



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) 2568

Received: 11/06/2025, Revised: 16/10/2025, Accepted: 22/10/2025

การพัฒนาบอร์ดเกมบิงโกเพื่อสร้างความตระหนักรู้เรื่องอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

เชาวเจตน์ แสงศิริ, อุนิษา เลิศโตมรสกุล*

สาขาอาชญวิทยาและงานยุติธรรม คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

E-mail: unisa.l@chula.ac.th*

*ผู้ประสานงานหลัก

บทคัดย่อ

บทความเรื่อง “การพัฒนาบอร์ดเกมบิงโกเพื่อสร้างความตระหนักรู้เรื่องอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของบอร์ดเกมบิงโกตอบคำถามในการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 2) เพื่อวิเคราะห์ประเด็นความเข้าใจผิดของกลุ่มเป้าหมายต่ออาชญากรรมดังกล่าว และบทบาทของเกมในการแก้ไขช่องว่างความรู้ 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจและผลของเกมต่อทัศนคติและพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงทดลอง โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ประชากรเป้าหมายคือนิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไปในกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 10 คน โดยใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบก่อนและหลังการเล่นเกม แบบสอบถามความพึงพอใจ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test สำหรับกลุ่มอิสระ และ paired t-test ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เครื่องมือหลักคือบอร์ดเกมบิงโกที่ได้รับการออกแบบตามทฤษฎีการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (Experiential Learning Theory) เพื่อให้ผู้เล่นได้มีส่วนร่วมกับสถานการณ์จำลองที่สะท้อนรูปแบบการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนความรู้และความเข้าใจหลังเล่นเกมสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มควบคุม แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของบอร์ดเกมบิงโกในการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจต่อประเด็นอาชญากรรมดังกล่าว นอกจากนี้ กลุ่มทดลองยังมีแนวโน้มลดความเข้าใจผิดในประเด็นสำคัญ เช่น ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะการหลอกลวงทางจิตวิทยา และวิธีป้องกันตนเอง ขณะที่ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่ให้คะแนนในระดับสูง โดยผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่ระบุว่าเกมมีส่วนช่วยให้ตนสามารถจดจำเนื้อหาได้ดี เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริง ข้อเสนอแนะในการพัฒนา คือ ควรส่งเสริมการใช้สื่อการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เช่น บอร์ดเกม ในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาชญากรรมร่วมสมัย โดยเฉพาะในกลุ่มประชากรที่เปราะบางต่อการตกเป็นเหยื่อ และควรขยายผลการใช้บอร์ดเกมในระดับชุมชน และพัฒนาเป็นรูปแบบออนไลน์เพื่อเข้าถึงกลุ่มประชากรที่เปราะบางมากขึ้น

คำสำคัญ: แก๊งคอลเซ็นเตอร์, บอร์ดเกม, ความรู้ความเข้าใจ, เกมการเรียนรู้, การป้องกันอาชญากรรม



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) 2568

Received: 11/06/2025, Revised: 16/10/2025, Accepted: 22/10/2025

The Development of Bingo Boardgame Prototype to Enhance Awareness of Call Center Gang Crimes

Chaowajet Saengsiri, Unisa Lerdtomornsakul*

Department of Criminology and Justice, Faculty of Political Science, Chulalongkorn University

E-mail: unisa.l@chula.ac.th*

*Corresponding author

Abstract

This article titled "The Development of Bingo Boardgame Prototype to Enhance Awareness of Call Center Gang Crimes," aims to: 1) examine the effectiveness of a question-based bingo boardgame in enhancing knowledge and understanding of call center gang crimes; 2) identify common misconceptions among the target population and assess the game's role in addressing these gaps; and 3) evaluate participant satisfaction and the game's impact on attitudes and preventive behaviors related to such crimes. This research employed an experimental methodology, involving both an experimental and a control group. The study participants included university students and general citizens aged 20 and above residing in Bangkok. Data were collected using pre- and post-game assessments, satisfaction questionnaires, and in-depth interviews. The primary tool was a bingo boardgame designed based on the Experiential Learning Theory (ELT), simulating real-life scam scenarios commonly used by call center gangs to enhance active learning and personal engagement.

