

วาทกรรมทางการสื่อสารเพื่อการหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์
ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์
Communication Discourse for Fraudulent Financial Transactions
Through Online Electronics Support of Hat Yai District, Songkhla Province

จิตติมา อินกล้า

ACADEMIC JOURNAL

UTTARADIT RAJABHAT UNIVERSITY
<http://research.uru.ac.th>

วาทกรรมทางการสื่อสารเพื่อการหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

Communication Discourse for Fraudulent Financial Transactions Through Online Electronics

จิตติมา อินกล้า*

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “วาทกรรมทางการสื่อสารเพื่อการหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ถูกหลอกลวง 2) ลักษณะการถูกหลอกลวง 3) องค์ประกอบของวาทกรรมที่มีผลต่อการถูกหลอกลวง และ 4) ผลกระทบจากการถูกหลอกลวงเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำนวน 16 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 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 และนักศึกษาตามลำดับ ส่วนใหญ่สมรสแล้ว ด้านลักษณะการถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มีมูลค่าความเสียหายเฉลี่ย 115,889 บาท มูลค่าความเสียหายสูงสุด 320,000 บาท และต่ำสุด 1,000 บาทผู้เสียหายจำนวน 5 คน ทราบทันที ว่าถูกหลอกให้ทำธุรกรรมผ่านเครื่อง ATM และจำนวน 5 คนเช่นกัน ทราบว่าถูกหลอกภายในระยะเวลา 1-3 วัน โดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นช่องทางหลักในการสื่อสาร รองลงมาคือการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ร่วมกับสื่อออนไลน์ และส่วนใหญ่ทำธุรกรรมผ่านเครื่อง ATM วาทกรรมที่มีผลต่อการถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ องค์ประกอบและการนำเสนอส่วนองค์ประกอบ

*สาขาการสื่อสารดิจิทัล คณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (มิจฉาชีพ) 2) ปัจจัยด้านเนื้อหาและวาทกรรม และ 3) ปัจจัยด้านบริบทของผู้รับสาร ได้แก่ บริบทด้านสถานการณ์ เงื่อนไขเวลา ด้านจิตวิทยา ส่วนเทคนิคการนำเสนอวาทกรรมประกอบด้วย 5 ขั้นตอนคือ การสร้างความสนใจ การสร้างความต้องการหรือปัญหา ทางออกของปัญหา การอธิบายให้เห็นภาพ และการให้ลงมือปฏิบัติ ที่ส่งผลให้เหยื่อหลงเชื่อกลอุบายของมิจฉาชีพ และทำให้เกิดผลกระทบกับเหยื่อในด้านจิตใจ สุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม

คำสำคัญ : วาทกรรม, การสื่อสาร, การหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงิน

Abstract

The study of “Communication Discourse for Fraudulent Financial Transactions Through Online Electronics” is a qualitative research, using an in-depth interview as a tool in collecting information. In the study, 16 samples, who had been defrauded in online financial transaction through electronic machines in Uttaradit province, were collected. The results of the study are as follows.

It was found that the fraud in online financial transaction through electronic machines leads to the average damage of 115,889 baht while the highest cost of damage and lowest cost of damage are 320,000 baht and 1,000 baht respectively. 5 victimized samples knew immediately that they had been defrauded after making a transaction via ATM. The other 5 samples realized it within 1-3 days. Mobile phones are used as the main mean of fraudulent communication while mobile phones with online networks come at the second place. Additionally, the majority of the defrauded financial transaction was found to be made via ATM. Communication discourse causing fraudulent financial transactions through online electronics is composed of two main parts; components and presentation. The componential parts include 1) the reliability of the sender (fraud) 2) The content of defrauding discourse and 3) the contexts of the receivers such as situational, psychological, and time conditions. Meanwhile, the presentational technics of discourse are consisted of 5 stages which are attention drawing, need or problem building, solution giving, demonstrating and actual performing. All of these influence the victims to follow

the trap set by the frauds. As a consequence, the victims are being affected in terms of mental, physical, economic and social aspects respectively.

