คอลัมน์ “ร่วมด้วยช่วยคิด” นสพ.ประชาชาติธุรกิจ ฉบับวันที่ 27 – 29 ตุลาคม 2568

คนไทยกับภัยการเงิน: เสี่ยงภัย สู่ ปลอดภัย

รศ. ดร.นวลน้อย ตรีรัตน์ คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ดร.นครินทร์ อมเรศ ดร.มณฑลี กปิลกาญจน์ ชุติกา เกียรติเรืองไกร ธนาคารแห่งประเทศไทย

หัวข้อในงานสัมมนาวิชาการธนาคารแห่งประเทศไทย ประจำปี 2568 มีความแตกต่างจากการหัวข้อการนำเสนอผลงานวิจัยทางเศรษฐกิจการเงินในอดีต โดยหยิบยกประเด็นที่เป็นที่สนใจของทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการทางการเงินในประเทศ ภูมิภาค และโลก คือ การเท่าทันภัยการเงิน บทความนี้จึงขอเล่าถึงเนื้อหาจากงานวิจัยเรื่อง คนไทยกับภัยการเงิน: เสี่ยงภัย สู่ ปลอดภัย ที่เป็นผลการศึกษาของโครงการการพัฒนามาตรการรับมืออาชญากรรมออนไลน์ คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้การสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามโครงการการศึกษาสถานการณ์การถูกหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์หรือโทรศัพท์มือถือ จำนวน 6,973 ตัวอย่าง โดยอาจารย์ ธน หาพิพัฒน์ 2567

ภัยการเงินเป็นอย่างไร ใครตกเป็นเหยื่อ ?

ตัวเลขของสำนักงานตำรวจแห่งชาติแสดงให้เห็นว่า 47% ของภัยการเงินที่คนไทยพบเป็นการหลอกซื้อขายออนไลน์ แต่คิดเป็นเพียง 7% ของมูลค่าความเสียหาย ในขณะที่ การหลอกลงทุน แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ปลอมตัวเป็นเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ และหลอกให้เหยื่อกลัว การหลอกหางาน และ การหลอกให้รัก คิดเป็น 55% 16% 15% และ 2% ของมูลค่าความเสียหายตามลำดับ ซึ่งภัยการเงินในกลุ่มหลังนี้มีลักษณะร่วมกัน คือ เหยื่อโอนเงินด้วยตัวเองให้กับมิจฉาชีพ เพราะถูกหลอกด้วยกลอุบายเชิงสังคม หรือ social engineering ทำให้กลไกในการคุ้มครองผู้บริโภคไม่สามารถทำได้เต็มที่ การศึกษานี้จำแนกคุณลักษณะเหยื่อในกลุ่มตัวอย่างตามประเภทหลอกลวง

- การหลอกลงทุน คิดเป็น 18% ของเหยื่อกลุ่ม Baby Boom และ 17% ของเหยื่อ Gen X รวมถึงเป็น 17% ของเหยื่อที่มีรายได้ 2-3 หมื่นบาท / 16% ของเหยื่อที่มีรายได้ 1-2 หมื่นบาท
- แก๊งคอลเซ็นเตอร์ คิดเป็น 25% ของเหยื่อกลุ่ม Baby Boom และ 13% ของเหยื่อ Gen X ตลอดจนเป็น 10% ของเหยื่อกลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 1 หมื่นบาท
- การหลอกซื้อขายออนไลน์ คิดเป็น 81% ของเหยื่อ Gen Z และ 72% ของเหยื่อ Gen Y นอกจากนี้คิดเป็น 78% ของเหยื่อกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 3 หมื่นบาท

มิจฉาชีพใช้ Social Media เข้าถึงคนไทย โดยเฉพาะกลุ่มที่มีพฤติกรรมเสี่ยง

มิจฉาชีพใช้ **Facebook** เข้าถึงเหยื่อ 72% ในการหลอกซื้อขายออนไลน์ 63% หลอกหางาน และ 49% ในการหลอกให้รัก ตลอดจนใช้**การโทรศัพท์**เข้าถึง 82% ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ นอกจากนี้ยังใช้ Line ในการหลอกลงทุน 35% โดยการศึกษาพบว่า คนไทย 13% มีพฤติกรรมเสี่ยง อาทิ การแชร์ลิงก์พนัน/ดูบอลเถื่อน การ Save password ใน device สาธารณะ การ Download โดยไม่ตรวจสอบแหล่งที่มา การผูกบัตร/ตัดเงินอัตโนมัติ