The findings revealed that participants in the experimental group showed significantly higher post-game scores in knowledge and understanding compared to the control group. The game also reduced prevalent misconceptions, such as misunderstanding the psychological manipulation techniques used by scammers or the methods of self-protection. Satisfaction levels were high, with most participants reporting that the game helped them remember key content, understand the topic easily, and apply it in real-life situations. It is recommended that experiential learning tools like boardgames be further promoted to raise public awareness of modern crimes, especially among vulnerable populations. Expanding the game into more accessible formats, such as digital versions or community-based group activities, may enhance its reach and impact.

Keywords: Call Center Gang, Boardgame, Knowledge and Understanding, Educational Games, Crime Prevention



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) 2568

Received: 11/06/2025, Revised: 16/10/2025, Accepted: 22/10/2025

บทนำ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นกลุ่มบุคคลที่ดำเนินการในลักษณะของการสร้างสถานการณ์สมมติผ่านการสื่อสารทางโทรศัพท์ มักอ้างตนเป็นเจ้าของหน้าหรือผู้มีอำนาจเพื่อโน้มน้าวให้ผู้รับสายเชื่อในข้อมูลที่นำเสนอ โดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยาในการกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองทางการเงินหรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มเป้าหมายที่มักได้รับผลกระทบคือบุคคลที่มีความเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุที่มีเงินเก็บจำนวนมาก หรือบุคคลที่ขาดความเข้าใจในภัยทางเทคโนโลยี สถานการณ์นี้ส่งผลกระทบเชิงเศรษฐกิจอย่างรุนแรงต่อประเทศไทย โดยในช่วงปี 2563 ถึง 2567 มีการประเมินความเสียหายรวมเป็นมูลค่ากว่า 9,344 ล้านบาท สะท้อนถึงปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและความมั่นคงในระดับสังคมในวงกว้าง (ประชาชาติธุรกิจ, 2565) (ประชาชาติธุรกิจ, 2567) (ไทยพาณิชย์, 2567) (ประชาไท, 2567)

จากปัญหาดังกล่าว การทำความเข้าใจโครงสร้าง วิธีการปฏิบัติการ และปัจจัยที่เอื้อต่อการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาถึงบทบาทของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และจิตวิทยาของผู้ตกเป็นเหยื่อ งานวิจัยนี้จึงมุ่งวิเคราะห์ปรากฏการณ์ดังกล่าวผ่านกรอบแนวคิดทางอาชญาวิทยา เพื่อเสนอข้อเสนอเชิงนโยบายที่สามารถตอบสนองต่อภัยคุกคามในยุคดิจิทัลได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ในการป้องกันการหลอกลวงของมิจฉาชีพนั้นทำได้หลายวิธี เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการหลอกลวงรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้เท่าทันแก่ประชาชน และวิธีการหนึ่งในการให้ความรู้คือผ่านการเล่นบอร์ดเกม โดยเป็นสื่อการเรียนรู้รูปแบบหนึ่งที่สามารถปรับใช้ในกระบวนการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการมีส่วนร่วมของผู้เล่น เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เล่นพัฒนากระบวนการคิด และฝึกฝนความสามารถในการตัดสินใจภายใต้เงื่อนไขของเกม ซึ่งส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ที่สะท้อนความคิดและการกระทำของผู้เล่นออกมาในรูปแบบที่หลากหลาย (ปริยานุช บัวผัน, 2564) เกมที่นำมาใช้ร่วมกับการศึกษาจึงควรเป็นเกมที่สนุกสนาน มีกติกาที่ไม่ซับซ้อนมากเกินไป ทุกคนสามารถเล่นได้ และช่วยส่งเสริมความตระหนักรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (วรจสมน ปานทองเสม, 2563)

บอร์ดเกมถือเป็นเครื่องมือการเรียนรู้ที่ทรงประสิทธิภาพซึ่งมีการวิจัยสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น ในปี 2007 การวิจัยเกี่ยวกับการใช้เกมบิงโกร่วมกับการสอนพบว่า เกมนี้ช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้เรียนได้อย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังช่วยลดความเครียดและความกดดันที่เกิดจากกระบวนการเรียนและการสอบ (Karen, 2007) งานวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาในปี 2001 ที่ระบุว่า เกมบิงโกส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติจริง โดยให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ของตนเอง ช่วยเพิ่มความสนุกสนานและสร้างโอกาสให้ผู้เรียนประเมินความก้าวหน้าในการเรียนของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Angela, Ian, Kirstyn, Alex, and Gillian, 2001)