Keywords : Communication, Discourse, Fraudulent Financial Transactions

บทนำ

ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาการและเทคโนโลยีเป็นเสมือนดาบสองคม มีทั้งประโยชน์ที่มหาศาลและภัยที่ตามมาหากใช้แบบผิดๆ หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีการสื่อสารทางโทรศัพท์มาใช้ในการหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของมิจฉาชีพ แม้จะมีข่าวเกี่ยวกับการถูกหลอกลวงและการจับแก๊งค์มิจฉาชีพเสมอๆ แต่ปัจจุบันก็ยังมีเหตุการณ์กรณีถูกหลอกลวงในลักษณะนี้อยู่เป็นประจำ อีกสิ่งคือนโยบายหรือวาทกรรมทางการสื่อสารของมิจฉาชีพในการจูงใจให้เกิดการหลอกลวง จังหวัดอุดรดิตถ์เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีประชาชนถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงิน และเกิดความเสียหายเป็นจำนวนมาก ข้อมูลจากสถานีตำรวจภูธรเมืองจังหวัดอุดรดิตถ์ เผยว่า เมื่อปี 2554 ที่ผ่านมามีผู้ตกเป็นเหยื่อกว่า 20 ราย และได้สูญเงินกว่า 2 ล้านบาทซึ่งจากข้อมูลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญและเล็งเห็นปัญหาการใช้เทคโนโลยีในด้านมืด จึงต้องการจะศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ในเรื่อง “วาทกรรมทางการสื่อสารเพื่อการหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์” เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาลักษณะการถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อศึกษาวาทกรรมที่มีผลต่อการถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์
4. เพื่อศึกษาผลกระทบจากการถูกหลอกลวงในด้านจิตใจ สุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร/ กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตจังหวัดอุดรดิตถ์ จำนวน 16 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีมูลค่าความเสียหายน้อยกว่า 100,000 บาท จำนวน 8 คน และกลุ่มตัวอย่างที่มีมูลค่าความเสียหายตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป จำนวน 8 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา จะศึกษาเนื้อหาครอบคลุมประเด็น ดังต่อไปนี้

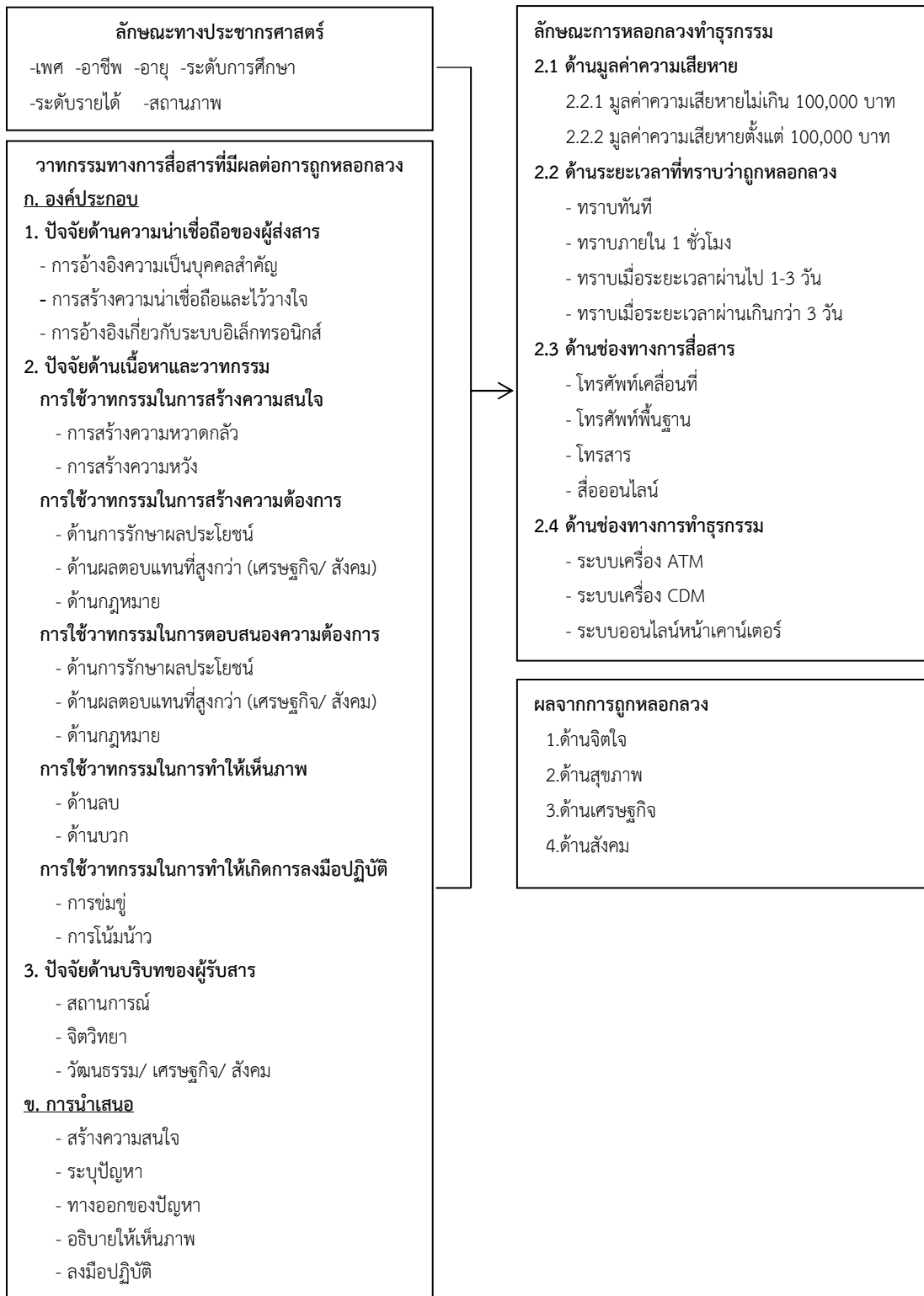
2.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ และสถานภาพ

