

ผลของโปรแกรมส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่มีต่อพฤติกรรม
ป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของผู้สูงอายุ :

กรณีศึกษาผู้สูงอายุในจังหวัดนครปฐม

The Effect of Mobile Phone Security Literacy Promotion Program on Self-
Protective Behavior from Scam Calls of the Older People from Call Center
Scammer : A Case Study of Older People in Nakhon Pathom Province.

ศุภนิดา เฮงนิรันดร์¹, พิชชาดา ประสิทธิ์โชค^{2*} และ พิชญาณี พูนพล³

Supanida Hengnirun¹, Pitchada Prasittichok^{2*} and Pitchayanee Poonpol³

¹นิสิตหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

¹Student, Master of Science, Applied Behavioral Science Research, Srinakharinwirot University

^{2,3}ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

^{2,3}Assistant Professor Dr., Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

*Corresponding email: pitchada@g.swu.ac.th

Received: March 29, 2025.; Revised: June 3, 2025.; Accepted: June 11, 2025

บทคัดย่อ

ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์และความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของผู้สูงอายุ 2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของกลุ่มผู้สูงอายุก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรม และ 3) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรม และกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ดี ใช้สมาร์ตโฟนได้ในระดับดี และเคยรับโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างน้อย 1 ครั้ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) คน เริ่มจากการเลือกจังหวัดนครปฐม เป็นพื้นที่ศึกษา ต่อด้วยการสุ่มอำเภอด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) 1 อำเภอ จากนั้นได้จำแนกผู้สูงอายุด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบจำแนกกลุ่ม (Random Assignment) ได้ 2 ตำบล และสุดท้ายจึงทำการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามเกณฑ์คัดเข้า - เกณฑ์คัดออก เพื่อให้ได้ผู้สูงอายุที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเข้ากลุ่มทดลอง (Intervention group) และกลุ่มควบคุม (Control group) กลุ่มละ 20 คน กลุ่มทดลองได้เข้าร่วมกิจกรรมในโปรแกรม ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมในโปรแกรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) โปรแกรมส่งเสริม

ความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ จำนวน 6 ครั้ง 2) แบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ และ 3) แบบวัดความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติ Paired sample t – Test และสถิติ Independent sample t - Test ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์และค่าเฉลี่ยความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์สูงกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม ฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงกล่าวได้ว่า โปรแกรมส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์มีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ในการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้

คำสำคัญ : ความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์, พฤติกรรมป้องกันตนเอง, การหลอกลวงทางโทรศัพท์

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) To examine the Self-Protective Behaviors against Scam Calls from Call Center Scammer and Mobile Phone Security Literacy among older people. 2) To compare the Self-Protective Behaviors against Scam Calls from Call Center Scammer among older people before and after participating in the intervention program. and 3) To compare the the Self-Protective Behaviors against Scam Calls from Call Center Scammer between the group of older people who participated in the program and those who did not. The participants consisted of older people who were can help ownself well, can use smartphone at good level, have recieved the phone from call center scammer at least 1 time. A Multi-stage Sampling method was used. Nakhon Pathom Province was selected as the study area. One district was randomly selected using Simple Random Sampling. Subsequently, two sub-districts were selected using stratified Random Assignment. Finally, Purposive Sampling was employed based on specific inclusion and exclusion criteria to recruit older people with similar characteristics into two groups: the intervention group and the control group, with 20 participants in each. Intervention group join activity in the promotion program, while control group did not join. The research instruments included 1) Mobile phone security literacy promotion program consistong of 6 times 2) Self-protective behavior from scam calls scale and 3) Mobile phone security literacy scale. The statistical for research using Descriptive Statistics, Paired sample t - Test, and Independent sample t - Test. The results showed older people who joined the promotion program have an average of self-protective behavior and an average of mobile phone security literacy higher than older people who did not join the promotion program, at the 0.05 statistical significance. It can

therefore be concluded that mobile phone security literacy promotion program is effective, can be used to enhance the ability of older people to protect themselves from scam calls from call center scammer.

Keywords : Mobile Phone Security Literacy, Self-Protective Behavior, Scam Calls

บทนำ

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันที่ตอบสนองความต้องการของผู้คนได้อย่างไร้ข้อจำกัด แต่อีกทางหนึ่งกลับก่อให้เกิดอาชญากรรมที่เป็นปัญหาสำคัญอยู่ในขณะนี้ นั่นคือ “การหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์” ซึ่งเป็นที่ทราบกันว่ามิจฉาชีพนั้นทำงานกันเป็นขบวนการ และยากต่อการทลายล้างให้หมดไป (ต่อศิลป์ ตันเจริญ และ สมพงษ์ อัสวบุญมี, 2566) อีกทั้งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังใช้เทคนิคการหลอกลวงที่เป็นวิถีทางจิตวิทยาที่สามารถโน้มน้าวให้เหยื่อหรือเป้าหมายหลงเชื่อและทำตามที่มีฉ้อโกงบอกได้ (สรวีศ บุญมี, 2566) ซึ่งมักพบเห็นได้บ่อย เช่น การแอบอ้างเป็นเจ้าของหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ โทรมาสร้างสถานการณ์ ช่มชู้ให้ตกใจกลัว หรือเร่งรัดกดดันให้รีบตัดสินใจและทำตามโดยไม่ทันได้พิจารณาให้รอบคอบ กล่าวได้ว่าเป็นเทคนิควิธีที่เหยื่อหรือเป้าหมายตั้งรับและป้องกันได้ยากที่สุด จึงเป็นเหตุให้ประชาชนในหลายประเทศทั่วโลกต่างตกเป็นเหยื่อและได้รับความเสียหายจากการถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรหลอกลวง

จากการศึกษาที่ผ่านมาทำให้เห็นว่า หลายประเทศกำลังเผชิญปัญหาการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์แบบเดียวกัน ยืนยันจากสถิติการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ยกตัวอย่างเช่น สหรัฐอเมริกาที่พบสถิติการโทรหลอกลวง (Scam Calls) สูงขึ้นกว่าปีก่อนหน้า หรือประเทศมาเลเซียที่รวมมูลค่าความเสียหายจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์แล้วติดอันดับ 20 ประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์มากที่สุด (ต่อศิลป์ ตันเจริญ และ สมพงษ์ อัสวบุญมี, 2566; Asri & Mahamad, 2023) ประเทศไทยเช่นเดียวกัน จากข้อมูลทางสถิติที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของหลายหน่วยงาน อาทิ ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาकरแห่งประเทศไทย และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ชี้ให้เห็นว่า ประเทศไทยมีสถิติการหลอกลวงทางโทรศัพท์หรือการข่มขู่ทางโทรศัพท์เพิ่มขึ้นทุกปี และปัญหานี้ยังคงเป็นปัญหาอาชญากรรมที่เป็นคดีแจ้งความมากที่สุด (ณัฐวุฒิ ไวทยรุ่งโรจน์, 2560; สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 2566) ทั้งยังมีรายงานพบว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์มุ่งเป้าการหลอกลวงไปที่กลุ่มผู้สูงอายุโดยเฉพาะ (กรุงเทพธุรกิจ, 2567) เนื่องจากผู้สูงอายุมีเงินเก็บสะสมจากการทำงาน และมีความเปราะบาง (Vulnerability) อันเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้โดยง่าย เช่น การขาดความรู้ (Literacy) ในการรับมือกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Rasi et al., 2021) ประกอบกับกระบวนการรับรู้ที่เสื่อมถอย (Shang et al., 2022) จึงทำให้ตามไม่ทันวิธีการที่มีฉ้อโกงใช้โน้มน้าว และตกเป็นเหยื่อในที่สุด ดังที่การศึกษาของอุทิศ บำรุงชีพ และคณะ (2566) กล่าวไว้ว่า การหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นปัญหาสำหรับผู้สูงอายุ แม้หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะเร่งจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แต่ถึงกระนั้น ผลลัพธ์กลับออกมาไม่ดีเท่าที่ควร ผู้สูงอายุยังคงเป็นหนึ่งในกลุ่มผู้เสียหายโดยเห็นได้จากข่าวเป็นเหตุให้รัฐบาลออกแถลงการณ์เตือนให้เฝ้าระวังผู้สูงอายุจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ อีกทั้งหลายจังหวัดเริ่มมุ่งส่งเสริมภูมิคุ้มกันทางไซเบอร์ให้กับผู้สูงอายุ

จังหวัดนครปฐมได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 และมีการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดนครปฐม 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ฉบับทบทวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ซึ่งระบุว่า จังหวัดนครปฐมยังขาดศูนย์การเรียนรู้กลางของจังหวัดที่ครอบคลุมการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ รวมถึงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ การเสริมสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อให้เกิดภูมิคุ้มกันตนเองจึงเป็นเรื่องที่จังหวัดนครปฐมต้องเร่งดำเนินการ (สำนักงานจังหวัดนครปฐม กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด, 2566) ซึ่งการขาดแคลนศูนย์การเรียนรู้กลางด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ของจังหวัดนครปฐม หมายรวมไปถึงสื่อการเรียนรู้ กิจกรรมส่งเสริมการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ตรงกับที่ Jansen and Schaik (2019) กล่าวในการศึกษาว่าการแก้ไขปัญหาด้วยกิจกรรมแทรกแซง (Intervention) เพื่อปรับพฤติกรรมการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลยังพบได้น้อย ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผลของโปรแกรมส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่มีต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของผู้สูงอายุในจังหวัดนครปฐม

การจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีความรู้และสามารถป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้จึงเป็นอีกหนึ่งแนวทางที่จะนำมาใช้ในการแก้ปัญหา ด้วยพฤติกรรมป้องกันตนเอง (Self-protective behavior) ช่วยลดโอกาสที่จะตกเป็นเหยื่อทางไซเบอร์ให้น้อยลง ถือเป็นสิ่งสำคัญในการต่อสู้กับอาชญากรรมไซเบอร์ (Limsumlitnipa 2023; Ghazali et al., 2023) อีกทั้งการศึกษาของธัญพิชชา สามารถ (2565) กล่าวสนับสนุนให้ผู้สูงอายุเรียนรู้เทคนิคการหลอกลวงที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไปพร้อมกับเรียนรู้วิธีการป้องกันตนเองไม่ให้ถูกหลอกลวง ทั้งนี้ ผู้สูงอายุมีความต้องการในการเรียนรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ที่เฉพาะเจาะจง จึงจำเป็นต้องจัดกิจกรรมและใช้ทรัพยากรในการเรียนรู้ที่เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้นมีประสิทธิภาพ (Karagiannopoulos et al., 2021) ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบโปรแกรมส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์สำหรับใช้ในการฝึกอบรมให้ผู้สูงอายุรู้เท่าทันกลลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และเรียนรู้วิธีป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เริ่มต้นด้วยกิจกรรมสร้างแรงจูงใจในการป้องกันตนเอง ที่ผู้สูงอายุจะได้รับรู้ความรู้แรงจากสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ คาดหวังในประสิทธิภาพของวิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และคาดหวังในความสามารถของตนเองในการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ตามทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกัน (Protection Motivation Theory) ของ Roger (1975) ที่สามารถสร้างแรงจูงใจในการป้องกันตนเองจากอาชญากรรมไซเบอร์ให้กับผู้คนได้ (Martens et al., 2019; Ghazali et al., 2023) ต่อด้วยกิจกรรมฝึกทักษะที่มาจากการบูรณาการแนวคิดความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) ของผู้วิจัย เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความสามารถในการเข้าถึง เข้าใจ ประเมิน และประยุกต์ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์หรือเทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งเมื่อมีผู้สูงอายุมีทักษะเหล่านี้จะช่วยให้ปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยกิจกรรมเสริมทักษะการรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศให้ผู้สูงอายุของนันทยา ดวงภุมเมศ และคณะ (2566) ที่ผู้สูงอายุในการศึกษาดังกล่าวรู้เท่าทันสื่อเพิ่มขึ้นและลดพฤติกรรมเสี่ยงจากการเสพสื่อหลังจากได้เรียนรู้การรู้เท่าทันสื่อ ซึ่งเป็นการสนับสนุนการบูรณาการแนวคิดความรู้ (Literacy) ของผู้วิจัย

กิจกรรมทั้งหมดในโปรแกรมส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ดำเนินไปทีละขั้นตามแนวคิดการเรียนรู้จากการมีประสบการณ์ (Experiential Learning) ของ Kolb (1984) เน้นการลงมือทำ การมีปฏิสัมพันธ์ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยขั้นแรกเป็นการสร้างประสบการณ์ผ่านการให้ผู้สูงอายุได้ลงมือปฏิบัติ

ก่อนชวนสะท้อนการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น ต่อด้วยการสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจของตนเอง และฝึกประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจใหม่นั้นกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จำลองขึ้น ซึ่งการศึกษาของรัตยา อัสวติณณา และพิชญานี พูนพล (2566) พบว่าแนวคิดการเรียนรู้จากการมีประสบการณ์เหมาะสมกับการใช้ในการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้สูงอายุ ด้วยการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดดังกล่าวมีประสิทธิภาพกับการส่งเสริมการเรียนรู้เท่าทันให้กับผู้สูงอายุ

