

เมื่อต้องอยู่กับโลกดิจิทัล

จุฬารักษ์ มณีวงศ์

รองบรรณาธิการ วารสารวิทยาศาสตร์ สมาคมวิทยาศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์



ดังสติ รู้ทันแก๊งคอลเซ็นเตอร์

|| แม้จะไม่มีจุดบ่งชี้ที่แน่ชัดว่า การอยู่บนโลกออนไลน์เสมือนจริงของคนทุกวันนี้จะมีผลกระทบต่อสภาพจิตใจจนทำให้โรคหุดหู่และการฆ่าตัวตายทำสถิติเพิ่มขึ้นอย่างน่าเป็นห่วง แต่อย่างน้อยก็มีความเริ่มตระหนักถึงภัยจากการเสพติดโซเชียลที่มากเกินไปของคนในสังคม

จากหนังสือ My Brain Has too Many Tabs Open ซึ่งแปลเป็นไทยโดย พรพรรณรัตน์ พลสุวรรณ ซึ่งเป็นหนังสือติดอันดับขายดีในประเทศไทย ได้อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ในโลกโซเชียลและบอกวิธีว่าจะทำอย่างไรจึงจะสร้างสมดุลในการใช้ชีวิตและเรียนรู้ที่จะอยู่กับเทคโนโลยี ซึ่งบางทีถ้ามากเกินไปก็อาจจะเป็นผลเสียเป็นหนังสือที่มีเนื้อหาตอบโจทย์การใช้ชีวิตในปัจจุบัน ซึ่งทุกคนอาจจะเจอกันมาแล้ว โดยเฉพาะ ๒ ปี ที่ผ่านมา สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ยิ่งทำให้ต้องเผชิญกับการทำงานและการติดต่อทางออนไลน์มากขึ้นปราศจากเส้นแบ่งในเวลาที่หือนอกเวลางานอีกต่อไป บางคนพบว่าเดินออกจากบ้านลืมกระเป๋าเงินได้แต่ลืมโทรศัพท์มือถือไม่ได้เพราะชีวิตผูกติดกับโทรศัพท์มือถือทุกอย่าง จ่ายเงิน ดูปฏิทิน ดูนัด ดูเวลา ดูแผนที่ ฯลฯ

นอกจากนี้ หนังสือยังแนะนำการใช้โซเชียลในจุดที่พึงระวังทั้งการเสพติดเกม ซึ่งมีผู้ประสบอุบัติเหตุกันมานานักตอนักไปจนถึงการใช้ที่มากเกินไป ซึ่งสามารถสังเกตได้จากความรู้สึกลบด้านลบ สะดุ้งทุกครั้งที่ได้ยินเสียงไลน์เพราะโดนตามงานไม่เป็นเวลา เห็นรูปคนอื่นไปเที่ยว ชีวิตดี กินอาหารอร่อย ประสบความสำเร็จ ตัดภาพมาเปรียบเทียบกับตัวเองก็มีความรู้สึกลบน้อยใจ เกิดอารมณ์ซึมเศร้าถึงเวลาที่จะต้องปิดพักการใช้งานชั่วคราวเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบมากเกินไป สอดคล้องกับนักจิตวิทยาที่ระบุว่า สมอมนุษย์ถูกออกแบบมาให้มีชีวิตรอด จะมีความรู้สึกลบกับข่าวร้ายมากกว่าข่าวดี เมื่อสมอรับเรื่องนั้นมาก ๆ จะคิดว่าเป็นเรื่องจริงทั้งที่ไม่ใช่เรื่องจริง

คุณชัยวุฒิ ธนาคมานุสรณ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้ทัศนะว่า สังคมไทยเป็นสังคมดิจิทัลแบบร้อยเปอร์เซ็นต์แล้ว เพราะวันนี้ชีวิตประจำวันของคนไทยใช้สมาร์ตโฟนและอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารและทำธุรกรรมต่าง ๆ ทำให้โซเชียลมีเดียวิถีชีวิตหรือการป้องกันการถูกโจมตีในระบบคอมพิวเตอร์มีความสำคัญต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างมาก รัฐบาลให้ความสำคัญในเรื่องนี้สูงมาก มีการจัดตั้ง

สำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ หรือ สกมช. เป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลเพื่อรักษาความมั่นคงและความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยร่วมมือกับหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ ๘ ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงของรัฐ ด้านบริการภาครัฐที่สำคัญ ด้านการเงินการธนาคาร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคม ด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ ด้านพลังงานและด้านสาธารณสุข โภค ด้านสาธารณสุขและด้านอื่น ๆ ทั้งนี้สิ่งที่ต้องทำคู่ขนานกันไปคือ การมีกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งจะมมีผลบังคับใช้ในวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕ โดยผู้ให้บริการของบริษัทต่าง ๆ ต้องมีระบบป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้รั่วไหลหรือถูกแอบอ้างไปใช้ในทางมิชอบ

