

ชื่อเรื่อง “แก๊งคอลเซ็นเตอร์”

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Call Center Scams) คือรูปแบบอาชญากรรมทางโทรศัพท์ที่มุ่งเป้าหลอกลวงเหยื่อให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือโอนเงินไปยังบัญชีของผู้กระทำผิด โดยมักอ้างตนเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานรัฐ ธนาคาร บริษัทประกัน หรือองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2564) ซึ่งปรากฏการณ์นี้มีลักษณะเชื่อมโยงกับอาชญากรรมข้ามชาติและการฟอกเงินผ่านระบบธนาคารหรือผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ นับเป็นปัญหาด้านความมั่นคงและเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มรุนแรงขึ้นในยุคสังคมดิจิทัล หนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ คือ “เทคนิคการสร้างความน่าเชื่อถือ” (confidence trick) โดยอาศัยข้อมูลส่วนบุคคลบางส่วนที่ได้มาล่วงหน้าผ่านการซื้อขายข้อมูลในตลาดมืดหรือการสืบหาข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ (ThaiCERT, 2565) ซึ่งเมื่อผู้โทรหลอกลวงอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐหรือธนาคาร ผู้รับสายจึงหลงเชื่อและยอมเปิดเผยข้อมูลที่อ่อนไหว อาทิ หมายเลขบัตรเครดิต วันหมดอายุ หรือรหัส OTP นอกจากนี้ แก๊งคอลเซ็นเตอร์บางกลุ่มยังใช้วิธีการข่มขู่ผ่านการอ้างว่าผู้รับสายมีคดีความหรือภาษีค้างชำระ เพื่อเร่งเร้าให้โอนเงินไปยังบัญชีที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ง่าย

ผลกระทบด้านสังคมและเศรษฐกิจ

ผลกระทบสำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ได้แก่ ความสูญเสียทางการเงินของผู้ตกเป็นเหยื่อและความสูญเสียความเชื่อมั่นในระบบโทรคมนาคมและธนาคาร (Bank of Thailand, 2565) เหยื่อจำนวนมากมักเป็นผู้สูงอายุหรือบุคคลที่อาจขาดทักษะด้านดิจิทัลอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ การเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไม่เหมาะสมยังก่อให้เกิดความเสี่ยงในการขยายตัวของอาชญากรรมรูปแบบอื่น อาทิ การขโมยข้อมูลระบุตัวตน (identity theft) และการปลอมแปลงเอกสารเพื่อนำไปก่ออาชญากรรมทางการเงิน

มาตรการป้องกันและแนวทางแก้ไข

ในการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หน่วยงานรัฐและสถาบันการเงินควรร่วมกันดำเนินมาตรการเชิงรุก ได้แก่ การพัฒนาเทคโนโลยีป้องกันการสวมรอย (fraud detection system) และการเพิ่มระดับการตรวจสอบยืนยันตัวบุคคล (two-factor authentication) (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565) นอกจากนี้ การจัดอบรมและเผยแพร่ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์สู่ประชาชนกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและผู้ที่ยากจนขาดแคลนทักษะดิจิทัล ก็เป็นหัวใจสำคัญในการลดโอกาสตกเป็นเหยื่อในด้านกฎหมาย ประเทศไทยมีพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 (แก้ไขเพิ่มเติม) และพระราชบัญญัติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 (แก้ไขเพิ่มเติม) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเอาผิดและยับยั้งขบวนการอาชญากรรมข้ามชาติเหล่านี้ อย่างไรก็ตาม การบังคับใช้กฎหมายจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจาก

ภาคเอกชน ธนาคาร และองค์กรระหว่างประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและปิดช่องโหว่ที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์อาจใช้เป็นช่องทางในการกระทำความผิดต่อไป

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การรับมือกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีประสิทธิภาพ ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีความตระหนักรู้ และรู้เท่าทันต่อกลยุทธ์ในการหลอกลวง ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบเตือนภัยล่วงหน้า (early warning system) ที่สามารถแจ้งเตือนผู้ใช้บริการธนาคารหรือเครือข่ายโทรคมนาคมได้ทันทีเมื่อพบพฤติกรรมผิดปกติ นอกจากนี้ การจัดทำฐานข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานต่างประเทศ จะช่วยให้การติดตามและจับกุมผู้กระทำความผิดสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุป

แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นอาชญากรรมยุคดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง ด้วยรูปแบบการหลอกลวงที่ซับซ้อนมากขึ้นตามการพัฒนาเทคโนโลยี การเพิ่มความตระหนักรู้แก่ประชาชน มาตรการป้องกันเชิงรุกจากหน่วยงานรัฐและเอกชน รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดและความร่วมมือระหว่างประเทศ จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการยับยั้งปรากฏการณ์นี้อย่างยั่งยืน

ที่มา

1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2564). รายงานประจำปี 2564: ภาพรวมการปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
2. ThaiCERT. (2565). ภัยแฮ็กและแนวโน้มการหลอกลวงออนไลน์. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.
3. Bank of Thailand. (2565). บทวิเคราะห์แนวโน้มอาชญากรรมทางการเงินในประเทศไทย. ธนาคารแห่งประเทศไทย.
4. ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). รายงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์. ธนาคารแห่งประเทศไทย.

คำถามที่ 1 แบบเลือกตอบ

คำถาม: ข้อใดต่อไปนี้ *ไม่ใช่* มาตรการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ตามที่กล่าวไว้ในบทความ?

- ก. การพัฒนาเทคโนโลยีตรวจจับการสวมรอย (fraud detection system)
- ข. การเพิ่มระดับการยืนยันตัวบุคคลด้วย two-factor authentication
- ค. การจัดอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยไซเบอร์แก่ประชาชน
- ง. การยกเลิกพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

เฉลย: ข้อ ง (เนื่องจากบทความเสนอให้บังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเข้มงวด มิใช่การยกเลิกกฎหมายดังกล่าว)

กระบวนการอ่าน

- เป็นการอ่านบทความเชิงวิชาการ

สถานการณ์

- บทความนำเสนอปัญหา “แก๊งคอลเซ็นเตอร์” ซึ่งเป็นอาชญากรรมทางโทรศัพท์ที่เกิดขึ้นจริงในสังคมปัจจุบัน มีลักษณะเชื่อมโยงกับอาชญากรรมข้ามชาติและการหลอกลวงทางการเงิน

แหล่งที่มา

- อ้างอิงจากหน่วยงานราชการและองค์กรที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ThaiCERT ธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่าง พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

รูปแบบของเนื้อเรื่อง

- เป็นบทความเชิงวิเคราะห์และให้ความรู้ (informative and analytical) ที่อาศัยสถิติ ข้อมูลจากหน่วยงาน และบทสรุปผลกระทบ รวมถึงข้อเสนอแนะในการป้องกันและแก้ไข

ประเภทของเนื้อเรื่อง

- เนื้อหาเป็น “สารคดีเชิงวิชาการ” (academic essay) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้และให้ข้อเสนอแนะ มุ่งเน้นความถูกต้องของข้อมูลและความน่าเชื่อถือผ่านการอ้างอิงแหล่งข้อมูล

ลักษณะข้อสอบ

- สามารถออกเป็นคำถามแบบปรนัย (multiple choice) ในส่วนที่เกี่ยวกับรายละเอียดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือถามแบบอัตนัย (essay) ให้ผู้เรียนวิเคราะห์ผลกระทบและเสนอแนวทางแก้ไข โดยวัดความเข้าใจเชิงวิเคราะห์และการสังเคราะห์ข้อมูล

ความสอดคล้องตัวชี้วัดภาษาไทย

- สอดคล้องกับตัวชี้วัดกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย ท 3.1 และ ท 3.2

คำถามที่ 2 แบบเลือกตอบเชิงซ้อน

คำถาม กลยุทธ์ใดที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักใช้เพื่อหลอกลวงให้เหยื่อเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือโอนเงินไปยังบัญชีของผู้กระทำความผิด?

คำตอบ การอ้างอิงเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่น่าเชื่อถือและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้มาแล้ว

กระบวนการอ่าน เป็นการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ

สถานการณ์ การเพิ่มขึ้นของอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในยุคดิจิทัลที่เชื่อมโยงกับอาชญากรรมข้ามชาติและการฟอกเงิน

แหล่งที่มา แหล่งที่มาจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2564), ThaiCERT (2565), ธนาคารแห่งประเทศไทย (2565) และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย

รูปแบบของเนื้อเรื่อง เนื้อเรื่องมีรูปแบบเชิงวิชาการ รายงานวิเคราะห์ปัญหา ผลกระทบ และแนวทางแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ประเภทของเนื้อเรื่อง ประเภทของเนื้อเรื่องเป็นรายงานวิเคราะห์ปัญหาทางสังคมและเศรษฐกิจเกี่ยวกับอาชญากรรมดิจิทัล