2.2 ลักษณะการถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ มูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น ระยะเวลาที่ทราบ ช่องทางการสื่อสาร ช่องทางการทำธุรกรรม เช่น การโอนเงินหรือถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM การฝากเงินผ่านเครื่อง CDM หรือการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการหน้าเคาน์เตอร์

2.3 วาทกรรมที่มีผลต่อการถูกหลอกลวง ได้แก่ เหตุการณ์หรือเรื่องราวที่มีฉาชีพใช้กล่าวอ้างให้เหยื่อหลงเชื่อ โดยการใช้วาทกรรมในการสร้างการรับรู้ สร้างความสนใจกระตุ้นความต้องการ และการตัดสินใจ

2.4 ผลกระทบจากการถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

กรอบความคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดอุดรดิตถ์ที่ถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อในการหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 16 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง แบ่งตามระดับความเสียหายเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1. ความเสียหายไม่เกิน 100,000 บาท 2. ความเสียหายตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย/รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ โดยใช้แบบสัมภาษณ์คำถามแบบปลายเปิด ผู้วิจัยจะสร้างคำถามขึ้นตามวัตถุประสงค์ และปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ และสถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของวาทกรรมที่มีผลต่อการถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 ผลกระทบจากการถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านจิตใจ สุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม

วิธีการเก็บข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือจากคณะกรรมการสื่อสารดิจิทัล มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลกรณีการหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินจากสถานีตำรวจ ธนาคาร และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิโดยผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ได้แก่ ข้อมูลการแจ้งความจากสถานีตำรวจ ข้อมูลจากธนาคาร และข้อมูลจากบุคคลอื่น เป็นต้น
3. เมื่อได้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยทำการนัดหมายกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอสัมภาษณ์ ตามเวลา สถานที่ ที่กลุ่มตัวอย่างสะดวก
4. การเก็บข้อมูลปฐมภูมิผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพโดยหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลและมีการตรวจสอบข้อมูลแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ เพื่อหาข้อเท็จจริง ดังนี้

1. การถอดเทปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อย่างละเอียดชนิดคำต่อคำ
2. การจัดเตรียมข้อมูล โดยการจัดบันทึกข้อมูลต่างๆ ในลักษณะแฟ้ม
3. การให้รหัส โดยการเลือกคำบางคำ หรือประโยคมาเพื่อจัดหมวดหมู่ข้อมูล
4. การทำข้อสรุปชั่วคราวและตัดทอนข้อมูล โดยการลงเขียนข้อสรุปแต่ละเรื่อง
5. การเสนอข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และการนำเสนอ โดยการนำข้อสรุปย่อยๆ มาเชื่อมโยง

กันเพื่อหาข้อสรุปซึ่งจะตอบปัญหาการวิจัยในแบบของตารางบรรจุเนื้อหา การจัดแบ่งประเภทของ คำ ความคิด ความเชื่อ

6. การประมวลและสรุปข้อเท็จจริง ได้แก่ การค้นหาแบบแผน การจัดกลุ่ม การวิเคราะห์ ปัจจัย การระบุความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ การเชื่อมโยงแนวคิด ทฤษฎีกับสิ่งที่ค้นพบ

7. การพิสูจน์บทสรุป โดยการโยงข้อสรุปเชิงนามธรรมกลับไปสู่รูปธรรมในเหตุการณ์ใหม่อีก ครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าบทสรุปที่ทำไว้นั้นเหมาะสม มีความน่าเชื่อถือ โดยการตรวจสอบความเป็น ตัวแทนของข้อมูลว่ามาจากแหล่งที่เป็นตัวแทนจริงหรือไม่ การตรวจสอบตัวนักวิจัยเองว่ามีอคติ หรือไม่ และตรวจสอบบทสรุปที่ได้กับผู้ให้ข้อมูล เป็นต้น

ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสังเกต สัมภาษณ์และจดบันทึก นำมาวิเคราะห์เป็นข้อความบรรยาย ดังนี้

1. การวิเคราะห์แบบอุปนัย โดยการตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือ ปรากฏการณ์ที่มองเห็น หรือสังเกตเหตุการณ์ต่างๆ หลายๆ ครั้งแล้วจึงลงมือสรุป

2. การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล ซึ่งหมายถึงขั้นตอนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อย่างต่อเนื่อง

2.1 แบบใช้ทฤษฎี คือ การแยกชนิดในเหตุการณ์นั้นๆ โดยการยึดแนวคิดทฤษฎีเป็นกรอบ

2.2 แบบไม่ใช้ทฤษฎีโดยผู้วิจัยจะจำแนกข้อมูลเป็นชนิดต่างๆ ตามประเภทที่ผู้วิจัย สังเกต แล้วพิจารณาความสม่ำเสมอของการเกิดของข้อมูลต่างๆ

3. การวิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาเทียบเป็นปรากฏการณ์ แล้วนำมาแยกตามชนิด