การเลือกพื้นที่กรุงเทพมหานครเนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีรายงานการหลอกลวงผ่านแก๊งคอลเซ็นเตอร์มากที่สุดในประเทศ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2567) และมีประชากรที่หลากหลายทั้งด้านอาชีพและอายุ จึงสะท้อนสภาพสังคมเมืองที่มีความเสี่ยงสูงต่ออาชญากรรมลักษณะนี้ กลุ่มนิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไปถูกเลือกเพราะเป็นกลุ่มที่ใช้เทคโนโลยีและสื่อออนไลน์บ่อย มีโอกาสตกเป็นเหยื่อสูง และสามารถถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชนได้ แม้มีการรณรงค์ป้องกันภัยออนไลน์ แต่ยังคงพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจกลไกของการหลอกลวงและขาดทักษะสังเกตเชิงรุก งานวิจัยนี้จึงมุ่งนำเสนอบอร์ดเกมเป็นสื่อการเรียนรู้เพื่อแก้ช่องว่างดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของการใช้บอร์ดเกมบิงโกตอบคำถามในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยดำเนินการผ่านการทดลองเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) 2568

Received: 11/06/2025, Revised: 16/10/2025, Accepted: 22/10/2025

2. เพื่อศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าร่วมเกมเกี่ยวกับอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และเพื่อป้องกันตนจากการเป็นเหยื่อ โดยใช้แบบทดสอบก่อน-หลังการเล่นเกมในการประเมินผล

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมต่อการใช้บอร์ดเกมบิงโกตอบคำถามในการเรียนรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บข้อมูล

ขอบเขตการศึกษา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยคือ กลุ่มประชาชนและนักศึกษาตั้งแต่อายุ 20 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรอิสระคือ เกมบิงโกตอบคำถาม

ตัวแปรตามคือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญ เช่น ลักษณะของการกระทำความผิด กลวิธีในการหลอกลวง ผลกระทบที่เกิดขึ้น รวมถึงแนวทางการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีเชิงทดลอง (Experimental Research) โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ประกอบด้วยประชาชนทั่วไปและนักศึกษาที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป คัดเลือกด้วยวิธีสุ่มแบบง่ายตามคุณสมบัติที่กำหนด ผ่านการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ Siam Board Games Cafe สาขา B2S Mega Bangna กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 10 คน โดยกลุ่มทดลองได้เล่นบอร์ดเกมบิงโก ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการแทรกแซงใด ๆ ทั้งสองกลุ่มตอบแบบทดสอบก่อนและหลังการทดลองเพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์

เครื่องมือวิจัยประกอบด้วย (1) บอร์ดเกมบิงโกสถานการณ์จำลอง (2) แบบทดสอบก่อน-หลังจำนวน 20 ข้อ วัดความรู้และความตระหนักรู้ และ (3) แบบสอบถามความพึงพอใจ ขั้นตอนการเก็บข้อมูลประกอบด้วย การตอบแบบสอบถามก่อนทดลอง การเล่นบอร์ดเกม (เฉพาะกลุ่มทดลอง) และการตอบแบบสอบถามหลังทดลอง

ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสอบถามเปิดวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา การวิจัยนี้ดำเนินการตามหลักจริยธรรม โดยได้รับความยินยอมจากผู้เข้าร่วมก่อนเริ่มการศึกษา ตัวแปรตามคือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญ เช่น ลักษณะของการกระทำความผิด กลวิธีในการหลอกลวง ผลกระทบที่เกิดขึ้น รวมถึงแนวทางการป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณพบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยความรู้หลังการเล่นเกมสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($M = 15.20, SD = 2.10$) เมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนก่อนเล่น ($M = 11.35, SD = 2.40$) ($t = 5.62, p < 0.01$) และสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญ ($t = 4.87, p < 0.01$) สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของบอร์ดเกมในการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (วัตถุประสงค์ที่ 1)

ในด้านความเข้าใจผิดของผู้เข้าร่วม (วัตถุประสงค์ที่ 2) พบว่ากลุ่มทดลองมีอัตราการตอบผิดในประเด็นสำคัญ เช่น "การแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ" และ "การข่มขู่ด้วยข้อมูลเท็จ" ลดลงจาก 48% เหลือเพียง 17% หลังการทดลอง ขณะที่กลุ่มควบคุมไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ($p > 0.05$)