ลักษณะข้อสอบ ลักษณะข้อสอบน่าจะเป็นข้อสอบแบบวิเคราะห์หรืออธิบายเกี่ยวกับเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ความสอดคล้องตัวชี้วัด สอดคล้องกับตัวชี้วัดด้านความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมดิจิทัล มาตรการป้องกัน และผลกระทบทางสังคมและเศรษฐกิจ

คำถามที่ 3 แบบเติมคำตอบแบบปิด

คำถาม: แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักอ้างตนเป็นเจ้าของหน้าที่จาก _____ เพื่อหลอกลวงเหยื่อให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือโอนเงินไปยังบัญชีของผู้กระทำผิด

ก. ร้านอาหาร

ข. หน่วยงานรัฐ

ค. บริษัทขนส่ง

ง. โรงเรียน

คำตอบที่ถูกต้อง: ข. หน่วยงานรัฐ

กระบวนการอ่าน พิจารณาความสำคัญและความเป็นไปได้ของมาตรการต่างๆ

สถานการณ์ แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นอาชญากรรมทางโทรศัพท์ที่เพิ่มขึ้นในยุคดิจิทัล เชื่อมโยงกับอาชญากรรมข้ามชาติและการฟอกเงิน มีผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมที่รุนแรง

แหล่งที่มา ข้อมูลจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2564), ThaiCERT (2565), ธนาคารแห่งประเทศไทย (2565), พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 และ พระราชบัญญัติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542

รูปแบบของเนื้อเรื่อง เป็นบทความเชิงวิชาการที่ให้ข้อมูล วิเคราะห์ผลกระทบ และเสนอแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ประเภทของเนื้อเรื่อง เนื้อเรื่องเชิงวิชาการ/สังคมศาสตร์เกี่ยวกับอาชญากรรมทางโทรศัพท์และมาตรการป้องกัน

ลักษณะข้อสอบ คำถามประยุกต์: เสนอแนวทางเพิ่มเติมในการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ความสอดคล้องตัวชี้วัด เนื้อหาสอดคล้องกับตัวชี้วัดด้านความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ การป้องกันและแก้ไขปัญหาทางสังคมและเศรษฐกิจ รวมถึงการใช้กฎหมายและเทคโนโลยีในการต่อสู้กับอาชญากรรม

คำถามที่ 4 แบบเติมคำตอบแบบเปิด

คำถาม: หนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้คือ “_____” โดยอาศัยข้อมูลส่วนบุคคลบางส่วนที่ได้มาล่วงหน้าผ่านการซื้อขายข้อมูลในตลาดมืดหรือการสืบหาข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์

คำตอบ:เทคนิคการสร้างความน่าเชื่อถือ

กระบวนการอ่าน

กระบวนการอ่านเนื้อหานี้เป็นการอ่านเชิงวิเคราะห์และวิจารณ์ (Analytical and Critical Reading) ผู้อ่านต้องเข้าใจข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ วิเคราะห์ผลกระทบ และประเมินมาตรการป้องกันที่น่าเสนอ

สถานการณ์

สถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นปัญหาทางอาชญากรรมที่เพิ่มขึ้นในยุคดิจิทัล มีการเชื่อมโยงกับอาชญากรรมข้ามชาติและการฟอกเงินผ่านระบบธนาคารและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม

แหล่งที่มา

ข้อมูลในเนื้อเรื่องมาจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2564), ThaiCERT (2565), และธนาคารแห่งประเทศไทย (2565) ซึ่งเป็นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

รูปแบบของเนื้อเรื่อง

รูปแบบของเนื้อเรื่องเป็นรูปแบบเชิงวิชาการ (Academic Format) หรือเชิงรายงาน (Report Format) ที่นำเสนอข้อมูล วิเคราะห์ และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหายอย่างเป็นระบบ

ประเภทของเนื้อเรื่อง

ประเภทของเนื้อเรื่องเป็นเนื้อหาเชิงอธิบายและวิเคราะห์ (Expository and Analytical) เน้นการให้ข้อมูลที่ชัดเจน วิเคราะห์ปัญหา และเสนอวิธีการแก้ไข

ลักษณะข้อสอบ การอธิบายผลกระทบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่อสังคม

ความสอดคล้องกับตัวชี้วัด

เนื้อเรื่องสอดคล้องกับตัวชี้วัดด้านความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี การวิเคราะห์ผลกระทบทางสังคม และเศรษฐกิจ การประเมินมาตรการป้องกัน และการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียน โดยนำเสนอข้อมูลอย่างชัดเจน กระชับ และเข้าใจง่าย

