำระแล้ว คุณปราณียังไม่ได้มีการชำระเงินในส่วนนี้เลยนะคะ

ผู้รับสาย: หนี้บัตรเครดิตอะไรกันนะ ฉันไม่เคยค้างชำระ และชำระตรงเวลาที่กำหนดทุกครั้งนะคะ ฉันคงไม่สามารถชำระเงินให้ตามที่คุณแจ้งได้ค่ะ

ปลายสาย: ดิฉันทราบค่ะ แต่ยอดค้างชำระนี้เป็นยอดที่คุณปราณีได้ทำการรูดบัตรเครดิตซื้อสินค้าที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวนเงิน 80,000 บาท ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2566 แล้วนะคะ หากคุณปราณียืนยันที่จะไม่ชำระเงินในตอนนี้ ทางธนาคารขออนุญาตแจ้งความเพื่อดำเนินคดีกับคุณนะคะ

ผู้รับสาย: ก่อนหน้านี้ดิฉันได้ชำระยอดบัตรเครดิตไปเรียบร้อยแล้ว และไม่ได้ทำการรูดบัตรซื้อสินค้าใด ๆ อีก คงเป็นการเข้าใจผิด ทางธนาคารพอจะตรวจสอบให้แน่ชัดอีกครั้งได้ไหมคะ

ปลายสาย: ค่ะ ถ้าอย่างนั้น คุณปราณีโปรดดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้นะคะ ให้คุณปราณีเปิดบัญชีธนาคารใหม่ พร้อมกับบัตรเอทีเอ็ม และส่งมาให้เจ้าหน้าที่ธนาคารตรวจสอบ เพื่อจะได้ออกเอกสารรับรองให้ว่าไม่ได้มียอดค้างชำระ ถือว่าไม่เป็นผู้กระทำความผิดนะคะ

บทสนทนา 3

ปลายสาย 1: สวัสดีค่ะ ดิฉัน มีนา ใจกว้าง เจ้าหน้าที่เครือข่ายโทรศัพท์จาก xx เรียนสายกับคุณน้ำหอม ไมตรี นะคะ ขอเรียนแจ้งว่ามีผู้แอบอ้างนำหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของคุณน้ำหอมไปเปิดเบอร์โทรศัพท์ และนำไปกระทำสิ่งผิดกฎหมาย สร้างความเสียหายให้กับคุณน้ำหอมเป็นอย่างมากค่ะ ดิฉันขอแนะนำให้คุณน้ำหอมเดินทางไปแจ้งความที่สถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่นภายในวันพรุ่งนี้เลยนะคะ ไม่เช่นนั้นคุณน้ำหอมจะได้รับความเดือดร้อนแน่นอนค่ะ

ผู้รับสาย: จริงเหรอคะ แต่ตอนนี้ฉันมาทำธุระสำคัญที่ต่างจังหวัด ใช้เวลา 4-5 วันกว่าจะเสร็จธุระ คงไม่สามารถเดินทางไปขอนแก่นได้ พอจะมีแนวทางอื่นไหมคะ

ปลายสาย 1: กรณีนี้ดิฉันคงต้องโอนสายคุณน้ำหอมให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจจากสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่นนะคะ คุณน้ำหอมสามารถสอบถามแนวทางกับเจ้าหน้าที่ตำรวจได้เลยค่ะ

ปลายสาย 2: สวัสดีครับคุณน้ำหอม กระผม พันตำรวจตรีประพันธ์ สาโท เป็นเจ้าของคดีนี้นะครับ ก่อนอื่นขอให้คุณน้ำหอมแอด Line ของทางสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น พร้อมแจ้งชื่อ-นามสกุล หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และเลขที่บัญชีธนาคารเข้ามาทาง Line เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบประวัติว่าคุณมีส่วนเกี่ยวของกับคดีฟอกเงินที่ทางเราดำเนินการสืบสวนสอบสวนอยู่หรือเปล่านะครับ