และใช้การวิเคราะห์วาทกรรมเชิงวิพากษ์โดยการวิเคราะห์ด้วยบทที่อยู๋ภายใต้บริบททาง สังคม เชื่อมโยงเข้ากับแบบแผนปฏิบัติในเชิงโครงสร้างหรือการปฏิบัติทางสังคม เพื่อนำมาใช้เป็น แนวทางในการแสดงการกระทำในภาคปฏิบัติการของวาทกรรม

ผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษา พบว่า เป็นเพศหญิง 10 คน เพศชาย 6 คน มีอายุระหว่าง 20-73 ปี การศึกษาระดับสูงสุดคือปริญญาโท ระดับต่ำสุดคือต่ำกว่ามัธยม ส่วนใหญ่จำนวน 12 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 29,000 บาท/เดือน รายได้สูงสุดคือ 50,000 บาท/เดือน และรายได้ต่ำสุดคือ 6,000 บาท/เดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ 5 คน รับราชการโดยกลุ่มที่มูลค่าความเสียหายน้อยกว่า 100,000 บาทส่วนใหญ่ 3 คนเป็นพนักงานเอกชน และกลุ่มที่มูลค่าความเสียหายตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ 4 คน ทำธุรกิจ และส่วนใหญ่ 12 คน สมรสแล้ว

ลักษณะการถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาลักษณะการถูกหลอกลวงในด้านมูลค่าความเสียหายพบว่า มีมูลค่าความเสียหายเฉลี่ย 115,889 บาท มูลค่าความเสียหายสูงสุด 320,000 บาท มูลค่าความเสียหายน้อยสุด 1,000 บาท กลุ่มตัวอย่างที่มูลค่าความเสียหายน้อยกว่า 100,000 บาท มีมูลค่าความเสียหายเฉลี่ย 31,779 บาท มูลค่าความเสียหายสูงสุด 70,059 บาท มูลค่าความเสียหายน้อยสุด 1,000 บาท กลุ่มตัวอย่างที่มูลค่าความเสียหายตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไปมีมูลค่าความเสียหายเฉลี่ย 200,000 บาท มูลค่าความเสียหายสูงสุด 320,000 บาท มูลค่าความเสียหายน้อยสุด 120,000 บาท

จากการศึกษาลักษณะการถูกหลอกลวงในด้านระยะเวลาการรับรู้พบว่า ส่วนมากจำนวน 5 คน ทราบทันที โดยจะเป็นกลุ่มที่ถูกหลอกให้ทำธุรกรรมผ่านเครื่อง ATM และทราบภายในระยะเวลา 1-3 วัน จำนวน 5 คนเช่นกัน โดยจะเป็นกลุ่มที่ถูกหลอกลวงในลักษณะของการโอนเงินซื้อขายสินค้า การตรวจสอบข้อมูล ซึ่งมีเงื่อนไขของเวลาดำเนินการเข้ามา รองลงมาคือทราบภายใน 1 ชั่วโมง จำนวน 4 คน และทราบหลังจากระยะเวลาเกินกว่า 3 วัน จำนวน 2 คน

จากการศึกษาลักษณะการถูกหลอกลวงในด้านช่องทางการสื่อสารพบว่าร้อยละ 100 มีการสื่อสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยแบ่งเป็นสื่อสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงอย่างเดียวจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือมีการใช้ช่องทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ร่วมกับสื่อออนไลน์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ที่ถูกหลอกลวงผ่านช่องทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ร่วมกับโทรศัพท์พื้นฐานและเครื่องโทรสาร

จากการศึกษาลักษณะการถูกหลอกลวงในด้านช่องทางการทำธุรกรรมพบว่า จำนวน 8 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 50.00 ทำธุรกรรมผ่านเครื่อง ATM รองลงมาจำนวน 6 คน หรือคิดเป็นร้อยละ

37.50 ทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์หน้าเคาน์เตอร์ และจำนวน 1 คน หรือร้อยละ 6.25 เท่ากัน ทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์หน้าเคาน์เตอร์ร่วมกับเครื่อง ATM และทำธุรกรรมผ่านเครื่อง CDM

องค์ประกอบของวาทกรรมที่มีผลต่อการถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า มี 2 ส่วนสำคัญ ดังนี้

ก.องค์ประกอบในการนำเสนอ ได้แก่

1) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (มิฉฉาชีพ) มิฉฉาชีพมักเริ่มต้นการสนทนาด้วยการสร้างความน่าเชื่อถือ โดยส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีการสร้างเรื่องราวหรือเหตุการณ์ให้น่าเชื่อและไว้วางใจ รองลงมาคือการอ้างอิงความเป็นบุคคลสำคัญ และการอ้างอิงระบบอิเล็กทรอนิกส์

