

## บทความวิจัย (Research Article)

## อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซนเตอร์

### Transnational Crime: The Threat to Thailand from the Call Center Gangs

สุนทวิทย์ จิตสว่าง<sup>1\*</sup> ปิยะพร ตันณีกุล<sup>2</sup> และนัทธี จิตสว่าง<sup>3</sup>  
Sumonthip Chitsawang<sup>1\*</sup>, Piyaporn Tunneekul<sup>2</sup> and Nathee Chitsawang<sup>3</sup>

#### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซนเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซนเตอร์และเพื่อศึกษาถึงนโยบายและมาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซนเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงเอกสารและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการจัดสัมภาษณ์กลุ่มย่อย ผลการวิจัยพบว่า แก๊งคอลเซนเตอร์มีพัฒนาการมาจากประเทศไต้หวัน มีการแพร่กระจายขยายไปยังประเทศอื่น ๆ แสดงออกถึงความเป็นองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนโดยองค์ประกอบสำคัญในการหลอกลวงเหยื่อในปัจจุบันได้แก่ โทรศัพท์ผ่านระบบวีโอไอพี (VoIP: Voice over Internet Protocol) รวมทั้งอินเทอร์เน็ต ใช้จิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อที่รวดเร็วจนเหยื่อตั้งตัวไม่ทัน บางประเทศมีการตั้งโรงเรียนสอนอย่างเป็นระบบ สำหรับมูลเหตุจูงใจการกระทำผิดคือรายได้ที่มีมูลค่ามหาศาล แต่บทลงโทษไม่รุนแรง ส่วนปัญหาและอุปสรรคคือ ประสบปัญหาในการรวบรวมพยานหลักฐาน ไม่สามารถนำผู้กระทำผิดรายใหญ่มาลงโทษ การประสานงานและสร้างความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเหยื่อที่เปิดโอกาสให้แก๊งคอลเซนเตอร์ การกระทำผิดเนื่องจากการถูกหลอกลวงและที่สำคัญคือ ปัญหาจากประเทศไทยที่เปรียบเสมือนดินแดนสวรรค์ของอาชญากร ดังนั้น จึงควรจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์ในลักษณะของหน่วยงานเดียวกันทั่วโลก (One Team One World)

**คำสำคัญ:** อาชญากรรมข้ามชาติ ภัยคุกคาม แก๊งคอลเซนเตอร์

<sup>1</sup> คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ 10330

Faculty of Political Science, Chulalongkorn University, Bangkok 10330

<sup>2</sup> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000

Faculty of Humanities and Social Science, Nakhon Pathom Rajabhat University, Nakhon Pathom 73000

<sup>3</sup> สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย กรุงเทพฯ 10210

Thailand Institute of Justice, Bangkok 10210

\*Corresponding author; email: piyaporn7230@gmail.com

(Received: 30 March 2025; Revised: 25 July 2025; Accepted: 16 September 2025)

DOI: <https://doi.org/10.14456/psruhss.2025.21>

## Abstract

The research articles were: to gain knowledge of the transnational call center crime, especially its pattern, behavior, network, trace, characteristics, and identity; to identify problems and difficulties for the police officers and relevant staff in dealing with the transnational call center gangs; and to study the policy and measures on preventing and solving such an illegal act, acknowledged as a national threat to Thailand. This study was qualitative research methods, including in-depth interviews and a focus group seminar using purposive sampling. Call center gangs have evolved from Taiwan, showing signs of spreading to many other countries as organizations that are able to seamlessly transnationalize and share work with a significant history of deception. Current victims include VoIP (Voice over Internet Protocol) telephony has reportedly been exploited to deceive victims and victims set up trackers in certain countries in schools. As for the motive for committing the offense, it is that the income is huge, but the penalties are not severe. As for problems and obstacles, having trouble collecting evidence Major offenders cannot be punished. Coordination and cooperation from relevant agencies and victims open up opportunities for call center gangs. committed a crime because of being deceived, and most importantly, Problems in Thailand, which is like a paradise for thieves. Therefore, specific centers or agencies should be established for the prevention and suppression of call center gangs in the form of a single agency throughout the world (One Team, One World).

**Keywords:** Transnational crime, Threat, Call center gangs

## บทนำ

ปัญหาอาชญากรรมที่ยังคงเป็นปัญหาสำคัญในทุกสังคมมาตั้งแต่อดีตจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการฉก ฉิง วังราว ทรัพย์ การข่มขืนหรือการฆาตกรรม แต่ปัจจุบันมีอาชญากรรมในประเทศไทยอีกรูปแบบหนึ่งที่กำลังสร้างปัญหาให้กับประชาชนโดยก่อให้เกิดผลกระทบต่อทรัพย์สินของประชาชนเป็นอย่างมากโดยอาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ในการกระทำความผิดคือ การกระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นการหลอกลวงให้ประชาชนหลงเชื่อเพื่อหลอกเอาทรัพย์สิน

จากสถิติในปี พ.ศ.2566 ที่ผ่านมา คนไทยได้รับความเสียหายจากโลกไซเบอร์อย่างมหาศาลและดูเหมือนว่าจะมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ คิดเป็นมูลค่าความเสียหายรวมที่เกิดขึ้นสูงถึง 2 หมื่นล้านบาท จากการเก็บสถิติคดีการหลอกลวงทางออนไลน์ตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ.2566 ที่คนไทยถูกหลอกมากที่สุด 14 ประเภทคดี ได้แก่ หลอกลวงซื้อขายสินค้าหรือบริการไม่เป็นขบวนการ หลอกให้โอนเงินเพื่อทำงาน หลอกให้กู้เงิน หลอกให้ลงทุนผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ข่มขู่ทางโทรศัพท์ (Call center) หลอกให้ติดตั้งโปรแกรมควบคุมระบบข้อมูลคอลเซ็นเตอร์ หลอกเป็นบุคคลอื่นเพื่อยืมเงิน หลอกให้โอนเงินเพื่อรับรางวัล กระทำต่อระบบหรือข้อมูลคอมพิวเตอร์ หลอกรักแล้วโอนเงิน หลอกลวงเกี่ยวกับทรัพย์สินดิจิทัล หลอกซื้อขายสินค้าหรือบริการ หลอกให้ลงทุนความผิดตาม พ.ร.ก. กู้ยืมเงิน ข้าราชการข้อมูลคอมพิวเตอร์ของคนอื่นเพื่อกรอกรหัสทรัพย์

จากการรวบรวมคดีออนไลน์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ.2566 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า มีการแจ้งความทั้งหมด 125,814 เรื่อง คดีออนไลน์มีทั้งสิ้น 177,652 เรื่อง ซึ่งแบ่งออกเป็นคดีที่เชื่อมโยงกัน 73,699 เรื่อง และที่ไม่เชื่อมโยงกัน 103,953 เรื่อง ความเสียหายรวม 20,122,603 บาท

