**D068862 นางเกสรา อารยะจารุ**

**ชื่อเรื่อง “แก๊งคอลเซ็นเตอร์”**

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Call Center Scams) คือรูปแบบอาชญากรรมทางโทรศัพท์ที่มุ่งเป้าหลอกลวงเหยื่อ ให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือโอนเงินไปยังบัญชีของผู้กระทำผิด โดยมักอ้างตนเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานรัฐ ธนาคาร บริษัทประกัน หรือองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2564) ซึ่งปรากฏการณ์นี้ มีลักษณะเชื่อมโยงกับอาชญากรรมข้ามชาติและการฟอกเงินผ่านระบบธนาคารหรือผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ นับเป็นปัญหาด้านความมั่นคงและเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มรุนแรงขึ้นในยุคสังคมดิจิทัล หนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ คือ “เทคนิคการสร้างความน่าเชื่อถือ” (confidence trick) โดยอาศัยข้อมูลส่วนบุคคลบางส่วนที่ได้มาล่วงหน้าผ่านการซื้อขายข้อมูลในตลาดมืดหรือการสืบหาข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ (ThaiCERT, 2565) ซึ่งเมื่อผู้โทรหลอกอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐหรือธนาคาร ผู้รับสายจึงหลงเชื่อและยอมเปิดเผยข้อมูลที่อ่อนไหว อาทิ หมายเลขบัตรเครดิต วันหมดอายุ หรือรหัส OTP นอกจากนี้ แก๊งคอลเซ็นเตอร์บางกลุ่มยังใช้วิธีการข่มขู่ผ่านการอ้างว่าผู้รับสายมีคดีความหรือภาษีค้างชำระ เพื่อเร่งเร้าให้โอนเงินไปยังบัญชีที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ง่าย

**ผลกระทบด้านสังคมและเศรษฐกิจ**

ผลกระทบสำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ได้แก่ ความสูญเสียทางการเงินของผู้ตกเป็นเหยื่อและความสูญเสียความเชื่อมั่นในระบบโทรคมนาคมและธนาคาร (Bank of Thailand, 2565) เหยื่อจำนวนมากมักเป็นผู้สูงอายุหรือบุคคลที่อาจขาดทักษะด้านดิจิทัลอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ การเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไม่เหมาะสมยังก่อให้เกิดความเสี่ยงในการขยายตัวของอาชญากรรมรูปแบบอื่น อาทิ การขโมยข้อมูลระบุตัวตน (identity theft) และการปลอมแปลงเอกสารเพื่อนำไปก่ออาชญากรรมทางการเงิน

**มาตรการป้องกันและแนวทางแก้ไข**

ในการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หน่วยงานรัฐและสถาบันการเงินควรร่วมกันดำเนินมาตรการ เชิงรุก ได้แก่ การพัฒนาเทคโนโลยีป้องกันการสวมรอย (fraud detection system) และการเพิ่มระดับ การตรวจสอบยืนยันตัวบุคคล (two-factor authentication) (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565) นอกจากนี้ การจัดอบรมและเผยแพร่ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์สู่ประชาชนกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและผู้ที่ขาดแคลนทักษะดิจิทัล ก็เป็นหัวใจสำคัญในการลดโอกาสตกเป็นเหยื่อในด้านกฎหมาย ประเทศไทยมีพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 (แก้ไขเพิ่มเติม) และพระราชบัญญัติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 (แก้ไขเพิ่มเติม) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเอาผิดและยับยั้งขบวนการอาชญากรรมข้ามชาติเหล่านี้ อย่างไรก็ดี การบังคับใช้กฎหมายจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากภาคเอกชน ธนาคาร และองค์กรระหว่างประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและปิดช่องโหว่ที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์อาจใช้เป็นช่องทางในการกระทำความผิดต่อไป

**ข้อเสนอแนะ**  
 เพื่อให้การรับมือกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีประสิทธิภาพ ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีความตระหนักรู้และรู้เท่าทันต่อกลยุทธ์ในการหลอกลวง ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบเตือนภัยล่วงหน้า (early warning system) ที่สามารถแจ้งเตือนผู้ใช้บริการธนาคารหรือเครือข่ายโทรคมนาคมได้ทันทีเมื่อพบพฤติกรรมผิดปกติ นอกจากนี้ การจัดทำฐานข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานต่างประเทศ จะช่วยให้การติดตามและจับกุมผู้กระทำผิดสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิผลมากขึ้น

**สรุป**  
 แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นอาชญากรรมยุคดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง ด้วยรูปแบบการหลอกลวงที่ซับซ้อนมากขึ้นตามการพัฒนาเทคโนโลยี การเพิ่มความตระหนักรู้แก่ประชาชน มาตรการป้องกันเชิงรุกจากหน่วยงานรัฐและเอกชน รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดและความร่วมมือระหว่างประเทศ จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการยับยั้งปรากฏการณ์นี้อย่างยั่งยืน

**ที่มา**

1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2564). *รายงานประจำปี 2564: ภาพรวมการปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ*. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
2. ThaiCERT. (2565). *ภัยแฮ็กและแนวโน้มการหลอกลวงออนไลน์*. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.
3. Bank of Thailand. (2565). *บทวิเคราะห์แนวโน้มอาชญากรรมทางการเงินในประเทศไทย*. ธนาคารแห่งประเทศไทย.
4. ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). *รายงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์*. ธนาคารแห่งประเทศไทย.