ตลอดจนการซื้อสินค้าผ่านร้านค้า/ช่องทางที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งพฤติกรรมเสี่ยงเหล่านี้จะทำให้คนที่ถูกมิจฉาชีพติดต่อมา ตกเป็นเหยื่อสูงกว่าคนที่ไม่มีพฤติกรรมเสี่ยงถึง 20%

คนไทย 73% โดนมิจฉาชีพเข้าถึง โดยมีสัดส่วนเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 30% หลอกซื้อขายออนไลน์ 21% และหลอกลงทุน 16% โดยเกือบครึ่งของกลุ่มที่โดนติดต่อมาจะตกเป็นเหยื่อ กล่าวคือ สัดส่วนของคนที่โดนมิจฉาชีพเข้าถึงแล้วตกเป็นเหยื่อจะคิดเป็น 79% สำหรับหลอกซื้อของออนไลน์ 42% ของหลอกหางาน 33% ของหลอกลงทุน และ 24% ของการหลอกให้รัก

ทั้งนี้ การศึกษาพบด้วยว่าเมื่อมิจฉาชีพเข้าถึงตัวแล้ว ผู้ชายมีโอกาสตกเป็นเหยื่อน้อยกว่าผู้หญิง 31% และคนที่ติดตามข่าวสารมีโอกาสตกเป็นเหยื่อน้อยลง 43% อย่างไรก็ดี คนที่มีความเชื่อมั่นว่าตนเองตระหนักรู้ว่ามีมิจฉาชีพใกล้ตัวกลับประมาทและมีโอกาสตกเป็นเหยื่อมากขึ้น 14% ดังนั้น การตัดไฟตั้งแต่ต้นลมโดยปิดการเข้าถึงจึงเป็นการป้องกันที่ดีที่สุด

ภัยการเงินสร้างความเสียหายทั้งต่อ เศรษฐกิจ ความเชื่อมั่นในระบบดิจิทัล และสังคม

ในปี 2567 ภัยการเงินสร้างความเสียหายในเชิงเศรษฐกิจจำนวนมาก ไทยเสียหาย 0.14% ของ GDP ฮ่องกง 0.29% ของ GDP, สิงคโปร์ 0.15% และมาเลเซีย 0.08% ของ GDP ซึ่งแม้ว่ามูลค่าความเสียหายในเชิงเศรษฐกิจและจำนวนเคสต่อประชากรของไทยจะใกล้เคียงกับประเทศเพื่อนบ้าน แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า เรามีมูลค่าความเสียหายต่อเคสเพียง 1,874 ดอลลาร์สหรัฐฯ น้อยกว่า ฮ่องกง (26,372), สิงคโปร์ (15,985) และมาเลเซีย (10,001) ซึ่งสะท้อนว่าเหยื่อในประเทศไทยมีลักษณะรายย่อยและมีโอกาสที่ผู้มีรายได้น้อยจะตกเป็นเหยื่อ

ในมิติด้านความเชื่อมั่นต่อระบบดิจิทัลนั้น พบว่าคนไทยที่ตกเป็นเหยื่อมีความเชื่อมั่นลดลง โดย 23% ไม่เชื่อมั่นในระบบออนไลน์ 36% กังวล/ซื้อของออนไลน์น้อยลง และ 11% เลิกใช้แอปพลิเคชันการเงิน

นอกจากนี้ ในมิติด้านสังคมแล้ว 14% ของเหยื่อโทษตัวเอง 3% หวาดกลัวในการใช้ชีวิต และ 1% จำเป็นต้องพบจิตแพทย์อย่างต่อเนื่องหลังได้รับความเสียหายอีกด้วย

ทำอย่างไรให้เหยื่อแต่ละกลุ่มไม่ตกเป็นเหยื่อและเท่าทันวิธีรับมือหลังตกเป็นเหยื่อ ?

น่าสังเกตว่าตัวเลขความเสียหายอาจสูงกว่าที่ประเมินไว้มาก เนื่องจากผู้เสียหายที่เข้าแจ้งความมีสัดส่วนเพียงประมาณ 10% โดยสิ่งที่เหยื่อดำเนินการหลังรู้ตัว อาทิ 42% ของเหยื่อยังติดต่อมิจฉาชีพ และ 28% เลือกที่จะไม่ทำอะไรหลังตกเป็นเหยื่อ โดยปัจจัยที่ทำให้เหยื่อตัดสินใจแจ้งความ คือ มูลค่าความเสียหาย การรับทราบช่องทางร้องเรียน ตลอดจนการมีพฤติกรรมป้องกันตัว อย่างไรก็ดี พบว่าเหยื่อที่มีการติดตามข่าวสารจะมีโอกาสแจ้งความน้อยกว่า สะท้อนถึงการที่เหยื่ออาจจะไม่คาดหวังว่าเมื่อแจ้งความแล้วจะได้รับเงินคืน แม้ว่าการแจ้งความจะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการป้องกันความเสียหายจากการนำบัญชีม้ากลับมาใช้ซ้ำ