พลเอก ดร.ปรัชญา เฉลิมวัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบันประชากรไทยประมาณ ๗๐ ล้านคนลงทะเบียนใช้โทรศัพท์มือถือถึง ๑๓๓ เพอร์เซ็นต์ และมีอัตราการอยู่บนอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับ ๓ ของโลก โดยใช้เวลามากกว่า ๙ ชั่วโมงต่อวัน สูงกว่าค่าเฉลี่ยทั่วโลกที่ใช้เวลา ๖ ชั่วโมงต่อวัน จึงเป็นเรื่องง่ายตายและรวดเร็วที่ข้อมูลและการติดต่อจากอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์จะมาเคาะประตูบ้านอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งปัจจุบันมีการดำเนินการเพื่อรับมือทางไซเบอร์ มีการจัดทำแผนการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงทางไซเบอร์อยู่ภายใต้ยุทธศาสตร์ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของชาติในระยะยาวถึงปี ๒๕๗๐

ภารกิจสำคัญที่จะต้องทำคือ การสร้างความตระหนักให้เข้าใจถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์ว่าไม่ใช่เรื่องเล็ก ๆ เพียงคลิกเดียวก็สามารถทำให้ระบบพังได้ ซึ่งจะมีการออกกฎหมายอีก ๔ ฉบับ

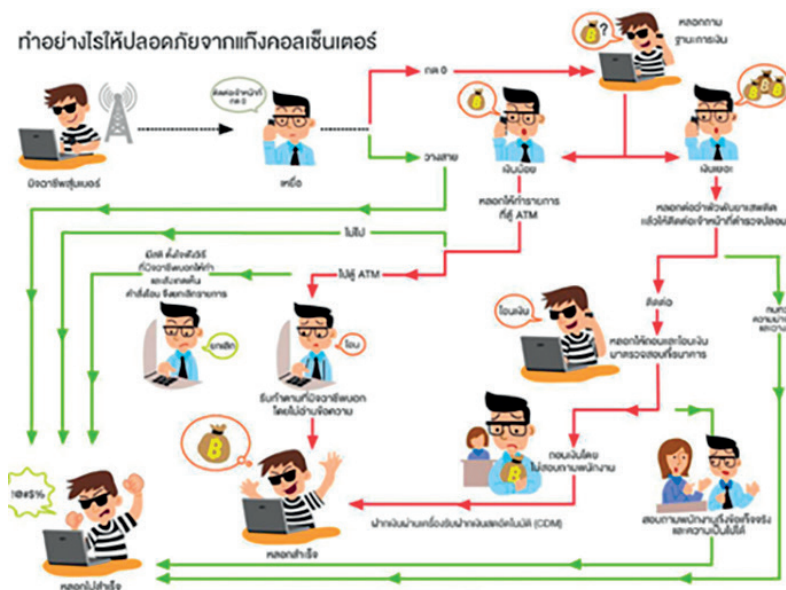


เพื่อเป็นแนวทางที่จะให้หน่วยงานที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศนำไปปฏิบัติตามซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี ๒๕๖๕ นี้

“ปฏิบัติการทางไซเบอร์และความมั่นคงทางสังคมเป็นเรื่องสำคัญละเลยไม่ได้ เพราะการใช้งานสังคมออนไลน์ของคนรุ่นใหม่ส่งผลให้ค่านิยมในสังคมเปลี่ยนไปมากจนวัฒนธรรมของเราถูกทำลายโดยสื่อสังคมออนไลน์”

พลเอก ปรัชญา เฉลิมวัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ กล่าว





สำหรับประชาชน ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ต้องมีการเตรียมรับมือและกำลังเป็นปัญหาที่พบเห็นได้ในชีวิตประจำวันคือ รูปแบบของคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งมักมาพร้อมกับความโลภ ความกลัวและความรัก จึงควรตั้งสติให้ดีเพื่อป้องกันการถูกหลอกให้เสียทรัพย์สิน ไม่ต้องตื่นตระหนกกับการรับสายคอลเซ็นเตอร์ควรตรวจสอบก่อน รวมถึงการได้รับ sms แปลก ๆ ให้สงสัย สังเกต และระมัดระวังการส่งข่าวแจ้งต่อ ถ้ามีข้อความส่งเข้ามาไม่มีการกดลิงค์กลับ เรื่องแบบนี้ก็จะค่อย ๆ หายไป

ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สรุปรูปแบบวิธีการ กลโกง ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งสร้างความเสียหายจนบางรายสูญเสียเงินเป็นล้านไว้อย่างน่าสนใจ สมควรนำมา