**คำถามที่ 1 แบบเลือกตอบ**

**คำถาม:** ข้อใดต่อไปนี้ *ไม่ใช่* มาตรการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ตามที่กล่าวไว้ในบทความ?

**ก.** การพัฒนาเทคโนโลยีตรวจจับการสวมรอย (fraud detection system)  
 **ข.** การเพิ่มระดับการยืนยันตัวบุคคลด้วย two-factor authentication  
 **ค.** การจัดอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยไซเบอร์แก่ประชาชน  
 **ง.** การยกเลิกพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

**เฉลย:** ข้อ ง *(เนื่องจากบทความเสนอให้บังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเข้มงวด มิใช่การยกเลิกกฎหมายดังกล่าว)*

**กระบวนการอ่าน**

* เป็นการอ่านบทความเชิงวิชาการ

**สถานการณ์**

* บทความนำเสนอปัญหา “แก๊งคอลเซ็นเตอร์” ซึ่งเป็นอาชญากรรมทางโทรศัพท์ที่เกิดขึ้นจริงในสังคมปัจจุบัน มีลักษณะเชื่อมโยงกับอาชญากรรมข้ามชาติและการหลอกลวงทางการเงิน

**แหล่งที่มา**

* อ้างอิงจากหน่วยงานราชการและองค์กรที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ThaiCERT ธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่าง พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

**รูปแบบของเนื้อเรื่อง**

* เป็นบทความเชิงวิเคราะห์และให้ความรู้ (informative and analytical) ที่อาศัยสถิติ ข้อมูลจากหน่วยงาน และบทสรุปผลกระทบ รวมถึงข้อเสนอแนะในการป้องกันและแก้ไข

**ประเภทของเนื้อเรื่อง**

* เนื้อหาเป็น “สารคดีเชิงวิชาการ” (academic essay) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้และให้ข้อเสนอแนะ มุ่งเน้นความถูกต้องของข้อมูลและความน่าเชื่อถือผ่านการอ้างอิงแหล่งข้อมูล

**ลักษณะข้อสอบ**

* สามารถออกเป็นคำถามแบบปรนัย (multiple choice) ในส่วนที่เกี่ยวกับรายละเอียดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือถามแบบอัตนัย (essay) ให้ผู้เรียนวิเคราะห์ผลกระทบและเสนอแนวทางแก้ไข โดยวัดความเข้าใจเชิงวิเคราะห์และการสังเคราะห์ข้อมูล

**ความสอดคล้องตัวชี้วัดภาษาไทย**

* สอดคล้องกับตัวชี้วัดกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย ท 3.1 และ ท 3.2

**คำถามที่ 2 แบบเลือกตอบเชิงซ้อน**

**คำถาม** กลยุทธ์ใดที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักใช้เพื่อหลอกลวงให้เหยื่อเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือโอนเงินไปยังบัญชีของผู้กระทำผิด?

**คำตอบ** การอ้างอิงเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่น่าเชื่อถือและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้มาแล้ว

**กระบวนการอ่าน** เป็นการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ

**สถานการณ์** การเพิ่มขึ้นของอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในยุคดิจิทัลที่เชื่อมโยงกับอาชญากรรมข้ามชาติและการฟอกเงิน

**แหล่งที่มา** แหล่งที่มาจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2564), ThaiCERT (2565), ธนาคารแห่งประเทศไทย (2565) และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย

**รูปแบบของเนื้อเรื่อง** เนื้อเรื่องมีรูปแบบเชิงวิชาการ รายงานวิเคราะห์ปัญหา ผลกระทบ และแนวทางแก้ไขอย่างเป็นระบบ

**ประเภทของเนื้อเรื่อง** ประเภทของเนื้อเรื่องเป็นรายงานวิเคราะห์ปัญหาทางสังคมและเศรษฐกิจเกี่ยวกับอาชญากรรมดิจิทัล

**ลักษณะข้อสอบ** ลักษณะข้อสอบน่าจะเป็นข้อสอบแบบวิเคราะห์หรืออธิบายเกี่ยวกับเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