2) ปัจจัยด้านเนื้อหาและวาทกรรม ประกอบด้วยการใช้วาทกรรมในการสร้างความสนใจให้กับเหยื่อ โดยการสร้างความกลัว หรือการสร้างความหวัง จากนั้นจะวาทกรรมในการกระตุ้นความต้องการและตอบสนองความต้องการของเหยื่อในด้านผลประโยชน์ ด้านผลตอบแทนที่สูงกว่า และด้านกฎหมาย โดยการพูดหรือใช้วาทกรรมที่ทำให้ผู้รับสารหรือเหยื่อให้เห็นภาพในด้านลบ (ผลกระทบ) ภาพในด้านบวก (ผลประโยชน์) หากเชื่อและปฏิบัติตาม จากนั้นจะใช้วาทกรรมในการทำให้ผู้รับสารหรือเหยื่อเกิดการลงมือปฏิบัติโดยส่วนมากจะให้การโน้มน้าวมากกว่าการข่มขู่

3) ปัจจัยด้านผู้รับสาร บริบทหรือสิ่งแวดล้อมทางการสื่อสารของผู้รับสารเป็นปัจจัยสำคัญ เช่น บริบทด้านสถานการณ์ หรือเงื่อนไขเวลา เป็นสิ่งที่กำหนดให้ผู้รับสารต้องรีบตัดสินใจการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้านจิตวิทยา เช่น ความกลัว ความโลภ อำนาจทางกฎหมาย รวมถึงวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจส่วนตัวของผู้รับสารหรือเหยื่อเป็นสิ่งที่ส่งผลให้เหยื่อหลงเชื่อกลอุบายของมิฉฉาชีพ และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์

ข.เทคนิคการนำเสนอ โดยการใช้ขั้นตอนการโน้มน้าวใจ (motivated sequence) เพื่อหลอกลวงเหยื่อ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การสร้างความสนใจ การสร้างความต้องการหรือระบุปัญหา การตอบสนองความต้องการหรือทางออกของปัญหา การอธิบายให้เห็นภาพข้อดีหรือผลกระทบ และการลงมือปฏิบัติ

ผลกระทบจากการถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านจิตใจ สุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม

จากการศึกษาผลกระทบด้านจิตใจ พบว่า ทำให้เกิดความรู้สึกเครียด คิดมาก เสียความรู้สึก เสียความมั่นใจ มีความคิดเสียขายเงิน เกิดความคิดว่าตนเองโง่ เสียรู้คนอื่น ผิดที่ขาดสติยังคิด ผิดเพราะความโลภของตนเอง

จากการศึกษาผลกระทบด้านสุขภาพ พบว่ามีผลสืบเนื่องมาจากผลกระทบด้านจิตใจเมื่อเกิดเกิดความเครียด จะส่งผลต่อสุขภาพและทำให้โรคประจำตัวกำเริบ

จากการศึกษาผลกระทบด้านเศรษฐกิจพบว่า ทำให้สูญเสียเงินออมสำหรับไว้ใช้จ่ายในครอบครัว สูญเสียเงินทุนสำหรับการประกอบอาชีพหรือหมุนเวียนในธุรกิจ และต้องสูญเสียเงินที่ไปกู้ยืมมาทำให้เป็นหนี้เพิ่มขึ้น

จากการศึกษาผลกระทบด้านสังคม พบว่ามีผลกระทบต่อบุคคลในครอบครัวทำให้เกิดปัญหาการทะเลาะกับคู่สมรส บุคคลในครอบครัวต่อว่าและผลกระทบต่อบุคคลภายนอกครอบครัวทำให้เกิดความอับอาย กลัวจะถูกผู้อื่นตำหนิว่าโง่ และเป็นคนโลภ

อภิปราย

จากผลการวิจัยเรื่อง วาทกรรมทางการสื่อสารเพื่อการหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกระบบการสื่อสารที่เชื่อว่า เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ฯลฯ ทำให้เกิดความคล้ายคลึงของการเปิดรับเนื้อหาของการสื่อสารรวมถึงการตอบสนองต่อเนื้อหาดังกล่าวไม่แตกต่างกันด้วย (ขวัญเรือน กิตติวัฒน์, 2531: 23-26) และยังสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร (ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์, 2544: 13-14) คือจะเห็นได้ว่าข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญในการนำมาประกอบการตัดสินใจของบุคคลยิ่งบุคคลเกิดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใดบุคคลย่อมต้องการเปิดรับข่าวสารมากขึ้นเท่านั้นโดยไม่จำกัดว่าจะทำการเปิดรับข่าวสารจากสื่อใด แต่ทั้งนี้บุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่องที่ตนให้ความสนใจเท่านั้น บุคคลแต่ละคนก็จะมีเกณฑ์ในการเลือกรับข่าวสารที่แตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคลสภาพแวดล้อมในสังคมนั้นๆและวัตถุประสงค์หรือความต้องการที่จะเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคลที่ต่างกันย่อมทำให้มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกันด้วย

ลักษณะการหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

1. **มูลค่าความเสียหาย** หากแยกเป็นกลุ่มที่มูลค่าความเสียหายน้อยกว่า 100,000 บาท และตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไปจะเห็นว่ามูลค่าความเสียหายของทั้ง 2 กลุ่ม มีความแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ กล่าวคือกลุ่มที่มูลค่าความเสียหายน้อยกว่า 100,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีอายุเฉลี่ย 42 ปี มีรายได้เฉลี่ย 17,500 บาท/เดือน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเอกชน ส่วนกลุ่มที่มูลค่าความเสียหายตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีอายุเฉลี่ย 53 ปี มีรายได้เฉลี่ย 40,250 บาท/เดือน ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว

2. **ระยะเวลาการรับรู้** ขึ้นอยู่กับเนื้อหาและสถานการณ์ที่มีจรรยาวิชาชีพใช้หลอกลวง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทราบทันที่จะถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่อง ATM ซึ่งเมื่อทำรายการเสร็จจะเห็นยอดเงินคงเหลือในบัญชีลดลงไปทันที ส่วนกลุ่มที่ทราบภายในระยะเวลา 1-3 วันนั้น จะถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านระบบออนไลน์หน้าเคาน์เตอร์ โดยการอ้างถึงระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูล รวมถึงการส่งสินค้า จะเห็นว่าในกลุ่มนี้จะเป็นการหลอกลวงที่ความไว้วางใจ ใช้เวลาในการอ้างอิงเหตุผล ทำให้เหยื่อหลงเชื่ออย่างสนิทใจ

3. **ช่องทางการสื่อสาร** พบว่าช่องทางการสื่อสารที่สำคัญและมีบทบาทมากที่สุดคือโทรศัพท์เคลื่อนที่ รองลงมาจะเห็นว่าสื่อออนไลน์เริ่มเข้ามามีบทบาทในการสื่อสารมากขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ถูกหลอกลวงจะมีการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์และเฟสบุ๊ก ร่วมกับการสื่อสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และที่น้อยที่สุดคือการการใช้โทรศัพท์พื้นฐานและโทรสาร จะเห็นว่ามิจฉาชีพจะเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อที่จะเข้าถึงผู้รับสารหรือเหยื่อให้ได้มากที่สุด สอดคล้องกับหลักการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่ ตามที่ วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์ (2555) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่ คือหลักการง่ายๆ คินสู่สามัญ ได้แก่ comprehension เข้าใจ เข้าถึงผู้รับสาร

4. **ช่องทางการทำธุรกรรม** จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่อง ATM มากที่สุด ทั้งนี้ เพราะปัจจุบันส่วนมากทุกคนจะมีบัญชีเงินฝากและมีบัตร ATM ซึ่งเป็นช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว ทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง รองลงมาคือการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์หน้าเคาน์เตอร์เนื่องจากคุ้นเคยถือ มีหลักฐานหลังจากการทำธุรกรรม โดยเหยื่อจะถูกหลอกในลักษณะของการโอนเงินเพื่อซื้อขายสินค้า

วาทกรรมที่มีผลต่อการถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

แยกได้เป็น 2 ส่วน คือ องค์ประกอบของวาทกรรมและเทคนิคการนำเสนอวาทกรรม

ก. องค์ประกอบของวาทกรรม พบว่ามี 3 ด้าน คือ 1. ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (มิฉาชีพ) 2. ด้านเนื้อหาและวาทกรรม และ 3. ด้านบริบทของผู้รับสาร (เหยื่อ) ดังนี้

1) ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (มิฉาชีพ) พบว่า มิฉาชีพมีการสร้างความไว้วางใจในระดับความไว้วางใจแบบมีแผน คือ ความไว้วางใจที่ใช้หลักการด้านค่าใช้จ่าย หรือผลประโยชน์ในทางฉ้อฉลหรือในทางมิชอบมาตัดสินใจเพื่อดำเนินความสัมพันธ์ต่อไปสอดคล้องกับแนวคิดของ Luhman, N. (1979). Trust and power: Two works by NiklasLuhman.New York: John Wiley & Sons. ที่กล่าวว่าความไว้วางใจส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ที่มีต่อกันว่าแต่ละฝ่ายจะกระทำการหรือแสดงพฤติกรรมในลักษณะที่ส่งผลประโยชน์สูงสุดแก่อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งรูปแบบหรือระดับความไว้วางใจนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ระดับได้แก่ 1. ความไว้วางใจแบบไร้เหตุผล 2. ความไว้วางใจแบบมีแผน 3. ความไว้วางใจที่สามารถพิสูจน์ได้ 4. ความไว้วางใจที่ได้รับมอบจากอีกฝ่าย และ 5. ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (ศิริลักษณ์ ศรีทอง, 2555: 6)

นอกจากนี้ยังใช้พื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สเติร์น (วรรัตน์ สันติวงษ์. 2549: 18) อ้างอิงจาก (Stern. 1997: 7-17) ที่กล่าวว่า ความไว้วางใจคือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการแก่ลูกค้าองค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ความคุ้นเคยเพื่อครองใจลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย “5C” ได้แก่ 1. การสื่อสาร (communication) 2. ความดูแลและการให้ (caring and giving) 3. การให้ข้อผูกมัด (commitment) ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า 4. การให้ความสะดวกสบาย (comfort) หรือความสอดคล้อง (compatibility) 5. การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง (conflict) และการให้ความไว้วางใจ (trust) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดการสร้าง ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (สหชาติ บัวเที่ยง, 2548: 18-21) อ้างอิงจาก (วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์, 2545: 4) ความไว้วางใจระหว่างบุคคลถูกสร้างขึ้นโดยความไว้วางใจที่เกิดขึ้นตามลำดับและการกระทำที่น่าไว้วางใจ

