

การวิเคราะห์ความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์
: กรณีศึกษาจังหวัดจันทบุรี
ANALYSIS OF ECONOMIC LOSSES FROM CALL CENTER GANG CRIMES
: CASE STUDY OF CHANTHABURI PROVINCE

อมลวรรณ เพิ่มพูล¹ และ ธงชัย ศรีเบญจโชติ²

Amolwan Permpool and Thongchai Sribenjachot

Article History

Received: 13-05-2024; Revised: 06-02-2025; Accepted: 23-03-2025

<https://doi.org/10.14456/issc.2025.5>

บทคัดย่อ

บทนำ: แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นกลุ่มมิจฉาชีพที่มีการทำงานเป็นขบวนการ มีรูปแบบในการหลอกลวงผู้เสียหาย 2 ลักษณะ คือ หลอกลวงด้วยความโลภและหลอกลวงด้วยความกลัว ผลกระทบจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักและทราบถึงมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจและหาวิธีป้องกันภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อลดมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจ **วัตถุประสงค์ของการวิจัย:** 1) เพื่อศึกษาลักษณะความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 2) เพื่อประเมินมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ **ระเบียบวิธีวิจัย:** โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชากรจังหวัดจันทบุรี ในปี พ.ศ. 2566 จำนวน 134 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก **ผลการวิจัย:** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 104 คน และมีผู้สูญเสียทรัพย์สิน 2 คน มูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประกอบด้วย 1). มูลค่าความสูญเสียของผู้ที่สูญเสียทรัพย์สิน 1,772.60 บาท เป็นส่วนของต้นทุนที่จ่ายจริง 1,548.20 บาท และต้นทุนที่ไม่จ่ายจริง 224.40 บาท และ 2) ความสูญเสียของคนที่รับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีเฉพาะต้นทุนที่จ่ายจริง 6,069.13 บาท เมื่อนำมูลค่าความสูญเสียดังกล่าวมาคำนวณเทียบกับประชากรจังหวัดจันทบุรี มูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของจังหวัดจันทบุรีมีค่าเท่ากับ 25,111,293.07 บาท

คำสำคัญ : แก๊งคอลเซ็นเตอร์; ความสูญเสียทางเศรษฐกิจ; การประเมินมูลค่า

¹ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Bachelor's degree, Faculty of Management Science, Rambhai Barni Rajabhat University
E-mail: 6414251012@rbru.ac.th *Corresponding author

² รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Assoc. Prof., Faculty of Management Science, Rambhai Barni Rajabhat University

ABSTRACT

Introduction: Call center gangs are a group of criminals who work as a system. They have two types of deceiving victims: deceiving with greed and deceiving with fear. The impact of call center gangs causes economic losses both directly and indirectly. The research aims to be aware of the value of economic losses and finds the way to prevent call center gang crimes to reduce the value of economic losses. **Objective:** 1) to study the characteristic of economic losses resulting from call center gang crimes and 2) to assess the value of economic losses from call center gang crimes. This research employed a questionnaire as a tool to collect data. **Methods:** The sample group is the population of Chanthaburi Province in 2023, numbering 134 people, obtained from convenience sampling. **Results:** 104 respondents received calls from call center gangs and 2 people lost property. The value of economic losses resulting from call center gang crimes includes: 1) The value of losses of those who lost property consists of the explicit costs of 1,772.60 baht and the implicit costs of 1,548.20 baht and the implicit cost of 224.40 baht. 2) The loss of the person answering the call in the call center gang includes only implicit costs of 6,069.13 baht when taking the value of the loss as follows The above calculation is compared with the population of Chanthaburi Province. The economic loss from call center gang crimes in Chanthaburi Province is equal to 25,111,293.07 baht.

Keywords: call center gangs; economic loss; valuation

1. บทนำ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นกลุ่มมิจฉาชีพที่มีรูปแบบการทำงานเป็นขบวนการ เกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศไทยได้หวั่น ในครั้งแรกใช้คำว่า เอทีเอ็มเกม (ATM Game) เป็นอาชญากรรมทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศรูปแบบหนึ่งในยุคดิจิทัล ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจต่อเหยื่อจำนวนมากแล้ว ยังก่อให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจในภาพรวมระดับประเทศอีกด้วย (อารียา สุขโต, 2565) แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีรูปแบบที่ใช้ในการหลอกลวงผู้เสียหายหรือเหยื่อใน 2 ลักษณะคือหลอกลวงด้วยความโลภและหลอกลวงด้วยความกลัว การหลอกลวงด้วยความโลภ เช่น การหลอกลวงผู้เสียหายว่าได้รับคืนภาษี VAT และการหลอกลวงความกลัว จะหลอกลวงผู้เสียหายว่า เป็นหนี้ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น (ลาวัญญ์ ฤกษ์ศิลป์กุล, 2564)

Whoscall ผู้นำด้านแอปพลิเคชันระบุตัวตนสายเรียกเข้าที่ไม่รู้จัก และป้องกันสแปม สำหรับสมาร์ตโฟน ได้ชี้ถึงปัญหาที่เพิ่มขึ้นของการหลอกลวงทางโทรศัพท์และข้อความ SMS จากรายงานพบว่า มีการหลอกลวงทั้งจากสายโทรเข้าและข้อความ SMS รวม 405.4 ล้านครั้งทั่วโลก การรั่วไหลของเบอร์โทรศัพท์เป็นปัญหาสำคัญทั่วโลก ข้อมูลส่วนตัวที่รั่วไหลมักเป็นด่านแรกที่มีมิจฉาชีพใช้เข้าถึงรายละเอียดการติดต่อเพื่อหลอกลวงเหยื่อ การรั่วไหลอาจเกิดขึ้นจากฐานข้อมูลขององค์กรหรือรัฐบาลถูกโจมตีทางไซเบอร์ ทั้งนี้ รหัสผ่าน เบอร์โทรศัพท์ และชื่อ เป็นข้อมูลส่วนตัว ที่มีการรั่วไหลมากที่สุด

ผลกระทบจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยมีผลกระทบทั้งต่อเศรษฐกิจระดับจุลภาค ผลกระทบทางสังคม และยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศอีกด้วย (อารียา สุขโต, 2565) ซึ่งความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น นอกจากความสูญเสียทรัพย์สินที่เป็นตัวเงินของผู้ที่ถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงแล้ว ยังมีความสูญเสียทางด้านอื่นๆ ที่ไม่ได้อยู่ในรูปของทรัพย์สินที่เป็นตัวเงิน เช่น ความสูญเสียจากการทำธุรกรรมที่ไม่สะดวก การเสียเวลาในการเดินทางไปแจ้งความ การเสียเวลาเดินทางไปธนาคารเพื่อทำเรื่อง เป็นต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ความ

สูญเสียทางเศรษฐกิจจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักและทราบถึงมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจดังกล่าว และหาวิธีป้องกันปัญหาภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อลดมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์
2. เพื่อประเมินมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

3. การทบทวนวรรณกรรม

1. ความสูญเสียทางเศรษฐกิจ

World Bank ให้คำนิยามว่า ความสูญเสีย (loss) คือ มูลค่าทางเศรษฐกิจที่สูญเสียไปและไม่สามารถนำกลับมาได้ ต้นทุนจะเกิดขึ้นจนกระทั่งความเสียหายถูกฟื้นฟูให้กลับมาอยู่ในสภาพเดิม โดยต้นทุนดังกล่าวนี้หมายถึง 1. รายได้หรือผลผลิตที่สูญเสียไป 2. ต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากการสูญเสียความสามารถในการผลิต ซึ่งอยู่ในรูปต้นทุนค่าเสียโอกาสรูปแบบต่าง ๆ (พิมพ์นารา อินตะประเสริฐ, 2564)

ความสูญเสียทางตรง (direct costs) คือ ความสูญเสียที่สามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเงินได้ง่าย และความสูญเสียทางอ้อม (indirect cost) คือ ความสูญเสียที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงิน แต่เป็นค่าใช้จ่ายซ่อนเร้น ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะถูกมองข้ามหรือไม่เห็นความสำคัญ มีทั้งสามารถนำมาประมาณค่าเป็นตัวเงินได้และไม่ได้ ในทางเศรษฐศาสตร์เรียกว่า ต้นทุนค่าเสียโอกาส (ฤทธิรงค์ ตุ่มทอง, 2553)

2. ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์

ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ (economics cost) คือ ค่าใช้จ่ายทุกชนิดที่จำเป็นต่อการผลิต ไม่ว่าจะมีการจ่ายออกไปหรือไม่ ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์จะรวมต้นทุนจ่ายจริง (explicit cost) และต้นทุนไม่จ่ายจริง (implicit cost) ไว้ด้วย ซึ่งต้นทุนที่จ่ายจริง คือ ต้นทุนที่จ่ายออกไปในการผลิตจริงและสามารถบันทึกลงในบัญชีได้ และต้นทุนที่ไม่จ่ายจริง คือ ต้นทุนที่ไม่ได้จ่ายออกไปเป็นเงินจริงแต่เป็นค่าเสียโอกาสที่เกิดขึ้นเมื่อมีการนำทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้ในธุรกิจหนึ่งจึงไม่ได้ใช้ในอีกธุรกิจหนึ่ง หรือเรียกว่าต้นทุนค่าเสียโอกาส (บุญยาพร ภูทอง, 2565) โดยสรุป ความสูญเสียทางตรงประเมินจากต้นทุนที่จ่ายจริงและความสูญเสียทางอ้อมประเมินจาก ต้นทุนที่จ่ายจริง และต้นทุนที่ไม่จ่ายจริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมของผู้ที่ทำการวิเคราะห์ความสูญเสียทางเศรษฐกิจในเรื่องต่างๆ ได้แก่ ฤทธิรงค์ ตุ่มทอง (2553) เรื่อง การวิเคราะห์ความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากปัญหาความไม่สงบในจังหวัดนราธิวาส เกิดความสูญเสียทางตรงคือ ภาระงบประมาณแผ่นดินที่รัฐต้องใช้จ่ายในการก่อสงครามและปราบปรามความไม่สงบ เป็นค่าใช้จ่ายทางด้านการทหาร ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมค่าเสียหายด้านสาธารณูปโภค และค่าใช้จ่ายในการฟื้นฟูเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบ เป็นต้น และความสูญเสียทางอ้อม คือ ค่าเสียโอกาสทางรายได้จากการทำงานหรือการประกอบธุรกิจ ค่าเสียโอกาสในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นปกติสุข เป็นต้น ธัญญลักษณ์ สดโคกรวด และ อารียา โอปิเตยกุล (2563) เรื่อง การวิเคราะห์ความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากปัญหาเฝ้าหมอกในฟาร์มโคนม เกิดความสูญเสียทางตรง คือ ต้นทุนค่ายารักษา ต้นทุนค่าบริการสัตวแพทย์ และต้นทุนค่าตรวจสอบปฏิชีวนะ และมีความสูญเสียทางอ้อม คือ ต้นทุนค่าแรงงานที่ต้องดูแลโคเพิ่มขึ้น หมายถึง จำนวนเวลาที่เกษตรกรใช้ในการดูแลโคเพิ่มขึ้นจากปกติ สิทธิพันธ์ วิวัฒนาพรชัย, กมลรัตน์ ธีระพงษ์ และ พชร สุริยะ (2565) เรื่อง การวิเคราะห์มูลค่า