(DroidSans, 2567) และเมื่อดูข้อมูลย้อนหลัง ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2565 ถึง วันที่ 22 เมษายน พ.ศ.2566 พบว่า สถิติการหลอกลวงในระบบปรับแก้ความออนไลน์มีทั้งหมด จำนวน 244,567 ราย ส่วนรูปแบบการหลอกลวง คอลเซ็นเตอร์แอบอ้างหน่วยงานของรัฐ มีจำนวน 20,937 ราย มูลค่าความเสียหาย จำนวน 3,328,454,052.35 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.56 ของรูปแบบการหลอกลวงทั้งหมด โดยผู้กระทำความผิดมักแอบอ้างตนเป็นกรมสรรพากร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สถานีตำรวจ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กรมสอบสวนคดีพิเศษ กรมศุลกากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมที่ดิน การไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย/ส่วนภูมิภาค การประปานครหลวง/ส่วนภูมิภาค กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมการค้า ภายใน และ กรมการจัดหางาน (คณะทำงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันภัยอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ, 2566) แสดงให้เห็นว่า การหลอกลวงผ่านกระบวนการของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นการหลอกลวงผ่านระบบ ออนไลน์ประเภทหนึ่งที่สร้างความเสียหายให้แก่ประชาชนเป็นจำนวนมาก โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีลักษณะเป็น อาชญากรรมข้ามชาติที่ประสานโยโย่กันระหว่างตัวการใหญ่ซึ่งเป็นชาวไต้หวันกับแก๊งอาชญากรรมในประเทศแถบ เอเชีย ได้แก่ ประเทศจีน กัมพูชา มาเลเซีย สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์และไทย โดยอุปกรณ์ที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในแต่ละ แห่งใช้หลอกลวงเหยื่อนั้นจะมีลักษณะเดียวกันคือ โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เครื่องแปลงสัญญาณโทรศัพท์ VoIP ซึ่งจะ แปลงสัญญาณโทรศัพท์ด้วยระบบอินเทอร์เน็ตให้เป็นหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่จะแอบอ้าง พร้อมทั้ง หมายเลขโทรศัพท์ของเหยื่อ โดยจะมีทีมงานคอลเซ็นเตอร์จากประเทศกลุ่มเป้าหมายที่จะตกเป็นเหยื่อเป็น ผู้ดำเนินการ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561)

ดังนั้น ปัญหาการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่ยังคงเกิดขึ้น อย่างต่อเนื่อง แม้เจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้ป้องกันและปราบปรามอย่างเต็มที่แต่ผู้กระทำความผิด ที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่สามารถถูกดำเนินคดีได้ทั้งหมดเพราะผู้กระทำความผิดคนสำคัญส่วนใหญ่กระทำการ นอกประเทศไทย ผู้กระทำความผิดที่อยู่ในประเทศไทยส่วนใหญ่ไม่ใช่ตัวสำคัญ เช่น เป็นพวกรับจ้างเปิดบัญชี นายหน้า จัดหาคนไปทำงานแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ต่างประเทศ ดังนั้น หากไม่มีการป้องกันและปราบปรามอย่างมีประสิทธิภาพ อาจทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์หันมาใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำความผิดซ้ำแล้วซ้ำอีก จึงเป็นที่น่าสนใจว่า ปัจจุบันมีกลุ่มแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยมากน้อยเพียงใด มีพฤติกรรม ในการกระทำความผิดอย่างไร มีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมประเภทอื่น ๆ หรือไม่ รวมทั้งการกระทำความผิดของกลุ่ม แก๊งคอลเซ็นเตอร์ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมอย่างไร เจ้าหน้าที่ตำรวจมีปัญหและอุปสรรคในการจัดการต่อกลุ่ม แก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างไรและควรมีแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างไรเพื่อนำไปสู่แนวทางการป้องกัน และปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงรูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊ง อาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อ ปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาถึงนโยบายและมาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหากลุ่มแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่ เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

## วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจทั้งที่เป็นการวิจัยเชิงเอกสารและการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้โดยมีวิธีการในการศึกษาประกอบด้วย 1) การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร 2) การศึกษาภาคสนามโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและ 3) การจัดประชุมสัมมนากลุ่มย่อย

กลุ่มเป้าหมายและวิธีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย โดยกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพของการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ประกอบด้วย

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เจาะลึก คัดเลือกด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 27 ราย ได้แก่

1) เจ้าหน้าที่ตำรวจและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยที่ปรากฏเป็นข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์ออนไลน์ไปสู่การสัมภาษณ์เจาะลึกแก๊งคอลเซนเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทย จำนวน 3 ราย

2) แก๊งคอลเซนเตอร์ โดยมุ่งเน้นศึกษาสมาชิกแก๊งคอลเซนเตอร์ต่าง ๆ ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยที่ถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำประกอบด้วยแก๊งคอลเซนเตอร์จีน ไต้หวัน มาเลเซีย กัมพูชา คุไบ ฟิlippินส์และแก๊งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกระทำผิดในข้อหาที่หลากหลาย ได้แก่ พนันงานรับโทรศัพท์ ม้าถอนเงิน ผู้รับจ้างเปิดบัญชี ผู้จัดหาคนไปทำงานแก๊งคอลเซนเตอร์ โดยแจ้งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการแก่เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จากนั้น เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ได้จัดกลุ่มตัวอย่างมาให้ตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนด จำนวน 15 ราย

3) เจ้าหน้าที่เรือนจำที่ปฏิบัติงานคลุกคลีกับแก๊งคอลเซนเตอร์ ศึกษาเจ้าหน้าที่เรือนจำที่ปฏิบัติงานคลุกคลีกับผู้ต้องขังที่เป็นแก๊งคอลเซนเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยในเรือนจำในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วยเรือนจำกลางคลองเปรม เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร เรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิง จำนวน 4 ราย

4) เหยื่อหรือผู้เสียหายจากแก๊งคอลเซนเตอร์ ศึกษาเหยื่อของแก๊งคอลเซนเตอร์หรือผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซนเตอร์ โดยเข้าแจ้งความเพื่อดำเนินคดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 5 ราย

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการจัดประชุมสัมมนาได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทยด้วยวิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 18 ราย

เครื่องมือในการวิจัยและการสร้างเครื่องมือในการวิจัยได้จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษาเพื่อศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความชำนาญในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับอาชญาวิทยาและการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์ จำนวน 3 คน เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาวิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัย ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการการถอดถ้อยคำจากการจัดประชุมกลุ่มและการให้สัมภาษณ์แบบคำต่อคำ จดบันทึกการสังเกตการณ์และคัดลอกข้อความสำคัญจากเอกสารและบันทึกอย่างละเอียด เพื่อให้การตีความและการกำหนดประเด็นที่สำคัญได้อย่างถูกต้องเชื่อถือได้ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาในการวิเคราะห์ข้อมูลจะมีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า โดยพิจารณาข้อมูลจากวิธีการที่แตกต่างกันได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้ให้ข้อมูลและการเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์

## ผลการวิจัย

**วัตถุประสงค์ที่ 1** รูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊ง อาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยมีลักษณะที่สำคัญคือ

1. แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีพัฒนาการมาจากประเทศไต้หวัน จากนั้นจึงมีการแตกกระจายขยายไปยังประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก โดยอัตลักษณ์ที่สำคัญคือ มีชาวไต้หวันเป็นหัวหน้าแก๊งใหญ่สุดทำหน้าที่ในการรวมกลุ่มกับสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของประเทศอื่น ๆ โดยมีชาวไต้หวันทำหน้าที่ในการสอนหรือควบคุมพฤติกรรมในการกระทำความผิดคือการหลอกลวงเหยื่อ

2. การกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีและยังมีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมขั้นสูง (High Crime) ที่มีลักษณะเป็นอาชญากรรมองค์กรข้ามชาติ รวมทั้งยังเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมอาชีวะ อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ อาชญากรรมไซเบอร์ อาชญากรรมคอปขาวและอาชญากรรมเศรษฐกิจ

3. การทำงานของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีศูนย์กลางในการกระทำความผิดและแบ่งหน้าที่ในการกระทำความผิดออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มคอลเซ็นเตอร์ กลุ่มมั่วฉ้อเงิน กลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต (บัตรเครดิตเอ็ม) กลุ่มจัดการทางการเงินหรือโพยก๊วน โดยมีกลุ่มผู้ที่อยู่เบื้องหลังหรือคอยชักใยในการกระทำความผิด