เผยแพร่เตือนกันดังต่อไปนี้

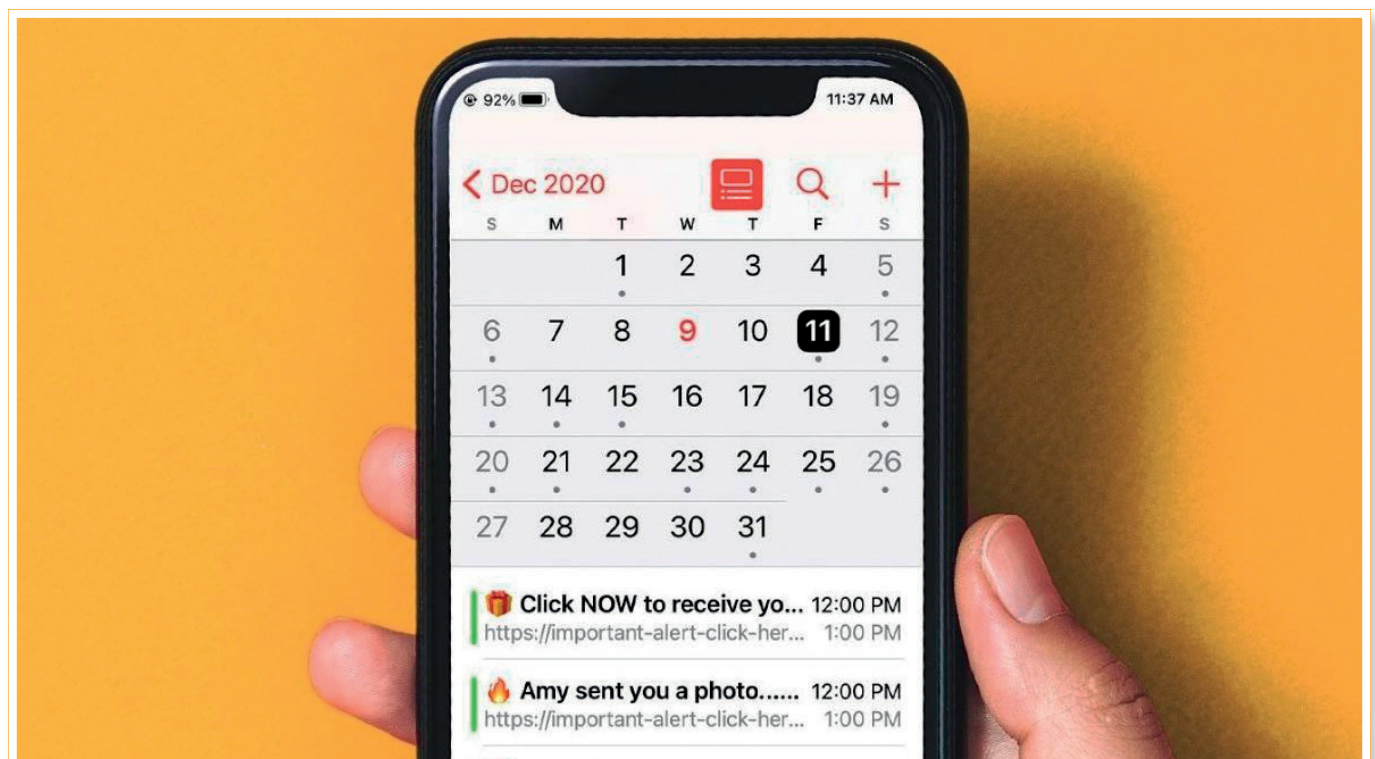
- ทวงหนี้ในระบบ แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะสุ่มโทรหาเหยื่อและอ้างว่ามีคนกู้เงินจำนวนเท่านั้นเท่านั้นโดยให้ชื่อเหยื่อกับเบอร์โทรศัพท์ไว้ หรืออ้างว่าญาติทางเหยื่อไปกู้เงินมาและให้ชื่อเหยื่อเป็นคนจ่ายหนี้แทน

- พัสตุมียาเสพติด แก๊งคอลเซ็นเตอร์ตีเนียนโทรหาเหยื่ออ้างพัสตุที่ส่งไปต่างประเทศมีปัญหาเกี่ยวกับยาเสพติดจะต้องคุยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทั้งที่เหยื่อไม่เคยส่งอะไรไปเลยซึ่งถ้าหากเหยื่อหลงเชื่อก็จะมีกรหลอกให้โอนเงินหลักหมื่นหลักแสนมาให้เพื่อไปตรวจสอบ กว่าจะรู้ว่าโดนหลอกก็สายเสียแล้ว

- หลอกว่าเกี่ยวข้องกับคดีพอกเงิน แก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกว่าเกี่ยวข้องกับคดีพอกเงินแสดงตัวเองว่าเป็นเจ้าหน้าที่ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอ้างว่าเหยื่อเกี่ยวข้องกับคดีพอกเงินให้โอนเงินเพื่อมาตรวจสอบ สุดท้ายถูกหลอกสูญเงินไป