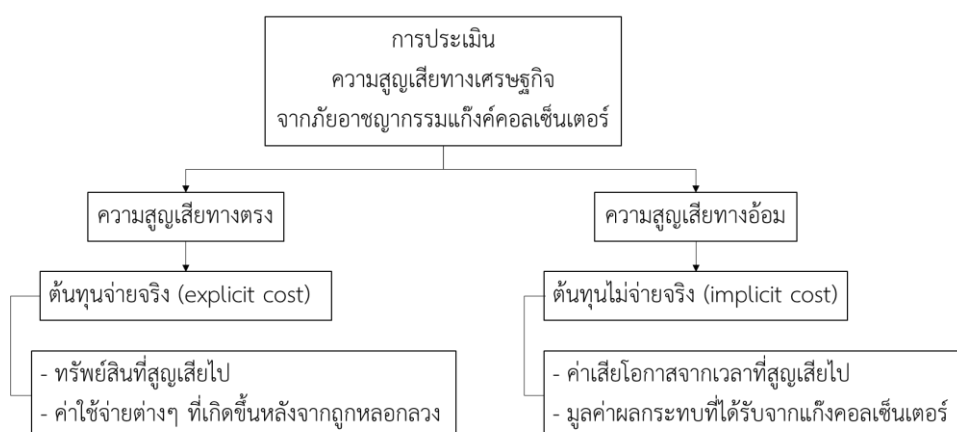
ความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากการเลี้ยงโคขุน: กรณีศึกษาสหกรณ์การเลี้ยงปศุสัตว์ กรป.กลาง โพนยางคำ จำกัด มีการประเมินมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากผลกระทบที่มีต่อบุคคลที่สามในรูปของเงินตรา สำหรับความสูญเสียทางด้านปศุสัตว์เป็นการประเมินมูลค่าจากปัจจัยภายนอก เช่น โรคปากเท้าเปื่อย (FMD) โดยประเมินจากมูลค่าของผลผลิตที่ลดลงจากจำนวนสัตว์ที่ตายไป หรือต้นทุนที่เพิ่มขึ้น จากค่ารักษาพยาบาล หรือค่าใช้จ่ายในการป้องกัน ธิโสภิญ ทองไทย (2558) เรื่อง ความสูญเสียทางเศรษฐกิจของผู้ป่วยที่เข้ารับการบำบัดรักษาการใช้สิ่งเสพติดในโรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่นช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557 เกิดความสูญเสียทางตรง คือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่ายา ค่าอุปกรณ์การแพทย์ และค่าตรวจวินิจฉัย และมีความสูญเสียทางอ้อม คือ ความสูญเสียเนื่องจากไม่ได้ไปทำงานจากการถูกดำเนินคดีและรับโทษ กิตติพร นงศ์นวล (2551) เรื่อง การวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจของการลอบขโมยเต๋จตุรจรรทางถนนในช่วงเทศกาลปีใหม่และสงกรานต์ เกิดความสูญเสียทางตรง คือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของผู้ประสบอุบัติเหตุจตุรจรร และค่าใช้จ่ายของผู้ดูแลผู้ประสบอุบัติเหตุจตุรจรร และมีความสูญเสียทางอ้อม คือ ความสูญเสียทางด้านเวลา เช่น ค่าเวลาของผู้ประสบอุบัติเหตุจตุรจรรที่ต้องพักรักษาตัวตามแพทย์สั่ง ทำให้ไม่สามารถไปทำงานได้ และค่าเวลาที่เสียไปของผู้ดูแลหรือญาติที่ต้องพักงานมาดูแลผู้ประสบอุบัติเหตุจตุรจรร ทิวรัตน์ สีนอนันต์, นิรันดร์ ชูสวน และ ปิยะโชค สีนอนันต์ (2563) เรื่อง ความสูญเสียทางเศรษฐกิจ ต้นทุน และผลตอบแทนจากการทำประมงกุ้งทะเลบริเวณอ่าวไทยฝั่งตะวันออก เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากการนำสัตว์น้ำมาใช้ประโยชน์ก่อนขนาดแรกสืบพันธุ์

จากการทบทวนเอกสารพบว่า ในการประเมินมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจ จำแนกออกเป็นความสูญเสียทางตรงซึ่งประเมินจากจากต้นทุนที่จ่ายจริง และความสูญเสียทางอ้อมซึ่งประเมินได้จากต้นทุนที่ไม่จ่ายจริง โดยผู้วิจัยได้นำเอาวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการประเมินมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยนี้

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1

กรอบแนวคิด



การประเมินมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แบ่งความสูญเสียออกเป็น

1. ความสูญเสียทางตรง เป็นความสูญเสียที่เป็นตัวเงินจึงเป็นต้นทุนที่จ่ายจริง(explicit cost) ได้แก่ ทรัพย์สินที่ผู้เสียหายสูญเสียไป ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นหลังจากถูกหลอกลวง
2. ความสูญเสียทางอ้อม เป็นความสูญเสียที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงิน แต่เป็นค่าใช้จ่ายซ่อนเร้นหรือเป็นต้นทุนแฝง จึงเป็นต้นทุนที่ไม่จ่ายจริง(implicit cost) ได้แก่ ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไป มูลค่าผลกระทบที่ได้รับจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

5. ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดจันทบุรีในปี พ.ศ 2566 (N) จำนวน 429,073 คน (DOH Dashboard กรมอนามัย, 2566) การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n) ใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ในการคำนวณ โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่ม (e) ร้อยละ 10 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 100 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้จึงได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 ตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{429,073}{1 + 429,073(0.10)^2} = \frac{429,073}{4,291.73} = 99.97 \approx 100 \text{ คน}$$

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดจันทบุรีในปี พ.ศ 2566 จำนวน 134 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโดยบังเอิญ (accidental sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมมาจากเอกสาร บทความงานวิจัย เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลเกี่ยวกับภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) เป็นการบรรยายลักษณะความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative analysis) ในการวิเคราะห์มูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจของประชาชนอาศัยการวิเคราะห์ต้นทุนในทางเศรษฐศาสตร์ โดยต้นทุนที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย

ต้นทุนที่จ่ายจริง คือ ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเดินทาง หมายถึง รายจ่ายที่ประชาชนต้องจ่ายเมื่อได้รับผลกระทบจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เช่น ค่าน้ำมันในการเดินทางไปแจ้งความ ค่าบริการโทรศัพท์จากการโทรแจ้งความ และทรัพย์สินที่สูญเสียไป เช่น ถูกหลอกให้โอนเงินจนหมดบัญชี ถูกหลอกถามข้อมูลบัตรเครดิต ทำให้ผู้บริโภคเป็นหนี้ เป็นต้น โดยใช้สูตรในการคำนวณต้นทุนที่จ่ายจริงดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

สูตรการคำนวณต้นทุนที่ง่ายจริง

ต้นทุนที่ง่ายจริง (บาทต่อคน)	วิธีการคำนวณ
ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	$[\text{ระยะทาง(กิโลเมตร)} \div \text{อัตราสิ้นเปลืองเชื้อเพลิง(กิโลเมตรต่อลิตร)}] \times \text{ราคาน้ำมัน(บาทต่อลิตร)}$
ค่าบริการโทรศัพท์จากการโทรแจ้งความ	$\text{อัตราค่าบริการ(ต่อนาที)} \times \text{จำนวนนาทีที่ใช้ในการโทร}$
ทรัพย์สินที่สูญหายไป	$\text{มูลค่าทรัพย์สินทั้งหมดที่สูญหาย} \div \text{จำนวนผู้เสียหาย}$

ต้นทุนที่ไม่ง่ายจริง คือ ต้นทุนในด้านเวลา หมายถึง เวลาของประชาชนที่ต้องเสียไปในการเดินทางไปแจ้งความ เวลาในการรวบรวมเอกสาร และหลักฐานในการติดต่อสถาบันการเงิน และเวลาที่เสียไปกับการรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยใช้สูตรในการคำนวณต้นทุนที่ไม่ง่ายจริงดังแสดงในตารางที่ 2 รวมถึงมูลค่าของผลกระทบที่ได้รับจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่คำนวณมาจากค่าความเต็มใจที่จ่ายเพื่อหลีกเลี่ยงการรับสายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ตารางที่ 2

สูตรการคำนวณต้นทุนที่ไม่ง่ายจริง

ต้นทุนที่ไม่ง่ายจริง (บาทต่อคน)	วิธีการคำนวณ
ค่าเสียโอกาสของเวลาที่สูญหายไป	$[\text{ผลตอบแทนของผู้ตอบแบบสอบถาม(วัน)} \div \text{จำนวนชั่วโมง(8 ชั่วโมงต่อวัน)} \div \text{จำนวนนาที(60 นาที)}] \times \text{จำนวนเวลาที่สูญหายไป(นาที)}$

6. ผลการวิจัย

1. ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 72.39 มีอายุเฉลี่ย 25.49 ปี ส่วนใหญ่อยู่ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 51.49 มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 13,500 บาทต่อเดือน

2. ลักษณะความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน พบว่ามีผู้ที่ไม่มีการประสบการณืรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.39 และมีประสบการณืรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 104 คน คิดเป็นร้อยละ 77.61 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ประสบการณ์รับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์และลักษณะความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์รับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์		
ไม่เคย	30	22.39
เคย	104	77.61
ความถี่ในการรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์	เฉลี่ย 3.22 ครั้งต่อเดือน	S.D 3.12
ระยะเวลาที่ใช้ในการคุยกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์	เฉลี่ย 2.41 นาที	S.D 4.64
รูปแบบลักษณะการโดนหลอก		
หลอกปล่อยเงินกู้	8	7.69
หลอกว่ามีพัสดุมาส่ง	52	50.00
หลอกว่าพัวพันในคดี เช่น ฟอกเงิน	24	23.08
หลอกว่าเป็นหนี้ค่าโทรศัพท์	16	15.39
หลอกว่ามีบุคคลนำชื่อไปเปิดบัญชี	24	23.08
หลอกเรื่องใช้บัตรเครดิตที่ไม่ได้รับอนุญาต	20	19.23
หลอกว่าพัสดุตกค้างอยู่ในด่านศุลกากร	35	33.65
อื่นๆ	4	3.85
การพูดคุยกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์		
พูดคุยต่อ	22	21.15
ตัดสายไม่พูดคุยต่อ	82	78.85