บทสนทนา 4

ปลายสาย: สวัสดีครับคุณแม่สมร ทองเอก คุณเป็นคุณแม่ของนายปรีชา ทองเอกใช่ไหมครับ

ผู้รับสาย: ใช่ค่ะ เกิดอะไรขึ้นกับลูกชายของฉันหรอคะ

ปลายสาย: ตอนนี้ลูกชายสุดที่รักของคุณแม่อยู่กับผมนะครับ พอดีมันเกิดอยากจะมีเงินใช้เลยมาร่วมขบวนการเปิดบัญชีม้ากับผม ทำไปทำมาเกิดคิดไม่ซื่อ จะเปิดโปงขบวนการของผม ผมคงปล่อยไว้ลูกคุณแม่ไว้ไม่ได้นะ

ผู้รับสาย: นายอย่าทำอะไรลูกฉันนะ จะให้ฉันทำยังไงบอกมาได้เลย

ปลายสาย: จริง ๆ ผมก็พอมีข้อแลกเปลี่ยนอยู่ หากคุณแม่ไม่อยากให้ลูกชายสุดที่รักของคุณแม่ถูกทำร้ายร่างกายล่ะก็ โอนเงินมาที่บัญชี xx หมายเลข xxx-xxx-xxx จำนวน 2,000,000 บาท ภายใน 30 นาทีนี้ หากครบ 30 นาทีผมยังไม่ได้รับแจ้งเตือนเงินเข้า ผมจะส่งตัวลูกชายของคุณแม่ข้ามเขตไปยังประเทศเพื่อนบ้าน ให้มันไปทำงานที่นั่น และคงไม่ได้กลับมาเจอหน้าคุณแม่อีกนะครับ

บทสนทนา 5

ปลายสาย: สวัสดีค่ะ ติดต่อจากห้องฉุกเฉินโรงพยาบาล xx ขอเรียนสายกับคุณอภัย ภักดี คุณพ่อของนางสาวญาณิณ ภักดีค่ะ

ผู้รับสาย: ครับ ผมอภัย พ่อของน้องญาณิณพูดสายอยู่ มีอะไรหรือเปล่าครับ

ปลายสาย: คุณพ่อใจเย็น ๆ และตั้งใจฟังให้ดีนะคะ น้องญาณิณประสบอุบัติเหตุทางรถยนต์ ตอนนี้คุณหมอกำลังให้การรักษาอย่างเต็มที่ค่ะ แต่ด้วยอาการที่สาหัสของน้องญาณิณ ทางเราจำเป็นต้องนำเข้าเครื่องมือแพทย์ที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการรักษาน้องญาณิณในครั้งนี้ แต่การนำเข้าเครื่องมือแพทย์มาใช้อย่างเร่งด่วนจะมีค่าใช้จ่ายส่วนเกินที่ต้องเรียกเก็บโดยทันที ทางเราจึงขอให้คุณพ่อชำระส่วนนี้ให้กับทางโรงพยาบาลก่อน จำนวน 500,000 บาทค่ะ

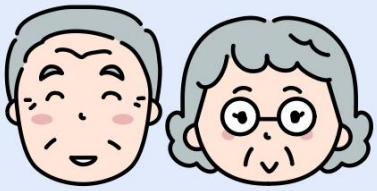
วีดิทัศน์ตัวอย่างการประเมินสถานการณ์ Voicing cloning

คำอธิบาย:

ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมดูตัวอย่างการประเมินสถานการณ์ Voicing cloning จากข่าว ข่าวช่อง 8. (2567). อึ้ง! แก๊งคอลเซนเตอร์ใช้ *AI* ปลอมเสียงลูกโทรยืมเงินพ่อ.

https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=yLJVkad87sc

กิจกรรมที่ 6 ประยุกต์ใช้ ปลอดภัยชัวร์



กิจกรรมที่ 6 ประยุกต์ใช้ ปลอดภัยชัวร์

สาระสำคัญ

กิจกรรมที่ให้ผู้เข้าร่วมได้ลองสวมบทบาท (Role play) ในฐานะแก๊งคอลเซ็นเตอร์ กลุ่มเป้าหมาย และผู้พิทักษ์ในรอบแรก เพื่อเรียนรู้ว่าแต่ละบทบาทมีวิธีการแสดงออกอย่างไร ต่อด้วยการสวมบทบาทในฐานะ ‘ผู้มีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์’ ที่สามารถส่งต่อข้อมูลหรือองค์ความรู้ในการป้องกันตนเองจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้อื่น อันแสดงถึงการ ‘ประยุกต์ใช้ปลอดภัยชัวร์’