4. องค์ประกอบในการหลอกลวงเหยื่อ ประกอบด้วย 1) เครื่องมือในการติดต่อเหยื่อโดยใช้โทรศัพท์มือถือหรือโทรศัพท์ผ่านระบบวีโอไอพี (VoIP: Voice over Internet Protocol) 2) หมายเลขโทรศัพท์ 3) เนื้อหาที่ใช้ในการสนทนา โดยใช้จิตวิทยาโน้มน้าวให้เหยื่อตกใจ รู้สึกหวาดกลัวหรือเกิดความโลภ รวมทั้งความไม่รู้ทำให้เหยื่อหลงเชื่อใจผิด แล้วรีบเร่งให้เหยื่อทำธุรกรรมหรือให้ข้อมูลส่วนตัวเหล่านั้นไปแบบไม่ทันได้ตั้งตัว และ 4) กระบวนการหลอกลวงเหยื่อที่มีความรวดเร็ว

5. การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อ โดยมีอัตลักษณ์ที่สำคัญได้แก่ หากต้องการหลอกลวงเหยื่อในประเทศใดจะไม่ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศนั้น แต่จะมีการตั้งศูนย์ในต่างประเทศแทน โดยการเช่าบ้านพักหรือที่อยู่อาศัยชั่วคราวในเขตกรุงเทพมหานครหรือเมืองใหญ่ เพื่อหลอกลวงเหยื่อที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย รวมทั้งเหยื่อในประเทศอื่น ๆ และอาจมีการเคลื่อนย้ายศูนย์ในการกระทำความผิดไปยังประเทศต่าง ๆ เพื่อหลบเลี่ยงการจับกุม

6. ประเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การจัดตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ของแก๊งจะมีความเกี่ยวข้องกับประเทศ 3 ประเทศคือ 1) ประเทศไต้หวัน โดยหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีความเชี่ยวชาญในการกระทำความผิดเป็นชาวไต้หวันเป็นหลัก 2) ประเทศที่ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ โดยเป็นประเทศที่ไม่ใช่ประเทศเดียวกับเหยื่อที่เพื่อหลบเลี่ยงการจับกุมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และ 3) ประเทศที่สาม เป็นประเทศของเหยื่อที่ถูกหลอกลวง

7. พฤติกรรมการกระทำความผิดที่แสดงออกถึงความเป็นอาชญากรรมข้ามชาติ เป็นพฤติกรรมการกระทำความผิดที่กระทำลงในประเทศมากกว่าหนึ่งประเทศ มีการเตรียม วางแผน สั่งการ ควบคุม ที่เป็นเครือข่ายโยงใยในหลายประเทศ โดยอาจมีการกระทำความผิดในประเทศหนึ่งแต่มีผลกระทบที่สำคัญเกิดขึ้นในอีกประเทศหนึ่ง

8. มีการสอนการกระทำความผิดอย่างมืออาชีพ กล่าวคือ มีการจัดการระดับและการแบ่งหน้าที่อย่างละเอียด แบ่งเป็นพนักงานพูดสายโทรศัพท์สายที่ 1 สาย 2 และสาย 3 ทำหน้าที่ในการพูดหลอกลวงเหยื่อ มีการแบ่งงานด้านการเงินคือ การหาผู้ที่ทำหน้าที่เปิดบัญชี บัตรอิเล็กทรอนิกส์ มั่วฉ้อเงิน ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการทางการเงินการฟอกเงิน โดยมีการบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ยังมีการจัดองค์กรในรูปแบบที่ทำให้ไม่สามารถทราบว่ามีผู้บงการหรือหัวหน้าใหญ่คือใคร รวมทั้งการสร้างองค์ความรู้ในการกระทำความผิดให้แก่สมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยสมาชิกใหม่จะได้รับการคัดเลือกให้เข้ารับการฝึกอบรมในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร

9. การใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ โดยอาศัยจุดอ่อนของเหยื่อในการหลอกลวง เช่น ความโลภ ความกลัว ความรู้สึกสูญเสีย หลอกด้วยความเชื่อและศรัทธาในการทำบุญและการขาดความคิดเชิงวิเคราะห์ของเหยื่อ โดยแก๊งคอลเซนเตอร์มีการใช้หลักจิตวิทยาที่เป็นจุดอ่อนในการหลอกลวงเหยื่อในการสร้างสถานการณ์จำลองขึ้นมา โดยมีหนังสือตำราจิตวิทยาขั้นสูง การเปิดโรงเรียนสอนการหลอกลวงในรูปแบบของแก๊งคอลเซนเตอร์ มีสื่อการสอนที่หลากหลายทั้งที่เป็นบทสนทนาให้ท่องจำ วิดีทัศน์ที่สอนการกระทำความผิด

10. การศึกษาบริบททางสังคม จะมีการศึกษาบริบททางสังคมของประเทศเป้าหมายและลักษณะของเหยื่อ เพื่อให้ทราบว่าต้องใช้หลักจิตวิทยาอย่างไรในการหลอกลวงเหยื่อ รวมทั้งการชักชวนบุคคลในประเทศนั้นให้เข้าร่วมกระทำความผิด นอกจากนี้ยังมีการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบทลงโทษ แนวทางการหลบเลี่ยงการถูกจับกุม หรือการหนีในระหว่างการประกันตัวเปรียบเสมือนบริษัทที่มีการวางแผนในการดำเนินงานที่เป็นระบบ

11. การหลอกลวงเหยื่อในรูปของการไร้ตัวตน (Anonymous) เมื่อเหยื่อหลงเชื่อ โอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซนเตอร์แล้วจะปิดโทรศัพท์หนี ไม่สามารถติดต่อแก๊งคอลเซนเตอร์ที่พูดคุยได้อีกเลย โดยที่เหยื่อไม่ทราบว่าบุคคลที่พูดคุยทางโทรศัพท์ทั้งหมดเป็นบุคคลใดมีชื่อ นามสกุล ที่อยู่ใด การสร้างตัวตนสมมติขึ้นโดยใช้หลักจิตวิทยาเพื่อโน้มน้าวเหยื่อให้เดินไปสู่กับดักที่แก๊งคอลเซนเตอร์ได้ขุดหลุมไว้

12. การแสวงหาคนเข้าร่วมกระบวนกรแก๊งคอลเซนเตอร์มีหลากหลายรูปแบบ กล่าวคือ การชักจูงให้เข้าร่วมกระทำความผิดด้วยการเสนอค่าตอบแทนที่สูง โดยมีการระบุตำแหน่งที่จะเข้ามาทำงานให้ ประกอบด้วยตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ ผู้รับแจ้งเบาะแส (ได้รับค่าจ้างขั้นต่ำประมาณ 500 บาท/1 บัญชี) ม้าถอนเงิน แต่บางรายเกิดจากการถูกหลอกลวงหรือบังคับให้ร่วมกระทำความผิดกับแก๊งคอลเซนเตอร์ หากไม่กระทำความผิดด้วยการหลอกลวงเหยื่อจะต้องถูกยิงหรือฆ่าอย่างรุนแรง)

13. มูลเหตุจูงใจในการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซนเตอร์ โดยมูลเหตุจูงใจการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซนเตอร์ได้หัวหน้าซึ่งเป็นผู้สร้างตำนาน หรือ ก่อกำเนิดแก๊งคอลเซนเตอร์ที่สำคัญคือ “รายได้ที่ได้รับเป็นจำนวนมูลค่ามหาศาล ในขณะที่บทลงโทษที่ได้รับไม่มีความรุนแรง” ผู้กระทำความผิดแก๊งคอลเซนเตอร์ชาวไทยได้หัวหน้าที่รับโทษในประเทศไทยมีระยะเวลาจำคุกเพียง 1 ปี หรือ อาจเปลี่ยนเป็นค่าปรับได้ โดยเมื่อเทียบกับอัตราโทษของประเทศจีนที่กระทำความผิดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซนเตอร์มีโทษสูงสุดถึงขั้นประหารชีวิต เมื่อพ้นโทษออกมาผู้กระทำความผิดในคดีแก๊งคอลเซนเตอร์ชาวไทยได้หัวหน้าจะกลับไปเข้าร่วมแก๊งคอลเซนเตอร์เหมือนเดิม มีการกระทำความผิดอย่างต่อเนื่องและมีการขยายเครือข่ายร่วมมือกับอาชญากรในประเทศต่าง ๆ

14. ลักษณะอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งคอลเซนเตอร์ในแต่ละประเทศ

14.1 แก๊งคอลเซนเตอร์ได้หัวหน้า มีลักษณะการกระทำความผิดที่ใกล้เคียงกับ “การขายสินค้าในลักษณะของแฟรนไชส์” หากอาชญากรหรือองค์กรอาชญากรรมใดสนใจจะมีการชักชวนเข้าสู่การกระทำความผิดและสอนวิธีการกระทำความผิด อัตลักษณ์ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ “แก๊งคอลเซนเตอร์ได้หัวหน้าเป็นรูปแบบของการดำเนินธุรกิจที่มี... แปรนดเนม และหาเงินโดยการหลอกลวงเหยื่อ...” เน้นการใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ ดังจะเห็นได้จากการทำลายแก๊งคอลเซนเตอร์ได้หัวหน้าในประเทศไทยและพบ “หนังสือจิตวิทยาขั้นสูงในการก่ออาชญากรรม” ที่แก๊งคอลเซนเตอร์ใช้ในการศึกษาก่อนลงมือ นอกจากนี้ยังส่งตัวแทนเข้าไปประสานความร่วมมือกับแก๊งอาชญากรรมในประเทศต่าง ๆ เพื่อจัดหาคนกระทำความผิด การเปิดบัญชีและการถอนเงินจากธนาคาร

14.2 แก๊งคอลเซนเตอร์จีน โดยความร่วมมือกับแก๊งได้หัวหน้า ตั้งศูนย์คอลเซนเตอร์ขึ้นในประเทศอื่น ๆ รวมทั้งประเทศไทยเพื่อหลอกลวงชาวจีนและการตั้งศูนย์คอลเซนเตอร์ในประเทศจีนเพื่อหลอกลวงเหยื่อที่เป็นชาวไทย โดยรูปแบบการหลอกลวงเหยื่อ เช่น การปั่นหุ้น การขายของออนไลน์ การหลอกลวงลงทุนซื้อหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ประเทศจีน โดยมีอัตลักษณ์ที่สำคัญคือ ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านระบบวีแชท

14.3 แก๊งคอลเซนเตอร์ประเทศมาเลเซีย อุตสาหกรรมที่สำคัญคือ มีการตั้งศูนย์คอลเซนเตอร์ในประเทศมาเลเซียเพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย ในขณะที่เดียวกันได้มีการตั้งศูนย์ในประเทศไทยบริเวณจังหวัดในภาคใต้เพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวมาเลเซียเช่นกัน พฤติกรรมการหลอกลวงเหยื่อที่ประสบความสำเร็จคือ การหลอกลวงด้วยความเชื่อและศรัทธา เช่น หลอกทำบุญ ทำพิธีเสริมดวงชะตา เสียใจด้วยการส่งเลขเด็ดให้ นอกจากนี้ยังร่วมมือกับแก๊งคอลเซนเตอร์ชาวจีนเข้ามากระทำความผิดในประเทศไทยในรูปแบบของนักท่องเที่ยวและอาศัยประเทศไทยเป็นฐานปฏิบัติการเพื่อโทรศัพท์ไปหลอกลวงผู้เสียหายชาวจีนแผ่นดินใหญ่ด้วยการชักชวนให้เล่นการพนัน เกมออนไลน์และซื้อสิ่งของต่าง ๆ

14.4 แก๊งคอลเซนเตอร์ประเทศฟิลิปปินส์ อุตสาหกรรมที่สำคัญคือ การปรับเปลี่ยนการโอนเงินเหยื่อกระจายไปหลายบัญชี แล้วตระเวนถอนเงินออกจากบัญชีผ่านเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine-ATM) ภายในประเทศไทย เป็นการใช้ระบบอัติโนมัติทั้ง รวบรวมเงินไป ณ จุดเดียว แล้วทำรายการที่ไหนก็ได้

14.5 แก๊งคอลเซนเตอร์ประเทศกัมพูชา ด้วยการใช้ประเทศกัมพูชาเป็นศูนย์กลางในการกระทำความผิด อุตสาหกรรมของแก๊งคอลเซนเตอร์คือ “โรงเรียนสอนการหลอกลวงของแก๊งคอลเซนเตอร์” ใช้โรงพยาบาลร้างในกรุงพนมเปญเป็นแหล่งกบดาน มีการสอนระดับพื้นฐานตั้งแต่จัดทำสคริปต์ให้คนไทยมีวิดีโอสอนการหลอกลวง วิธีการหาเหยื่อด้วยหมายเลขโทรศัพท์ สอนวิธีการโน้มน้าวเหยื่อ

14.6 แก๊งคอลเซนเตอร์ประเทศอินโดนีเซีย มีการตั้งศูนย์ในต่างประเทศเพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย โดยอุตสาหกรรมที่สำคัญคือ การฟอกเงินผ่านเงินสกุลดิจิทัล การล่อลวงให้ผู้เสียหายโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารที่ได้เปิดไว้หลังจากนั้นสมาชิกของแก๊งจะมีการนำเงินไปซื้อเงินสกุลดิจิทัลหรือบิตคอยน์เพื่อโอนต่อไปให้หัวหน้าแก๊งคอลเซนเตอร์ชาวอินโดนีเซีย

14.7 แก๊งคอลเซนเตอร์ประเทศเวียดนาม อุตสาหกรรมในการกระทำความผิดคือ มีศูนย์ปฏิบัติการที่มีขนาดใหญ่ มีวิธีการทำงาน การเดินทางและวิธีการโอนเงินเพื่อหลบเลี่ยงการจับกุมโดยใช้วิธีคิดเงินที่หลอกลวงในประเทศมาเลเซียและไต้หวันเพื่อป้องกันการติดตามจากเจ้าหน้าที่เวียดนาม

14.8 แก๊งคอลเซนเตอร์ประเทศสหรัฐอเมริกาหรับอเมริกา จะเข้าบ้านพักหรือเพื่อเป็นสถานที่ตั้งของศูนย์คอลเซนเตอร์ในเมืองคูโบ อุตสาหกรรมในการกระทำความผิดคือ หัวหน้าแก๊งคอลเซนเตอร์ใหญ่ไต้หวันทำหน้าที่ในการควบคุมสั่งการให้หลอกลวงเหยื่อชาวไทย ชักชวนคนไทยเข้าร่วมกระทำความผิด โดยให้ค่าตอบแทนสูง การไปทำงานต่างประเทศ รวมทั้งหลอกลวงคนไทยให้เข้าร่วมกระทำความผิดด้วยการอ้างว่าไปจะทำงานสุจริต เช่น พ่อครัว แม่บ้าน แต่เมื่อไปถึงที่หมายจะยึดหนังสือเดินทางและบังคับให้กระทำความผิดในการโทรศัพท์มาหลอกลวงเหยื่อชาวไทย โดยได้นำเทคโนโลยีพิเศษมาใช้ เมื่อหลอกลวงเหยื่อสำเร็จแล้วจะวางอุบายขอรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ (One Time Password-OTP) จากบัญชีธนาคารของเหยื่อ