ที่มา : (จากการสำรวจ, 2567)

จากตารางที่ 3 พบว่า คนที่เคยรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จำนวน 104 คน มีความถี่ในการรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เฉลี่ย 3.22 ครั้งต่อเดือน โดยมีระยะเวลาที่ใช้ในการคุยกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เฉลี่ย 2.41 นาทีต่อคน ส่วนใหญ่มีรูปแบบลักษณะการโดนหลอกว่ามีพัสดุมาส่ง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ ส่วนใหญ่ตัดสายไม่พูดคุยต่อ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 78.85

2.1 ความสูญเสียจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เคยพูดคุยกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จำนวน 22 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยสูญเสียทรัพย์สิน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 90.90 แต่มีผู้ที่เคยสูญเสียทรัพย์สิน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 โดยมีมูลค่าความสูญเสียทรัพย์สินเฉลี่ย 750 บาทต่อคน ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ความสูญเสียจากการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การสูญเสียทรัพย์สิน		
ไม่เคย	20	90.90
เคย	2	9.10
มูลค่าความสูญเสียทรัพย์สิน		เฉลี่ย 750 บาทต่อคน
500 บาท	1	50.00
1,000 บาท	1	50.00

ที่มา : (จากการสำรวจ, 2567)

2.2 การดำเนินการหลังจากเกิดความสูญเสียจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากกลุ่มตัวอย่าง 2 คนที่เคยสูญเสียทรัพย์สินให้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ พบว่า ผู้สูญเสียทรัพย์สินจากการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทั้ง 2 คน ได้ดำเนินการโทรแจ้งความ แจ้งความออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดำเนินการรวบรวมเอกสารและหลักฐาน โดยใช้เวลาในการทำกิจกรรมดังกล่าวดังแสดงในตารางที่ 5 และเดินทางไปติดต่อสถาบันการเงิน และสถานีตำรวจ โดยใช้จักรยานยนต์เป็นพาหนะ ซึ่งมีระยะทางในการเดินทางและเวลาในการติดต่อ ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5

การดำเนินการหลังจากเกิดความสูญเสียจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

การดำเนินการ	คนที่ 1	คนที่ 2	เฉลี่ย
1.ติดต่อสถาบันการเงิน	✓	✓	
- เวลาในการติดต่อ (นาทึ่)	15	5	10.00
- ยานพาหนะที่ใช้เดินทาง	รถจักรยานยนต์	รถจักรยานยนต์	
- ระยะทางที่ใช้เดินทาง (กิโลเมตร)	15	5	10.00
2.ติดต่อสถานีตำรวจ	✓	✓	
- เวลาในการติดต่อ (นาทึ่)	30	5	17.50
- ยานพาหนะที่ใช้เดินทาง	รถจักรยานยนต์	รถจักรยานยนต์	
- ระยะทางที่ใช้เดินทาง (กิโลเมตร)	15	7	11.00
3.โทรแจ้งความ	✓	✓	
- เวลาในการติดต่อ (นาทึ่)	30	12	21.50
4.แจ้งความออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	✓	✓	
- เวลาในการติดต่อ (นาทึ่)	20	6	13.00
5.ดำเนินการรวบรวมเอกสารและหลักฐาน	✓	✓	
- เวลาในการรวบรวมเอกสารและหลักฐาน (นาทึ่)	20	5	12.50

ที่มา : (จากการสำรวจ, 2567)

2.3 ผลกระทบที่ได้รับจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์รับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 104 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบในด้านก่อให้เกิดความรำคาญที่จะรับสายเบอร์แปลก จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 93.27 จากการสอบถามผู้ที่ได้รับผลกระทบจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยใช้คำถามว่า “หากมีบริการที่ทำให้ท่านไม่ต้องรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ท่านยินดีจ่ายค่าบริการดังกล่าวเป็นจำนวนเงินเท่าไร” กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ให้คำตอบเป็นจำนวนเงิน 51 – 100 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 โดยจำนวนเงินสูงสุด (MAX) 500 บาท จำนวนเงินต่ำสุด(MIN) 0 บาท จำนวนเงินเฉลี่ย 55.99 บาทต่อคน ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6