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ หากสถานการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นกับตนเอง
2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับการเตือนภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ วิธีการป้องกันการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และวิธีปฏิบัติหากตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้แก่ผู้อื่นได้

แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้

ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) ในองค์ประกอบของการประยุกต์ใช้ข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Apply) ซึ่งเป็นความสามารถในการนำข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่ได้รับ ได้แก่ ข่าวเตือนภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ วิธีป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือวิธีปฏิบัติหากตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ไปปฏิบัติใช้ในการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ สามารถแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยทางโทรศัพท์ให้แก่ผู้อื่น รวมถึงให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้อื่นตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้

ระยะเวลา 120 นาที

สื่อ/อุปกรณ์

1. โสตทัศนูปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ ไมค์ ลำโพง
2. หมวกกระดาษสวมบทบาท (*หรืออาจเป็นป้ายคล้องคอ แต่ซ่อนบทบาทไว้ข้างใน)
3. การ์ดสื่อส่งต่อ
4. กระดาษชาร์ทและปากกาเมจิก
5. กระดาษและปากกาสำหรับจดบันทึก
6. PowerPoint ประกอบการทำกิจกรรม

https://drive.google.com/file/d/1yT0E0aGcdqhT0sfodEYWj3GQuBk29n3n/view?usp=sharing

วิธีการดำเนินกิจกรรม

ขั้นนำ (10 นาที)

1. วิทยากรและคณะกล่าวสวัสดีทักทายผู้เข้าร่วม

2. วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมย้อนนึกถึงกิจกรรมในครั้งที่แล้วด้วยการขอคำถามยืนยันตัวตน ท่านละ 1 คำถาม หากมีโทรศัพท์โทรเข้ามาบอกว่าเป็นเพื่อนสมัยเรียน จำกันได้ไหม และขอให้ช่วยโอนเงินด้วยเรื่องต่าง ๆ (*ขออาสาสมัครตอบ) และชวนผู้เข้าร่วมพูดคุยถึงการกลับไปทบทวนตนเองเรื่องความเกี่ยวข้องในการทำธุรกรรมทางการเงิน พัสดุ หรือคดีความต่าง ๆ ของตนเองที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักใช้แอบอ้าง

3. วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมพูดคุยหรือแชร์ประสบการณ์เกี่ยวกับ ‘การให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ตนเองรู้จักไม่ให้ตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์’ เพื่อนำเข้าสู่กิจกรรม

ขั้นดำเนินการ

ขั้นสร้างประสบการณ์ (20 นาที)

วิทยากรให้ผู้เข้าร่วมแสดงบทบาทสมมติ (Role play) โดยแบ่งผู้เข้าร่วมออกเป็น 3 บทบาท ได้แก่ 1) แก๊งคอลเซ็นเตอร์ 2) กลุ่มเป้าหมาย และ 3) ผู้พิทักษ์ ตามจำนวนบทบาท แต่ละบทบาทมีหน้าที่ดังนี้

◑ **แก๊งคอลเซ็นเตอร์** มีหน้าที่ทำงานกันเป็นขบวนการ โดยตามหากลุ่มเป้าหมาย ช่วยกันคิดสถานการณ์หลอกลวง โน้มน้าวใจ ตามลักษณะของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากที่ได้เรียนรู้ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายบอกข้อมูลสำคัญหรือโอนเงินให้ได้

◑ **กลุ่มเป้าหมาย** มีหน้าที่ป้องกันตนเองจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยใช้ความรู้ความเข้าใจที่จากที่ได้ทำกิจกรรมทั้งหมด (เข้าถึง เข้าใจ ประเมิน ประยุกต์ใช้) หากตกอยู่ในสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์

