

ชื่อเรื่อง	วาทกรรมทางการสื่อสารเพื่อการหลอกลวงทำธุรกรรม ทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์
ชื่อผู้เขียน	นางสาวฐิติมา อินกล้า
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารดิจิทัล
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ 2) พฤติกรรมการถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ 3) องค์ประกอบของวาทกรรมที่มีผลต่อการถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงิน และ 4) ผลกระทบจากการถูกหลอกลวงในด้านจิตใจ สุขภาพ เศรษฐกิจ ครอบครัว และสังคม ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำนวน 16 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีมูลค่าความเสียหายน้อยกว่า 100,000 บาท จำนวน 8 คน และกลุ่มตัวอย่างที่มีมูลค่าความเสียหายตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป จำนวน 8 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดจำนวน 16 คน เป็นเพศหญิง 10 คน เพศชาย 6 คน อายุสูงสุด 73 ปี อายุต่ำสุด 20 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 29,000 บาท/เดือน รายได้สูงสุดคือ 50,000 บาท/เดือน และรายได้ต่ำสุดคือ 6,000 บาท/เดือน มีอาชีพรับราชการ ทำธุรกิจ พนักงานเอกชน เกษตรกร และนักศึกษา ด้านการสมรสพบว่า 12 คน สมรสแล้ว ส่วนอีก 4 คน มีสถานภาพโสด

พฤติกรรมการถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านมูลค่าความเสียหาย พบว่า มีมูลค่าความเสียหายเฉลี่ย 115,889 บาท มูลค่าความเสียหายสูงสุด 320,000 บาท และต่ำสุด 1,000 บาท 2) ด้านระยะเวลาการรับรู้ พบว่า ผู้เสียหายจำนวน 5 คน ทราบทันที ว่าถูกหลอกให้ทำธุรกรรมผ่านเครื่อง ATM และจำนวน 5 คนเช่นกัน ทราบว่าถูกหลอกภายในระยะเวลา 1-3 วัน รองลงมาคือจำนวน 4 คน ทราบว่าถูกหลอกภายใน 1 ชั่วโมง และอีก 2 คน ทราบว่าถูกหลอกหลังเวลาผ่านไปเกินกว่า 3 วัน 3) ด้านช่องทางการสื่อสาร พบว่าการหลอกลวงใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นช่องทางหลัก รองลงมาคือการใช้ช่องทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ร่วมกับสื่อออนไลน์ 4) ด้านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์

พบว่าส่วนใหญ่ทำธุรกรรมผ่านเครื่อง ATM รองลงมาคือทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์หน้าเคาน์เตอร์ น้อยที่สุดคือการทำธุรกรรมผ่านเครื่อง CDM (เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ)

องค์ประกอบของวาทกรรมที่มีผลต่อการถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (มิฉฉาชีพ) โดยการอ้างอิงความเป็นบุคคลสำคัญ ได้แก่ อ้างเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ DSI เจ้าหน้าที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร โดยการสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ได้แก่ การใช้เสียงระบบอัตโนมัติแจ้งว่าเป็นหนี้บัตรเครดิต สร้างเรื่องให้ตนเองดูน่าเชื่อถือ อ้างตำแหน่ง หน้าที่การงาน การอ้างอิงเกี่ยวกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การได้รับรางวัลจากการส่มเบอร์โทร 2) ปัจจัยด้านเนื้อหาและวาทกรรม ประกอบด้วยการใช้วาทกรรมในการสร้างความสนใจ อาจเป็นเนื้อหาที่สร้างความหวาดกลัว ได้แก่ บอกว่าเป็นหนี้บัตรเครดิต บัญชีหมุนเวียนผิดปกติเข้าข่ายการฟอกเงิน ถูกโจรกรรมข้อมูลบัญชี หรือวาทกรรมการสร้าง ความหวัง ได้แก่ บอกว่าเป็นผู้โชคดีได้รับรางวัล ได้โปรโมชันจูงใจ ได้สินค้าราคาถูก ได้รับเงินภาษีคืน ได้รับเงินโอนจากต่างประเทศ จากนั้นจะใช้วาทกรรมในการกระตุ้นความต้องการและตอบสนองความต้องการของเหยื่อในด้านผลประโยชน์ ได้แก่ เป็นผู้ดูแลดีจะให้ความช่วยเหลือหวังว่าจะได้ร่วมงานกัน เพื่อความปลอดภัยของเงินในบัญชี ด้านการได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่า ได้แก่ ให้บอกหมายเลขบัญชีเพื่อรับเงินรางวัล ได้ของดีราคาถูก จะช่วยให้รับเงินโอนเร็วขึ้น และด้านกฎหมาย ได้แก่ ช่วยเรื่องคดีฟอกเงิน คดีอาญา การถูกดำเนินคดี จากนั้นจะใช้วาทกรรมในการทำให้เห็นภาพด้านลบหรือด้านบวกจากการเชื่อและทำตาม และลำดับสุดท้ายจะใช้วาทกรรมในการทำให้เกิดการลงมือปฏิบัติ 2 รูปแบบคือ การข่มขู่ โดยจะอ้างในเรื่องของกฎหมาย การดำเนินคดี และการโน้มน้าว ได้แก่ ขอให้เหยื่อไปตรวจสอบยอดเงินโอน รับเงินรางวัล ตรวจสอบรายการบัญชี เพื่อแก้ไขระบบหรือป้องกันการโจรกรรมข้อมูล โอนเงินเพื่อซื้อสินค้าราคาถูก และ 3) ปัจจัยด้านบริบทของผู้รับสาร ได้แก่ บริบทด้านสถานการณ์ หรือเงื่อนไขเวลา เป็นสิ่งที่กำหนดให้ผู้รับสารต้องรีบตัดสินใจการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้านจิตวิทยา เช่น ความกลัว ความโลภ อำนาจทางกฎหมาย รวมถึงวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจส่วนตัวของผู้รับสารหรือเหยื่อเป็นสิ่งที่สำคัญที่ส่งผลให้เหยื่อหลงเชื่อกลอุบายของมิฉฉาชีพ และกำหนดพฤติกรรมในการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์

ผลกระทบจากการถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีผลกระทบ 4 ด้าน อันดับ 1) ด้านจิตใจ ทำให้เกิดความเครียด เกิดความกังวล 2) ด้านสังคม โดยด้านสังคมภายนอกครอบครัว ทำให้เกิดความรู้สึกอับอาย ไม่อยากให้ผู้อื่นทราบเรื่องที่เกิดขึ้นเพราะความรู้ไม่เท่าทันหรือความโลภ และด้านสังคมภายในครอบครัว ส่วนใหญ่จะมี

ปัญหาเกิดความไม่เข้าใจ และพุดจาซ้ำเติมกัน เนื่องจากเสียขายเงินที่ถูกหลอก 3) ด้านเศรษฐกิจ ทำให้เกิดความสูญเสียตั้งแต่หลักพันถึงหลักแสน สูญเสียทั้งเงินออม เงินทุนทำธุรกิจ และทำให้เกิดหนี้สินเพิ่มขึ้น และ 4) ด้านสุขภาพ จะส่งผลกับผู้ที่มิอายุและมีโรคประจำอยู่แล้ว



Title	Communication Discourse for Fraudulent Financial Transactions through Online Electronics
Author	Miss Thitima In-glam
Degree of	Master of Arts in Digital Communication
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Dr. Wittaya Damrongkiattisak

ABSTRACT

This research aimed to explore: 1) the demography of the samples who were defrauded in online financial transactions through electronic machines; 2) behaviors of being defrauded in online financial transactions through electronic machines; 3) components of discourse in fraudulent communication for online financial transactions; and 4) effects of being defrauded in online financial transactions in the mental, health, economics, family and social perspectives. In the study, 16 samples, who had been defrauded in online financial transaction through electronic machines, were collected. The samples included 8 of them whose transaction was less than 100,000 baht and the other 8 whose transaction was more than 100,000 baht. The collection of data was carried out by in-depth interviewing. The results of the study were as follows;

It was found that the 16 samples who were defrauded in online financial transaction through electronic machines were 10 women and 6 men and their age range was 20-73. Most of them were Bachelor's degree holders with an average salary was 29,000 baht per month; the highest one was 50,000 baht and the lowest one was 6,000 baht. Their occupations were government officials, businessmen, farmers, and students. Among them, 12 were married, and the other 4 were single.

There were 4 behaviors of being defrauded in online financial transaction through electronic machines: 1) the average damage was 115,889 baht; the highest damage was 320,00 baht and the lowest one was 1,000 baht; 2) the time span to know of being defrauded; 5 samples knew it immediately, 5 samples knew within 1- 3 days after, 4 sample knew in 1 hour, and 3 samples knew later than 3 days, 3) the means of defraudulent communication were mainly

mobile phone and mobile phone with online newtwork respectively; and 4) the channels of online defraudulent financial transactions were ATM, online counter-payment, and CDM, respectively.

The components of discourse in fraudulent communication for online financial transactions depend greatly on 3 factors: 1) the reliability of the faud who reportedly claimed to be bankers, police officers, DSI officers, the Bank of Thailand officers, or the Revenue Department officers who would convince the victims for reliabilty and trust by using the automatic voice-system indicating that the victims were owing of debt from credit card, and by claiming to be of high rank position officers and work, or even of electronic systems for receiving a prize via random telephone numbers; 2) the content of defrauding discourse which included 2.1) createing interest of the victims by 2.1.1) threatening the victims such as a notice of debth from credit card, abnormal circulation of money with suspicion of money laudering, and financial identity theft, or 2.1.2) which would encorage of hope for the victims that they won a prize, with tempting promotion, cheap products, refund tax, or that they received money transferred from abroad; then, 2.2) encouraging them for the benifit and respond to need of the victims such as offering help for the vitims in lawsuit, presenting a hope to work with the victims for safety of their financial account, presenting a higher benefit in receving a prize by telling a victim's bank account number, or in buying cheaper products in lower prices, and offering help for a faster receiving of money transfer and offering help for laudering money case, crime and suing, 2.3) visualizing the negative and positive sides of following them, and 2.4) execution discourse including threatening of claiming lawsuit, suing, and persuading such as ask for the victims to go check the transfer, to receive the prize, to check the victims' accountto to fix a system or information robbery, or to transfer money to buy products with cheap price, and 3) context of victims/ receiver of defraudulent communication consisting of 3.1) the situation or time condition which will force the receiver to decide and proceed the online financial transaction, 3.2) the psychological condition such as fear, greed, and law power authority, and 3.3) the cultural, social, and economic condition of the victims/receivers as an important influence to follow the trap by the fraud and determine the behavior of deciding to proceed online financial transactions.

The effects of being defrauded in online financial transaction through electronic machines included: 1) for the mental perspective; it caused the victims to be stressed out and anxious; 2) for the social perspective; outside family, it caused the victims to embarrass and that

they did not want other people to know that what had happened was because they were deceived or being greedy; while within family, it caused disagreement and incrimination over the loss of money; 3) in the economic perspective, it caused damage from thousands to hundred thousands, losing of saving money, budget to invest, and increasing debt; and 4) in health perspective, it affected directly to the elderly and victims who have chronic disease.

