



จิตวิทยาของการตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพ (Victim of scams)

05 Sep 2022

อาจารย์ ดร.สุภสิรี จันทวรินทร์

ปัจจุบันมีข่าวต่อเนื่องเกี่ยวกับกรณีประชาชนถูกมิจฉาชีพหลอกลวงฉ้อโกงทรัพย์สินทางโทรศัพท์และทางออนไลน์ (scam) เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรมาหลอกให้โอนเงิน การหลอกให้โอนเงินซื้อสินค้าในราคาถูกผ่านเฟสบุ๊ค และการหลอกให้ลงทุนทรัพย์สิน

การฉ้อโกงทรัพย์สินในทุกรูปแบบล้วนมีเจตนาหลอกลวงโดยการให้สัญญาว่าจะได้รับผลตอบแทนเป็นเงินทอง สินค้า หรือ ผลตอบแทนจากการลงทุน แต่จริง ๆ แล้วผู้หลอกลวงไม่มีเจตนาที่จะให้ผลตอบแทนเหล่านี้ การฉ้อโกงเป็นหนึ่งในอาชญากรรมที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุดในโลกและก่อให้เกิดความเสียหายมากกว่า 5 ล้านล้านบาทต่อปี (Gee & Button, 2019) อีกทั้งยังส่งผลให้ผู้เสียหายรู้สึกเจ็บช้ำใจและมีความเครียดมากอีกด้วย

การฉ้อโกงทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตเป็นอาชญากรรมชนิดพิเศษ เพราะผู้กระทำผิดมักอยู่ห่างไกลจากผู้เสียหายโดยทั้งสองฝ่ายอาจไม่เคยพบเจอหรือรู้จักกันด้วยซ้ำ แต่เหยื่อก็กังตัดสินใจเลือกที่จะส่งข้อมูลส่วนตัวหรือโอนเงินไปให้อีกฝ่าย และถึงแม้ว่าปัจจุบันมีการแชร์ข้อมูลเตือนภัยรูปแบบต่าง ๆ ของมิจฉาชีพ แต่ก็ยังมีข่าวต่อเนื่องเรื่องการฉ้อโกง เราจึงควรทำความเข้าใจกระบวนการทางจิตวิทยาในเทคนิคกลโกงและการโน้มน้าวที่มิจฉาชีพมักใช้ รวมถึงการเข้าใจลักษณะส่วนบุคคลที่ทำให้มีความเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงฉ้อโกง

มิจฉาชีพมักใช้เทคนิคหลอกลวงทางจิตวิทยาอย่างไรบ้าง?

มิจฉาชีพมักกลยุทธ์การหลอกลวงหลากหลายรูปแบบเพื่อหลอกล่อเหยื่อ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยทางจิตวิทยาที่วิเคราะห์การหลอกลวงทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมากกว่า 580 ประเภท ชี้ว่ามิจฉาชีพมักใช้เทคนิคจิตวิทยาการโน้มน้าว 2 ประเภทหลัก ๆ คือ **การอ้างอำนาจ (authority)** และ**การกดดันโดยการจำกัดเวลาหรือจำนวนรางวัลตอบแทน**

(scarcity) มิจฉาชีพอาจสร้างความไว้วางใจและเชื่อใจโดยการแสดงให้เห็นว่าข้อเสนอที่นำมาล่อลวงนั้นมีความถูกต้องตามกฎหมายและมีหน่วยงานหรือบริษัทที่น่าเชื่อถือรองรับ หรือแม้กระทั่งการอ้างอิงว่าตนเป็นตำรวจหรือเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งทำให้เหยื่อรู้สึกเชื่อใจและไว้วางใจ อีกทั้ง ผู้หลอกลวงมักใช้การโน้มน้าวทางอารมณ์มากกว่าการโน้มน้าวด้วยเหตุผล เช่น จงใจจำกัดระยะเวลาในการส่งข้อมูลหรือโอนเงิน จำกัดจำนวนสินค้าที่จำหน่าย หรือจำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมการลงทุน ซึ่งทำให้เหยื่อรู้สึกว่าต้องรีบส่งข้อมูลหรือโอนเงินเพื่อจะได้รับผลตอบแทนที่ล่อตาล่อใจ และหลงเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนตามที่ผู้หลอกลวงสัญญาไว้

ใครเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ?

คนทุกเพศทุกวัยสามารถเป็นกลุ่มเป้าหมายของการหลอกลวงฉ้อโกง ทั้งนี้ **เพศหญิง** มักตกเป็นเหยื่อเป้าหมายของการหลอกล่อให้รักเพื่อหลอกลวงโกงทรัพย์สิน ส่วน **ผู้สูงวัย** มักเป็นเหยื่อของการโกงทรัพย์สินหรือหลอกล่อเอาข้อมูลส่วนตัวออนไลน์ และ **บุคคลที่มีการศึกษาและมีรายได้ค่อนข้างสูง** มักเป็นเหยื่อของการล่อลวงให้ลงทุน อีกทั้ง งานวิจัยทางจิตวิทยาชี้ว่ามี 3 ลักษณะนิสัยที่เพิ่มความเสี่ยงการถูกโกงทรัพย์สินโดยมิจฉาชีพ ดังนี้