2) เนื้อหาและวาทกรรม พบว่า การสื่อสารของมิฉาชีพสอดคล้องกับหลักการสื่อสารเพื่อใช้ในชีวิต ของ วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์ (2553) จะเห็นจากการที่มิฉาชีพมีการเลือกใช้คำ/ภาษา ตั้งใจฟังและตอบสนองอย่างมีสติ มีความรอบคอบ มีไหวพริบ เทคนิคการปรับเปลี่ยนเนื้อหาและวิธีการส่งสารอย่างเหมาะสม จนทำให้เหยื่อเกิดความเชื่อถือนและไว้วางใจ

จะเห็นว่าการใช้วาทกรรมทางการสื่อสารเพื่อการหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ประสบความสำเร็จนั้นเกิดจากการใช้หลักการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

สอดคล้องกับ วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์ (2555) ที่ได้กล่าวไว้ว่า หลักการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่ ได้แก่ 1. comprehension โดยมิฉพาะการใช้เนื้อหาที่ชัดเจน มีการเข้าใจเนื้อหา และทำให้ดูง่าย 2. connection เนื้อหาหรือสถานการณ์ที่สร้างขึ้นมีสอดคล้องกับชีวิตของผู้รับสาร (เหยื่อ) โดยใช้กลไกในการตอบสนองเชิงอารมณ์ 3. credibility มิฉพาะทำให้ผู้รับสาร(เหยื่อ) เกิดการเชื่อถือและไว้วางใจและ 4. contagiousness เนื้อหามีพลัง เราให้เกิดการกระทำหรือแสดงออก

จากการวิเคราะห์วาทกรรมเชิงวิพากษ์ โดยการวิเคราะห์ระบบแบบแผนของวาทกรรมพบว่า มิฉพาะมีกลวิธีการสร้างอารมณ์ ผูกโยงและเน้นย้ำเรื่องราว โดยการเลือกใช้คำศัพท์ได้อย่างเหมาะสม การเชื่อมโยงเหตุการณ์ให้ดูน่าเชื่อถือ ทำให้เกิดภาพรวมความเชื่อมโยงกันของสารหรือเรื่องราวที่น่าเสนอ รวมทั้งมีการนำคำหรือตัวบทที่ถูกกล่าวแล้วมาใช้ซ้ำ เปลี่ยนตำแหน่ง เพื่อเน้นย้ำซึ่งทำให้ผู้รับสารเกิดการซึมซับและถูกครอบงำด้วยอำนาจการแสดงและชี้นำให้เกิดการกระทำ

3) บริบทของผู้รับสาร (เหยื่อ) พบว่า สอดคล้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับสารของบุคคล ของ ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ (2531: 23-26) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันคือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคลการดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบถึงระดับสติปัญญา ความคิด ทักษะคิดตลอดจนกระบวนการของการรับรู้ การสนใจ

นอกจากนี้แล้วยังสอดคล้องกับทฤษฎีและแบบจำลองแมทริกซ์การสื่อสารของวิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์ (2556) ผลกระทบและอิทธิพลของการสื่อสารต่อชีวิต ย่อมเกิดจากทุกองค์ประกอบของการสื่อสาร ผสมผสานกับปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ คือ บริบทของการสื่อสาร

การวิเคราะห์วาทกรรมเชิงวิพากษ์ โดยการวิเคราะห์สถานการณ์การสื่อสารพบว่า มิฉพาะจะเน้นที่การปฏิบัติ ภายใต้บริบทของเหยื่อหรือผู้รับสาร ได้แก่ บริบททางกายภาพ ทางสังคม เหตุการณ์การสื่อสารที่ผ่านมา จิตวิทยา วัฒนธรรม ซึ่งสถานการณ์การสื่อสารภายใต้บริบทของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะเชื่อมโยงให้เกิดการตอบสนองหรือการปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สามชาย ศรีสันต์ (2554) ที่กล่าวว่ากลุ่มวิเคราะห์วาทกรรมเชิงวิพากษ์ เน้นที่ภาคปฏิบัติ ในสถานที่ บริบท เวลา บรรยากาศ ฉากที่เกิดขึ้นของกระบวนการส่งผ่านความหมายทางวาทกรรมจุดสนใจอยู่ที่การบิดเปลี่ยนความหมายอันเกิดจากกระบวนการทางสังคมหรือการใส่ข้อความเดียวกันในบริบทแวดล้อมที่ต่างกันส่งผลให้เกิดการบิด เปลี่ยนยกระดับ หรือทำลายล้าง