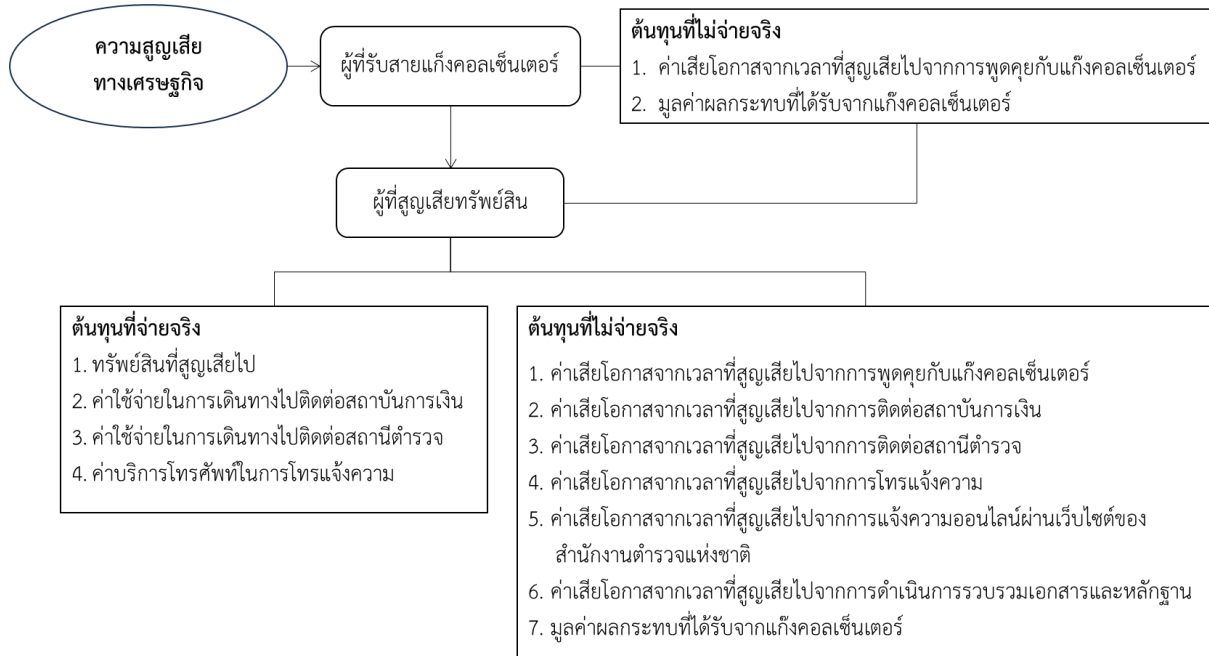
ผลกระทบที่ได้รับจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผลกระทบที่ได้รับจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์		
ก่อให้เกิดความรำคาญที่จะรับสายเบอร์แปลก	97	93.27
พลาดการรับสายจากการติดต่อธุรกรรม	26	25.00
พลาดการรับสายติดต่อกับลูกค้า	13	12.50
พลาดการรับสายติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่งพัสดุ	30	28.85
มูลค่าของผลกระทบที่ได้รับจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์		
0 บาท	29	27.89
1 – 10 บาท	5	4.81
11 – 20 บาท	10	9.62
21 – 30 บาท	5	4.81
31 – 50 บาท	17	16.35
51 – 100 บาท	32	30.77
101 บาทขึ้นไป	6	5.77
ต่ำสุด (Min) 0 บาท	สูงสุด (Max) 500 บาท	
เฉลี่ย 55.99 บาท	S.D 69.59	

ที่มา : (จากการสำรวจ, 2567)

2. ลักษณะความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

จากข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม สามารถอธิบายความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ดังภาพที่ 2



ที่มา : (จากแบบสอบถาม, 2567)

จากภาพที่ 2 แสดงลักษณะความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประกอบด้วย

2.1 ความสูญเสียทางเศรษฐกิจของผู้ที่รับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประกอบไปด้วย 1. ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการพูดคุยกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 2. มูลค่าผลกระทบที่ได้รับจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งทั้งหมดเป็นต้นทุนที่ไม่ง่ายจริง

2.2 ความสูญเสียทางเศรษฐกิจของผู้ที่สูญเสียทรัพย์สิน ซึ่งเป็นผู้รับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ นอกจากความสูญเสียข้างต้นแล้ว ยังมีความสูญเสียทั้งในส่วน of ต้นทุนที่ง่ายจริง และต้นทุนที่ไม่ง่ายจริง กล่าวคือ

ต้นทุนที่ง่ายจริง เป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นกับผู้สูญเสียทรัพย์สิน ประกอบไปด้วย 1. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อสถาบันการเงิน 2. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อสถานีตำรวจ 3. ทรัพย์สินที่สูญเสียไป 4. ค่าบริการโทรศัพท์จากการโทรแจ้งความ

ต้นทุนที่ไม่ง่ายจริง เป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของผู้ที่สูญเสียทรัพย์สินและผู้รับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยผู้รับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีต้นทุนที่ไม่ง่ายจริงประกอบไปด้วย 1) ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการพูดคุยกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และ 2) มูลค่าผลกระทบที่เกิดขึ้นจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ส่วนผู้ที่สูญเสียทรัพย์สิน มีต้นทุนที่ไม่ง่ายจริงประกอบไปด้วย 1) ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการพูดคุยกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 2) ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการติดต่อสถาบันการเงิน 3) ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการติดต่อสถานีตำรวจ 4) ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการโทรแจ้งความ 5) ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการแจ้งความออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติ 6) ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการดำเนินการรวบรวมเอกสารและหลักฐาน และ 7) มูลค่าผลกระทบที่ได้รับจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

3. มูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

มูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ของผู้ที่รับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และผู้สูญเสียทรัพย์สิน ดังนี้

3.1 มูลค่าความสูญเสียของผู้ที่รับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ความสูญเสียของผู้ที่รับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีเฉพาะต้นทุนที่ไม่จ่ายจริง ประกอบไปด้วย ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการพูดคุยกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 246.17 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.06 และมูลค่าผลกระทบที่ได้รับจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 5,822.96 บาท คิดเป็นร้อยละ 95.94 รวมมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจของผู้ที่รับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เท่ากับ 6,069.13 บาท ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7

แสดงมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของผู้ที่รับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์

มูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจ	จำนวนเงิน (บาท)	ร้อยละ
ต้นทุนที่ไม่จ่ายจริง		
1.ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการพูดคุยกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์	246.17	4.06
2.มูลค่าผลกระทบที่ได้รับจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์	5,822.96	95.94
รวม	6,069.13	100.00
เฉลี่ย (บาทต่อคน)	58.36	

ที่มา : (จากการคำนวณ, 2567)

3.2 มูลค่าความสูญเสียของผู้สูญเสียทรัพย์สิน

ในส่วนของผู้ที่สูญเสียทรัพย์สิน มูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจประกอบไปด้วยส่วนของต้นทุนที่จ่ายจริงเป็นจำนวน 1,548.20 บาท และส่วนของต้นทุนที่ยังไม่จ่ายจริงทั้งหมด 224.40 บาท รวมความเสียหายทางเศรษฐกิจของผู้ที่สูญเสียทรัพย์สิน 1,772.60 บาท กล่าวคือ

ความสูญเสียในส่วนที่เป็นต้นทุนที่จ่ายจริงประกอบไปด้วย ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อสถาบันการเงิน 13.95 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.90 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อสถานีตำรวจ 15.35 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.99 ทรัพย์สินที่สูญเสียไป 1,500.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 96.89 และค่าบริการโทรศัพท์จากการโทรแจ้งความ 18.90 คิดเป็นร้อยละ 1.22 รวมต้นทุนที่จ่ายจริงทั้งหมด

ความสูญเสียในส่วนที่เป็นต้นทุนที่ไม่จ่ายจริงประกอบไปด้วย ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการพูดคุยกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 3.12 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.39 ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการติดต่อสถาบันการเงิน 17.37 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.74 ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการติดต่อสถานีตำรวจ 33.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.70 ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการโทรแจ้งความ 35.42 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.79 ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการแจ้งความออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 22.92 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.22 ค่าเสียโอกาส

จากเวลาที่สูญเสียไปจากการดำเนินการรวบรวมเอกสารและหลักฐาน 22.58 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.06 และมูลค่าผลกระทบที่ได้รับจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 90.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.11 ดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8

แสดงมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของผู้ที่สูญเสียทรัพย์สิน

มูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจ	จำนวนเงิน (บาท)	ร้อยละ
ต้นทุนที่จ่ายจริง		
1.ทรัพย์สินที่สูญเสียไป	1,500.00	96.89
2.ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อสถาบันการเงิน	13.95	0.90
3.ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อสถานีตำรวจ	15.35	0.99
4.ค่าบริการโทรศัพท์จากการโทรแจ้งความ	18.90	1.22
รวมต้นทุนที่จ่ายจริง	1,548.20	87.34
ต้นทุนที่ไม่จ่ายจริง		
1.ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการพูดคุยกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์	3.12	1.39
2.ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการติดต่อสถาบันการเงิน	17.37	7.74
3.ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการติดต่อสถานีตำรวจ	33.00	14.70
4.ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการโทรแจ้งความ	35.42	15.79
5.ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการแจ้งความออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	22.92	10.22
6.ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่สูญเสียไปจากการดำเนินการรวบรวมเอกสารและ หลักฐาน	22.58	10.06
7.มูลค่าผลกระทบที่ได้รับจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์	90.00	40.11
รวมต้นทุนที่ไม่จ่ายจริง	224.40	12.66
รวมต้นทุนทั้งหมด	1,772.60	100.00
เฉลี่ย (บาท/คน)	886.30	

ที่มา : (จากการคำนวณ, 2567)

3.3 มูลค่าความสูญเสียของประชากรจังหวัดจันทบุรี

จากการวิเคราะห์มูลค่าความสูญเสียของที่เคยรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์และผู้สูญเสียทรัพย์สิน ของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับประชากรจังหวัดจันทบุรี สามารถคำนวณเป็นมูลค่าความสูญเสียได้ดังนี้ จากกลุ่มตัวอย่าง 134 คน มีผู้สูญเสียทรัพย์สิน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 เมื่อเปรียบเทียบกับประชากรจังหวัดจันทบุรี 429,073 คน จะมีผู้สูญเสียเท่ากับ 6,406.06 คน มีมูลค่าความสูญเสียทั้งหมดเท่ากับ 5,677,703.79 บาท และมีผู้ที่เคยรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 104 คน คิดเป็นร้อยละ 77.61 เมื่อเปรียบเทียบกับประชากรจังหวัดจันทบุรี 429,073 คน จะมีผู้ที่เคยรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์

เท่ากับ 333,012.14 คน มีมูลค่าเท่ากับ 19,433,589.28 บาท รวมมูลค่าความสูญเสียทั้งหมด 25,111,293.07 บาท ดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9

ข้อมูลเปรียบเทียบกับประชากรจังหวัดจันทบุรี

ประเภทความสูญเสีย	กลุ่มตัวอย่าง		จังหวัดจันทบุรี	
	สัดส่วน	มูลค่าความสูญเสีย (บาทต่อคน)	จำนวน (คน)	มูลค่าทั้งหมด (บาท)
1. ผู้ที่สูญเสียทรัพย์สิน	1.49	886.30	6,406.06	5,677,703.79
2. ผู้ที่เคยรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์	77.61	58.36	333,012.14	19,433,589.28
รวม			339,418.20	25,111,293.07

ที่มา : (จากการคำนวณ, 2567)

7. อภิปรายผล

ผลการศึกษาเกี่ยวกับ การวิเคราะห์ความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากการศึกษาลักษณะความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ พบว่า