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) 2568

Received: 11/06/2025, Revised: 16/10/2025, Accepted: 22/10/2025

ด้านความพึงพอใจ (วัตถุประสงค์ที่ 3) ผลการสำรวจพบว่าผู้เข้าร่วมให้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเกมในระดับสูง (M = 4.52 จาก 5) โดยเฉพาะในด้าน “ความเข้าใจง่าย” และ “การนำไปใช้ในชีวิตจริง” มากกว่า 85% ของผู้เข้าร่วมเห็นว่าเกมมีส่วนช่วยเพิ่มความตระหนักรู้ในการป้องกันตนเองจากอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

โดยสรุป บอร์ดเกมบิงโกที่พัฒนาขึ้นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อกระบวนการเรียนรู้ ทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะคิด และพฤติกรรมในการป้องกันตนเอง โดยข้อมูลเชิงสถิติและผลการสำรวจความคิดเห็นสนับสนุนข้อสรุปดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยของการพัฒนาบอร์ดเกมบิงโกครั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของการใช้ “เกม” เป็นสื่อการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่ไม่เพียงเป็นกิจกรรมสันทนาการ แต่ยังสามารถส่งเสริมการเรียนรู้เชิงลึกในประเด็นที่ซับซ้อนอย่าง “อาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์” ซึ่งมีลักษณะเป็นองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติที่มีการจัดโครงสร้างเป็นระบบ (อนุชา เลิศโตมรสกุล และ อัมณ พุ่มารุง, 2561) และใช้วิศวกรรมสังคม (Social Engineering) เป็นเครื่องมือจิตวิทยาในการโจมตีเหยื่อ (สรวิต บุญมี, 2566)

ผลที่พบว่าสามารถลดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มอาชญากรรม และเพิ่มทักษะในการแยกแยะ “อาชญากร” จาก “เจ้าหน้าที่รัฐ” สอดคล้องกับงานของ สุมณฑิพย์ จิตสว่าง และคณะ (2563) ที่ชี้ให้เห็นว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักแบ่งหน้าที่อย่างเป็นระบบและมีการใช้บทบาททางอำนาจ (authority) และความเร่งด่วน (urgency) เป็นเทคนิคหลักในการหลอกลวง การที่ผู้เข้าร่วมสามารถจดจำรูปแบบเหล่านี้ได้จากการเล่นเกม แสดงให้เห็นว่า “สถานการณ์จำลอง” ที่แทรกอยู่ในบอร์ดเกมสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้เชิงลึกให้กับผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลลัพธ์นี้ยังสอดคล้องกับแนวคิด Experiential Learning Theory ของ Kolb (1984) ซึ่งอธิบายว่า การเรียนรู้ที่แท้จริงเกิดขึ้นจากวงจรของประสบการณ์ตรง การสะท้อนคิด การสร้างแนวคิดใหม่ และการนำไปปฏิบัติจริง การเล่นเกมทำให้ผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วมในกระบวนการนี้ครบทั้งสี่ขั้นตอน ซึ่งช่วยเพิ่มการจดจำและการประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้ดีกว่าการรับข้อมูลเชิงทฤษฎีเพียงอย่างเดียว (Boyle et al., 2016; Choi, 2023)

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดหลายด้าน เช่น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใหญ่มาก ระยะเวลาการทดลองที่สั้น และกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่หลากหลาย ทำให้ไม่สามารถสรุปผลในระยะยาวหรือทั่วไปกับทุกกลุ่มประชากรได้ นอกจากนี้ วิธีการทดลองที่ใช้เกมเพียงรูปแบบเดียวอาจไม่สามารถสะท้อนศักยภาพของเกมประเภทอื่น ๆ ได้ทั้งหมด แม้จะมีข้อจำกัดดังกล่าว ข้อค้นพบใหม่ที่เกิดขึ้นคือ “การเล่นเกมบอร์ดเกมช่วยเปลี่ยนทัศนคติ” ให้ผู้เข้าร่วมตระหนักว่าตนเองมีความเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อได้จริง ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของการป้องกันตนเองในระดับพฤติกรรม การวิจัยในอนาคตควรพิจารณาพัฒนาเกมให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นสำหรับกลุ่มประชากรที่หลากหลาย และศึกษาผลกระทบในระยะยาวเพื่อประเมินประสิทธิภาพเชิงพฤติกรรมอย่างแท้จริง