**ความสอดคล้องตัวชี้วัด** สอดคล้องกับตัวชี้วัดด้านความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมดิจิทัล มาตรการป้องกัน และผลกระทบทางสังคมและเศรษฐกิจ

**คำถามที่ 3 แบบเติมคำตอบแบบปิด**

**คำถาม:** แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักอ้างตนเป็นเจ้าหน้าที่จาก \_\_\_\_\_\_ เพื่อหลอกลวงเหยื่อให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือโอนเงินไปยังบัญชีของผู้กระทำผิด

ก. ร้านอาหาร  
 ข. หน่วยงานรัฐ  
 ค. บริษัทขนส่ง  
 ง. โรงเรียน

คำตอบที่ถูกต้อง: ข. หน่วยงานรัฐ

**กระบวนการอ่าน** พิจารณาความสำคัญและความเป็นไปได้ของมาตรการต่างๆ

**สถานการณ์** แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นอาชญากรรมทางโทรศัพท์ที่เพิ่มขึ้นในยุคดิจิทัล เชื่อมโยงกับอาชญากรรมข้ามชาติและการฟอกเงิน มีผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมที่รุนแรง

**แหล่งที่มา** ข้อมูลจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2564), ThaiCERT (2565), ธนาคารแห่งประเทศไทย (2565), พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 และ พระราชบัญญัติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542

**รูปแบบของเนื้อเรื่อง** เป็นบทความเชิงวิชาการที่ให้ข้อมูล วิเคราะห์ผลกระทบ และเสนอแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

**ประเภทของเนื้อเรื่อง** เนื้อเรื่องเชิงวิชาการ/สังคมศาสตร์เกี่ยวกับอาชญากรรมทางโทรศัพท์และมาตรการป้องกัน

**ลักษณะข้อสอบ** คำถามประยุกต์: เสนอแนวทางเพิ่มเติมในการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์

**ความสอดคล้องตัวชี้วัด** เนื้อหาสอดคล้องกับตัวชี้วัดด้านความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ การป้องกันและแก้ไขปัญหาทางสังคมและเศรษฐกิจ รวมถึงการใช้กฎหมายและเทคโนโลยีในการต่อสู้กับอาชญากรรม

**คำถามที่ 4 แบบเติมคำตอบแบบเปิด**

**คำถาม:** หนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้คือ “\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_” โดยอาศัยข้อมูลส่วนบุคคลบางส่วนที่ได้มาล่วงหน้าผ่านการซื้อขายข้อมูลในตลาดมืดหรือการสืบหาข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์

**คำตอบ:**เทคนิคการสร้างความน่าเชื่อถือ

**กระบวนการอ่าน**

กระบวนการอ่านเนื้อหานี้เป็นการอ่านเชิงวิเคราะห์และวิจารณ์ (Analytical and Critical Reading) ผู้อ่านต้องเข้าใจข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ วิเคราะห์ผลกระทบ และประเมินมาตรการป้องกันที่นำเสนอ

**สถานการณ์**

สถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นปัญหาทางอาชญากรรมที่เพิ่มขึ้นในยุคดิจิทัล มีการเชื่อมโยงกับอาชญากรรมข้ามชาติและการฟอกเงินผ่านระบบธนาคารและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม

**แหล่งที่มา**

ข้อมูลในเนื้อเรื่องมาจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2564), ThaiCERT (2565), และธนาคารแห่งประเทศไทย (2565) ซึ่งเป็นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

**รูปแบบของเนื้อเรื่อง**

รูปแบบของเนื้อเรื่องเป็นรูปแบบเชิงวิชาการ (Academic Format) หรือเชิงรายงาน (Report Format) ที่นำเสนอข้อมูล วิเคราะห์ และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ

**ประเภทของเนื้อเรื่อง**

ประเภทของเนื้อเรื่องเป็นเนื้อหาเชิงอธิบายและวิเคราะห์ (Expository and Analytical) เน้นการให้ข้อมูลที่ชัดเจน วิเคราะห์ปัญหา และเสนอวิธีการแก้ไข

**ลักษณะข้อสอบ** การอธิบายผลกระทบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่อสังคม

**ความสอดคล้องตัวชี้วัด**

เนื้อเรื่องสอดคล้องกับตัวชี้วัดด้านความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี การวิเคราะห์ผลกระทบทางสังคมและเศรษฐกิจ การประเมินมาตรการป้องกัน และการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียน โดยนำเสนอข้อมูลอย่างชัดเจน กระชับ และเข้าใจง่าย

**คำถามที่ 5 แบบเติมคำตอบแบบอิสระ**

**คำถามที่ 1:**  
แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักอ้างตนเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น \_\_\_\_\_\_\_ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือแก่เหยื่อ