◑ **ผู้พิทักษ์** มีหน้าที่สังเกต เข้าให้ความช่วยเหลือหรือแนะนำกลุ่มเป้าหมายที่กำลังตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยใช้ความรู้ความเข้าใจที่จากที่ได้ทำกิจกรรมทั้งหมด (เข้าถึง เข้าใจ ประเมิน ประยุกต์ใช้)

<u>วิธีการเล่นบทบาทสมมติ</u> วิทยากรจะแจกหมวกสวมบทบาท (*ซ่อนบทบาทไว้ด้านใน) เมื่อผู้เข้าร่วมได้รับหมวกสวมบทบาท ผู้เข้าร่วมต้องไม่ระบุว่าตนเองเป็นใคร โดยวิทยากรจะให้เวลา 10 นาทีในการเดินพูดคุยเพื่อแสดงบทบาทของแต่ละท่าน ก่อนสะท้อนการเรียนรู้ในขั้นตอนต่อไป

ขั้นสะท้อนการเรียนรู้ (20 นาที)

วิทยากรจัดพื้นที่ให้ผู้เข้าร่วมนั่งรวมกันเป็นวงกลมวงใหญ่ และตั้งคำถามสะท้อนการเรียนรู้จากการแสดงบทบาทสมมติ (Role play) การสะท้อนการเรียนรู้ในวงเป็นแบบสมัครใจยกมือตอบ โดยวิทยากรขออาสาสมัครในแต่ละบทบาทช่วยกัน ซึ่งมีคำถามดังต่อไปนี้

◑ ผู้เข้าร่วมที่ได้รับบทบาทเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีวิธีการหลอกลวงกลุ่มเป้าหมายอย่างไร

◑ ผู้เข้าร่วมที่ได้รับบทบาทเป็นกลุ่มเป้าหมายรู้สึกอย่างไร สังเกต และรับมืออย่างไร

◑ ผู้เข้าร่วมที่ได้รับบทบาทเป็นผู้พิทักษ์มีวิธีการสังเกตและให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายอย่างไร

จากนั้นวิทยากรเชิญชวนผู้เข้าร่วมที่ได้พูดคุยกันในการแสดงบทบาทสมมติ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์ กลุ่มเป้าหมาย ผู้พิทักษ์) ออกมาจำลองสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในวงสนทนาของตนเองเพื่อนำเสนอการหลอกลวง การป้องกันตนเอง และการให้ความช่วยเหลือซึ่งเป็นหน้าที่ของแต่ละบทบาท เพื่อที่วิทยากรจะชักชวนผู้เข้าร่วมทุกท่านสะท้อนคิดถึงการเข้าถึง การเข้าใจ การประเมิน และการประยุกต์ใช้ในสถานการณ์นั้น ๆ
พักเบรก (15 นาที)
ขั้นสรุปองค์ความรู้ (20 นาที) วิทยากรให้ผู้เข้าร่วมจับกลุ่มตามเดิมเพื่อชวนสรุปองค์ความรู้จากการทำกิจกรรม ตามหัวข้อดังต่อไปนี้ ❍ ลักษณะหรือวิธีการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากที่ได้เรียนรู้จากการทำกิจกรรมเป็นอย่างไร ❍ เมื่อรับโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ สิ่งที่ต้องทำเป็นอันดับแรกคืออะไร (*วิทยากรชวนเรียงลำดับการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อาจถามตอนเรียงลำดับว่า วิธีป้องกันมีอะไรบ้าง – ป้องกันตนเองอย่างไร - ถ้ารับโทรศัพท์ต้องทำอย่างไร – ช่วยเหลือคนอื่นอย่างไร) ❍ ในฐานะที่ผู้สูงอายุมักตกเป็นกลุ่มเป้าหมายของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เราสามารถทำอย่างไรได้บ้างเพื่อป้องกันตนเองไม่ให้ตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงทางโทรศัพท์ ❍ ในฐานะที่เรามีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ เราสามารถให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อป้องกันไม่ให้ตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงทางโทรศัพท์ได้อย่างไรบ้าง วิทยากรจะแจกกระดาษชาร์ทที่พร้อมกับปากกาเมจิกให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มได้ระดมความคิดและจดบันทึกองค์ความรู้ลงในกระดาษชาร์ทเพื่อแลกเปลี่ยนการนำเสนอกับผู้เข้าร่วมกลุ่มอื่น โดยผู้เข้าร่วมสามารถออกแบบการจดบันทึกและการนำเสนอได้อย่างอิสระ ซึ่งคณะผู้ช่วยวิทยากรจะช่วยอำนวยความสะดวกในการจดบันทึก (*ให้เวลาแต่ละกลุ่มจดบันทึกในกระดาษ Flowchart ขณะกำลังสะท้อนคิด)
ขั้นประยุกต์ใช้ (20 นาที) วิทยากรให้ผู้เข้าร่วมแต่ล่ะท่านได้แสดงบทบาทสมมติ (Role play) อีกครั้งในฐานะ ‘ผู้มีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์’ โดยวิทยากรแจก ‘การ์ดสื่อส่งต่อ’ ให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่ม กลุ่มละ 5 ใบ ผู้เข้าร่วมแต่ละท่านจะสุ่มหยิบการ์ดเป็นของตนเองคนละ 1 ใบ เมื่อเปิดการ์ดออกมาเป็นสัญลักษณ์ใด ให้ผู้เข้าร่วมสื่อสารข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในขอบเขตของการ์ดนั้น ๆ เพื่อส่งต่อความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ให้กับผู้เข้าร่วมในกลุ่ม โดยผู้เข้าร่วมจะวนการ์ดสื่อส่งต่อในกลุ่มจนกว่าทุกท่านจะถือการ์ดสื่อส่งต่อครบทุกใบ