ข.เทคนิคการนำเสนอ

จากการศึกษา พบว่ามีงานวิจัยใช้เทคนิคการนำเสนอที่สอดคล้องกับขั้นตอนการจูงใจ (motivate sequence) ของ อลัน มอนโร (2556: 77) ว่าการที่จะชักจูงใจบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการกระตุ้นให้บุคคลนั้นเกิดการตอบสนองในสิ่งที่เราต้องการให้เป็น โดยจะต้องอาศัยกระบวนการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้การจูงใจนั้นประสบความสำเร็จ ตามขั้นตอน 5 ขั้นตอน คือ 1. การสร้างความสนใจ 2. การสร้างความต้องการ 3. การตอบสนองความต้องการ 4. การทำให้เห็นภาพ และ 5. การลงมือปฏิบัติ

ผลกระทบจากการถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการศึกษาด้านผลกระทบ จะเห็นว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์ (2557) เรื่องพลังและผลกระทบของการสื่อสาร ที่ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลได้นำความเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ประเทศต่างๆ สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างไร้ขอบเขต เพราะสื่อดิจิทัลมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับทรัพยากรข้อมูลเครือข่ายและระบบต่างๆ ทั้งง่าย สะดวกสบาย เป็นการสร้างพลังอำนาจใหม่ในการสื่อสารของมนุษย์ มีการเชื่อมโยง ทำให้ผู้คนสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายทั้งโลกมาเชื่อมต่อและเคลื่อนย้ายได้สะดวก ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงกิจกรรมทางการเงิน เปลี่ยนวิถีชีวิตและมิติอื่นๆ ของผู้คนในสังคม ในด้านผลกระทบเชิงลบของสื่อดิจิทัล สรรพสิ่งที่มีประโยชน์หมดแต่ถ้าไม่ฉลาดใช้ย่อมก่อให้เกิดโทษมหันต์เช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ประชาชนทั่วไป ระวังระวังในการให้ข้อมูลทางการเงินกับบุคคลที่ไม่รู้จัก การทำธุรกรรมทางการเงินควรสังเกตและเก็บสลิป (slip) ไว้เป็นหลักฐานทุกครั้ง หากถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงิน ควรแจ้งความทันที และกล้าที่จะเปิดเผยเรื่องที่ถูกหลอกลวงเพื่อให้เป็นอุทาหรณ์และตักเตือนผู้อื่น
2. เจ้าหน้าที่ธนาคาร ควรสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า สอบถามรายละเอียด แนะนำให้ลูกค้าเก็บสำเนาหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงิน ให้ความรู้หรือติดป้ายข้อความเตือน
3. นักสื่อสาร ควรนำเสนอเรื่องราวการถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ในแง่มุมต่างๆ เพื่อเป็นอุทาหรณ์และให้สังคมได้รู้เท่าทัน โดยเน้นย้ำให้ประชาชนระวังอันตรายจากการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้า มีสติ มีเหตุผลอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง ไม่หลงเชื่อ ไม่โลภอยากได้ของถูก ของดี ของฟรี หรืออะไรที่ง่ายและดีเกินความเป็นจริง

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญเรือน กิตติวัฒน์.(2531). **พลศาสตร์ของการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์.(2544). **การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับเพศศึกษาของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร**.กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- วรารัตน์ สันติวงษ์. (2549). **ปัจจัยที่ผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารต่อการใช้บริการ EBanking**. กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์.(2553).“หลักการสื่อสารเพื่อใช้ในชีวิต”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.infocommmju.com/icarticle/images/stories/icarticles/ajwittaya/Principles_of_Human_Communication.pdf (29 พฤษภาคม 2558).
- _____.(2555). “หลักการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่ หลักง่ายๆ คืบสู่สามัญ (Back to basic)”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.infocommmju.com/icarticle/images/stories/icarticles/ajwittaya/Principles_of_Human_Communication.pdf. (29 พฤษภาคม 2558).
- _____.(2556).“ทฤษฎีและแบบจำลองแมทริกซ์การสื่อสาร (Revised Edition)”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มาhttp://www.infocommmju.com/icarticle/images/stories/icarticles/ajwittaya/Wittaya_C_M_Model---.pdf(29 พฤษภาคม 2558).
- _____.(2557). “พลังและผลกระทบของการสื่อสารดิจิทัล”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.infocommmju.com/icarticle/images/stories/icarticles/ajwittaya/digital/impact-newMedia2.pdf>. (29 พฤษภาคม 2558).
- ศิริลักษณ์ ศรีทอง. (2555).**ปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงานที่มีผู้บังคับบัญชาขององค์กรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ**. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สามชาย ศรีสันต์. (2554). “มโนทัศน์พื้นฐานการวิเคราะห์วาทกรรม”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/459176>. (13ตุลาคม 2555).
- สหชาติ บัวเที่ยง. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจคู่สนทนาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของวัยรุ่นหญิงในเขตจังหวัดเชียงใหม่ในการนัดพบ**. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.