- หลอกว่าเป็นบริษัทประกัน แก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรศัพท์มาอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งมีการพูดคุยเรื่องรับสินไหม ต่อมาโอนสายให้คุยกับบุคคลที่อ้างว่าเป็นตำรวจโดยหลอกว่าบัญชีไปใช้เกี่ยวข้องกับยาเสพติด ต้องอายัดบัญชี ต้องโอนเงินกลับไปให้เจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบสุดท้ายถูกหลอก

นอกจากการหลอกหลวงในโลกออนไลน์ ผ่านแก๊งคอลเซ็นเตอร์แล้ว ยังมีรูปแบบการหลอกอีกสารพัด จากสถิติปัญหาที่มา กับรูปแบบสายโทรศัพท์แปลก ๆ ทั้งการโทรเข้ามา





และข้อความ sms ในปี ๒๕๖๔ มีการใช้โทรศัพท์เพื่อหลอกลวงในประเทศไทยกว่า ๖.๔ ล้านครั้ง เพิ่มขึ้นถึง ๒๗๐ เปอร์เซ็นต์ การโทรหลอกลวงมีความแนบเนียนมากขึ้นและมีความถี่สูงขึ้นโดยพบว่าสายโทรเข้ามาจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของมิจฉาซีพม่าในรูปแบบการบริการจัดส่งสินค้า เริ่มรุนแรงตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๔ ส่งผลให้เหยื่อสูญเสียเงินมูลค่ากว่า ๑๐๐ ล้านบาท และรูปแบบที่ได้รับรายงานคือ การโทรศัพท์ที่อ้างมาจากตำรวจก็เพิ่มสูงขึ้น โดยกล่าวหาว่าผู้ใช้มีส่วนร่วมในอาชญากรรม เช่น การฟอกเงิน เป็นต้น

ผลการสำรวจของดุสิตโพล ในหัวข้อมิจฉาซีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทยสังคม ณ วันนี้ กลุ่มตัวอย่างถึงร้อยละ ๔๐ ระบุว่าเคยพบเหตุการณ์โทรเข้ามาของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากร้อยละ ๓๒ ญาติพี่น้องและเพื่อนพบเจอ และร้อยละ ๒๑ พบเจอด้วยตนเอง ร้อยละ ๘๖ ยืนยันว่าเป็นภัยสังคมอย่างมาก มีเพียงร้อยละ ๑๒ บอกว่าค่อนข้างเป็นปัญหาที่เกิดจากสังคม ส่วนสาเหตุที่ทำให้เป็นคอลเซ็นเตอร์ระบาดหนักส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๖ มองว่าเพราะมีวิธีการหลอกลวงที่ทันสมัยและไม่ต้องแสดงตัวตน ร้อยละ ๖๙ มองว่ามี

เครือข่ายข้ามชาติหนุนหลัง และร้อยละ ๖๖ มองว่า มาจากผลประโยชน์ เมื่อถามว่าหน่วยงานใดสามารถแก้ปัญหาได้ กว่าร้อยละ ๘๐ มองว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ขณะนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ลงนาม MOU กับสมาคมสถาบันการเงินของรัฐ สมาคมธนาคารไทยและธนาคารต่าง ๆ สมาชิกรวม ๒๑ ธนาคาร ในโครงการระบบรับแจ้งความออนไลน์อาชญากรรมทางเทคโนโลยีผ่านเว็บไซต์ www.thaipoliceonline.com สามารถแจ้งความผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟนรวมทั้ง กสทช. ได้กำกับผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ทั้ง ๖ สายระงับสายโทรเข้ามาจากต่างประเทศที่เป็นโทรศัพท์บ้านรหัสโทรศัพท์ประเทศที่ยังไม่ได้จัดสรร รวมทั้งตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์จากต่างประเทศที่ผิดกฎหมาย

คาถาประจำที่ต้องท่องไว้ป้องกันกลโกงแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ **ไม่เชื่อ ไม่รับ ไม่โอน**



พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม ให้ความสำคัญห่วงใยประชาชนถูกหลอกผ่านโซเชียลมีเดีย และกำชับให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งหามาตรการอย่างรัดกุมต่อผู้กระทำความผิด โดยเฉพาะแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มาจากต่างประเทศ รวมทั้งรณรงค์ให้ประชาชนมีความรู้เท่าทันโลกในยุคดิจิทัลซึ่งมีความทันสมัย ตอบโจทย์สังคมยุคใหม่ที่ต้องการความรวดเร็ว แคล้วคลาดนิ้วมือแต่ก็พร้อมจะสร้างความสูญเสียได้ชั่วพริบตาเช่นกัน