ขั้นสรุป (15 นาที)

1. วิทยากรชวนผู้เข้าร่วมช่วยกันสรุปกิจกรรมที่ได้ทำตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เป็นการทบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรมในแต่ละขั้นไปในตัว

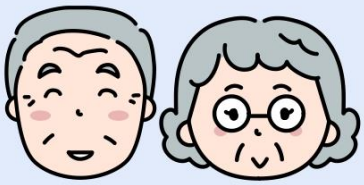
2. วิทยากรให้ผู้เข้าร่วมบอกความรู้สึกต่อการทำกิจกรรมในครั้งนี้ หรือสิ่งที่ได้รับจากการทำกิจกรรมครั้งนี้ ต่อด้วยกล่าวถึงความรู้สึกและสิ่งที่ได้เรียนรู้ทั้งหมดตั้งแต่การทำกิจกรรมครั้งแรกจนถึงกิจกรรมครั้งสุดท้ายโดยรวม

3. วิทยากรทำการมอบของที่ระลึกสำหรับการเข้าร่วมกิจกรรม

4. วิทยากรกล่าวถึงความรู้สึกที่ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมดังกล่าวขึ้น ทั้งกล่าวขอบคุณและสวัสดีผู้เข้าร่วม

การประเมินผล สังเกตพฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม

ตัวอย่างสื่อ/อุปกรณ์สำหรับ
กิจกรรมที่ 6 ประยุกต์ใช้ ปลอดภัยชัวร์



ตัวอย่างสื่อ/อุปกรณ์ในกิจกรรมที่ 6 ประยุกต์ใช้ ปลอดภัยขัวร์

การ์ดสื่อส่งต่อ

คำอธิบาย:

ผู้วิจัยออกแบบการ์ดสื่อส่งต่อสำหรับให้ผู้เข้าร่วมเล่าหรือบอกต่อองค์ความรู้ที่ได้รับจากการร่วมกิจกรรมตามขอบเขตของคำหรือประโยคที่อยู่บนการ์ดให้แก่ผู้เข้าร่วมท่านอื่น โดยการ์ดสื่อส่งต่อมีขนาด A5 (14.85 x 21 ซม.) เลือกใช้ภาพประกอบที่สอดคล้องกับคำหรือประโยคบนการ์ด รูปแบบตัวอักษร ขนาดตัวอักษร และสีตัวอักษรมีความเหมาสมกับผู้สูงอายุ ดังตัวอย่างด้านล่าง

เทคนิคที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวง

จุดสังเกตแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ปัจจัยเสี่ยงหรือพฤติกรรมเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์

วิธีการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ช่องทางที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือสำหรับค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

เช่น ข่าวเตือนภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์
วิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์
และวิธีการปฏิบัติหากตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์

บรรณานุกรม

Ghazali, N. N., Hassan, S., & Ahmad, R. (2 0 2 3) . Fortifying Against Cyber Fraud: Instrument Development with the Protection Motivation Theory. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 14(10).