14.9 แก๊งคอลเซนเตอร์ประเทศญี่ปุ่น ใช้ประเทศไทยเป็นฐานในการกระทำความผิดเพื่อหลอกลวงชาวญี่ปุ่น โดยอุตสาหกรรมที่สำคัญคือ มีแก๊งยาгуซ่าเป็นผู้บริหารจัดการองค์กรโดยการจัดหาผู้กระทำความผิดในรูปแบบของแก๊งยาгуซ่า ส่วนใหญ่อายุน้อยโดยมีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีลักษณะเป็นมืออาชีพ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการหลอกลวงเหยื่อ มีการแบ่งงานกันทำตามความถนัด มีการแจกคู่มือปฏิบัติงาน (มีการบันทึกข้อมูลของเหยื่อเป้าหมายเป็นรายบุคคล ทั้งชื่อ อายุ สุขภาพ สภาพการใช้ชีวิต รวมถึงแผนที่ซึ่งระบุข้อมูลเกี่ยวกับร้านสะดวกซื้อต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้บ้านของเหยื่อ) วิเคราะห์ความผิดพลาด ตั้งเป้าหมายเหมือนทำธุรกิจ (ต้องให้ได้ยอดขายตามที่กำหนด) และการเกี่ยวข้องกับเหยื่อที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์มืด โดยมีหมายศาลปลอมส่งผ่านอีเมลให้ผู้เสียหายกลัวและหลงเชื่อหรือให้ผู้เสียหายซื้อบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ที่ร้านสะดวกซื้อและส่งรหัสให้กับ

แก๊งคอลเซนเตอร์และหากพบว่าเหยื่ออยู่บ้านเพียงลำพัง แก๊งคอลเซนเตอร์จะส่งเครือข่ายชาวญี่ปุ่นไปล้นที่บ้านพัก และฆาตกรรมเจ้าทรัพย์

14.10 แก๊งคอลเซนเตอร์ไทย เป็นการรวมกลุ่มกับแก๊งไต้หวัน โดยมีหัวหน้าที่คอยสั่งการหรือควบคุมเป็นคนไต้หวันและในบางกรณี มีคนไทยส่วนหนึ่งที่เข้าร่วมกับแก๊งคอลเซนเตอร์ทำหน้าที่ในการหาสมาชิกคนไทยเข้าร่วมในการกระทำความผิดกับแก๊งคอลเซนเตอร์ไต้หวันด้วย โดยหากต้องการหลอกลวงเหยื่อที่เป็นคนไทยจะมีการตั้งศูนย์การกระทำความผิดนอกประเทศไทย แต่หากต้องการหลอกลวงเหยื่อในประเทศอื่น ๆ จะมีการตั้งศูนย์คอลเซนเตอร์ในประเทศไทยและประเทศอื่น ๆ คนไทยอาจได้รับการขยับตำแหน่งเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซนเตอร์ได้เพราะเคยเป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซนเตอร์ได้เรียนรู้ทักษะความชำนาญในการหลอกลวงเหยื่อ แก๊งคอลเซนเตอร์ในตำนานของประเทศไทยพบว่า เป็นคนไทยกลุ่มแรก ๆ ที่เดินทางออกไปร่วมขบวนการตั้งศูนย์ปฏิบัติการคอลเซนเตอร์ในต่างประเทศหลายแห่ง ตั้งแต่ พ.ศ. 2556 ต่อเนื่องมาจนถึง พ.ศ. 2561 คือ “แก๊ง ลิ่นทอง” สำหรับการรับจ้างทำงานกับแก๊งคอลเซนเตอร์ของคนไทยส่วนหนึ่งพบว่า ไปทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซนเตอร์ด้วยความสมัครใจ แต่ยังมีผู้ที่ถูกหลอกหรือถูกบังคับให้ทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซนเตอร์ ดังนั้น อุตลักษณ์ที่สำคัญของแก๊งคอลเซนเตอร์ไทยคือการเป็นสมาชิกกับไต้หวัน จีนหรือประเทศอื่น ๆ แต่มีชาวไต้หวันเป็นหัวหน้าสูงสุด หากต้องการหลอกลวงเหยื่อชาวไทยจะตั้งศูนย์ในการกระทำความผิดที่ต่างประเทศ หากต้องการหลอกลวงเหยื่อต่างชาติอาจมีการตั้งศูนย์คอลเซนเตอร์เพื่อหลอกลวงเหยื่อในประเทศไทยและต่างประเทศเป็นสำคัญ สำหรับสมาชิกของแก๊งคอลเซนเตอร์ไทยมีทั้งสมาชิกที่สมัครใจในการทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซนเตอร์เนื่องจากเห็นว่ารวยได้ค่าตอบแทนที่ได้รับสูง มีโอกาสในการถูกจับกุมน้อย

**วัตถุประสงค์ที่ 2** ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งคอลเซนเตอร์

1. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซนเตอร์ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินคดีประกอบด้วย

1.1 แก๊งคอลเซนเตอร์ที่มีลักษณะเป็นอาชญากรอาชีพ มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมีทักษะในการประกอบอาชญากรรมและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน มีการสนับสนุนหาในการหลอกลวงเหยื่อ โดยได้มีการเปิดโรงเรียนสอนการหลอกลวงเหยื่อแก๊งคอลเซนเตอร์ในประเทศกัมพูชา

1.2 แก๊งคอลเซนเตอร์จะศึกษาข้อมูลบริบททางสังคมของประเทศที่จะหลอกลวงเหยื่อเพื่อให้การหลอกลวงเหยื่อมีความน่าเชื่อถือ สามารถโอนเงินผ่านระบบการเงิน การหลีกเลี่ยงการถูกจับกุมหรือถูกลงโทษซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการดำเนินงานของแก๊งคอลเซนเตอร์ที่ทำให้การหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซนเตอร์ประสบความสำเร็จ

1.3 ปัญหาการใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ โดยสร้างความโลภ ความหวาดกลัวให้แก่เหยื่อหรือการหลอกลวงเหยื่อที่อ่อนแอ ไม่สามารถปกป้องทรัพย์สินของตนเองได้ โดยมีหนังสือจิตวิทยาขั้นสูงสำหรับการโน้มน้าวจิตใจและโรงเรียนสอนเทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซนเตอร์ในประเทศกัมพูชา

1.4 ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซนเตอร์มีความเกี่ยวข้องหรือก่อให้เกิดความเสียหายที่เชื่อมโยงไปยัง 2-3 ประเทศ แม้ตัวการใหญ่หรือหัวหน้าแก๊งจะถูกจับกุม หากแต่สมาชิกของแก๊งยังสามารถกระทำความผิดต่อไปได้ อันเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซนเตอร์เป็นสำคัญ

2. ปัญหาในการดำเนินคดีแก๊งคอลเซนเตอร์ประกอบด้วย

2.1 ปัญหาจากลักษณะของอาชญากรรมที่เป็นการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซนเตอร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมองค์กรข้ามชาติ ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมไซเบอร์และอาชญากรรมเศรษฐกิจ รวมทั้งการเชื่อมโยงของโลกที่ไร้พรมแดนจึงส่งผลให้ไม่มีระบบในการป้องกันปัญหา

อาชญากรรมอย่างแท้จริงและปัญหาการเคลื่อนย้ายอาชญากรรมที่มีการย้ายสถานที่เพื่อตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ไปยังประเทศต่าง ๆ เป็นประจำทำให้ยากต่อการจับกุม