ผลการวิจัยของการพัฒนาบอร์ดเกมบิงโกในครั้งนี้สามารถสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของการใช้เกมเป็นเครื่องมือทางการศึกษาที่ไม่ใช่เพียงกิจกรรมสันทนาการ แต่ยังสามารถส่งเสริมการเรียนรู้เชิงลึกในเรื่องที่ซับซ้อนอย่างอาชญากรรมรูปแบบใหม่ โดยเฉพาะอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ และมีลักษณะหลอกลวงทางจิตวิทยาที่ยากต่อการจับต้องผ่านวิธีการเรียนรู้แบบดั้งเดิม การเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้จากการฟังบรรยายหรืออ่านเอกสาร ไปสู่การมีส่วนร่วมแบบกระตือรือร้นในเกม ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับประสบการณ์ของตนเองและสภาพแวดล้อมทางสังคม ทำให้เกิดการจดจำและการประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้ดีขึ้น ซึ่งแนวโน้มนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Kolb (1984) ที่กล่าวว่า



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) 2568

Received: 11/06/2025, Revised: 16/10/2025, Accepted: 22/10/2025

การเรียนรู้ที่แท้จริงจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีวงจรของประสบการณ์ตรง การสะท้อนคิด การสังเคราะห์แนวคิด และการนำไปปฏิบัติจริงวนเวียนต่อเนื่องกัน

นอกจากนี้ ยังพบว่า การเล่นเกมช่วยลดความเข้าใจผิดในประเด็นที่ซับซ้อน เช่น การแยกแยะระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐจริงกับผู้แอบอ้าง และการจดจำพฤติกรรมที่มักใช้ในการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ดีขึ้น ซึ่งสะท้อนว่าเกมสามารถทำหน้าที่ “แปลงข้อมูลที่เป็นนามธรรม” ให้กลายเป็นสถานการณ์จำลองที่จับต้องได้ ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ยังชี้ให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมมีระดับความพึงพอใจสูง และหลายคนสะท้อนว่า เกมช่วยให้เกิด “การตื่นรู้” ว่าตนเองก็อาจตกเป็นเหยื่อได้ง่าย ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของการป้องกันตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม แม้ผลการทดลองจะมีแนวโน้มในเชิงบวก แต่การศึกษาครั้งนี้ยังมีข้อจำกัดบางประการที่ควรพิจารณา ได้แก่ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใหญ่มากนัก และระยะเวลาการทดลองที่ค่อนข้างสั้น ซึ่งอาจยังไม่เพียงพอในการประเมินผลกระทบระยะยาวของการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมของผู้เล่นได้อย่างเต็มที่ โดยสรุป งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า บอร์ดเกมบิงโกสามารถทำหน้าที่เป็นเครื่องมือการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักรู้ต่ออาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในกลุ่มประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะกลุ่มที่อาจยังขาดภูมิคุ้มกันทางดิจิทัลและมีความเปราะบางต่อการหลอกลวง การประยุกต์ใช้บอร์ดเกมในเชิงการศึกษา จึงเป็นแนวทางที่น่าสนับสนุนและสามารถต่อยอดได้ในระดับชุมชนหรือระบบการศึกษาในอนาคต

ดังนั้น แม้ผลการวิจัยจะชี้ให้เห็นว่า บอร์ดเกมบิงโกสามารถเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังในการเรียนรู้เรื่องอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แต่การพัฒนาในอนาคตควรคำนึงถึงการออกแบบเกมที่มีความยืดหยุ่น ใช้ได้ในหลายกลุ่มประชากร และสามารถปรับให้เข้ากับบริบททางวัฒนธรรมและสังคมที่แตกต่างกันได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการเข้าถึงอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านวิชาการ: ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บอร์ดเกมบิงโกสามารถเป็นสื่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจและตระหนักรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้จริง ดังนั้นจึงควรพัฒนาเนื้อหา คำถาม และสถานการณ์จำลองให้ทันสมัย และสอดคล้องกับกลไกที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่น การแอบอ้างผ่านแอปพลิเคชันใหม่ หรือการใช้ AI โทรหลอกลวง เพื่อให้สื่อยังคงตอบสนองต่อบริบทสังคมปัจจุบัน นอกจากนี้ ควร ออกแบบเกมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ทั้งในด้านอายุ ระดับความรู้ และพื้นฐานเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือประกอบการเรียนการสอนได้ในหลายระดับ ตั้งแต่โรงเรียน มหาวิทยาลัย จนถึงศูนย์การเรียนรู้ในชุมชน