Martens, M., De Wolf, R., & De Marez, L. (2019). Investigating and comparing the predictors of the intention towards taking security measures against malware, scams and cybercrime in general. *Computers in Human Behavior*, 92, 139-150.

กรุงเทพธุรกิจ. (2567). เตือนภัย 'ผู้สูงอายุ' เป้าหมาย 'แก๊งคอลเซ็นเตอร์' แนะ 6 หลักป้องกันโดนหลอก. https://www.bangkokbiznews.com/news/news-update/1117630

ขวัญชนก ศรีภมร. (2565). แนวทางการป้องกันอาชญากรรมที่เกิดจากแก๊ง คอลเซ็นเตอร์ออนไลน์โดยมาตรการกำกับดูแล ของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม.

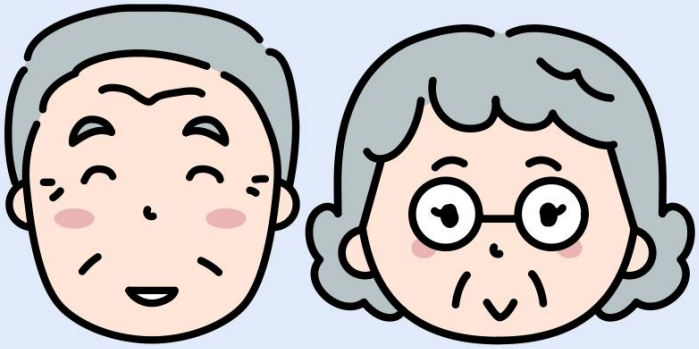
เบญจรัตน์ สัจกุล, โกสิน เทศวงษ์, & แสนมนตรีกุล, ส. (2566). แนวทางการสนับสนุนทางสังคมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างรู้เท่าทันใน ผู้สูงอายุ. *PSDS Journal of Development Studies, Puey Ungphakorn School of Development Studies, Thammasat University*, 6(1), 95-140.

พัลลภ หริ่งรอด. (2562). มาตรการตามกฎหมายในการปราบปรามองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติศึกษาเฉพาะกลุ่มคอลเซ็นเตอร์

พิมพ์ใจ ทายะติ, ชไมพร ดิสถาพร, & ฤทธิชัย อ่อนมิ่ง. (2560). รูปแบบการจัดการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุประเทศไทยเพื่อการรู้เท่าทันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 10(3), 1613-1629.

สรวิศ บุญมี. (2566). ภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากอาชญากรรมทางเศรษฐกิจสู่อาชญากรรมทางเทคโนโลยี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 17(2), 19-26.

สิรินทร พิบูลภานุวัธน์, นันทิยา ดวงภุมเมศ, & ศศิวงศาโรจน์, ข. (2563). สูงวัยไม่เสพสื่ออย่างสุ่มเสี่ยง: การสร้างนักสื่อสารสุขภาวะสูงอายุที่รู้เท่าทันสื่อ. *Journal of Business, Innovation and Sustainability (JBIS)*, 15(3), 174-191.



แบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์
และความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์

คำชี้แจงในการทำแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์และความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ของผู้สูงอายุ การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

ตอนที่ 3 แบบวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ หรือตอบคำถามให้ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส

☐ 3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ☐ 4. หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ไม่ได้ศึกษา ☐ 2. ระดับประถมศึกษา

☐ 3. ระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า ☐ 4. ระดับอนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ระดับปริญญาตรี ☐ 6. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 2 แบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

ข้อคำถาม	ระดับของพฤติกรรม/การปฏิบัติ			
	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
1. ฉันส่งต่อข่าวแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เพื่อเตือนภัยคนในครอบครัว และเตือนภัยตนเอง				
2. ฉันไม่สนใจข่าวเตือนภัย หรือวิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์				
3. ฉันดาวน์โหลดแอป ฯ แจ้งเตือนเบอร์มิจฉาชีพไว้ในโทรศัพท์ เพื่อป้องกันการรับสาย				
4. ฉันเปลี่ยนรหัสผ่านของแอป ฯ ธนาคารบนโทรศัพท์มือถืออยู่เสมอ				
5. ฉันอัปเดตเวอร์ชั่นของแอป ฯ ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือใน App Store หรือ Play Store เท่านั้น				
6. ฉันพิจารณาว่า ข้อมูลที่ปลายสายอ้างถึงเกี่ยวข้องกับฉันจริงหรือไม่				
7. เมื่อปลายสายอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ/สถาบันการเงิน และขอข้อมูลของฉัน ฉันเตือนตนเองว่าปลายสาย ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ตัวจริง				
8. ฉันบอกปลายสายว่า จะติดต่อกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยตนเอง				
9. ฉันยืนยันข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ-นามสกุล เลขประจำตัวบัตรประชาชน และเลขบัญชีธนาคารกับปลายสาย				
10. เมื่อฉันไม่แน่ใจในสิ่งที่ปลายสายพูด ฉันวางสายทันที				

ตอนที่ 3 แบบวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์

ข้อคำถาม	ระดับของพฤติกรรม/การปฏิบัติ			
	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
1. ฉันสามารถค้นหาวิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากช่องทางที่น่าเชื่อถือ เช่น เว็บไซต์ของตำรวจไซเบอร์				
2. ฉันไม่ทราบช่องทางในการแจ้งความ หากตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์				
3. ฉันอ่านข้อความเตือนภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยไม่ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อความ				
4. ฉันสามารถเข้าถึงวิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้หลายวิธี เช่น สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต สอบถามผู้รู้ หรือเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความรู้				
5. ฉันสามารถตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือ ของวิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เห็นในสื่อประชาสัมพันธ์				
6. ฉันรู้ว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ใช้วิธีการพูดแบบไหนในการหลอกลวง				
7. ฉันรู้ว่าควรป้องกันตนเองอย่างไร ในขณะที่รับสายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์				
8. ฉันเข้าใจวิธีปฏิบัติ หากตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ที่เห็นในสื่อประชาสัมพันธ์				
9. ฉันไม่เข้าใจว่าต้องทำอย่างไร เพื่อเตรียมตัวป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์				
10. ฉันจำได้ว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการหลอกลวงทางโทรศัพท์แบบใดบ้าง				
11. ฉันไม่สามารถประเมินได้ว่า สิ่งที่ปลายสายพูด เป็นการหลอกลวง				
12. ฉันเปรียบเทียบวิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลาย ๆ วิธี เพื่อเลือกใช้วิธีที่ป้องกันได้ดีที่สุด				

ข้อคำถาม	ระดับของพฤติกรรม/การปฏิบัติ			
	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
13. ฉันไม่สามารถประเมินได้ว่า ควรเลือกใช้วิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ในแต่ละสถานการณ์อย่างไร				
14. ฉันเปรียบเทียบวิธีปฏิบัติ หากตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากหลาย ๆ แหล่งข้อมูล				
15. แม้แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะใช้วิธีหลอกลวงรูปแบบใหม่ แต่ฉันยังสามารถประเมินได้ว่าเป็นการหลอกลวง				
16. ฉันไม่สามารถประเมินได้ว่า ตนเองมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเงิน หรือสิ่งผิดกฎหมายตามที่ปลายสายพยายามแอบอ้าง				
17. ฉันแนะนำคนใกล้ชิด ให้ติดตามข่าวเตือนภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์อยู่เสมอ				
18. เมื่อพบเจอผู้อื่นกำลังถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอก ฉันไม่สามารถช่วยเหลือเขาได้				
19. ฉันไม่สามารถอธิบายให้ผู้อื่นรู้ได้ว่า การหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีลักษณะอย่างไร				
20. ฉันสามารถแนะนำผู้อื่น ถึงวิธีการเตรียมตัวรับมือกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้				
21. ฉันไม่สามารถอธิบายให้ผู้อื่นรู้ได้ว่า มีวิธีปฏิบัติ หากตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างไรบ้าง				
22. เมื่อรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ฉันสามารถป้องกันตนเองได้				