การที่คุณลักษณะของเหยื่อมีความหลากหลายตามการหลอกลวงแต่ละประเทศ ทำให้เครื่องมือในการรณรงค์ให้คนไทยเท่าทัน และทราบวิธีรับมือหลังตกเป็นเหยื่อจึงต้องออกแบบให้ตอบโจทย์และเข้าถึงคนแต่ละกลุ่ม

ด้วย โดยผลการศึกษาของ อภิรดี วงศ์กิจรุ่งเรือง และ พริ้มเพรา กิจพาณิชย์ 2568 สะท้อนว่ามนุษย์เงินเดือนเปิดกว้างกับคนทั่วไป อยากมีอิสรภาพทางการเงิน และชอปปิงแก้เครียด จึงมีโอกาสตกเป็นเหยื่อหลอกลงทุน หลอกให้รัก และหลอกซื้อของออนไลน์ สำหรับกลุ่มผู้สูงวัย เชื่อใจคนง่าย มั่นใจในตนเอง แต่รู้สึกเหงาและ รู้สึกมีคุณค่าน้อยลง จึงตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หลอกให้รัก และหลอกซื้อของ ขณะที่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย พึ่งพารัฐ และต้องดูแลคนในครอบครัวเป็นจำนวนมากจึงตกหลุมสู่ธุรกิจสีเทาได้ง่าย ทั้งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หลอกหางาน และหลอกซื้อของออนไลน์ เป็นต้น

ระบบนิเวศการเงินดิจิทัลจะต้องเสริมแกร่งอย่างไร เพื่อรับมือห่วงโซ่การผลิตของมิจฉาชีพ ?

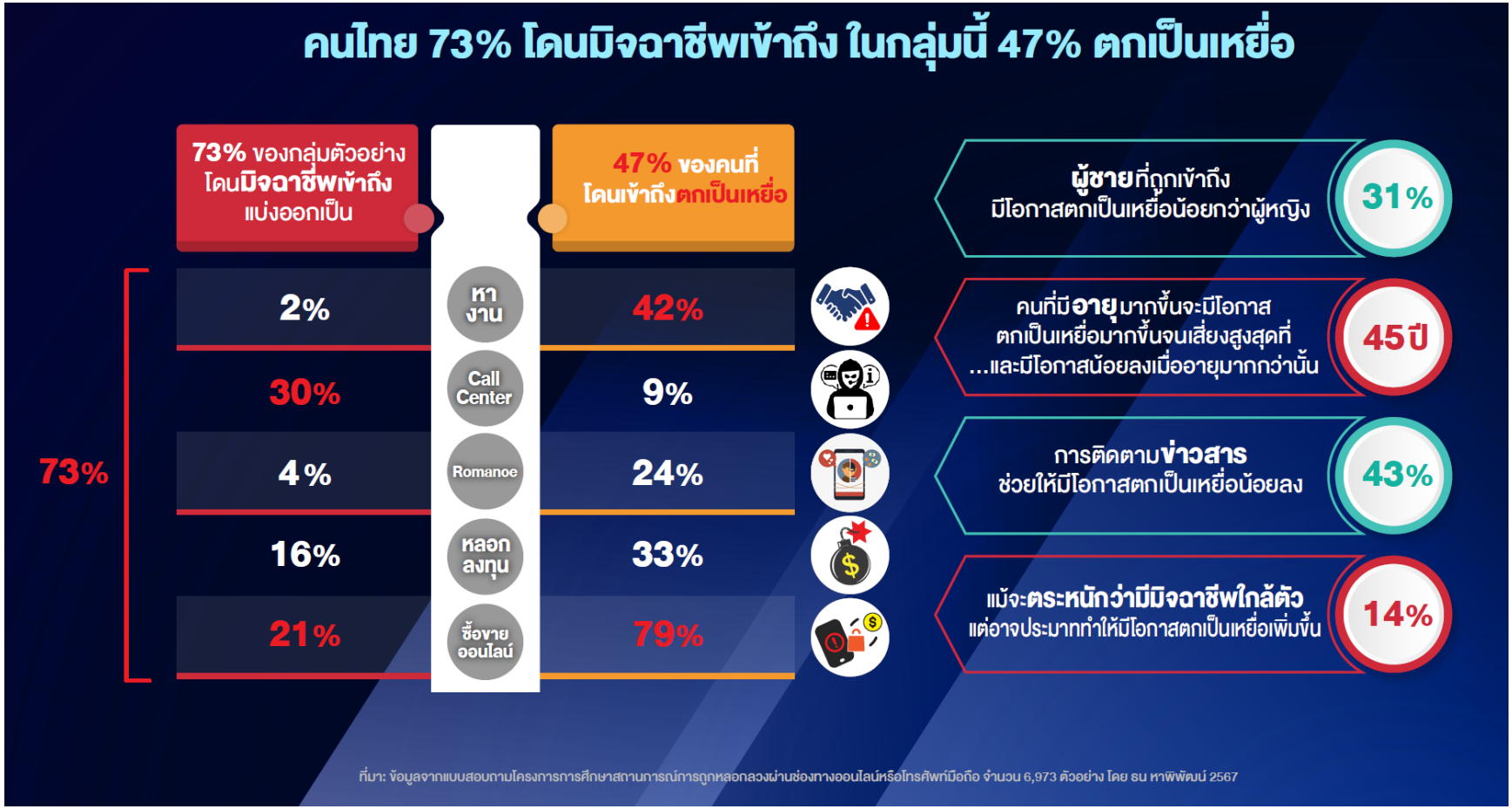
ผลการศึกษาของ สุพจน์ เธียรวุฒิ 2568 สะท้อนถึงการทำงานในรูปแบบห่วงโซ่การผลิตของมิจฉาชีพ โดยมีตัวกลางคอยให้บริการเครื่องมือ ข้อมูล และบริการทางการเงิน ไม่ต่างจากธุรกิจถูกต้องตามกฎหมายทั่ว ๆ ไป ซึ่งความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและเทคโนโลยีเหล่านี้ ทำให้ ธุรกิจของมิจฉาชีพเติบโตโดยดำเนินการข้ามชาติและอาศัยช่องโหว่ทางกฎหมายและเทคโนโลยีของแต่ละประเทศในการดำเนินการ