2.2 ปัญหาด้านการจับกุมตัว ไม่สามารถจับกุมผู้กระทำความผิดโดยเฉพาะผู้กระทำความผิดรายสำคัญได้ เนื่องจากการแบ่งงานกันทำของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ตลอดจนการเดินทางเข้าออกประเทศไทยได้ง่าย โดยเฉพาะกลุ่มประเทศที่ไม่ต้องขอวีซ่าและการลักลอบเข้าประเทศไทยโดยช่องทางธรรมชาติที่ทำให้สามารถหลบหนีเข้าเมืองได้ง่าย

2.3 ปัญหาเกี่ยวกับอัตราโทษที่ได้รับซึ่งน้อยเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าความเสียหายที่เกิดจากการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ส่งผลให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่มีความเกรงกลัวต่อโทษที่ได้รับทำให้ประเทศไทยกลายเป็นเป้าหมายในการหลอกลวงเหยื่อ

2.4 ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งมีมากมาย เช่น ไม่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้กระทำความผิด เพราะบางกลุ่มเป็นชาวต่างชาติและไม่มีการหาข้อมูลเชิงลึกของกลุ่มแก๊งต่าง ๆ ระบบการจับกุมข้อมูลไม่ดีพอ กล้องวงจรปิดตามสถานที่ที่มักเกิดการกระทำความผิด เช่น หน้าตู้เครื่องกดเงินอัตโนมัติ ซึ่งบางแห่งไม่มีการติดตั้งไว้ แต่แม้บางแห่งมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดไว้แต่สภาพการใช้งานไม่เหมาะสม (เช่น กล้องเสีย กล้องหันไปทางอื่นทำให้ไม่สามารถเห็นหน้าได้ชัดเจน) ทำให้ยากต่อการยืนยันตัวบุคคล ในส่วนของการดำเนินคดี เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยเฉพาะ ทำให้ไม่ดำเนินคดีในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติแต่กลับไปดำเนินคดีเหมือนคดีฉ้อโกงธรรมดาทั่วไป และเนื่องจากผู้กระทำความผิดมีความหลากหลายเชื้อชาติ เจ้าหน้าที่จึงมีปัญหาด้านการใช้ภาษา เป็นต้น

2.6 ปัญหาความร่วมมือระหว่างประเทศ เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ถูกจัดเป็นองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ มีการกระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับ 3 ประเทศขึ้นไป ปัญหากฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ต้องนำมาใช้ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างประเทศทั้งที่เป็นความร่วมมือต่อฐานข้อมูลในการกระทำความผิด การจับกุมและการรวบรวมพยานหลักฐานในการดำเนินคดีต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์

### 3. ปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเหยื่ออาชญากรรม ประกอบด้วย

3.1 ปัญหาข้อมูลรั่วไหลจากสถาบันการเงินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า ซึ่งโดยปกติข้อมูลของลูกค้าทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ แต่มีข้อมูลส่วนหนึ่งที่มีการรั่วไหล เนื่องจากการถูกลักลอบการเข้าถึงหรือถูกแฮ็กผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือเจ้าหน้าที่บางคนอาจมีการทุจริตแอบขายข้อมูลของลูกค้าบางส่วนให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งที่เป็นการกระทำโดยเจตนาหรือไม่เจตนาก็ตาม

3.2 ปัญหาจากผู้เสียหาย แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักเลือกเหยื่อที่เป็นผู้สูงอายุเนื่องจากสามารถหลอกลวงหรือชักจูงใจได้ง่าย อาศัยความโลภของเหยื่อหรือความกลัวของเหยื่อเป็นเป้าหมายในการกระทำความผิด การหลอกลวงที่รวดเร็วเกินกว่าเหยื่อจะคิดทบทวนอย่างรอบคอบโดยการชักจูงใจทำให้เหยื่อหลงเชื่อจนนำไปสู่การสูญเสียทรัพย์สิน

4. ปัญหาจากบริบทของประเทศไทยเอง ประเทศไทยในสายตาของอาชญากร จัดว่าเป็น “ดินแดนสวรรค์ของโจร” โดยเฉพาะนโยบายเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติมาจนเกินไป ชาวต่างชาติสามารถเข้าออกประเทศไทยได้ง่าย สภาพแวดล้อมของประเทศไทยที่เอื้ออำนวยต่อการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติและปัญหาข้อกำหนดของกฎหมายที่ไม่เอื้อต่อการป้องกันปราบปรามแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติ รวมถึงสามารถปลอมแปลงหนังสือเดินทางหรือเอกสารปลอมต่าง ๆ ได้ง่าย

**วัตถุประสงค์ที่ 3** นโยบายและมาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย นโยบายและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยประกอบด้วย

1. การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแนวทางที่สำคัญคือ การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งหน่วยงานที่สำคัญควรประกอบด้วยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ธนาคาร สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) และกรมสรรพากร

2. การทำงานในลักษณะของหน่วยงานเดียวกันทั้งโลก (One Team, One World) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรทำงานแบบ One Team, One World เพื่อให้การประสานความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการสืบสวน สอบสวน สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการทำงานในลักษณะของตำรวจแบบ One Team one world ควรมีการดำเนินงานครอบคลุมในการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศในการแลกเปลี่ยนข่าวกรอง ข่าวสาร การตรวจสอบความร่วมมือและการดำเนินการที่ตรงกันและการช่วยเหลือในการสืบสวนข้อเท็จจริงทางอาญา

3. การจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ มีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดอาชญากรรมข้ามชาติ สามารถดำเนินงานในการประสานระหว่างหน่วยงานในประเทศและต่างประเทศในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในระดับบุคคล โดยการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจกลลวงในการหลอกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลต้องตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้แสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ในการหลอกเหยื่ออยู่เสมอ

5. การป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยสถาบันทางการเงิน ให้เพิ่มความเข้มเกี่ยวกับการมาตรการในการแสดงตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของผู้เปิดบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

## สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์” มีประเด็นในการอภิปรายผลดังนี้คือ

จากการศึกษารูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสมนทิพย์ จิตสว่าง และคณะ (2556) เรื่องการจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติที่ก่อเหตุคดีเกี่ยวกับทรัพย์สินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แก๊งอาชญากรรมข้ามชาติที่เข้ามาทำผิดในประเทศไทยในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สินมีการประกอบอาชญากรรมขั้นสูงที่มีการใช้เทคโนโลยีและความรู้เฉพาะทางในการโจรกรรม นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า ปัญหาและอุปสรรคประการหนึ่งในการป้องกันปราบปรามแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติที่ก่อเหตุคดีเกี่ยวกับทรัพย์สินคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีการจับกุมและดำเนินคดีแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติที่ก่อเหตุคดีเกี่ยวกับทรัพย์สินตามความผิดที่ได้กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายอาญาเป็นหลัก ไม่ได้ดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติป้องกันปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรข้ามชาติ พ.ศ. 2556 เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ทำให้อาชญากรรมข้ามชาติถูกตั้งข้อหาและดำเนินคดีในคดีลักทรัพย์ธรรมดาเป็น

