



“มิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์” ภัยสังคม ณ วันนี้

ในช่วงนี้มีมิจฉาชีพ "แก๊งคอลเซ็นเตอร์" ระบาดหนักมากขึ้น โดยใช้วิธีการแอบอ้างหลอกลวงทำให้ประชาชนที่ตกเป็นเหยื่อหลายรายต้องเสียทรัพย์สินจำนวนมาก เป็นภัยต่อสังคมที่ควรเร่งปราบปรามและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้เท่าทันภัยดังกล่าว เพื่อสะท้อนความคิดเห็นของประชาชน “สวนดุสิตโพล” มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 1,221 คน (สำรวจทางออนไลน์) ระหว่างวันที่ 21-24 กุมภาพันธ์ 2565 สรุปผลได้ ดังนี้

1. ประชาชนเคยพบภัยสังคม “มิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์” หรือไม่
พบเห็นจากข่าวทางสื่อต่าง ๆ 40.19% ญาติพี่น้อง/คนรู้จักเคยพบ 32.87% เคยพบด้วยตนเอง 21.02% ไม่เคยพบ 5.92%

2. ประชาชนคิดว่า “มิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์” เป็นภัยต่อสังคมมากน้อยเพียงใด
เป็นภัยสังคมอย่างมาก 86.90% ค่อนข้างเป็นภัยสังคม 12.93% ไม่ค่อยเป็นภัยสังคม/ไม่ค่อยห่วง 0.17%

3. สาเหตุใดที่ทำให้ “มิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์” ระบาดหนักและแก้ไขยาก

อันดับ 1	มีวิธีการหลอกลวงที่ทันสมัย ไม่ต้องแสดงตัวตน	76.09%
อันดับ 2	มีเครือข่ายรายใหญ่ข้ามชาติ	69.04%
อันดับ 3	ผลประโยชน์และเงินจากการหลอกลวงจำนวนมาก	66.26%
อันดับ 4	ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง จับกุมไม่หมด	65.03%
อันดับ 5	คนทำไม่เกรงกลัวกฎหมาย	63.47%

4. ประชาชนคิดว่าควรมีวิธีป้องกันแก้ไขปัญหา “มิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์” อย่างไร

อันดับ 1	เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องจัดการกับต้นตอ กวาดล้างให้สิ้นซาก	84.58%
อันดับ 2	ประชาชนต้องมีสติ ไม่หลงเชื่อ ไม่บอกข้อมูลส่วนตัว	82.36%
อันดับ 3	รัฐประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ช่วยกันบอกต่อ	80.07%
อันดับ 4	ห้ามโอนเงินให้กับคนไม่รู้จักโดยเด็ดขาด	67.60%
อันดับ 5	กฎหมายเข้มงวด มีบทลงโทษที่เด็ดขาด	65.71%

5. ประชาชนคิดว่าใคร/หน่วยงานใด ที่จะสามารถแก้ไขปัญหาได้

อันดับ 1	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	80.88%
อันดับ 2	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดีอีเอส)	73.79%
อันดับ 3	คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)	53.51%
อันดับ 4	สถาบันการเงิน ธนาคาร	50.08%
อันดับ 5	สื่อมวลชน	46.24%

*หมายเหตุ ผู้ตอบสามารถระบุความคิดเห็นได้มากกว่า 1 เรื่อง (ค่าร้อยละจึงคำนวณในแต่ละข้อ)

โพล : “มิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์” ภัยสังคม ณ วันนี้

(แผ่น 2)

*ส่งข่าววันอาทิตย์ที่ 27 กุมภาพันธ์ 2565



ฝ่ายข่าวหน้า 1/สังคม

ประธานสวนดุสิตโพล ดร.ณัฐพล แยมฉิม

โทร. 02-2445210/ โทรสาร 02-2445600

<http://www.suandusitpoll.dusit.ac.th>

สรุปผลการสำรวจ : “มิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์” ภัยสังคม ณ วันนี้

สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 1,221 คน ระหว่างวันที่ 21-24 กุมภาพันธ์ 2565 พบว่า การพบเจอมิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ส่วนใหญ่พบเห็นจากข่าวทางสื่อต่าง ๆ ร้อยละ 40.19 รองลงมาคือ ญาติพี่น้อง/คนรู้จักเคยพบ ร้อยละ 32.87 เคยพบด้วยตนเอง ร้อยละ 21.02 ไม่เคยพบ ร้อยละ 5.92 โดยคิดว่าเป็นภัยต่อสังคมอย่างมาก ร้อยละ 86.90 สาเหตุที่ระบாதหนักและแก้ไขยาก คือ มีวิธีการหลอกลวงที่ทันสมัย ไม่ต้องแสดงตัวตน ร้อยละ 76.09 รองลงมาคือ มีเครือข่ายรายใหญ่ข้ามชาติ ร้อยละ 69.04 วิธีป้องกันแก้ไข ปัญหา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องจัดการกับต้นตอ กวาดล้างให้สิ้นซาก ร้อยละ 84.58 รองลงมาคือ ประชาชนต้องมีสติ ไม่หลงเชื่อ ไม่บอกข้อมูลส่วนตัว ร้อยละ 82.36 โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรเข้ามาแก้ไขปัญหาโดยด่วน ร้อยละ 80.88 รองลงมาคือ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดีอีเอส) ร้อยละ 73.79

จากผลโพลจะเห็นได้ว่าประชาชนมีประสบการณ์พบเจอมิจฉาชีพโทรศัพท์เข้ามาหลอกลวง ทั้งการพบเจอด้วยตนเองและคนรอบตัวพบเจอ และปัญหานี้ก็ไม่ได้เพิ่งเกิดขึ้น แต่เป็นภัยสังคมที่มีมานานกว่า 10 ปี แต่กลับไม่สามารถแก้ไขได้ ยิ่งไปกว่านั้นยังขยายวงกว้างและมีวิธีการหลอกลวงใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอีกด้วย ประชาชนจึงหวังพึ่งตำรวจให้จับกุม ทลายแก๊งเครือข่ายและผู้อยู่เบื้องหลัง รวมไปถึงทางดีอีเอสเองก็ควรเร่งทำงานสร้างผลงานให้เห็น ไม่เช่นนั้นนับวันประชาชนก็ต้องตกเป็นเหยื่อมากขึ้น

นางสาวพรพรรณ บัวทอง

นักวิจัย สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

โทร 086-3766533

คอลเซ็นเตอร์ไม่ใช่ภัยสังคม แต่มิจฉาชีพที่แอบอ้างเป็นคอลเซ็นเตอร์คือภัยสังคมที่น่ากลัว คอลเซ็นเตอร์คือภาพลักษณ์และกุญแจสำคัญในการพัฒนาองค์การสู่เป้าหมาย มิจฉาชีพที่แอบอ้างเป็นคอลเซ็นเตอร์มาใน 3 รูปแบบหลัก คือ 1) ทวงหนี้นอกระบบ 2) หลอกว่าเป็นบริษัทประกัน และ 3) หลอกว่าเกี่ยวข้องกับคดีต่าง ๆ ประชาชนต้องตั้งสติ ตระหนักรู้ถึงรูปแบบการทุจริตเมื่อโทรเข้าด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น ผู้โทรพยายามสร้างสายสัมพันธ์ ผู้โทรไม่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับธุรกิจนั้น ๆ ได้ โดยตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2565 กฎหมาย PDPA Personal Data Protection Act 2562 หรือ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนตัว พ.ศ.2562 จะมีผลบังคับใช้ในประเทศไทย เจ้าของข้อมูลควรรู้สิทธิในข้อมูลส่วนตัวของตน องค์การต้องทราบขอบเขตในการนำเสนอข้อมูลรวมถึงความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้นภาครัฐจำเป็นต้องมีแผนการประชาสัมพันธ์กฎหมายฉบับนี้ให้ทั่วถึงคนไทยทุกคน

ดร.ศีลสุภา วรณสุทธิ์

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชาการบริการลูกค้า

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต