

ฮุสคอลล์ : แอปพลิเคชันปัญญาประดิษฐ์ยอดฮิตของพลเมืองดิจิทัล
ป้องกันการหลอกลวงบนโลกออนไลน์

Whoscall: Popular Artificial Intelligence Application
for Digital Citizenship to Prevent Online Scams

พีระพงศ์ จันทสิทธิ์¹ และอุทิศ บำรุงชีพ²

Peerapong Chantasit¹ and Uthit Bamroongscheep²

¹นิสิตหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาและคอมพิวเตอร์ศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

¹M.Ed. Student in Digital Technology for Education and Computer Education,
Faculty of Education, Burapha University.

²Assistant Professor, Faculty of Education, Burapha University

Corresponding Author e-mail: beer_fb_@outlook.com

Received: 2024-12-04 Revised: 2025-01-19 Accepted: 2025-01-21

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ และบูรณาการในการจัดการเรียนรู้โดยใช้แอปพลิเคชันฮุสคอลล์ เป็นเครื่องมือในการช่วยอำนวยความสะดวกการดำรงชีวิตของมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ โดยช่วยตรวจสอบสายเรียกเข้าที่ไม่ได้บันทึกไว้ในสมาร์ทโฟน และเป็นตัวช่วยในการจัดการข้อความที่ส่งเข้ามาภายในเครื่องโทรศัพท์มือถืออย่างรัดกุม ทั้งนี้ยังสามารถนำแอปพลิเคชันฮุสคอลล์ให้เป็นสื่อการเรียนรู้บูรณาการเพิ่มทักษะความเป็นพลเมืองดิจิทัลผ่านกิจกรรมการเรียนการสอนในชั้นเรียนเรื่อง ความปลอดภัยในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้เรียนมีภูมิคุ้มกันที่ดีในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ทางโลกออนไลน์ที่ต้องเผชิญในอนาคต แม้ว่าเทคโนโลยีนั้นจะมีประโยชน์มากมายแต่ยังมีความเสี่ยงสูงมากเช่นกันเมื่อถูกใช้งานในทางที่ผิด ดังนั้น การจัดการเรียนรู้ด้วยแอปพลิเคชันปัญญาประดิษฐ์นี้ จะช่วยส่งเสริมความเป็นพลเมืองดิจิทัลของ ผู้เรียน และพัฒนาความรู้ในด้านการใช้เทคโนโลยีอย่างรู้เท่าทัน และเทคนิคในการใช้ป้องกันและรับมือกับสถานการณ์การถูกหลอกลวงบนโลกออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ (Keywords): ฮุสคอลล; แอปพลิเคชันปัญญาประดิษฐ์; พลเมืองดิจิทัล; การหลอกลวงบนโลกออนไลน์

Abstract

This academic article aims to provide knowledge and integrate learning management by utilizing the "WhosCall" application as a tool to enhance human efficiency. It assists in screening incoming calls not saved on smartphones and helps manage incoming messages on mobile devices with greater security. Additionally, the "Who's Call" application can be employed as an integrated learning medium to enhance digital citizenship skills through classroom activities focused on information technology safety. The objective is to equip learners with robust resilience to navigate various online situations they may encounter in the future. While technology offers numerous benefits, it also entails significant risks when misused. Therefore, learning management incorporating this AI-powered application will promote students' digital citizenship and improve their knowledge of technology usage, ensuring awareness and developing techniques to prevent and respond effectively to online fraud.

Keywords: Whoscall; Artificial Intelligence Application; Digital Citizenship; online scams

บทนำ (Introduction)

ยุคดิจิทัลได้สร้างผลกระทบให้มนุษย์พึ่งพาเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านสุขภาพความเป็นอยู่ ด้านอุตสาหกรรม และด้านการศึกษา ซึ่งจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์หลายด้านต่อมนุษย์ และอีกด้านหนึ่งก็ทำให้เกิดโทษได้เช่นกันซึ่งเกิดจากมิจฉาชีพที่เล็งเห็นช่องทางการใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีในทางที่ผิดโดยการหลอกลวง โดยการข่มขู่ในเรื่องที่ผิดกฎหมายเมื่อหลงเชื่อและโอนเงินให้กับมิจฉาชีพ เพราะผู้คนขาดความรู้ความเข้าใจทางด้านการใช้เทคโนโลยีอย่างรู้เท่าทันภัยคุกคามจากโลกออนไลน์ ซึ่งจะได้เห็นได้ว่า นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการการติดตามหลักยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566-2567) ฉบับปรับปรุง ประเด็นที่ 11 การพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ได้กำหนดหลักสำคัญไว้ดังนี้ สร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้เรียนและประชาชน โดยให้ทุกคน สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานทุก

คนดำเนินการตามภารกิจด้วยความรับผิดชอบต่อตนเอง และดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของภาคการศึกษาที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนและประชาชน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2567) จะมุ่งเน้นไปที่การเรียนรู้และการใช้ชีวิตอย่างปลอดภัยในโลกออนไลน์ สร้างภูมิคุ้มกันในตนเองเพื่อให้ปลอดภัยจากกลลวงหรืออันตรายจากการใช้เทคโนโลยี หรือการเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) คือการปรับตัวอย่างเท่าทันของการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินชีวิตความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีการพลิกผันเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดในปัจจุบัน (อุทิศ บำรุงชีพ, 2566) ซึ่งมีความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันของเทคโนโลยีและมนุษย์อย่างเหมาะสมและรู้เท่าทันภัยอันตรายบนโลกออนไลน์

การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของมนุษย์ในยุคดิจิทัลของคนไทยส่งผลให้มีการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อการซื้อขายและการสื่อสารเติบโตขึ้น ตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ในประเทศไทยอย่างรุนแรง ปัจจุบันสถานการณ์ของเชื้อไวรัสได้เบาบางลงแล้ว แต่วิถีชีวิตของคนไทยนั้นยังเป็นรูปแบบดิจิทัลเช่นเดิม บางคนที่ไม่เคยซื้อสินค้าในรูปแบบออนไลน์ก็กลับต้องเปลี่ยนแปลงมาซื้อในรูปแบบนี้เพราะผู้ให้บริการบางท่านนั้นเปลี่ยนรูปแบบการบริการมาเป็นรูปแบบการให้บริการทางช่องทางออนไลน์เต็มรูปแบบ ซึ่งจะทำให้เกิดภัยความเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงเพิ่มมากขึ้นจากข้อมูลการเก็บสถิติการแจ้งความออนไลน์ของเว็บไซต์ THAIPOLICE ONLINE.COM จากวันที่ 1 มกราคม 2565 – 19 กรกฎาคม 2567 มีผู้เข้าแจ้งความเกี่ยวกับการถูกหลอกลวงจากการใช้เทคโนโลยีมีความถี่สะสมราว สองแสนเคส และมูลค่าความเสียหายรวมทั้งสิ้นหนึ่งล้านล้านบาท (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2567) จากสถิติทางคดีข้างต้นแสดงให้เห็นถึงการใช้เทคโนโลยีทำประโยชน์ในทางที่ผิดของประชากรในประเทศไทย หรือประชากรในประเทศไทยบางส่วนนั้นยังขาดความรู้และทักษะที่เพียงพอในการรับมือกับภัยคุกคามทางโลกออนไลน์ จึงส่งผลให้มีความเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงได้ง่าย

การใช้เทคโนโลยีของคนไทยนั้นซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการใช้โทรศัพท์มือถือในการติดต่อสื่อสารใช้เพื่อความบันเทิงและซื้อสินค้าออนไลน์ซึ่งการเลือกซื้อสินค้าทางโลกออนไลน์ และการรับสินค้าจะเป็นการขนส่งผ่านบริษัทขนส่งเพื่อที่จะส่งสินค้าไปที่ผู้รับบริการถึงหน้าบ้าน ซึ่งสะดวกสบายกว่าการออกไปจับจ่ายใช้สอยด้วยตนเอง คนไทยจึงนิยมการซื้อสินค้าออนไลน์ในปัจจุบัน แต่คนไทยบางส่วนนั้นยังขาดความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) เพราะยังไม่มีทักษะในการรู้เท่าทันภัยจากเทคโนโลยีที่ใช้ ขาดความรู้ความระมัดระวังหรือป้องกันข้อมูลความเป็นส่วนตัวของตัวเอง หรือคัดกรองข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านทางข้อความ SMS หรือข้อความอิเล็กทรอนิกส์และการรับมือจากการติดต่อเข้ามาทางโทรศัพท์หรือเรียกว่ามิจนาชีพคอลเซ็นเตอร์

หรือแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ซึ่งเป็นการก่ออาชญากรรมรูปแบบหนึ่งผ่านทางการโทรที่ทำเป็นกระบวนการเพื่อสร้างความตื่นกลัว ความโลภ และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเหยื่อหรือผู้เสียหายเป็นขบวนการ เมื่อผู้เสียหายเกิดความความกลัวหรือตกใจก็จะทำการโอนเงินให้กับมิจฉาชีพ (ธนภัทร ทองสอน, 2564) รูปแบบการหลอกลวงด้วยความโลภ เช่นการหลอกลวงว่าได้รับคืนภาษี VAT ถูกรางวัล ได้รับสิทธิพิเศษ ฯลฯ ซึ่งโดยอ้างว่าต้องจ่ายค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมเบื้องต้นเมื่อผู้เสียหายหลงเชื่อก็จะทำการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของมิจฉาชีพที่เปิดรองรับไว้ รูปแบบการหลอกลวงด้วยความกลัว จะหลอกผู้เสียหายว่า เป็นหนี้ค่าโทรศัพท์ เป็นหนี้ธนาคาร มีบัญชีธนาคารที่พัวพันกับคดียาเสพติด ส่งพัสดุผิดกฎหมาย ฯลฯ ซึ่งเมื่อผู้เสียหายหลงเชื่อก็จะทำธุรกรรมการเงินตามที่คนร้ายบอก

จากปัญหาข้างต้นจึงเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประชากรไทยเป็นจำนวนมากซึ่งเป็นปัญหาที่อยากที่จะลดหรือเปลี่ยนแปลงมิจฉาชีพให้หมดสิ้นไปจากโลกมนุษย์หรือประเทศไทยได้ แต่ในยุคปัจจุบันก็เป็นยุคที่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ซึ่งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อมาแก้ปัญหาของมนุษย์หรือทดแทนข้อจำกัดของมนุษย์ในส่วนที่ยังบกพร่องในการทำหน้าที่ก็คือ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) หมายถึงเครื่องจักรที่มีฟังก์ชันความสามารถในการทำความเข้าใจ เรียนรู้องค์ความรู้ต่าง ๆ อาทิเช่น การรับรู้ การเรียนรู้ การให้เหตุผล และการแก้ปัญหาต่าง ๆ (Mandala AI., 2023) มาใช้แก้ปัญหาที่มนุษย์ยังไม่สามารถจัดการได้หรือในสิ่งที่มนุษย์ยังมีความละเอียดไม่มากพอในการตรวจสอบคัดกรองข้อมูลที่มีจำนวนมากในระยะเวลาอันสั้นได้ทันทั่วทั้งที่

ปัญหาการถูกหลอกลวงบนโลกออนไลน์นั้นเป็นปัญหาจากการใช้เทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกในทุกด้านของมนุษย์แต่มีมนุษย์บางส่วนนำเทคโนโลยีไปใช้หาประโยชน์ในทางที่ผิดแต่เมื่อมีการใช้ในทางที่ผิดมากขึ้น จึงต้องมีเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันฮูสคอลล เพื่อมาช่วยในการแก้ปัญหาในด้านนี้ โดยติดตั้งลงบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งการทำงานของแอปพลิเคชันจะสามารถแจ้งเตือนที่ที่มีสายเรียกเข้ามาและสามารถคัดกรองสายเรียกเข้าที่น่าสงสัยโดยมีระบบเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ทำงานอยู่ภายใต้แอปพลิเคชันฮูสคอลล ซึ่งจะแสดงผลข้อมูลของเบอร์ที่ติดต่อเข้ามา และแอปพลิเคชันจะแจ้งให้ทราบทันทีเมื่อมีสายเรียกเข้าที่น่าสงสัยติดต่อเข้ามาช่วยในการตัดสินใจในการรับสายของมนุษย์ และสามารถตรวจสอบได้ว่าเบอร์ที่ติดต่อเข้ามานั้นเคยมีการได้รับการรายงานจากกลุ่มผู้ใช้งานอื่น หรือมีประวัติการค้นหาทางอินเทอร์เน็ตอะไรบ้าง เช่น ชื่อ ที่อยู่ของประเทศ หรือใช้เครือข่ายอะไร และยังสามารถบล็อกข้อความ SMS ที่ส่งเข้ามาเป็นข้อความสแปมหรือข้อความลบกวนต่างๆ ที่ผู้ใช้งานไม่ต้องการจะรับ

ข้อความนั้น ซึ่งเป็นเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่ช่วยป้องกันการถูกหลอกลวงบนโลกออนไลน์ได้เพื่อป้องกันการถูกหลอกลวงทางโลกออนไลน์ได้นั่นเอง แอปพลิเคชันฮุสคอลล์ (Whoscall) จึงเป็นซอฟต์แวร์บนสมาร์ตโฟนที่มีคุณลักษณะมากมายในการช่วยป้องกันปัญหาดังกล่าวเบื้องต้นได้

คุณลักษณะของแอปพลิเคชันฮุสคอลล์

แอปพลิเคชันฮุสคอลล์ (Whoscall) เป็นซอฟต์แวร์บนสมาร์ตโฟนสัญชาติไต้หวัน พัฒนาโดยบริษัท Gogo look ซึ่งคำว่า Whoscall นั้นมาจากคำว่า “Who is calling” ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลของ วรณวิสา จันทร์ประไพ (2566) และ WhoscallTH (2023) สามารถสรุปคุณลักษณะสำคัญของแอปพลิเคชันฮุสคอลล์ ได้ดังนี้

1. มีภาษาให้เลือกใช้งานถึง 10 ภาษา รองรับการทำงานกว่า 31 ประเทศ เช่น ไต้หวัน เกาหลีใต้ ฮองกง ญี่ปุ่น ไทย และบราซิล ซึ่งแอปพลิเคชันมีฐานข้อมูลเบอร์มือถือทั่วโลก มากกว่าหนึ่งพันล้านหมายเลขโทรศัพท์

2. แอปพลิเคชันฮุสคอลล์ สามารถอัปเดตข้อมูลขึ้นบนฐานข้อมูลได้ตลอดเวลา โดยได้ทั้งจากผู้ใช้งานและผู้พัฒนาระบบ โดยแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นมามีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ผู้ใช้งานสมาร์ตโฟนทราบถึงสายเรียกเข้า หรือข้อความที่มีลักษณะที่เป็นข้อความที่เสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้ใช้งาน ติดต่อเข้ามา และสามารถกำจัดหรือป้องกันการส่งเข้ามาซ้ำจากเบอร์ที่ติดต่อเข้ามาดังกล่าว เพื่อความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของผู้ใช้งานสมาร์ตโฟน และยังใช้แอปพลิเคชันตรวจสอบเบอร์ที่ติดต่อเข้ามาว่าเบอร์นั้นเป็นสายเรียกเข้าจากสำนักงานบุคคลทั่วไป หรือจดทะเบียนกับผู้ให้บริการรายใดอยู่

3. แอปพลิเคชันฮุสคอลล์ มีการทำงานดังนี้คือ เมื่อมีข้อความ SMS หรือสายเรียกเข้าติดต่อเข้ามายังสมาร์ตโฟนของผู้ใช้งาน ตัวแอปพลิเคชันจะแสดงการแจ้งเตือนบนหน้าจอว่าสายที่เรียกเข้ามาซึ่งจะแสดงได้ชัดคือเบอร์ที่ผู้ใช้งานนั้นไม่ได้บันทึกข้อมูลไว้บนเครื่องก็จะแสดง เช่น เบอร์จาก Line Man, Grab, ถ้าเป็นขนส่งก็จะระบุชี้ชัดว่าเป็นพนักงานขนส่งบริษัทใด และในกรณีเป็นการส่งข้อความเข้ามา แอปพลิเคชันจะแสดงข้อมูลต้นทางของผู้ส่งได้มาส่งมาจากที่ใด ซึ่งปัจจุบันรองรับการทำงานบนสมาร์ตโฟนทั้งระบบปฏิบัติการ IOS , Android และ Windows



ภาพที่ 1 แสดงสัญลักษณ์ของแอปพลิเคชันฮุสคอลล์

ที่มา: WhoscallTH (2023)

ประโยชน์/ข้อดีของแอปพลิเคชัน Whoscall

แอปพลิเคชัน Whoscall นั้นเป็นเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการคัดกรองสายเรียกเข้าหรือข้อความทางโทรศัพท์มือถือก่อนที่ผู้ใช้งานจะได้รับสารนั้น ซึ่งมีประโยชน์มากมายต่อการป้องกันภัยอันตรายต่าง ๆ (Sanook, 2023) แบ่งเป็นข้อได้ดังนี้

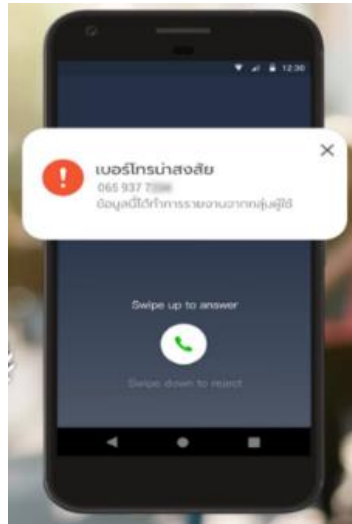
1. เพิ่มความปลอดภัยในการใช้งานโทรศัพท์มือถือ โดยป้องกันการถูกโจรกรรมหรือการถูกหลอกลวงมิจฉาชีพคอลเซ็นเตอร์ผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยแอปพลิเคชันนั้นจะสามารถแจ้งเตือนผู้ใช้งานเมื่อมีสายเรียกเข้าที่อาจจะเป็นมิจฉาชีพหรือเบอร์ที่ไม่ได้บันทึกไว้ในเครื่องเพื่อช่วยตัดสินใจก่อนรับสาย



ภาพที่ 2 แสดงการใช้งานแอปพลิเคชันฮุสคอลล์ความปลอดภัยในการใช้งานโทรศัพท์

ที่มา: WhoscallTH (2023)

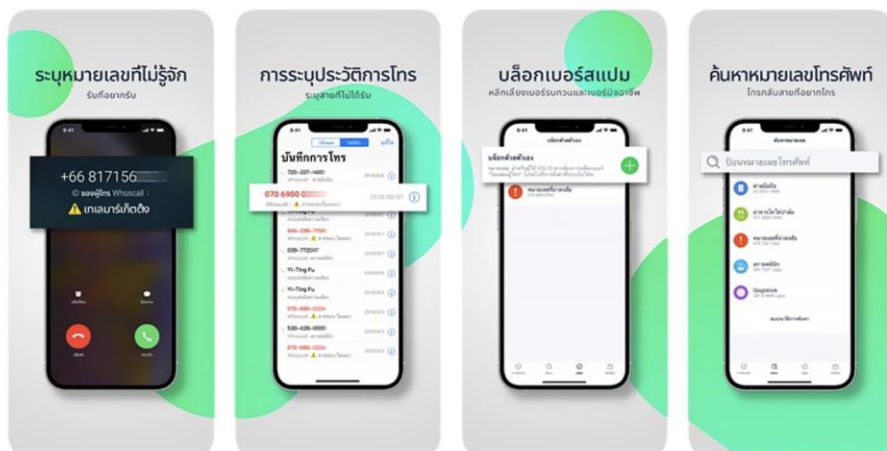
2. การระบุชื่อหรือประเภทของสายเรียกเข้า และการบล็อกสายเรียกเข้าที่ไม่ต้องการได้ ซึ่งแอปพลิเคชันจะแสดงให้เห็นว่าใครคือผู้ติดต่อเข้ามาจากคลังข้อมูลที่มีอยู่



ภาพที่ 3 แสดงการระบุชื่อหรือประเภทของสายเรียกเข้า

ที่มา: WhoscallTH (2023)

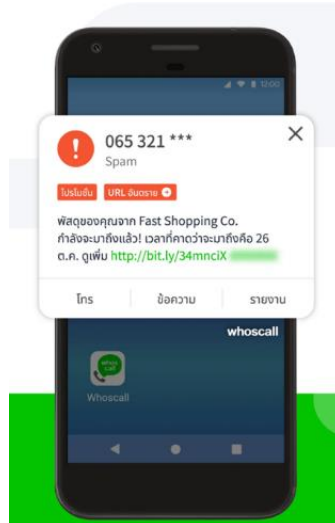
3. การใช้งานง่ายและเป็นฟรีแอปพลิเคชัน และมีหน้าจอการแสดงผลที่เข้าใจง่ายเหมาะสมกับผู้ใช้ทุกคน



ภาพที่ 4 แสดงการใช้งานง่ายและเป็นฟรีแอปพลิเคชัน

ที่มา: WhoscallTH (2023)

4. ตัวช่วยการคัดกรองและบล็อกข้อความ SMS ที่ผู้ใช้ไม่พึงประสงค์ได้



ภาพที่ 5 แสดงตัวช่วยการคัดกรองและบล็อกข้อความ

ที่มา: WhoscallTH (2023)

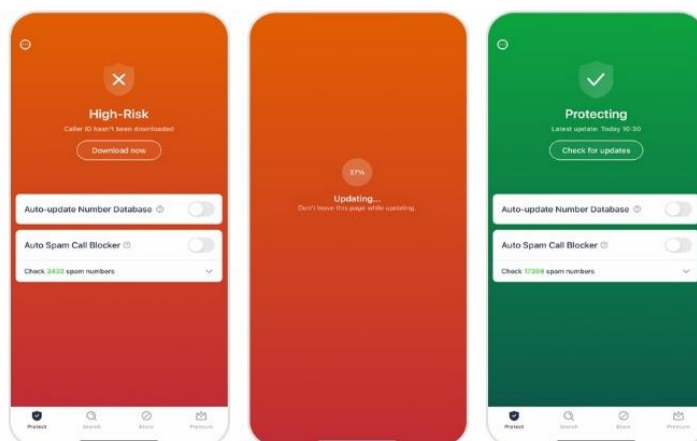
5. การรองรับแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันหรือรุ่นของมือถือที่หลากหลาย หรือดาวน์โหลดได้จากลิงก์ <https://apps.apple.com/us/app/whoscall-caller-id-block/id929968679?mt=8>



ภาพที่ 6 แสดงการรองรับแพลตฟอร์มแอปพลิเคชัน

ที่มา: WhoscallTH (2023)

6. แอปพลิเคชันมีฐานข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์มือถือขนาดใหญ่ซึ่งมีข้อมูลจากทั่วโลก อัปเดตฐานข้อมูลแบบเรียลไทม์ อย่างต่อเนื่องทำให้สามารถตรวจสอบเบอร์ใหม่ๆ ที่เข้าข่ายที่จะเป็นเบอร์เป็นสแปมหรือมีฉ้อโกงได้อย่างรวดเร็ว



ภาพที่ 7 รุปอธิบาย แอปพลิเคชันมีฐานข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์มือถือขนาดใหญ่

ที่มา: WhoscallTH (2023)

ข้อจำกัดของแอปพลิเคชันฮุสคอลล์

จากการศึกษาพบว่าแอปพลิเคชันนั้นมีข้อดีหรือประโยชน์ในด้านการช่วยป้องกันมิจฉาชีพ แต่ทั้งนี้ตัวแอปพลิเคชันนั้นยังมีข้อจำกัดบางประการอยู่ ได้แก่

1. ตัวแอปพลิเคชันนั้นต้องเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตในบางฟีเจอร์การใช้งาน ถ้าไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตนั้นจะไม่สามารถใช้งานได้หรือถ้าสัญญาณต่ำก็จะทำให้การทำงานของแอปพลิเคชันนั้นช้า
2. ฟีเจอร์บางส่วนต้องเสียค่าใช้จ่ายสมัครสมาชิกเพื่อใช้งานและเข้าถึงการใช้งานนั้นได้
3. การแสดงข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนในบางสายเรียกเข้าอาจจะยังไม่อยู่ในฐานข้อมูลจึงไม่สามารถคัดกรองได้
4. ช่วยคัดกรองได้เบื้องต้นแต่ก็ไม่ได้ช่วยป้องกันได้ร้อยเปอร์เซ็นต์ผู้ใช้งานต้องสามารถรับมือกับสถานการณ์หรือรู้เท่าทันและจัดการกับภัยต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองด้วย

การเปรียบเทียบแอปพลิเคชันฮุสคอลล์กับแอปพลิเคชันคัดกรองเบอร์โทรศัพท์มิจฉาชีพอื่น ๆ

จากการศึกษาพบว่าปัจจุบันมีผู้พัฒนาแอปพลิเคชันคัดกรองเบอร์โทรศัพท์มิจฉาชีพขึ้นมาจำนวนมากเพื่อเป็นทางเลือกให้กับพลเมืองดิจิทัลที่มีกระบวนการหลอกลวงทางโทรศัพท์หรือเรียกว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังนั้นจึงขอเสนอตารางเปรียบเทียบแอปพลิเคชัน Whoscall กับแอปพลิเคชันอื่น ๆ (กรงไทย, 2566 และ Sanook, 2023) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบแอปพลิเคชัน Whoscall กับแอปพลิเคชันอื่น ๆ

ชื่อแอปพลิเคชัน	จุดเด่น	ข้อจำกัด
1. WhosCall	ใช้งานได้ฟรีเป็นที่นิยมนำมาใช้ของคนไทย มีฐานข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ขนาดใหญ่ เพื่อระบุข้อมูลสายเรียกเข้า ใช้ได้ทั้งระบบปฏิบัติการ IOS/Android	ใช้จะต้องลงทะเบียนบัญชีเพื่อใช้งาน และอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลประวัติการโทรของผู้ใช้อาจจะทำให้ข้อมูลถูกเปิดเผยและข้อจำกัดทางด้านข้อมูลใหม่ที่ยังไม่มีอยู่ในฐานข้อมูล
2. TrueCaller	มีฐานข้อมูลขนาดใหญ่ของสายโทรเข้าสามารถระบุตัวตนของสายเรียกเข้าได้แม่นยำกว่าแอปพลิเคชันอื่น และสามารถบล็อกสายเรียกเข้าที่ไม่ต้องการได้	ฐานข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ไม่ได้มีขนาดใหญ่เท่า Whoscall และสามารถใช้งานได้แค่ระบบปฏิบัติการ Android
3. Mr. Number	ช่วยระบุสายเรียกเข้าที่ไม่รู้จัก คัดกรองและบล็อกสายที่น่าสงสัยและยังบอกพิกัดของผู้โทรได้ ใช้ได้ทั้งระบบปฏิบัติการ IOS/Android	ฐานข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ไม่ได้มีขนาดใหญ่เท่า Whoscall
4. Call Control	ช่วยการควบคุมการใช้โทรศัพท์มือถือในการโทรเข้าโทรออกหรือเพื่อบล็อกการโทรเข้าจากสายที่ไม่รู้จักหรือหมายเลขที่ไม่ต้องการรับสายใช้ได้ทั้งระบบปฏิบัติการ IOS/Android	ต้องตั้งค่าการทำงาน การป้องกันสายเรียกเข้าหรือโทรออกด้วยตนเองไม่มีฐานข้อมูลรองรับสายเรียกเข้าหรือโทรออก
5. Hiya	มีฐานข้อมูลขนาดใหญ่และสามารถป้องกันตัวเองจาก สายเรียกเข้าอัตโนมัติ และหมายเลขหลอกลวง แอปพลิเคชันใช้งานง่ายช่วย	ฐานข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ไม่ได้มีขนาดใหญ่เท่า

ชื่อแอปพลิเคชัน	จุดเด่น	ข้อจำกัด
	ประหยัดเวลาและพลังงานโทรศัพท์มือถือ ใช้ได้ทั้งระบบปฏิบัติการ IOS/Android	Whoscall
6. Call blocker	แอปพลิเคชันปิดกั้นการโทรอย่างเป็นทางการของ Unknownphone.com โดยสามารถตรวจจับและปิดกั้นหมายเลขโทรศัพท์ที่เป็นอันตรายได้ถึงจำนวน 2,000 หมายเลข และบล็อก SMS ที่ไม่ต้องการได้	จำนวนหมายเลขได้เพียง 2,000 หมายเลข
7. CallApp	แอปพลิเคชันปิดกั้นที่ครอบคลุมที่สแปมหรือเบอร์โทรศัพท์ที่ไม่น่าเชื่อถือ รวมทั้งสามารถค้นหาเบอร์โทรศัพท์ที่ต้องการทราบได้ รวมทั้งบล็อกการโฆษณาทางโทรศัพท์ได้อีก	ฐานข้อมูลหมายเลขของเลขโทรศัพท์อาจไม่ได้มีขนาดใหญ่เท่า Whoscall
8. Should I Answer?	แอปพลิเคชันแจ้งข้อมูลของสายที่โทรเข้ามาในมือถือคุณเลยว่า มาจากไหน เป็นสายขายของหรือเปล่า หรือมีประวัติหลอกลวง รวมถึงสายที่ไม่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็นหลายหมวดหมู่ แล้วยังมีการบอกคะแนนจำนวนที่เคยรับสายนั้นด้วย	ฐานข้อมูลหมายเลขของเลขโทรศัพท์อาจไม่ได้มีขนาดใหญ่เท่า Whoscall
9. Safest Call Blocker	เป็นแอปพลิเคชันที่เรียบง่ายและรวดเร็ว โดยผู้ใช้สามารถเลือกบล็อก หรือระบุหมายเลขที่ขึ้นบัญชีดำได้จากรายชื่อใน Contact ด้วยตัวเอง รวมทั้งยังสามารถเลือกไม่รับสายโดยระบุจากกลุ่มเบอร์โทรบางชุดได้ด้วย นอกจากนี้ยังมีตัวเลือกอย่างบล็อกการโทรครั้งล่าสุด รับการแจ้งเตือนเมื่อหมายเลขที่ถูกบล็อกโทรเข้ามา และเลือกเข้าระบบ Logging เพื่อดูประวัติของการโทรของสายที่ถูกบล็อกและหมายเลขที่ขึ้นบัญชีดำไว้ แอปฯ ขนาดไม่ใหญ่	มีโฆษณาระหว่างใช้งานเมื่อไม่ได้สมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน

จากตารางที่ 1 แสดงข้อจำกัดข้างต้นสรุปได้ว่า แอปพลิเคชันฮุสคอลล์ (Whoscall) นั้นเป็นแอปพลิเคชันที่มีประสิทธิภาพและสะดวกมีฟีเจอร์รองรับการใช้งานมากกว่าแอปพลิเคชันอื่น ๆ ที่กล่าวมาเป็นฟรีแอปพลิเคชันที่สามารถช่วยจัดการปัญหาการถูกล่อลวงเบื้องต้นเหมาะสำหรับการนำมาปรับใช้เป็นการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน แต่ยังมีข้อจำกัดในการใช้งานในรูปแบบออฟไลน์

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการนำแอปพลิเคชันฮุสคอลล์ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้

แอปพลิเคชันฮุสคอลล์เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับยุคปัจจุบันที่มีการหลอกลวงผ่านโทรศัพท์มือถือในหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นครูผู้สอนจึงควรฝึกทักษะให้ผู้เรียนเกิดทักษะการคิด วิเคราะห์ในการรู้เท่าทันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ดังนั้นผู้สอนจึงควรบูรณาการทฤษฎีการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องในการนำแอปพลิเคชันฮุสคอลล์ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้ ซึ่งมีดังนี้

1. การใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Constructivism) (Elliott S.N. et al, 2000) แนวทางการเรียนรู้ที่ยึดมั่นว่าผู้เรียนสร้างหรือเกิดความรู้ด้วยตนเองจากการคิดแก้ปัญหา และความเป็นจริงถูกกำหนดโดยประสบการณ์ของผู้เรียนซึ่งให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้จากตนเองกับกระบวนการและจากวิธีของแต่ละบุคคล เข้าใจจากประสบการณ์ รวมทั้งความเชื่อที่ใช้ในการแปลความหมายของเหตุการณ์ ซึ่งผู้เรียนจะต้องจัดกระทำกับข้อมูลที่ได้มาให้กันกรอง และสร้างความรู้ทั้งด้านสติปัญญาและสังคมควบคู่กันไป หลักการจัดการเรียนการสอนเน้นไปที่กระบวนการสร้างความรู้ มีเป้าหมายของการสอนเปลี่ยนจากการถ่ายทอดข้อมูลให้ผู้เรียนได้ความรู้และจำข้อมูลแบบตายตัวเป็นการหาวิธีการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูล ผู้เรียนจะต้องจัดการข้อมูลด้วยตนเอง และสร้างความรู้ให้กับข้อมูลหรือบริบทนั้นด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ในตนเองและเป็นความรู้ความเข้าใจที่ยั่งยืนมากกว่าการเรียนรู้แบบท่องจำ

2. ทฤษฎีการเชื่อมโยง (Connectivism) เป็นกรอบทฤษฎีสำหรับการทำความเข้าใจการเรียนรู้ใน Connectivism การเริ่มต้น จุดแห่งการเรียนรู้เกิดขึ้นเมื่อความรู้ถูกกระตุ้นผ่านกระบวนการเชื่อมโยงผู้เรียนและป้อนข้อมูลเกี่ยวกับเบอร์โทรศัพท์ที่เป็นมิจาชีพเข้าสู่ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ซึ่ง Siemen (2006) กล่าวว่า ชุมชนคือการรวมกลุ่มของพื้นที่ที่มีความสนใจคล้ายคลึงกันซึ่งจะช่วยให้เกิดการโต้ตอบ การแบ่งปัน การสนทนา และการคิดร่วมกัน

บทบาทผู้สอนในการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันฮูส์คอลล์เพื่อสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล

ผู้สอนเป็นผู้จัดกิจกรรมอำนวยความสะดวกสร้างบรรยากาศในห้องเรียนหรือสถานการณ์ตัวอย่างเพื่อให้ผู้เรียนนั้นวิเคราะห์ข้อมูลให้เป็นความเข้าใจในรู้แบบของตนเอง ผู้สอนมีหน้าที่แนะนำหรือสร้างกระบวนการเรียนรู้วิธีการจัดการข้อมูลให้ผู้เรียนได้ทราบถึงการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล และการประเมินการเรียนรู้ที่ประเมินแบบยืดหยุ่นหลากหลาย แตกต่างกันไปแต่ละบุคคล อาจจะประเมินจากการวิเคราะห์สถานการณ์หนึ่งที่เป็นสถานการณ์จริง ๆ ของผู้เรียน ซึ่งเกณฑ์การประเมินนั้นควรเป็นเกณฑ์ที่ตั้งบนพื้นฐานของความเป็นจริงเช่นกัน และผู้สอนแนะนำวิธีการป้องกันด้วยแอปพลิเคชันฮูส์คอลล์ให้กับผู้เรียนและให้ผู้เรียนทดลองใช้งานและปฏิบัติตามโดยผู้สอนควรมีบทบาท ดังนี้

1. ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียนผ่านแอปพลิเคชันประเมินผลเชิงรุก เช่น Quizizz หรือ Kahoot
2. ครูผู้สอนตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นความสนใจก่อนเข้าสู่เนื้อหาของผู้เรียน
3. ครูอภิปรายเนื้อหาเกี่ยวกับอันตรายจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ
4. ครูเปิดคลิปข่าวการถูกล่อลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้ผู้เรียนชมและร่วมกันวิเคราะห์และอภิปรายร่วมกัน
5. ครูช่วยแนะนำวิธีการป้องกันและวิธีรับมือแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แอปพลิเคชัน Whoscall
6. ให้ผู้เรียนอภิปรายร่วมกันผ่านแอปพลิเคชัน Padlet ถึงวิธีการแก้ปัญหาเมื่อมีเบอร์แปลกที่ไม่พึงประสงค์พร้อมทั้งหาแหล่งเชื่อมโยงวิธีการแก้ปัญหาในการค้นหาเบอร์ที่ต้องการทราบ

บทบาทผู้เรียนในการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันฮูส์คอลล์เพื่อสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล

ผู้เรียนเป็นผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนที่ครูผู้สอนนั้นจัดไว้ให้ โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักเกณฑ์ เช่น เรียนรู้จากสถานการณ์ตัวอย่างการถูกล่อลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์นั้น ผู้เรียนจะมีวิธีการรับมืออย่างไรกับสถานการณ์นั้น และถ้าผู้เรียนอยู่ในสถานการณ์นั้นจะตัดสินใจอย่างไร และมีวิธีการรับมืออย่างไรเพื่อที่จะให้ปลอดภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์นั้นได้ ซึ่งเมื่อผู้เรียนต้องเผชิญกับสถานการณ์จริงจะมีทักษะในการรับมือกับมิจฉาชีพ

1. ผู้เรียนตอบคำถามถึงปัญหามิจฉาชีพจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์
2. ผู้เรียนร่วมกันอภิปรายเนื้อหาการเรียนรู้เกี่ยวกับข่าวสถานการณ์แก๊งคอลเซ็นเตอร์
3. รับชมคลิปการถูกล่อลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ครูเปิดให้ชม

4. ผู้เรียนช่วยกันวิเคราะห์และอภิปรายถึงวิธีการป้องกันการถูกล่อลวง
5. ผู้เรียนแบ่งกลุ่มกันแสดงบทบาทสมมุติวิธีการรับมืออย่างไรเพื่อที่จะให้ปลอดภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์
6. ผู้เรียนและครูร่วมกันสรุปและให้ฝึกทักษะการใช้แอปพลิเคชันฮุสคอลล์ลงในสมาร์ทโฟน โดยให้รู้จักวิธีการตั้งค่า
7. ผู้เรียนร่วมกันอภิปรายประโยชน์ของแอปพลิเคชันฮุสคอลล์ที่มีต่อความเป็นพลเมืองดิจิทัลในประเด็นการรักษาความปลอดภัยในโลกไซเบอร์

ทั้งนี้เมื่อผู้เรียนมีความรู้ในด้านการใช้แอปพลิเคชันฮุสคอลล์ (Whoscall) เพื่อช่วยป้องกันภัยอันตรายบนโลกออนไลน์จากมิจฉาชีพ โดยสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ต่อให้กับบุคคลในครอบครัวหรือญาติของผู้เรียนเพื่อแก้ปัญหาการถูกล่อลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้เข้าถึงชุมชนได้มากขึ้น

บทสรุป (Conclusion)

จากการศึกษาสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่าแอปพลิเคชันฮุสคอลล์ (Whoscall) เป็นแอปพลิเคชันที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือช่วยอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและความสะดวกมากยิ่งขึ้นคือช่วยตรวจสอบสายเรียกเข้าที่ไม่ได้บันทึกไว้ในเครื่องโทรศัพท์มือถือและ เป็นตัวช่วยในการจัดการข้อความที่ส่งเข้ามาภายในเครื่องโทรศัพท์มือถืออย่างรัดกุม ผ่านรูปการเรียนการสอนในชั้นเรียนเรื่อง ความปลอดภัยในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการนำแอปพลิเคชันฮุสคอลล์(Whoscall) ไปใช้เป็นสื่อในการสอนไปช่วยพัฒนาทักษะพลเมืองดิจิทัลกับผู้เรียนให้มีภูมิคุ้มกันที่ดีในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ทางโลกออนไลน์ที่ต้องเผชิญในอนาคตและช่วยเพิ่มความตระหนักรู้ของผู้เรียนในเรื่องความปลอดภัยบนโลกดิจิทัลอย่างไรก็ตามแอปพลิเคชันเป็นเพียงตัวช่วยในการป้องกันการถูกล่อลวงจากมิจฉาชีพแค่เบื้องต้นเท่านั้น มนุษย์ยังต้องมีทักษะในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) ที่เน้นการรู้เท่าทันและป้องกันภัยอันตรายและสร้างความตระหนักในการใช้เทคโนโลยีในเรื่องความปลอดภัย เพื่อให้สามารถจัดการกับภัยคุกคามจากเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และแอปพลิเคชันยังมีข้อจำกัดในการใช้งานในรูปแบบออฟไลน์ มีข้อเสนอแนะที่อยากให้พัฒนาแอปพลิเคชันฮุสคอลล์ให้สามารถใช้งานในรูปแบบออฟไลน์ได้และอัปเดตข้อมูลอยู่ตลอดเวลาทำให้มีฐานข้อมูลที่ใหญ่มากยิ่งขึ้นครอบคลุม ซึ่ง

จะทำให้แอปพลิเคชันนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถป้องกันและตรวจสอบภัยอันตรายจากโลกดิจิทัลได้อย่างครอบคลุมทุกบริบท

เอกสารอ้างอิง/References

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2567). นโยบายและจุดเน้นของกระทรวงศึกษาธิการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. สืบค้น 9 ตุลาคม 2567, จาก <https://www.moe.go.th/360policy-and-focus-moe-fiscal-year-2024/>.
- กรุงไทย. (2566). 5 แอปฯ ดีต่อใจ โหลดติดเครื่องไว้ เช็คเบอร์แปลกกวนใจ เลี่ยงภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์. สืบค้น 2 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://krungthai.com/th/krungthai-update/announcement-detail/2689>.
- ธนภัทร ทองสอน. (2564). อาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์. สืบค้น 18 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://researchcafe.tsri.or.th/call-center-crime/>.
- วรรณวิสา จันทร์ประไพ. (2566). Whoscall แอปพลิเคชันระบุตัวตนสายเรียกเข้าที่ไม่รู้จัก ป้องกันการหลอกลวงทางโทรศัพท์. สืบค้น 19 ตุลาคม 2567, จาก <https://thaiinnovation.center/2021/09/whoscall/#>.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2567). สถิติการรับแจ้งความออนไลน์ในระบบ THAIPOLICE ONLINE.COM. สืบค้น 13 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://lookerstudio.google.com/reporting/8e0a90a3-6d9f-4ea7-9700-ba593d29ff99/page/CTNID?s=ubi78SG7yjo>.
- อุทิศ บำรุงชีพ. (2566). นวัตกรรมสร้างสรรค์เพื่อการเรียนรู้สู่ความเป็นพลเมืองดิจิทัล. ชลบุรี: ชลบุรีการพิมพ์.
- Elliott, S.N., Kratochwill, T.R., Littlefield Cook, J. & Travers, J. (2000). Educational psychology: Effective teaching, effective learning (3rd ed.) . Boston, MA: McGraw-Hill College.
- Mandala AI. (2023). What is Artificial intelligence (AI)?. Retrieved November 15, 2024, from <https://www.mandalasystem.com/blog/th/297/What-is-artificial-intelligence-AI>.
- Sanook. (2023). WhosCall. Retrieved September 2, 2024, from <https://www.sanook.com/campus/1415783/>.

Siemens, G. (2006b). Connectivism: Learning theory or pastime of the self-amused? Elearnspace blog. Retrieved November 8, 2024, from www.semanticscholar.org/paper/Connectivism%3A-Learning-Theory-or-Pastime-of-the-Siemens/6f1e0c4938906fe2b6cc7df9308ab87bded1a745.

Techsauce Team. (2022). Whoscall. Retrieved October 19, 2024, from <https://techsauce.co/tech-and-biz/whoscall-review-how-to-use>.

WhoscallTH. (2023). The features of the WhosCall Application. Retrieved October 19, 2024, from <https://whoscall.com/th/blog/articles/787-Whoscall%20รายงานประจำปี%202564>