งานวิจัยครั้งนี้ช่วยส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถป้องกันตนเองไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมถึงสามารถส่งต่อความรู้ที่ได้รับจากโปรแกรมให้กับผู้อื่นได้ ซึ่งถือเป็นประโยชน์ในระดับบุคคลและระดับสังคม ในระดับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแล ส่งเสริม และพัฒนาผู้สูงอายุ เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หรือแม้แต่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ งานวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีภูมิคุ้มกันต่อการหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือสามารถพัฒนาต่อยอดเป็นคู่มือสำหรับกระจายให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้สูงอายุโดยทั่วไปให้เข้าถึงข้อมูลและปฏิบัติตามได้อย่างทั่วถึง ทั้งหมดที่กล่าวไปข้างต้นล้วนมีส่วนช่วยในการลดอัตราการตกเป็นเหยื่อและลดมูลค่าความเสียหายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้กับประเทศไทย อีกทั้งเป็นการแก้ปัญหาในเรื่องกิจกรรมเสริมสร้างองค์ความรู้ สื่อการเรียนรู้ หรือการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ยังพบได้น้อย ตอบสนองต่อเป้าหมายที่จะฝึกทักษะดิจิทัลและความสามารถทางเทคโนโลยีรองรับผู้สูงอายุอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์และความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของผู้สูงอายุ
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของกลุ่มผู้สูงอายุก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรม
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรม และกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม

วิธีดำเนินการวิจัย

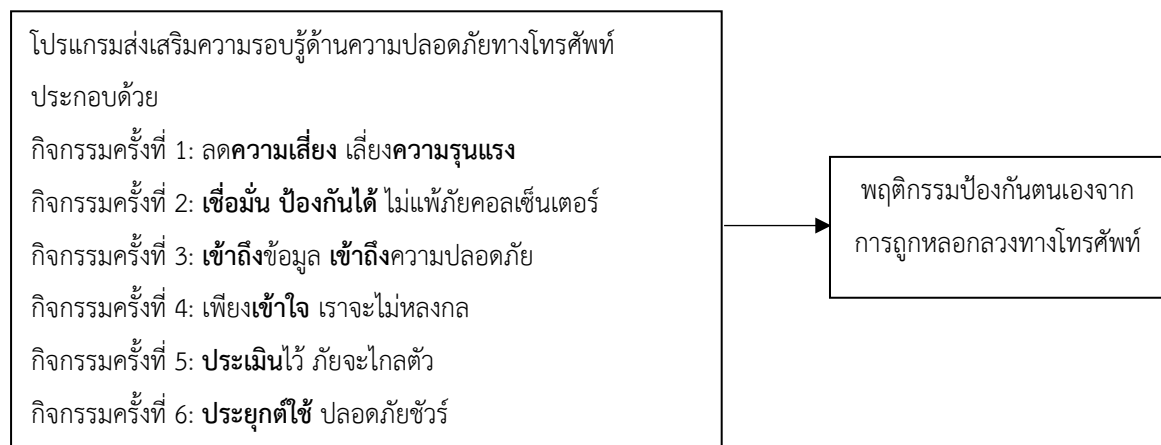
การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) เริ่มจากการเลือกจังหวัดนครปฐมเป็นพื้นที่ศึกษา ต่อด้วยการสุ่มอำเภอ 1 อำเภอด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากนั้นจำแนกผู้สูงอายุออกเป็น 2 ตำบลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบจำแนกกลุ่ม (Random Assignment) แล้วจึงทำการคัดเลือกผู้สูงอายุเข้ากลุ่มทดลอง (Intervention group) และกลุ่มควบคุม (Control group) กลุ่มละ 20 คน ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามเกณฑ์คัดเข้า - เกณฑ์คัดออก เพื่อให้ได้ผู้สูงอายุที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน มีการวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์และความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ก่อนทดลองและหลังทดลอง (The Pretest-Posttest Control group Design)

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้สูงอายุภายหลังที่เข้าร่วมโปรแกรมส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์将会有พฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ที่สูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมฯ
2. ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์将会有พฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ที่สูงกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมฯ

กรอบแนวคิด

โปรแกรมส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์มีพื้นฐานมาจากการใช้ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกัน (Protection Motivation Theory) ของ Roger (1975) ในการออกแบบกิจกรรม เพื่อให้ผู้สูงอายุรับรู้ความรุนแรงของสถานการณ์แก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรหลอกลวง รับรู้โอกาสเสี่ยงต่อสถานการณ์การถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ คาดหวังในประสิทธิผลของการตอบสนองเมื่อใช้วิธีป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และคาดหวังในความสามารถของตนเองในการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ต่อด้วยกิจกรรมที่ให้ผู้สูงอายุฝึกเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เข้าใจวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมถึงเทคนิคที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวง ประเมินสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ ตลอดจนเลือกใช้วิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เหมาะสม และประยุกต์ใช้ความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่ได้รับหากต้องเผชิญกับสถานการณ์ดังกล่าว อันจะนำไปสู่ความสามารถของผู้สูงอายุในการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ ซึ่งออกแบบโดยใช้แนวคิดความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) ที่ผู้วิจัยได้บูรณาการขึ้น กิจกรรมทั้งหมดดำเนินไปตามแนวคิดการเรียนรู้จากการมีประสบการณ์ (Experiential Learning) ของ Kolb (1984) ผู้สูงอายุจะได้รับประสบการณ์ผ่านการลงมือทำ การมีปฏิสัมพันธ์ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรม ฯ ด้วยกัน ซึ่งกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ของผู้สูงอายุต่อไป



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 109,416 คน (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในตำบล 2 แห่ง จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power version 3.1.9.4 กำหนดใช้สถิติ t-test, Statisticall test และ Mean: Difference between Two Dependent Means (Match Paired) ระบุขนาดอิทธิพลจากงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน กำหนดความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับ .05 และกำหนดอำนาจการตรวจสอบ (Power of test) ที่ .95 จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน เพื่อป้องกันการคาดเคลื่อนของข้อมูลจึงคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพิ่ม 20% รวมเป็นกลุ่มละ 20 คน ในการวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 40 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยเลือกจังหวัดนครปฐมเป็นพื้นที่ศึกษา จากนั้นทำการสุ่มอำเภอ 1 อำเภอด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ต่อด้วยการจำแนกผู้สูงอายุด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบจำแนกกลุ่ม (Random Assignment) ได้ 2 ตำบล โดยมีผู้สูงอายุเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 20 คน จากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามเกณฑ์คัดเข้า คือ ผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ดี ใช้สมาร์โฟนได้ในระดับดี และเคยได้รับโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างน้อย 1 ครั้ง เกณฑ์คัดออก คือ ผู้สูงอายุที่มีปัญหาสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจที่เป็นอุปสรรคต่อการเข้าร่วม เพื่อให้ได้ผู้สูงอายุที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

โปรแกรมส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ซึ่งผู้วิจัยออกแบบกิจกรรมในโปรแกรม ฯ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกัน (Protection Motivation Theory) ของ Roger (1975) ร่วมกับแนวคิดความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) ที่ผู้วิจัยได้บูรณาการขึ้น และดำเนินการจัดกิจกรรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการมีประสบการณ์ (Experiential Learning) ของ Kolb (1984) โปรแกรมดังกล่าวได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ และดำเนินการปรับแก้ตามข้อเสนอแนะให้สมบูรณ์ พร้อมทั้งได้นำโปรแกรม ฯ ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้สูงอายุที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำโปรแกรม ฯ ไปทดลองเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โปรแกรมส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ จัดกิจกรรมให้กับผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมฯ จำนวน 6 ครั้ง ครั้งละ 90 -120 นาที โดยมีรายละเอียดของกิจกรรมดังนี้

กิจกรรมครั้งที่ 1 “ลดความเสี่ยง เลี่ยงความรุนแรง”

กิจกรรมครั้งที่ 2 “เชื่อมั่น ป้องกันได้ ไม่แพ้ยักษ์คอลเซ็นเตอร์”

กิจกรรมครั้งที่ 3 “เข้าถึงข้อมูล เข้าถึงความปลอดภัย”

กิจกรรมครั้งที่ 4 “เพียงเข้าใจ เราจะไม่หลงกล”

กิจกรรมครั้งที่ 5 “ประเมินไว้ ภัยจะไกลตัว”

กิจกรรมครั้งที่ 6 “ประยุกต์ใช้ ปลอดภัยชั่วชีวิต”

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากนิยามเชิงปฏิบัติการ จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “น้อยที่สุด” โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 4 ระดับ (Best John W, 1977) ผู้ที่มีคะแนนมากแสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อย แบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient: α) เท่ากับ .708

เกณฑ์การแปลค่าคะแนน

1.00 – 1.75 หมายถึง พฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.76 – 2.51 หมายถึง มีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์อยู่ในระดับน้อย

2.52 – 3.27 หมายถึง มีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมาก

3.28 – 4.00 หมายถึง มีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมากที่สุด

แบบวัดความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากนิยามเชิงปฏิบัติการ จำนวน 22 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “น้อยที่สุด” โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 4 ระดับ (Best John W, 1977) ผู้ที่มีคะแนนมากแสดงว่าเป็นผู้มีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อย แบบวัดความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient: α) เท่ากับ .888

เกณฑ์การแปลค่าคะแนน

1.00 – 1.75 หมายถึง พฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.76 – 2.51 หมายถึง มีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์อยู่ในระดับน้อย

2.52 – 3.27 หมายถึง มีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมาก

3.28 – 4.00 หมายถึง มีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ก่อนเริ่มการทดลอง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยให้ผู้สูงอายุทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทำแบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์ และแบบวัดความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (pre-test) จากนั้นจึงดำเนินการทดลอง โดยผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มทดลองจะได้เข้าร่วมกิจกรรมในโปรแกรมส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ จำนวน 6 ครั้ง กำหนดการจัดกิจกรรมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 90 – 120 นาที สำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มควบคุมจะไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมในโปรแกรม ฯ หลังสิ้นสุดการทดลอง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลให้ผู้สูงอายุทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทำแบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์ และแบบวัดความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์อีกครั้ง (post-test) จากนั้นจึงนำแบบวัดทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทำแบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์ ก่อนการทดลอง (Pre-test)

2. ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองจะได้เข้าร่วมโปรแกรมส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ส่วนผู้สูงอายุกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม โดยโปรแกรมประกอบด้วย 6 กิจกรรม กำหนดการจัดกิจกรรมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 90 – 120 นาที รายละเอียดดังนี้

กิจกรรมครั้งที่ 1 “ลดความเสี่ยง เลี่ยงความรุนแรง” ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรม จะได้รับรู้ถึงสถานการณ์ความรุนแรงของการระบาดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ตระหนักถึงความเสียหายและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์ ไปจนถึงได้รับรู้ปัจจัยเสี่ยงต่อการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์ ผ่านการจำลองเหตุการณ์โดยให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ตามข่าวที่ได้รับ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงความรุนแรงและความเสียหายที่เกิดขึ้น รวมถึงปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ พร้อมสำรวจจุดอ่อนหรือปัจจัยเสี่ยงที่ตนเองมี ก่อนร่วมกันหาวิธีการลดความเสี่ยง เลี่ยงความรุนแรงดังกล่าว

กิจกรรมครั้งที่ 2 “เชื่อมั่น ป้องกันได้ ไม่แพ้ยักษ์คอลเซ็นเตอร์” ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรม จะได้ร่วมกันออกแบบวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยใช้อุปกรณ์การ์ด ทำให้ได้รู้จักวิธีการป้องกันที่ตนเองสามารถทำได้ และรับรู้ถึงผลลัพธ์เมื่อใช้วิธีการป้องกันนั้น ๆ อีกทั้งยังได้ลองป้องกันตนเองด้วยวิธีการป้องกันดังกล่าวผ่านเกมที่เป็นทริคในการป้องกันที่จำและทำได้ง่าย ซึ่งช่วยสร้างความมั่นใจให้กับตนเองในการป้องกันการหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

กิจกรรมครั้งที่ 3 “เข้าถึงข้อมูล เข้าถึงความปลอดภัย” ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรม จะเข้าถึงข้อมูลด้วยการฝึกสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ตามหัวข้อที่ได้รับ เรียนรู้วิธีการสืบค้นข้อมูลที่ถูกต้อง พร้อมกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ที่ต่างสืบค้นได้

กิจกรรมครั้งที่ 4 “เพียงเข้าใจ เราจะไม่หลงกล” ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรม จะได้ทำความรู้จักและทำความเข้าใจเทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์แต่ละเทคนิคผ่านโปสเตอร์ ต่อด้วยการเล่นเกมให้สัญญาณไฟเพื่อทำความเข้าใจในการใช้วิธีป้องกันตนเองให้เหมาะสมกับบริบท ปิดท้ายด้วยการให้สาธิตวิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เพื่อแสดงถึงความเข้าใจในเนื้อหาดังกล่าว

กิจกรรมครั้งที่ 5 “ประเมินไว้ ภัยจะไกลตัว” ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรม จะฝึกประเมินสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์จากบทสนทนาที่ได้รับ ทั้งสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ที่คุ้นเคยและสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ใหม่ล่าสุด พร้อมประเมินวิธีการป้องกันตนเองเพื่อใช้ให้สอดคล้องกับบทสนทนานั้น ก่อนร่วมกันสรุปวิธีการป้องกันตนเองที่สั้น ง่าย สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

กิจกรรมครั้งที่ 6 “ประยุกต์ใช้ ปลอดภัยชั่ว” ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรม จะได้ลองสวมบทบาท (Role play) ในฐานะแก๊งคอลเซ็นเตอร์ กลุ่มเป้าหมาย และผู้พิทักษ์เพื่อเรียนรู้วิธีการแสดงออกของแต่ละบทบาท และกลับมาสวมบทบาทในฐานะผู้มีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ ที่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการส่งต่อความรู้ในการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ผ่านการคัดส่งต่อ

3. ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทำแบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์ หลังการทดลอง (Post-test)

4. ผู้วิจัยนำแบบวัดพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์ทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์

2. สถิติ Paired sample t – Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยภายในกลุ่มก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรม

3. สถิติ Independent sample t – Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยหลังเข้าร่วมโปรแกรมระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

จากผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป จำนวน 40 คน พบว่ากลุ่มทดลองจำนวน 20 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 มีอายุเฉลี่ย 65.9 ปี โดยมีช่วงอายุที่มากที่สุดคือช่วงอายุ 60 – 64 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 สถานภาพของกลุ่มทดลองส่วนใหญ่ สมรส จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 และกลุ่มทดลองมีระดับการศึกษาอยู่ที่ประถมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 กลุ่มควบคุม มีเพศชายจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 มีเพศหญิงจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80 อายุเฉลี่ย 66.2 ปี โดยมีช่วงอายุที่มากที่สุดคือช่วงอายุ 60 – 64 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 สถานภาพของกลุ่มควบคุมมีสถานภาพสมรสเป็นส่วนใหญ่ โดยมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 และระดับการศึกษาของกลุ่มควบคุมอยู่ที่ประถมศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 โดยเพศไม่มีผลต่อการทดลอง

2. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์พฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของผู้สูงอายุ

ระยะการทดลอง	พฤติกรรมป้องกันรายข้อ	กลุ่มทดลอง			กลุ่มควบคุม		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ก่อนการทดลอง	1	3.85	0.36	มากที่สุด	3.45	0.75	มากที่สุด
	2	3.60	0.68	มากที่สุด	2.65	1.26	มาก
	3	2.30	1.34	น้อย	3.00	0.97	มาก
	4	1.50	0.76	น้อยที่สุด	2.25	0.96	น้อย

ระยะการทดลอง	พฤติกรรมป้องกันรายข้อ	กลุ่มทดลอง			กลุ่มควบคุม		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	5	2.50	1.39	น้อย	3.00	1.07	มาก
	6	3.10	1.33	มาก	2.85	0.81	มาก
	7	3.35	1.08	มากที่สุด	3.40	0.88	มากที่สุด
	8	3.80	0.69	มากที่สุด	3.40	0.88	มากที่สุด
	9	3.50	1.10	มากที่สุด	3.45	1.05	มากที่สุด
	10	3.90	0.30	มากที่สุด	3.50	0.94	มากที่สุด
	ภาพรวม	3.14	0.32	มาก	3.10	0.37	มาก
หลังการทดลอง	1	4.00	0	มากที่สุด	3.65	0.48	มากที่สุด
	2	3.75	0.78	มากที่สุด	3.10	1.02	มาก
	3	3.90	0.44	มากที่สุด	3.05	0.88	มาก
	4	2.85	1.46	มาก	2.60	0.94	มาก
	5	3.00	1.25	มาก	2.70	1.03	มาก
	6	3.65	0.93	มากที่สุด	2.90	1.02	มาก
	7	4.00	0	มากที่สุด	3.00	0.97	มาก
	8	3.85	0.67	มากที่สุด	2.65	1.03	มาก
	9	3.90	0.44	มากที่สุด	3.00	1.07	มาก
	10	4.00	0	มากที่สุด	3.30	0.73	มากที่สุด
	ภาพรวม	3.69	0.25	มากที่สุด	3.00	0.43	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ก่อนการทดลอง ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม หลังการทดลอง ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้สูงอายุกลุ่มควบคุมมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์

ระยะการ ทดลอง	ความ รอบรู้ รายชื่อ	กลุ่มทดลอง			กลุ่มควบคุม		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ก่อนการ ทดลอง	1	2.80	1.10	มาก	2.90	0.91	มาก
	2	2.70	1.21	มาก	2.40	0.99	น้อย
	3	3.30	1.26	มากที่สุด	2.65	1.22	มาก
	4	3.30	0.92	มากที่สุด	3.10	0.91	มาก
	5	3.55	0.75	มากที่สุด	3.25	0.91	มาก
	6	3.85	0.48	มากที่สุด	3.20	0.83	มาก
	7	3.80	0.52	มากที่สุด	3.45	0.75	มากที่สุด
	8	3.40	0.68	มากที่สุด	3.10	0.71	มาก
	9	2.90	1.29	มาก	2.40	0.82	น้อย
	10	3.25	0.91	มาก	3.15	0.74	มาก
	11	2.85	1.38	มาก	2.35	0.93	น้อย
	12	3.30	0.73	มากที่สุด	3.15	0.81	มาก
	13	3.05	1.19	มาก	1.85	0.93	น้อย
	14	3.35	0.74	มากที่สุด	3.20	0.76	มาก
	15	3.55	0.94	มากที่สุด	3.10	0.91	มาก
	16	2.75	1.44	มาก	3.30	0.97	มากที่สุด
	17	3.80	0.69	มากที่สุด	3.30	0.86	มากที่สุด
	18	3.50	0.94	มากที่สุด	2.25	0.71	น้อย
	19	3.45	0.99	มากที่สุด	2.05	0.88	น้อย
	20	3.50	0.94	มากที่สุด	3.00	0.79	มาก
	21	2.75	1.01	มาก	2.45	0.75	น้อย
	22	3.55	0.99	มากที่สุด	2.75	0.96	มาก
	ภาพรวม	3.28	0.37	มากที่สุด	2.83	0.30	มาก
หลังการ ทดลอง	1	4.00	0	มากที่สุด	2.95	0.68	มาก
	2	3.85	0.67	มากที่สุด	2.20	1.00	น้อย
	3	3.50	1.05	มากที่สุด	2.45	0.99	น้อย
	4	3.70	0.92	มากที่สุด	3.00	0.91	มาก
	5	3.70	0.92	มากที่สุด	2.85	0.98	มาก
	6	3.90	0.30	มากที่สุด	3.35	0.67	มากที่สุด

ระยะการ ทดลอง	ความ รอบรู้ฯ รายชื่อ	กลุ่มทดลอง			กลุ่มควบคุม		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	7	3.90	0.30	มากที่สุด	3.30	0.73	มากที่สุด
	8	3.40	1.23	มากที่สุด	3.00	0.72	มาก
	9	3.45	1.14	มากที่สุด	2.10	0.55	น้อย
	10	3.65	0.93	มากที่สุด	3.20	0.52	มาก
	11	3.40	1.04	มากที่สุด	2.25	1.01	น้อย
	12	3.95	0.22	มากที่สุด	3.35	0.58	มากที่สุด
	13	3.65	0.87	มากที่สุด	1.95	0.99	น้อย
	14	4.00	0	มากที่สุด	3.20	0.83	มาก
	15	4.00	0	มากที่สุด	3.40	0.75	มากที่สุด
	16	3.90	0.44	มากที่สุด	2.65	1.08	มาก
	17	4.00	0	มากที่สุด	3.45	0.68	มากที่สุด
	18	3.75	0.78	มากที่สุด	2.35	0.81	น้อย
	19	3.80	0.61	มากที่สุด	1.95	0.94	น้อย
	20	3.80	0.41	มากที่สุด	3.05	0.94	มาก
	21	3.80	0.61	มากที่สุด	2.20	1.00	น้อย
	22	4.00	0	มากที่สุด	3.10	1.02	มาก
ภาพรวม		3.78	0.30	มากที่สุด	2.79	0.39	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ก่อนการทดลอง ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้สูงอายุกลุ่มควบคุมมีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมาก หลังการทดลอง ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมากที่สุด และผู้สูงอายุกลุ่มควบคุมมีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมาก

4. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของกลุ่มผู้สูงอายุก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรม

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของกลุ่มผู้สูงอายุก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรม จำนวน 20 คน

การทดลอง	n	$\bar{X}$	S.D.	t	P-Value
ก่อนเข้าร่วมโปรแกรมฯ	20	3.14	0.32	8.19	.000*
หลังเข้าร่วมโปรแกรมฯ	20	3.69	0.25		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์ของกลุ่มทดลองหลังเข้าร่วมโปรแกรม ๖ มีค่าสูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรม ๖ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

5. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรม และกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรม และกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม จำนวน 40 คน

กลุ่ม	n	$\bar{X}$	S.D.	t	P-Value
กลุ่มทดลอง	20	3.69	0.25	6.17	.000*
กลุ่มควบคุม	20	2.99	0.43		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์ของกลุ่มที่เข้าร่วมโปรแกรม ๖ มีค่าสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม ๖ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

1) พฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของผู้สูงอายุ พบว่า ก่อนการทดลอง ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อยู่ในระดับมาก หากแต่หลังการทดลองผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าระดับพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของกลุ่มทดลองมีการเพิ่มขึ้น ส่วนกลุ่มควบคุมมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งก่อนการทดลองและหลังการทดลองอยู่ในระดับมาก ด้วยปัจจุบันผู้สูงอายุใช้สมาร์โฟนกันมากขึ้น รวมถึงมีประสบการณ์ในการรับโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์และได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จึงทำให้พอทราบการปฏิบัติที่ช่วยให้ป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ อย่างไรก็ตามหลังเข้าร่วมโปรแกรม ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีระดับพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพิ่มขึ้นเป็นระดับมากที่สุด ซึ่งหากพิจารณาในรายข้อจะพบว่า ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองรู้จักและสามารถใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้ปลอดภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มากขึ้น หมายความว่าโปรแกรมนี้ช่วยส่งเสริมให้ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีแนวทางในการป้องกันตนเองจากการถูกล่อลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ นอกจากการติดตามข่าวสาร การรักษาข้อมูลส่วนตัว และการพิจารณาข้อมูล ยังสามารถปกป้องตนเองด้วยการตั้งค่าเครื่องมือสื่อสารหรือแอปพลิเคชัน อันเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุในขณะนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอุดมสิทธิ์ อุ่นพัฒนาศิลป์ และคณะ (2567) ที่กล่าวว่าแนวทางในการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงต่อการถูกล่อลวงทางธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุคือการติดตามข่าวสารอยู่เสมอ รวมถึงไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการเงินเพื่อความปลอดภัย หรืองานวิจัยของชวพร ธรรมนิตยกุล และ กันยารัตน์ ศรีวิสุทธิกุล (2567) ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุต้องการการวัดกรรมเพื่อส่งเสริมทักษะการใช้เทคโนโลยีและความเป็นพลเมือง

ดิจิทัลเพื่อความปลอดภัย และงานวิจัยของฐาปนี เสนารักษ์ และคณะ (2567) ที่กล่าวถึงการสอนให้ผู้สูงอายุมีทักษะการใช้งานแอปพลิเคชัน อันเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเรียนรู้และมีทักษะนี้อย่างต่อเนื่อง

2) ความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ พบว่า ก่อนการทดลองและหลังการทดลอง ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับผู้สูงอายุกลุ่มควบคุมที่มีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ก่อนการทดลองและหลังการทดลองอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ด้วยผู้สูงอายุในปัจจุบันใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงสื่อและข้อมูลมากขึ้น แต่ยังคงขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีกับข้อมูล รวมถึงความรู้ความเข้าใจในการป้องกันตนเองจากภัยคุกคามจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (พระอารักษ์ ญาณธมโม (สัมปยุตโคตร), 2568) การเข้าร่วมโปรแกรมจึงทำให้ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยรายข้อในทุกข้อเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าโปรแกรมสร้างความมั่นใจในตนเองให้กับผู้สูงอายุกลุ่มทดลองยิ่งขึ้นในการเข้าถึงเข้าใจ ประเมิน และประยุกต์ใช้ข้อมูลให้สามารถปลอดภัยจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จึงกล่าวได้ว่า การบูรณาการแนวคิดความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) ในโปรแกรมมีประสิทธิภาพกับผู้สูงอายุ ใกล้เคียงกับการศึกษาของ Zanchetta et al., (2022) ที่ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับการรู้เท่าทันดิจิทัลหรือการรู้เท่าทันออนไลน์ของผู้ใหญ่ และนำมาพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมโดยผู้เข้าร่วมต้องประเมินสถานการณ์ซึ่งเป็นสถานการณ์จริงที่สามารถพบได้บนโลกออนไลน์ ผู้เข้าร่วมกล่าวว่าโปรแกรมดังกล่าวช่วยเพิ่มความรู้ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย และคาดหวังว่าจะนำความรู้ไปปรับใช้ในสถานการณ์จริง การศึกษานี้ทำให้เห็นถึงความเป็นไปได้ในการพัฒนาการรู้เท่าทันให้กับผู้สูงอายุเพื่อเป็นผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างมีประสิทธิภาพ

3) พฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมของผู้สูงอายุกลุ่มทดลอง และพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทดลองและผู้สูงอายุกลุ่มควบคุมพบว่ามีผลแตกต่างกัน โดยหลังจากเข้าร่วมโปรแกรม ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์เพิ่มขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรม และยังมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์สูงกว่าผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุกลุ่มทดลองเกิดความตระหนักถึงรุนแรงและผลกระทบหากตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ส่งผลให้แสดงออกทางการกระทำเพื่อปกป้องความปลอดภัยของตนเองไม่ให้ตกเป็นเหยื่อมากขึ้น และมากกว่ากลุ่มผู้สูงอายุกลุ่มควบคุม จึงกล่าวได้ว่า การใช้ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกัน (Protection Motivation Theory) ในการส่งเสริมพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์มีประสิทธิภาพกับผู้สูงอายุ คล้ายคลึงกับการศึกษาของ Jansen and Schaik (2019) ที่นำทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกันมาใช้ในการออกแบบข้อความเตือนภัยให้เกิดความกลัวต่อการถูกหลอกลวงทางออนไลน์ (The fear appeal messages) ซึ่งเน้นไปที่ความรุนแรงของการถูกหลอกลวงทางออนไลน์และความเสี่ยงของบุคคลที่มีโอกาสถูกหลอกลวงทางออนไลน์ ต่อด้วยการเน้นไปที่ประสิทธิผลของการตอบสนองที่มีการวิจัยก่อนหน้านี้ระบุว่าเป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพที่สุด ผลลัพธ์ของการศึกษาดังกล่าวระบุว่า การเตือนภัยให้เกิดความกลัวมีประสิทธิภาพต่อการสร้างการรับรู้ ทักษะ และสร้างแรงจูงใจในการทำพฤติกรรมความปลอดภัยให้กับผู้ใช้งานออนไลน์

ผลการศึกษาดังกล่าวอาจเป็นเพราะว่า เมื่อผู้สูงอายุกลุ่มทดลองได้รับรู้ถึงความรุนแรงของสถานการณ์การหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์และการสูญเสียของเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทำให้ผู้สูงอายุกลุ่มทดลองตระหนักว่าควรระมัดระวังตนเองมากขึ้นและนำไปสู่การปฏิบัติตามวิธีที่จะป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ อันเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อการป้องกัน (Protection Motivation Theory) อีกทั้งผู้สูงอายุกลุ่มทดลองได้รู้จักเทคนิคการหลอกลวงที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในปัจจุบัน ทำให้รู้เท่าทันกลลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทุกรูปแบบ และรู้ว่าจะสามารถป้องกันตนเองได้อย่างไรหากเผชิญกับสถานการณ์ดังกล่าว เนื่องจากผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีความรอบรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) จากการฝึกฝนระหว่างเข้าร่วมโปรแกรมจนเกิดความเข้าใจ ทักษะ และความมั่นใจที่จะป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้และป้องกันตนเองได้อย่างถูกต้องมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุถือว่ามีส่วนช่วยในการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่ โดยโปรแกรมนี้นำแนวคิดการเรียนรู้จากการมีประสบการณ์ (Experiential Learning) มาใช้ในกระบวนการทำกิจกรรม ผู้สูงอายุจึงได้ฝึกลงมือทำจริง มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนในวัยเดียวกัน และเรียนรู้จากประสบการณ์ของเพื่อนผู้เข้าร่วมด้วยกันที่ต่างคนต่างมีประสบการณ์เกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ช่วยให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งบรรยากาศในการเรียนรู้เต็มไปด้วยความสนุกสนาน ทำให้ดึงดูดความสนใจในการเข้าร่วมของผู้สูงอายุกลุ่มทดลองได้เป็นอย่างดี ซึ่งการศึกษาของรติยา อัสวติณณา และพิชญานี พูนพล (2566) ได้นำการจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุ ผลลัพธ์ปรากฏว่าการจัดกิจกรรมด้วยการเรียนรู้เชิงประสบการณ์มีประสิทธิภาพ อีกทั้งหลักการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นประสบการณ์เป็นหนึ่งแบบในหลักการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนผู้สูงอายุ (มงคลกิตติ โวหารเสาวภาคย์ และเสาวนีย์ ไชยกุล, 2563)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรพิจารณาจำนวนครั้งในการจัดกิจกรรมให้กับผู้สูงอายุ โดยไม่ให้มีจำนวนครั้งมากเกินไป เพื่อยังคงแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุ
2. หลังเสร็จสิ้นการทำกิจกรรม ควรมีการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้ และปัญหาหรืออุปสรรคในขณะร่วมกิจกรรม เพื่อให้สามารถประเมินได้ว่ากิจกรรมที่จัดขึ้นสัมฤทธิ์ผลหรือไม่ และสามารถนำข้อคิดเห็นที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนากิจกรรมให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
3. ควรเพิ่มกิจกรรมที่ให้ผู้สูงอายุได้ทบทวน พึงระลึกเกี่ยวกับธุรกรรมต่าง ๆ ที่ตนเองมี เพื่อให้เกิดความตระหนัก ชั่งใจ และสามารถรับมือได้หากเผชิญเทคนิคการหลอกลวงที่แอบอ้างการทำธุรกรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำทฤษฎีทางสังคมหรือทฤษฎีอื่น ๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมมาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมพฤติกรรมป้องกันตนเองจากอาชญากรรมไซเบอร์
2. ควรศึกษาต่อยอดเพื่อให้เกิดกิจกรรมการส่งเสริมพฤติกรรมป้องกันตนเองที่สามารถใช้ได้กับการหลอกลวงทุกรูปแบบ และเหมาะสมสำหรับทุกช่วงอายุที่มีความเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงทางเทคโนโลยี

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยครั้งนี้ คือ แนวคิดความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์ (Mobile Phone Security Literacy) ซึ่งผู้วิจัยได้บูรณาการขึ้น เหมาะสำหรับการส่งเสริมการป้องกันตนเองจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยตรง เป็นการบูรณาการระหว่างแนวคิดความรู้ (Literacy) เข้ากับข้อมูลความปลอดภัยทางโทรศัพท์ที่ล้วนเป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เช่น เทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การเข้าถึง เข้าใจ ประเมิน และประยุกต์ใช้ข้อมูล เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้เท่าทันการหลอกลวงทุกรูปแบบ และสามารถรับมือกับการหลอกลวงรูปแบบต่าง ๆ ได้ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ผ่านการฝึกฝนระหว่างเข้าร่วมโปรแกรม ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า แนวคิดความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์มีประสิทธิภาพต่อการนำไปใช้ในการส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยทางโทรศัพท์และพฤติกรรมป้องกันตนเองจากการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้กับผู้สูงอายุ

เอกสารอ้างอิง

- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2568). รายงานข้อมูลจังหวัดนครปฐม. 3 หมอ. สืบค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2568. จาก https://3doctor.hss.moph.go.th/main/rp_ampur?region=5&prov=NzM=&provn=4LiZ4LiE4Lij4Li b4LiQ4Lih
- กรุงเทพธุรกิจ. (2567). เตือนภัย ‘ผู้สูงอายุ’ เป้าหมาย ‘แก๊งคอลเซ็นเตอร์’ เนะ 6 หลักป้องกันโดนหลอก. bangkokbiznews. สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2567. จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/news-update/1117630>
- ชวพร ธรรมนิตยกุล และกันยารัตน์ ศรีวิสุทธิกุล. (2567). ความต้องการและรูปแบบการสื่อสารนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมทักษะความเป็นพลเมืองดิจิทัลด้านความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ. วารสารมนุษยศาสตร์วิชาการ, 31(1), 75-93.
- ฐานี เสนารักษ์, กิตติศักดิ์ ศรีเสถียร, ธีระ ราวีศรี และรัชชนก สอนสีดา. (2567). พฤติกรรมการใช้และแนวทางการพัฒนาทักษะการใช้แอปพลิเคชันของผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลโพธิ์พิทักษ์ ตำบลโพนางดำตอก อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท. วารสารร่มยุงทอง, 2(3), 73-90.
- ณัฐวุฒิ ไทหรั่งโรจน์. (2560). มาตรการทางกฎหมายของสถาบันการเงินเพื่อบรรเทาความเสียหายจากการหลอกลวงให้โอนเงินทางโทรศัพท์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย). CUIR at Chulalongkorn University. <https://cui.car.chula.ac.th/handle/123456789/60892>
- ต่อศิลป์ ต้นเจริญ และสมพงษ์ อัสวบุญมี. (2566). ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรหลอกลวง. วารสารกิจการสื่อสารดิจิทัล, 7(1), 131-150.
- ธัญพิชชา สามารถ. (2565). การตกเป็นเหยื่อทางไซเบอร์ของผู้สูงอายุ (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย). Chula Digital Collections. <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/6716/>
- นันทิยา ดวงภูมิเมศ, ขวัญจิต ศศิวงศาโรจน์, สิรินทร พิบูลภาณุวัฒน์, อีรพงษ์ บุญรักษา และวราภรณ์ สืบวงศ์สุวรรณ. (2566). การสร้างหลักสูตรรู้เท่าทันสื่อสำหรับผู้สูงอายุไทยด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม. วารสารนิเทศศาสตร์, 41(2), 120-138

- พระอารักษ์ ญาณธมโม สัมปยุตโคตร, พระมหาอินทร์วงศ์ อิสสภานี และจันทร์สม์ ตาปูลิง. (2568). แนวคิดการป้องกันการถูกหลอกลวงทางสื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุตามหลักพระพุทธศาสนา. *วารสารชัยภูมิปริทรรศน์*, 8(1), 125-138.
- มงคลกิตติ์ ไวรารเสาวภาคย์ และเสาวนีย์ ไชยกุล. (2563). โรงเรียนผู้สูงอายุ: หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน. *วารสาร มจร อุบลปริทัศน์*, 5(2), 421-434
- รติยา อัสวติณณา และพิชญณี พูนพล. (2566). ผลของโปรแกรมพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อด้วยกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลด้วยปัญญาของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร (ปริญญาานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ). DSpace JSPUI. <http://ir-thesis.swu.ac.th/dspace/handle/123456789/2171>
- สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย. (2566). เปิดตัวสถิติแจ้งความออนไลน์ ห้วง 9 เดือน คนไทยเป็นเหยื่อมีจาชิปกว่า 50,000 ล้านบาท. NTB Digital 2HD. สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2567. จาก <https://nbt2hd.prd.go.th/th/content/category/detail/id/2153/iid/239294>
- สรวิต บุญมี. (2566). ภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากอาชญากรรมทางเศรษฐกิจสู่อาชญากรรมทางเทคโนโลยี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 17(2), 19-26.
- สำนักงานจังหวัดนครปฐม กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด. (2566). แผนพัฒนาจังหวัดนครปฐม 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2567) (ฉบับทบทวน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568. จังหวัดนครปฐม. สืบค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2568. จาก chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.nakhonpathom.go.th/files/com_news_develop_plan/2022-06_befcd92133e762c.pdf
- อุดมสิทธิ์ อุ่นพัฒนาศิลป์, สมานันท์ รัตนศิริวิไล, วิจิต สุรดิษฐ์กุล และณลินี สุรดิษฐ์กุล. (2567). แนวทางการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัด สุพรรณบุรี. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 7(1), 42-56.
- อุทิศ บำรุงชีพ, พัทธวิภา โพธิ์ศรี และมงคล ยิ่งทนต์. (2566). พฤติกรรมความเป็นพลเมืองดิจิทัลยุคพลิกผันของผู้สูงอายุในประเทศไทย. *Journal of Social Sciences and Humanities Research in Asia*, 29(3), 53-68. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/psujssh/article/view/266266>
- Asri, F. M., & Mahamad, T. E. T. (2023). Anatomy of phone scams: Victims' recall on the communication phrases used by Phone Scammers. *Proceedings of the International Conference on Communication and Media 2022 (i-COME 2022)*. (pp. 498-509). Atlantis Press. http://doi.org/10.2991/978-2-38476-098-5_43
- Best, John W. (1977). *Research is Evaluation*. (3rd ed). Englewood cliffs: N.J. Prentice Hall.
- Ghazali, N. N., Hassan, S., & Ahmad, R. (2023). Fortifying Against Cyber Fraud: Instrument Development with the Protection Motivation Theory. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 14(10), 519-526. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2023.0141055>

- Jansen, J., & Schaik, P. A. (2019). The design and evaluation of a theory-based intervention to promote security behaviour against phishing. **International Journal of Human-Computer Studies**, **123**, 40-55. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2018.10.004>
- Karagiannopoulos, V., Kirby, A., Moghadam, S. O., & Sugiura, L. (2021). Cybercrime awareness and victimisation in individuals over 60 years: A Portsmouth case study. **Computer Law & Security Review** **43**, 105615. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2021.105615>
- Kolb, D. (1984). **Experiential Learning: Experience As The Source Of Learning And Development (1)**.
- Limsumlitnipa, T. (2023). Social Media Exposure, Personal Risk Perception, and Protection Behavior toward Phone Scams. **Hong Kong Journal of Social Sciences**, **62**, 451-458. <https://doi.org/10.55463/hkjs.issn.1021-3619.62.44>
- Martens, M., Wolf, R. D., & Marez, L. D. (2019). Investigating and comparing the predictors of the intention towards taking security measures against malware, scams and cybercrime in general. **Computers in Human Behavior**, **92**, 139-150. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.11.002>
- Rasi, P., Vuojärvi, H., & Rivinen, S. (2021). Promoting media literacy among older people: A systematic review. **Adult Education Quarterly**, **71**(1), 37-54. <https://doi.org/10.1177/0741713620923755>
- Rogers, R. W. (1975). A protection motivation theory of fear appeals and attitude change1. **The journal of psychology**, **91**(1), 93-114. <https://doi.org/10.1080/00223980.1975.9915803>
- Shang, Y., Wu, Z., Du, X., Jiang, Y., Ma, B., & Chi, M. (2022). The psychology of the internet fraud victimization of older adults: A systematic review. **Frontiers in psychology**, **13**, 912242. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.912242>
- Zanchetta, C., Schiff, H., Novo, C., Cruz, S., & Carvalho, C. V. D. (2022). Generational inclusion: Getting older adults ready to own safe online identities. **Education Sciences**, **12**(10), 715. <https://doi.org/10.3390/educsci12100715>