คำถามที่ 5 แบบเติมคำตอบแบบอิสระ

คำถามที่ 1:

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักอ้างตนเป็นเจ้าของหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น _____ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือแก่เหยื่อ

เฉลย:

หน่วยงานรัฐ, ธนาคาร, บริษัทประกัน, องค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ

คำถามที่ 2:

หนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้คือ “_____” โดยอาศัยข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้มาล่วงหน้า

เฉลย:

เทคนิคการสร้างความน่าเชื่อถือ (confidence trick)

คำถามที่ 3:

ผลกระทบสำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์รวมถึงความสูญเสียทางการเงินของผู้ตกเป็นเหยื่อและความสูญเสียความเชื่อมั่นในระบบ _____ และ _____

เฉลย:

โทรคมนาคม, ธนาคาร

คำถามที่ 4:

มาตรการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์หนึ่งนั้นคือการพัฒนาเทคโนโลยีป้องกันการ _____ และการเพิ่มระดับการตรวจสอบยืนยันตัวบุคคล

เฉลย:

สวมรอย (fraud detection system)

คำถามที่ 5:

เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับประชาชน ควรจัดอบรมและเผยแพร่ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยทาง _____ สู่ประชาชนกลุ่มเปราะบาง

เฉลย:

ไซเบอร์

คำถามที่ 6:

ประเทศไทยมีกฎหมายสำคัญสองฉบับในการต่อสู้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ _____ และพระราชบัญญัติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ _____

เฉลย:

คอมพิวเตอร์, การฟอกเงิน

คำถามที่ 7:

ข้อเสนอแนะเพื่อรับมือกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือการพัฒนาระบบเตือนภัยล่วงหน้า (_____) ที่สามารถแจ้งเตือนผู้ใช้บริการเมื่อพบพฤติกรรมผิดปกติ

เฉลย:

early warning system

คำถามที่ 8:

การจัดทำฐานข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานต่างประเทศจะช่วยให้การติดตามและจับกุมผู้กระทำความผิดดำเนินไปอย่าง _____ มากขึ้น

เฉลย:

มีประสิทธิภาพ

คำถามที่ 9:

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่งผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม และความ _____ ของประเทศ

เฉลย:

มั่นคง

คำถามที่ 10:

การเพิ่มความตระหนักรู้แก่ประชาชนควบคู่กับมาตรการป้องกันเชิงรุกจากหน่วยงานรัฐและเอกชน รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายอย่าง _____ เป็นปัจจัยสำคัญในการยับยั้งปรากฏการณ์นี้อย่างยั่งยืน

เฉลย:

เข้มงวด

กระบวนการอ่าน

การอ่านเนื้อหาควรเริ่มจากการทำความเข้าใจภาพรวมเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากนั้นจึงเจาะลึกไปยังรายละเอียดของลักษณะ การกระทำ ผลกระทบ และมาตรการป้องกัน เพื่อให้เข้าใจอย่างครบถ้วน

สถานการณ์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นอาชญากรรมทางโทรศัพท์ที่เพิ่มขึ้นในยุคดิจิทัล มีการหลอกลวงเหยื่อให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือโอนเงินไปยังบัญชีผู้กระทำความผิด ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงและเศรษฐกิจ

แหล่งที่มา

ข้อมูลมาจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2564), ThaiCERT (2565), ธนาคารแห่งประเทศไทย (2565) และกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบของเนื้อเรื่อง

เนื้อเรื่องเป็นแบบเชิงวิชาการ มีการจัดโครงสร้างเป็นส่วนๆ ได้แก่ การอธิบายลักษณะ ปัญหา ผลกระทบ มาตรการป้องกัน ข้อเสนอแนะ และสรุป

ประเภทของเนื้อเรื่อง

ประเภทของเนื้อเรื่องเป็นเชิงวิเคราะห์และให้ข้อมูล (Informative and Analytical) เน้นการอธิบายปัญหาและแนวทางแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ลักษณะข้อสอบ

ข้อสอบอาจเป็นแบบปรนัย (Multiple Choice) และอัตนัย (Short Answer) ที่ถามเกี่ยวกับลักษณะของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผลกระทบ มาตรการป้องกัน และข้อเสนอแนะต่างๆ

ความสอดคล้องตัวชี้วัด

เนื้อหาสอดคล้องกับตัวชี้วัดด้านความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ ความเข้าใจในผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการพัฒนาทักษะในการป้องกันและรับมือกับอาชญากรรมดิจิทัล