**เฉลย:**  
หน่วยงานรัฐ, ธนาคาร, บริษัทประกัน, องค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ

**คำถามที่ 2:**  
หนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้คือ “\_\_\_\_\_\_\_” โดยอาศัยข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้มาล่วงหน้า

**เฉลย:**  
เทคนิคการสร้างความน่าเชื่อถือ (confidence trick)

**คำถามที่ 3:**  
ผลกระทบสำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์รวมถึงความสูญเสียทางการเงินของผู้ตกเป็นเหยื่อและความสูญเสียความเชื่อมั่นในระบบ \_\_\_\_\_\_\_ และ \_\_\_\_\_\_\_

**เฉลย:**  
โทรคมนาคม, ธนาคาร

**คำถามที่ 4:**  
มาตรการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์หนึ่งในนั้นคือการพัฒนาเทคโนโลยีป้องกันการ \_\_\_\_\_\_\_ และการเพิ่มระดับการตรวจสอบยืนยันตัวบุคคล

**เฉลย:**  
สวมรอย (fraud detection system)

**คำถามที่ 5:**  
เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับประชาชน ควรจัดอบรมและเผยแพร่ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยทาง \_\_\_\_\_\_\_ สู่ประชาชนกลุ่มเปราะบาง

**เฉลย:**  
ไซเบอร์

**คำถามที่ 6:**  
ประเทศไทยมีกฎหมายสำคัญสองฉบับในการต่อสู้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ \_\_\_\_\_\_\_ และพระราชบัญญัติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ \_\_\_\_\_\_\_

**เฉลย:**  
คอมพิวเตอร์, การฟอกเงิน

**คำถามที่ 7:**  
ข้อเสนอแนะเพื่อรับมือกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือการพัฒนาระบบเตือนภัยล่วงหน้า (\_\_\_\_\_\_\_) ที่สามารถแจ้งเตือนผู้ใช้บริการเมื่อพบพฤติกรรมผิดปกติ

**เฉลย:**  
early warning system

**คำถามที่ 8:**  
การจัดทำฐานข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานต่างประเทศจะช่วยให้การติดตามและจับกุมผู้กระทำผิดดำเนินไปอย่าง \_\_\_\_\_\_\_ มากขึ้น

**เฉลย:**  
มีประสิทธิผล

**คำถามที่ 9:**  
แก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่งผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม และความ \_\_\_\_\_\_\_ ของประเทศ

**เฉลย:**  
มั่นคง

**คำถามที่ 10:**  
การเพิ่มความตระหนักรู้แก่ประชาชนควบคู่กับมาตรการป้องกันเชิงรุกจากหน่วยงานรัฐและเอกชน รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายอย่าง \_\_\_\_\_\_\_ เป็นปัจจัยสำคัญในการยับยั้งปรากฏการณ์นี้อย่างยั่งยืน

**เฉลย:**  
เข้มงวด

**กระบวนการอ่าน**

การอ่านเนื้อหานี้ควรเริ่มจากการทำความเข้าใจภาพรวมเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากนั้นจึงเจาะลึกไปยังรายละเอียดของลักษณะ การกระทำ ผลกระทบ และมาตรการป้องกัน เพื่อให้เข้าใจอย่างครบถ้วน

**สถานการณ์**

แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นอาชญากรรมทางโทรศัพท์ที่เพิ่มขึ้นในยุคดิจิทัล มีการหลอกลวงเหยื่อให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือโอนเงินไปยังบัญชีผู้กระทำผิด ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงและเศรษฐกิจ

**แหล่งที่มา**

ข้อมูลมาจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2564), ThaiCERT (2565), ธนาคารแห่งประเทศไทย (2565) และกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้อง

**รูปแบบของเนื้อเรื่อง**

เนื้อเรื่องเป็นแบบเชิงวิชาการ มีการจัดโครงสร้างเป็นส่วนๆ ได้แก่ การอธิบายลักษณะ ปัญหา ผลกระทบ มาตรการป้องกัน ข้อเสนอแนะ และสรุป

**ประเภทของเนื้อเรื่อง**

ประเภทของเนื้อเรื่องเป็นเชิงวิเคราะห์และให้ข้อมูล (Informative and Analytical) เน้นการอธิบายปัญหาและแนวทางแก้ไขอย่างเป็นระบบ

**ลักษณะข้อสอบ**

ข้อสอบอาจเป็นแบบปรนัย (Multiple Choice) และอัตนัย (Short Answer) ที่ถามเกี่ยวกับลักษณะของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผลกระทบ มาตรการป้องกัน และข้อเสนอแนะต่างๆ

**ความสอดคล้องตัวชี้วัด**

เนื้อหาสอดคล้องกับตัวชี้วัดด้านความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมไซเบอร์ ความเข้าใจในผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการพัฒนาทักษะในการป้องกันและรับมือกับอาชญากรรมดิจิทัล