1. นิสัยและพฤติกรรมเสี่ยง (risk-taking) – เล่ห์การหลอกลวงเปรียบเสมือนการซื้อล็อตเตอรี่หรือการพนันแบบไม่เป็นทางการ เพราะฉะนั้น **บุคคลที่มีนิสัยกล้าลองทำสิ่งใหม่ ๆ และรับความเสี่ยงนั้นมีแนวโน้มตอบรับข้อเสนอของผู้หลอกลวงมากถึงสองเท่า** เมื่อเทียบกับบุคคลที่ไม่ชอบความเสี่ยง ลักษณะชอบความเสี่ยงจึงเป็นตัวชี้วัดว่าบุคคลนั้นมีแนวโน้มจะทำตามข้อเสนอผู้หลอกลวงและเชื่อใจผู้หลอกลวง เพราะไม่ได้ใส่ใจกับการประเมินระดับความสุ่มเสี่ยงของข้อเสนอแต่กลับมุ่งความสนใจไปที่รางวัลผลตอบแทนที่อาจได้รับจากการลองเสี่ยง

2. ความสามารถในการควบคุมตนเอง (self-control) – การกำกับตนเองเป็นทักษะสำคัญที่รวมถึงการควบคุมอารมณ์ชั่วขณะ การควบคุมพฤติกรรม และการควบคุมความต้องการของตนเอง บุคคลที่ชอบตัดสินใจเสี่ยงมักมีความสามารถในการกำกับตนเองต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ชี้ว่าคนที่เคยตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพมักมีทักษะในการควบคุมตนเองค่อนข้างต่ำ เช่น มีนิสัยชอบซื้อของโดยไม่ทันยั้งคิด **บุคคลที่มีความบกพร่องในการควบคุมตนเองจึงไม่สามารถยับยั้งการตัดสินใจลงทุนหรือโอนเงินแบบหุนหันพลันแล่น โดยเฉพาะกรณีที่ผู้หลอกลวงใช้กลยุทธ์การจำกัดเวลาหรือจำกัดจำนวนรางวัลตอบแทนเพื่อโน้มน้าวและชักใยทางอารมณ์**

3. ความสามารถในการจัดการอารมณ์ (emotional competence) – ความฉลาดทางอารมณ์คือความสามารถในการรับรู้และการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจทางการเงินที่มีความเสี่ยงสูง **บุคคลที่มีทักษะจัดการและควบคุมอารมณ์ตนเองต่ำจะมีความสามารถในการไตร่ตรองข้อมูลลดลง และอาจตัดสินใจทางการเงินโดยใช้อารมณ์ชั่วขณะ (เช่น กลัวพลาดโอกาสทองในการทำกำไร หรือรู้สึกคล้อยตามแนวคิดโน้มน้าวของผู้หลอกลวง) จึงมีแนวโน้มตอบรับข้อเสนอการล่อลวงทรัพย์สินมากกว่าบุคคลที่กำกับอารมณ์ตนเองได้ดี**

ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายที่ทำให้บุคคลตกเป็นเหยื่อการโกงได้ง่ายขึ้น เช่น **การมีความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มากพอ และการไว้วางใจและเชื่อคนง่าย** การรู้เท่าทันปัจจัยความเสี่ยงที่ตนเองมีและการรู้เท่าทันกลหลอกลวงทางจิตวิทยาของมิจฉาชีพอาจช่วยให้คุณหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงฉ้อโกง และถึงแม้ว่าลักษณะนิสัยและพฤติกรรมส่วนตัวของตนเองอาจเปลี่ยนแปลงได้ยาก **เราสามารถลดความเสี่ยงโดยการใช้เวลาค่อย ๆ ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากหลาย ๆ แหล่ง และปรึกษาคณะรอบตัวที่ไว้วางใจก่อนที่จะตัดสินใจโอนเงินหรือลงทุนอะไรบางอย่าง** โดยเฉพาะกรณีที่เป็นเงินจำนวนมากน้อย และถึงแม้ว่าข้อเสนออาจจะดูน่าเชื่อถือเพราะมีการอ้างอิงความชอบธรรมทางกฎหมาย เรายังควรนำข้อมูลทั้งหมดมาไตร่ตรองพิจารณาให้ดี และ **เตือนตัวเองว่าโอกาสการได้รับผลตอบแทนที่ล่อตาล่อใจมักมาพร้อมกับความเสี่ยงไม่น้อย**

สุดท้ายแล้ว เราคงต้องหาความสมดุลโดยที่ไม่มองโลกในแง่ร้ายจนเกินไป แต่ก็ต้องมีสติในการควบคุมอารมณ์ชั่วขณะและพฤติกรรมตนเองในการตัดสินใจเรื่องสำคัญทางธุรกิจการเงิน โดยเฉพาะกับบุคคลที่เราเพียงสื่อสารด้วยผ่านโทรศัพท์หรือออนไลน์แต่ไม่ได้รู้จักกันเป็นการส่วนตัว