1.จากผลการศึกษาทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ พบว่า มูลค่าความสูญเสียที่เกิดขึ้นที่มีมูลค่าความสูญเสียที่มีค่ามากที่สุดเป็นมูลค่าที่เกิดจากต้นทุนที่ไม่ได้จ่ายจริง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเกี่ยวกับความสูญเสียทางเศรษฐกิจของนักวิจัยท่านอื่นๆ ได้แก่ งานวิจัยของ ธิโสภณ ทองไทย (2558) เรื่องความสูญเสียทางเศรษฐกิจของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาการใส่สิ่งเสียดัดในโรงพยาบาลอภัยภูธรขอนแก่นช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2557 งานวิจัยของ กิตติพร นงศ์นวล (2551) เรื่องการวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจของการลดอุบัติเหตุจราจรทางถนนในช่วงเทศกาลปีใหม่และสงกรานต์ และงานวิจัยของ ธัญญลักษณ์ สดโคกรวด และอารียา โอปิเตยกุล (2563) เรื่องการวิเคราะห์ความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากปัญหาเดานมอักเสบในฟาร์มโคนม

2.ความสูญเสียส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นเป็นความสูญเสียจากมูลค่าผลกระทบที่ได้รับจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ คือ การที่ประชาชนยินดีที่จะจ่ายค่าบริการเพื่อหลีกเลี่ยงจากการไม่ต้องรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งความสูญเสียทางเศรษฐกิจนี้ แสดงให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญกับการป้องกันตัวเองจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาก ดังจะเห็นได้จากตัวมูลค่าความสูญเสียที่ประชาชนยินดีจ่ายเพื่อหลีกเลี่ยงจากการไม่ต้องรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นมูลค่าที่สูงที่สุด

8. องค์ความรู้ที่ได้รับ

1.ผู้วิจัยทราบถึงลักษณะความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาบรรยายลักษณะความสูญเสียทางเศรษฐกิจว่าลักษณะใดเกิดขึ้นมากที่สุดและเรียงลำดับลงมา และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ในการป้องกันภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

2. ผู้วิจัยทราบถึงมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจดังกล่าวและจึงตระหนักได้ว่าควรจะหาวิธีป้องกันปัญหายาอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อลดมูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจ

9. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ในการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันความสูญเสียทางเศรษฐกิจจากภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากโครงการต่างๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดจันทบุรีสามารถนำเอามูลค่าความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่คำนวณได้สูงถึง 25,111,293.07 บาท นำไปเป็นมูลค่าผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับโครงการดังกล่าว

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า ความสูญเสียในการโทรแจ้งความ (ค่าโทรศัพท์) เป็นมูลค่ามากที่สุด เนื่องจากต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างนาน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลนี้ไปปรับกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อลดความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเร่งดำเนินการในการจัดทำบริการที่ทำให้ไม่ต้องรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้มูลค่ากับบริการที่ทำให้ไม่ต้องรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์อยู่ในมูลค่าที่สูงที่สุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 134 คน ดังนั้น ผู้ที่สนใจจะทำการศึกษากครั้งต่อไปควรที่จะเก็บตัวอย่างให้หลากหลายมากขึ้น เช่น เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในจำนวนที่มากขึ้น หรือเก็บตัวอย่างมากกว่าจังหวัดจันทบุรี

2. การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีการรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ดังนั้นการศึกษากครั้งต่อไปอาจเพิ่มเป็นการได้รับข้อความ SMS จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เพื่อเป็นการได้กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับความสูญเสียจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์มากขึ้น และสะท้อนให้เห็นถึงมูลค่าดังกล่าว เพื่อแสดงถึงความสำคัญของปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ควรได้รับการแก้ไข

3. หากต้องการศึกษาถึงความสูญเสียที่เกิดขึ้นกับผู้ได้รับความเสียหายโดยตรง ควรเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ที่ได้รับความเสียหายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบอลล์หิมะ (snowball) หรือวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) เพื่อให้ได้ประชากรเป้าหมายเป็นผู้ที่ได้รับความเสียหายจริง

รายการอ้างอิง

DOH Dashboard Department of Health. (2023). *population pyramid Chanthaburi Province, year 2023*.

<https://bitly.ws/3dLJc>.

Inthaprasit, P. (2021). *SDG Updates / Understanding Loss & Damage and the impacts that Thai people face when Climate change becomes more severe. Interesting topics from the academic seminar of the Green Policy and Economy Research Centre*. (Pro-green).

<https://www.sdgmovement.com/2021/02/20/loss-damage-climate-change/> 18 November 2023.

Nongnual, K. (2008). *Economic Analysis of Road Traffic Accident Reduction during New Year and Songkran Festivals*. Srinakharinwirot University.

Phuthong, B. (2022). *Business Economics*. <https://bitly.ws/3dLEY>. 30 November 2023.

- Sodkhokkuad, T and Obidiegwu, A. (2020). *An Economic Loss Analysis due to Mastitis in Dairy Farms*. Kasetsart University.
- Suktu, A. (2022). *Threat of call center gangs*. <https://library.parliament.go.th/th/radioscript/rr2565-jul7>.
- Thanadsinlapakul, L. (23 July 2021). *The project is on the legal study and analysis of human trafficking in the countries on the East-West and North-South economic corridor*. <https://researchcafe.tsri.or.th/call-center-crime/>.
- Thongthai, T. (2015). *The economic loss of patients who underwent treatment for substance use: a study in Than ya ruk Hospital Khon Kaen during November 2014*. Khon Kaen University .
- Tumthong, R. (2010). *An Analysis of Economic Losses from Violence in Narathiwat Province*. School of Economics and Public Policy: Srinakharinwirot University.
- Wiwatthanapornchai, S. Thirapong, K and Suriya, P. (2022). *An analysis of economic losses of fattening cattle production: A case study of the Pon Yang Kham Livestock Cooperative Limited*. Kasetsart University. Chalermphrakiat Sakon Nakhon Province Campus.