การศึกษาชิ้นนี้จึงประยุกต์ข้อเสนอจาก Global Anti Scam Alliance (GASA) ภายใต้บริบทไทย คือ

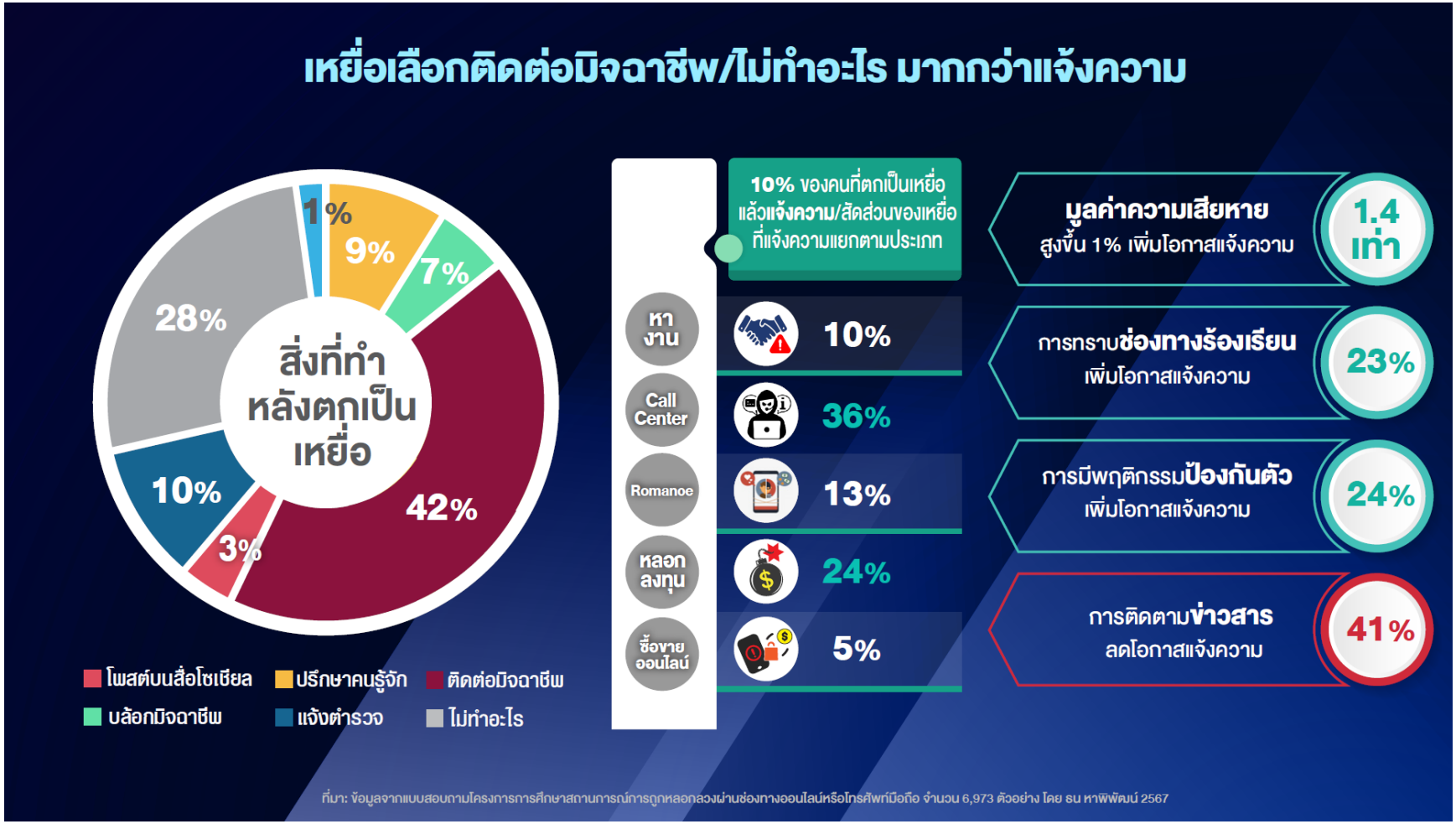
- **เสริมพลังผู้บริโภค** ด้วยการกระตุ้นแต่ละกลุ่มให้ตื่นตัวแต่ไม่ประมาท รับทราบช่องทางการร้องเรียนและเพิ่มพฤติกรรมการป้องกันตัว
- **สร้างโลกอินเทอร์เน็ตให้ปลอดภัย** โดยปิดเนื้อหาเสี่ยงในโลกโซเชียลมีเดีย และสร้างเกราะป้องกันโดยผู้ให้บริการโทรคมนาคมและบริการอินเทอร์เน็ต
- **ผสานความร่วมมือ** ยกระดับศักยภาพการใช้งานข้อมูลร่วมกันทั้งระหว่างองค์กร (รัฐและเอกชน) ระหว่างอุตสาหกรรม (การเงินและโทรคมนาคม) ระหว่างประเทศ (ในระดับภูมิภาค) และระหว่างเทคโนโลยีการให้บริการ (Blockchain และ เงินตรา)

โดยสรุปแล้ว คนไทยกับภัยการเงินเป็นเรื่องใกล้ตัวที่เราทุกคนล้วนมีโอกาสโดนมิจฉาชีพเข้าถึงตัว และต่างตกเป็นเหยื่อได้ภายใต้พฤติกรรมเสี่ยงและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เราเผชิญได้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งแม้ว่าตัวเลขความเสียหายต่อกรณีในไทยจะไม่สูงเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาค แต่การที่ยังมีความเสียหายที่ยังตกสำรวจอยู่อีกมากทำให้การประเมินผลกระทบอาจจะยังต่ำกว่าความเป็นจริง โดยยังไม่นับรวมถึงผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อการใช้ระบบดิจิทัลและความเสียหายทางสังคมที่อาจสร้างบาดแผลให้กับผู้ใช้บริการจนทำให้เป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมนวัตกรรมในอนาคตได้ **การเสริมพลังผู้บริโภค ควบคู่ไปกับการสร้างโลกอินเทอร์เน็ตให้เป็นพื้นที่ปลอดภัย โดยอาศัยการผสานความร่วมมือระหว่างองค์กร อุตสาหกรรม ประเทศ และผู้ชำนาญการในเทคโนโลยีจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวด และจะทำให้คนไทยปรับตัวจาก “เสี่ยงภัย” สู่ “ปลอดภัย” ได้ในที่สุด**

รูป: คนไทย 73% โดนมิจฉาชีพเข้าถึง ในกลุ่มนี้ 47% ตกเป็นเหยื่อ แต่เหยื่อ 70% เลือกติดต่อมิจฉาชีพ/ไม่ทำอะไร ขณะที่ แจ้งความเพียง 10%



รูป: เหยื่อ 70% เลือกติดต่อมิจฉาชีพ/ไม่ทำอะไร ขณะที่ แจ้งความเพียง 10%



บทความนี้เป็นข้อคิดเห็นส่วนบุคคล ซึ่งไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ผู้เขียนสังกัด