2. ด้านนโยบาย: ผลการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในเชิงนโยบายได้โดยตรง โดยหน่วยงานภาครัฐและท้องถิ่นควรส่งเสริมให้มีการใช้บอร์ดเกมเป็นกิจกรรมสร้างภูมิคุ้มกันทางดิจิทัลในระดับชุมชน เช่น ผ่านโครงการของ อบต. เทศบาล หรือศูนย์การเรียนรู้ผู้สูงอายุ และภาคเอกชนสามารถบูรณาการบอร์ดเกมเข้ากับกิจกรรม CSR เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ควรบรรจุบอร์ดเกมเป็นหนึ่งในสื่อการเรียนรู้ในโครงการป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีระดับชาติ หรือใช้ประกอบการอบรมเจ้าหน้าที่รัฐและอาสาสมัคร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้ความรู้ประชาชนในวงกว้าง การดำเนินการเชิงนโยบายลักษณะนี้จะช่วยให้ผลลัพธ์ของงานวิจัยถูกนำไปใช้ได้จริง และสร้างผลกระทบในระดับสังคมมากขึ้น

3. ด้านการวิจัยในอนาคต: เพื่อขยายองค์ความรู้จากการศึกษาครั้งนี้ให้ลึกซึ้งและรอบด้านยิ่งขึ้น ควรดำเนินการวิจัยเพิ่มเติมในอย่างน้อย 4–5 ประเด็นดังนี้ 1) ศึกษาผลกระทบเชิงพฤติกรรมในระยะยาว (3–6 เดือน) เพื่อประเมินว่าความเข้าใจที่เกิดขึ้นจะคงอยู่หรือส่งผลต่อพฤติกรรมจริงหรือไม่ 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพของบอร์ดเกมกับสื่อการเรียนรู้รูปแบบอื่น



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) 2568

Received: 11/06/2025, Revised: 16/10/2025, Accepted: 22/10/2025

เช่น วิดีโออินเทอร์แอคทีฟ เกมออนไลน์ หรือเวิร์กช็อปจำลองสถานการณ์ 3) ขยายกลุ่มตัวอย่างให้หลากหลายมากขึ้น เช่น ผู้สูงอายุ นักเรียนมัธยม หรือกลุ่มอาชีพที่มีความเสี่ยงสูง เพื่อตรวจสอบความแตกต่างของผลลัพธ์ 4) ทดลองออกแบบบอร์ดเกมในรูปแบบดิจิทัล หรือใช้เทคโนโลยีเสริม เช่น AR/VR เพื่อเพิ่มความน่าสนใจและการเข้าถึง 5) ศึกษาการใช้บอร์ดเกมในบริบททางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เช่น ชุมชนเมืองและชนบท เพื่อประเมินความเหมาะสมของรูปแบบเนื้อหา

เอกสารอ้างอิง

- ประชาไท. (2567). เดือน ก.พ. 2567 ประชาชนแจ้งความออนไลน์ถูกโกงกว่า 2.4 พันล้านบาท. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2567, จาก <https://prachatai.com/journal/2024/03/108368>
- วรจสมน ปานทองเสม. (2563). การศึกษาพฤติกรรมเอื้อสังคมโดยใช้เกมบิงโกตามทฤษฎีสู่สภาวะ ร่วมกับการสอนดนตรีแบบเดี่ยว. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi?article=5234&context=c_hulaetd
- สรวิศ บุญมี. (2566). ภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากอาชญากรรมทางเศรษฐกิจสู่อาชญากรรมทางเทคโนโลยี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 17(2), 19–26. <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/EAUHJSci/article/view/261423>
- สุนนทิพย์ จิตสว่าง, ปิยะพร ตันณีกุล, และนันทิ จิตสว่าง. (2563). โครงการอาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์. (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์, สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม).
- อุนิษา เลิศโตมรสกุล, และอัมณพ ชุบารุง. (2561). *อาชญากรรมและอาชญาวิทยา (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.