ส่วนใหญ่ ส่งผลให้อาชญากรข้ามชาติได้รับการประกันตัวในชั้นศาลและหนีประกัน หลังจากนั้นอาชญากรข้ามชาติส่วนหนึ่งได้มีการเปลี่ยนชื่อ นามสกุล แล้วกลับเข้ามากระทำความผิดในประเทศไทยอีกครั้ง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวกับการหลอกลวงทางการตลาดมวลชนในสหราชอาณาจักร โดยสำนักงานการค้าที่เป็นธรรม ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เบื้องต้น 11,200 คน และการสัมภาษณ์ชนิดลงรายละเอียดจำนวน 1,900 คน ในกลุ่มผู้ที่เคยตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงหรือรู้จักใครที่เคยเป็นเหยื่อหรือเป้าหมายของการหลอกลวง ผลการวิจัยพบว่า เกือบครึ่งของประชากรที่เป็นผู้ใหญ่เคยตกเป็นเป้าของการหลอกลวงและทุก ๆ ปี อาจกล่าวได้ว่า 1 ใน 15 ของประชากร ในสหราชอาณาจักรจะตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวง ทั้งนี้ผู้บริโภคที่มีอายุมาก มักตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงได้ง่าย การค้นพบนี้เป็นไปในลักษณะเดียวกันกับอีกหลายการศึกษาวิจัยที่เน้นความแตกต่างในกลุ่มประชากรศาสตร์ กล่าวคือ ผู้สูงอายุ ผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่าและผู้ที่มีความโดดเดี่ยวทางสังคม มักมีความเปราะบางมากกว่าและง่ายต่อการชักจูง หลอกลวง และจากงานวิจัยต่าง ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันก็ยังพบว่า พวกกลุ่มเปราะบางมักตกเป็นเหยื่อต่อการถูกหลอกลวงเสมอมา เช่น งานวิจัยของ Grimes et al. (2007) พบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่สูงอายุ มักมีความเปราะบางหรืออ่อนแอเป็นสองเท่าที่ถูกหลอกลวง เพราะคนกลุ่มนี้ได้รับประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์หลอกลวงเท่า ๆ กับผู้ใช้ที่อายุน้อยกว่าแม้ว่าจะมีการใช้น้อยครั้งกว่าก็ตาม ทำให้ท้ายที่สุดมีแนวโน้มที่ถูกหลอกให้เสียเงิน เหตุผลหลักในการค้นพบนี้น่าจะมาจากความจริงที่ว่า (1) คนที่สูงอายุมีประสบการณ์กับการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางน้อยกว่า (2) มักสามารถรับรู้ในการตรวจจับลักษณะการหลอกลวงได้น้อยกว่าและ (3) อาจเจ็บป่วยจากความบกพร่องทางการรับรู้ ซึ่งอาจลดทอนศักยภาพในการรับรู้และสนใจที่จะพิจารณาข้อความหลอกลวงนั้นโดยละเอียด และ Seager (2018) ได้ระบุเหตุผลทางจิตวิทยา 5 ประการที่ทำให้คนตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงประกอบด้วยประการแรก “การตอบสนองแทน” ประการที่ 2 หากมีความเชื่อว่า “คนอื่นทำได้เหยื่อก็ต้องทำได้เช่นกัน” ประการที่ 3 คือ เทคนิค “ค่อย ๆ ทีละนิด ๆ” ประการที่ 4 “การพลาดโอกาส” และประการสุดท้าย “ช่างดีเหลือเกิน” แต่ทั้งนี้ Seager (2018) เชื่อว่าหากบุคคลตระหนักและเข้าใจต่อแนวคิดจิตวิทยาทั้ง 5 ประการนี้จะช่วยให้สามารถต้านทานและหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงได้ไม่มากนักน้อย ซึ่งจากที่กล่าวมานั้น มีความสอดคล้องกับทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) เป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายสาเหตุของการก่ออาชญากรรมหรือการกระทำความผิด โดยกล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ (Siegel, 2006: 80) ได้แก่ 1) มีเหยื่อหรือเป้าหมายที่เหมาะสม (Suitable Target) 2) การขาดผู้ดูแล (Absence of a Capable Guardian) และ 3) บุคคลที่มีแนวโน้มหรือแรงจูงใจที่จะก่อให้เกิดการกระทำความผิด (Likely and Motivated Offenders) อาจกล่าวได้ว่า ผู้ที่ต้องตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซนเตอร์อาจเกิดจากกิจวัตรประจำวันในการดำรงชีวิตของเหยื่ออาชญากรรมที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดอาชญากรรม โดยมีพฤติกรรมที่ขาดความสามารถในการดูแลทรัพย์สิน มีกิจวัตรประจำวันที่อาจขาดการดูแลปกป้องทรัพย์สินที่เหมาะสม เหยื่อมีความโลภหรือความกลัว สิ่งเหล่านี้นำไปสู่การตกเป็นเป้าหมายของแก๊งคอลเซนเตอร์ได้ทั้งสิ้น

ส่วนปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซนเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย คือแก๊งคอลเซนเตอร์มีลักษณะเป็นอาชญากรอาชีพ ซึ่งจากการลงพื้นที่เก็บข้อมูล พบว่า ผู้กระทำความผิดจะทำการศึกษาข้อมูลบริบททางสังคมของประเทศที่จะหลอกลวงเหยื่อโดยใช้หลักจิตวิทยา ทำให้เหยื่อหลงเชื่อได้โดยง่ายและมีการแบ่งหน้าที่กันทำเป็นทอด ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศและเมื่อถูกจับกุมได้จะไม่มีการขัดทอดไปยังผู้บังคับการ ทำให้ยากต่อการจับกุมไปถึงต้นตอที่แท้จริง รวมถึงปัญหาด้านกฎหมายไม่ว่าจะเป็นการดำเนินคดี การจับกุม การลงโทษ การบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งการกระทำความผิดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซนเตอร์สามารถถูกจัดเป็นคดีพิเศษได้ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่บังคับใช้กฎหมายจึงต้องมีความรู้ทั้งด้านกฎหมายหลายฉบับที่เกี่ยวข้อง เทคนิคพิเศษต่าง ๆ ที่ต้องถูกนำมาใช้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของทวีป ศรีน่วม (2555) ที่พบว่า พระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 การบังคับใช้ยังมีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการสอบสวนคดีพิเศษอยู่หลายประการ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษ ปัญหาการใช้เทคนิคพิเศษต่าง ๆ ในการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษหรือปัญหาการทับซ้อนของการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยคดีพิเศษกับกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสะท้อนภาพเดียวกันกับงานวิจัยนี้ ที่การใช้เทคนิคการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษกับการร่วมนกันฉ้อโกงประชาชนโดยใช้ระบบโทรศัพท์ยังไม่มีชัดเจนและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องขาดความรู้ ความชำนาญ

ในประเด็นสุดท้ายด้านนโยบายและมาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหากังอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย จากผลการวิจัยพบว่า ต้องมีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการทำงานในลักษณะของหน่วยงานเดียวกันทั้งโลก (One Team, One World) การจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประชาสัมพันธ์วิธีการป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในระดับบุคคล และการป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยสถาบันทางการเงิน ซึ่งจากผลการวิจัยนี้ พบว่า นโยบายเน้นไปที่การป้องกันและปราบปรามที่มีทั้งระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการป้องกันอาชญากรรมของสำนักอาชญาวิทยาแบบดั้งเดิม (Classical School) ที่เห็นว่าการป้องกันอาชญากรรมโดยการบังคับใช้กฎหมายเป็นสิ่งสำคัญ อัตราโทษต้องรุนแรงเพียงพอที่จะทำให้ผู้ที่คิดกระทำความผิดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์เกิดความเกรงกลัวและไม่คุ้มค่าที่จะเสี่ยง นอกจากนี้ แนวคิดของสำนักอาชญาวิทยาแบบปฏิฐานนิยม (Positive School) มีความเชื่อว่า ผู้ที่ประกอบอาชญากรรมคือ ผู้ที่ถูกละเลยและปัจจัยต่าง ๆ บังคับและหล่อหลอมให้ต้องประกอบอาชญากรรม มีผู้กระทำความผิดมากมายที่ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ทำให้พวกเขาต้องกลายเป็นผู้สมัครร่วมคิด เช่น การถูกหลอกไปกระทำความผิดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในตอนแรกและภายหลังกลายเป็นผู้ที่กระทำความผิดเต็มตัวเพราะยอมจำนนและการได้มาซึ่งรายได้ที่น่าพึงพอใจ หรือการยอมเปิดบัญชีม้าเพื่อแลกกับเงินเพียงเล็กน้อยที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์หยิบยื่นให้ ดังนั้น การให้ความรู้แก่ประชาชนให้รู้จักการป้องกันตนเองเพื่อไม่ให้ตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงเป็นสิ่งจำเป็น การปรับสภาพแวดล้อมก่อนกระทำความผิดโดยการสร้างระบบที่ปลอดภัย เช่น อบรมกลุ่มเปราะบางให้มีความรู้เท่าทันอาชญากรรม และทำให้รู้ว่าหากมีผู้ใดคิดจะเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการกระทำความผิดต้องรับโทษอย่างไร เพื่อป้องกันไม่ให้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของผู้กระทำความผิดในอนาคต

ความร่วมมือของทุกภาคส่วนเป็นสิ่งสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยเช่นกัน ในปัจจุบันนี้ เทคโนโลยีก้าวหน้าเป็นอย่างมากจนกระทั่งหน่วยงานของรัฐมักตามหลังอาชญากรรมเสมอ หน่วยงานของรัฐหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ไม่สามารถทำงานโดยลำพังได้อีกต่อไป แต่ต้องอาศัยการบูรณาการร่วมกันทั้งภาครัฐและภาคเอกชน (สถาบันการเงิน) และไม่เพียงแต่การบูรณาการร่วมกันภายในประเทศเท่านั้น ยังต้องประสานความร่วมมือกับประเทศภาคีเครือข่ายที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไปตั้งฐานปฏิบัติการหรือมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีฐานปฏิบัติการอยู่ที่นั่นด้วย เพราะการกระทำความผิดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ถือว่าเป็นความผิดที่มีลักษณะเป็นองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติที่มีการกระทำความผิดเกี่ยวข้องกับหลายประเทศและในบางครั้งการกระทำผิดนั้นอาจเกี่ยวพันกับกฎหมายของประเทศต่าง ๆ เหล่านั้นด้วย ดังนั้น การขอความร่วมมือกับประเทศต่าง ๆ จึงสำคัญมากซึ่งอาจเป็นความร่วมมือแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ควรมีการจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานเฉพาะในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในรูปแบบของศูนย์ควบคุมสั่งการ (War Room) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสามารถดำเนินงานในการประสานระหว่างหน่วยงานในประเทศและต่างประเทศในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้มีอำนาจในการออกคำสั่งศูนย์ควบคุมสั่งการควรเป็นนายกรัฐมนตรี นำหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สถาบันการเงิน สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน กรมสรรพากร มาทำงานร่วมกัน โดยให้ภาคเอกชน เช่น สถาบันการเงิน เข้ามาร่วมในการวิเคราะห์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางการเงินรวมถึงวิธีการหยุดยั้ง ตรวจสอบมิให้อาชญากรเข้าถึงเส้นทางการเงินของลูกค้ายได้ การลงโทษผู้กระทำความผิด นอกจากลงโทษต่อเนื่องตัวและร่างกายแล้ว ควรมีการเพิ่มบทลงโทษทางกฎหมายด้วยการใช้มาตรการยึดทรัพย์สินและการดำเนินการทางด้านภาษีอากรด้วย อย่างไรก็ตาม การป้องกันมิให้ตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซนเตอร์ที่สำคัญที่สุดคือ การต้องให้ความรู้แก่ประชาชนไม่ให้หลงเชื่อในการหลอกลวง สร้างภูมิคุ้มกันให้แกตนเอง ให้เกิดจิตสำนึกที่จะไม่เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการแก๊งคอลเซนเตอร์

### ข้อเสนอแนะ

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซนเตอร์ก่อให้เกิดผลกระทบต่อทรัพย์สินของประชาชนเป็นวงกว้างโดยจุดเริ่มต้นของแก๊งคอลเซนเตอร์เกิดในประเทศไต้หวันที่ใช้กลอุบายหลอกลวงเหยื่อเป็นหลักและได้ขยายความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นในยุคปัจจุบันและทำให้มีผู้เสียหายหรือตกเป็นเหยื่อมากขึ้นและต้องเสียทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก โดยแก๊งคอลเซนเตอร์ที่สำคัญในประเทศไทยมีประมาณ 8 แก๊ง ประกอบด้วยแก๊งคอลเซนเตอร์ไต้หวัน (รายได้ใหญ่ที่สำคัญของโลกรวมทั้งประเทศไทย) จีน อินโดนีเซีย สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ฟิลิปปินส์ มาเลเซียและกัมพูชา ปัจจุบันการกระทำผิดในรูปแบบดังกล่าวมีคดีหรือกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นรายวันในสังคมสื่อออนไลน์หากไม่มีการป้องกันและปราบปรามอย่างมีประสิทธิภาพปัญหาดังกล่าวก็ไม่อาจหมดไปจากสังคมไทยและสังคมโลกซึ่งเป็นปัญหาที่ท้าทายยิ่ง ดังนั้นต้องมีแนวทาง มาตรการ นโยบายหรือกฎหมายที่ปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์ให้มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ต้องมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด มีการทำงานในลักษณะของหน่วยงานเดียวกันทั้งโลก (One Team, One World) การบูรณาการระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน โดยเฉพาะสถาบันการเงินและหน่วยงานที่ให้บริการโทรคมนาคม และควรจัดตั้งศูนย์การป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์ในรูปแบบของศูนย์ควบคุมสั่งการ (War Room)

### จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

งานวิจัยนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จาก คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เลขที่รับรอง 013/2562

### เอกสารอ้างอิง

- คณะทำงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันภัยอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2566). *ดร.จับมือหน่วยงานรัฐ เตือนภัยคอลเซ็นเตอร์ ลวงประชาชน เสียหาย 400 ล้าน*. สืบค้น 19 มีนาคม 2567, จาก <https://pctpr.police.go.th/blog/?p=136>
- ทวีป ศรีน่วม. (2555). มาตรการทางกฎหมายเพื่อป้องกันและปราบปรามการร่วมกันฉ้อโกงประชาชนโดยใช้ระบบโทรศัพท์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 4(3), 54-69.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2561). *การจับกุมผู้ต้องหาที่เป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซนเตอร์ข้ามชาติใน พ.ศ. 2561*. สืบค้น 12 มีนาคม 2562, จาก <https://www.thaipost.net/main/detail/18108>
- สมุนทิพย์ จิตสว่าง, นันทิ จิตสว่าง และประพนธ์ อนุศิริ. (2556). *การจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติที่ก่อเหตุคดีเกี่ยวกับทรัพย์สินในเขตกรุงเทพมหานคร (รายงานการวิจัย)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

- DroidSans. (2567). เปิดสถิติ 14 ที่ภัยออนไลน์ที่คนไทยโดนหลอกมากที่สุด 2566 พบหลอกขายสินค้าออนไลน์ และหลอกโอนเงินเพื่อสมัครงานเป็นอันดับต้น ๆ. สืบค้น 19 มีนาคม 2567, จาก <https://droidsans.com/14-online-cyber-2024-and-aoc-hotline/>
- Grimes, G. A., Hough, M. G., & Signorella, M. L. (2007). Email end users and spam: relations of gender and age group to attitudes and actions. *Computers in human behavior*, 23(1), 318-332.
- Seager, P. (2018). *Five psychological reasons why people fall for scams – and how to avoid them*. Retrieved November 9, 2019, from <http://theconversation.com/five-psychological-reasons-why-people-fall-for-scams-and-how-to-avoid-them-102421>
- Siegel, L. J. (2006). *Criminology: Theories, patterns, & typologies* (9th ed.). Belmont, CA: Wadsworth Publishing.