ค่าคุณภาพของแบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a2	26.5000	23.638	.558	.654
a6	27.0000	24.828	.341	.691
a7	27.7333	23.926	.371	.687
a9	28.0333	22.516	.523	.655
a10	27.4333	24.116	.333	.696
c1	26.2333	29.495	.050	.720
c3	26.7333	23.375	.487	.663
c5	27.3000	23.459	.435	.673
c8	25.9333	30.340	-.139	.722
c9	26.2000	25.959	.433	.680

หมายเหตุ เพื่อให้ครอบคลุมตามนิยามเชิงปฏิบัติการที่ผู้วิจัยกำหนด จึงยังคงข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกไม่ถึงเกณฑ์ไว้

ค่าคุณภาพแบบวัดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ac1	67.3000	107.734	.094	.895
ac2	67.5667	105.633	.212	.891
ac5	66.8333	97.868	.549	.881
ac6	66.6000	105.007	.249	.890
ac7	66.6000	102.800	.502	.883
un1	66.4000	101.076	.461	.884
un5	66.2667	102.754	.647	.881
un6	66.7000	102.631	.380	.886
un7	66.8333	99.109	.549	.881
un8	66.3000	104.148	.428	.884
ap2	66.6667	96.644	.652	.878
ap3	66.6000	100.041	.654	.879
ap4	66.7000	95.390	.678	.876
ap5	66.8000	102.441	.471	.883
ap6	66.2667	101.995	.590	.881
ap7	66.5333	97.568	.650	.878
app2	66.0667	105.444	.455	.885
app3	66.9333	100.547	.446	.884
app5	66.8667	98.947	.454	.885
app6	66.2333	102.323	.568	.881
app8	66.5000	96.397	.681	.877
app9	66.2333	101.978	.649	.880

หมายเหตุ เพื่อให้ครอบคลุมตามนิยามเชิงปฏิบัติการที่ผู้วิจัยกำหนด จึงยังคงข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกไม่ถึงเกณฑ์ไว้

ภาคผนวก ค

หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

AF19-03-03.1
August, 2023

หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

ชื่อโครงการวิจัย : ผลของโปรแกรมส่งเสริมความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่มีต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองของผู้สูงอายุจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาวศุภนิดา เฮ็งนิรันดร์

หน่วยงานต้นสังกัด : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หมายเลขรับรองโครงการวิจัย : SWUEC-672366

รายการเอกสารที่รับรอง :

1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณา	ฉบับที่ 2 ลงวันที่ 2 กรกฎาคม 2567
2. โครงการวิจัยฉบับสมบูรณ์	ฉบับที่ 2 ลงวันที่ 2 กรกฎาคม 2567
3. เอกสารข้อมูลและขอความยินยอมสำหรับอาสาสมัคร	ฉบับที่ 2 ลงวันที่ 2 กรกฎาคม 2567
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	ฉบับที่ 1 ลงวันที่ 6 มิถุนายน 2567
5. ประวัติผู้วิจัย	

ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยยึดหลักเกณฑ์ตาม Declaration of Helsinki, Belmont Report, International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP), International Guidelines for Human Research ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามโครงการวิจัยนี้ได้

วันที่รับรอง : 11 กรกฎาคม 2567

วันที่หมดอายุ : 10 กรกฎาคม 2568

(ลงชื่อ).....

(รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล)

ประธานคณะอนุกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

ชุดสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ (ชุดที่ 2)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หน่วยจริยธรรมและมาตรฐานการวิจัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี ชั้น 17
โทร. (02) 6495000 ต่อ 17503, 17506 โทรสาร (02) 2042590

ประวัติผู้เขียน