

# นโยบายการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย

## Policy to Prevent and Suppress Call Center Gangs in Thailand

ธนัฐสิทธิ์ ราชธา<sup>1\*</sup> และพภัตสรณ์ วรภัทร์ธิระกุล<sup>2</sup>

Tanutsit Rachata<sup>1\*</sup> and Paphatsorn Woraphatthirakul<sup>2</sup>

<sup>1\*, 2</sup>ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

<sup>1\*, 2</sup>Doctor of Philosophy (Public Administration), Western University

E-mail: Tanutsit.r@outlook.com<sup>1\*</sup>

Received: 2025-10-4; Revised: 2025-10-31; Accepted: 2025-10-31

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสถานการณ์ความเสียหายของประชาชนที่เกิดจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ในประเทศไทย ปัจจุบันมีการดำเนินการ มีการบูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) ศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค จุดแข็ง จุดอ่อน ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรอิสระ ในการดำเนินการกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ในประเทศไทย 3) ศึกษานโยบายในการป้องกัน ปราบปราม และการบังคับใช้กฎหมายกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ในประเทศไทย งานวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 บุคคล ประกอบด้วย ผู้ให้ข้อมูลภาครัฐ จำนวน 8 บุคคล และผู้ให้ข้อมูลภาคเอกชนและองค์กรอิสระ จำนวน 4 บุคคล และการสนทนากลุ่ม จำนวน 15 บุคคล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม 2567 ถึง วันที่ 15 ธันวาคม 2567

ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานการณ์ปัจจุบันสร้างความเสียหายต่อประชาชน ที่เกิดจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีการกระทำผิด ในช่องทางต่างๆ และหลอกลวงด้วยเทคนิคหลากหลายปัจจัย รูปแบบและพฤติกรรม การกระทำผิดที่ได้รับการพัฒนาตลอดเวลา และช่องทางช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเสียหาย ยังมีความล่าช้า 2) ปัญหา อุปสรรค จุดแข็ง จุดอ่อน ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ที่ยังมีการขยายตัวต่อเนื่องและตั้งฐานอยู่ตามแนวชายแดนประเทศเพื่อนบ้านยังมีข้อจำกัด ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านกฎหมาย ด้านการร่วมมือระหว่างประเทศ 3) นโยบายและมาตรการต่างๆรวมถึงการบังคับใช้กฎหมาย ใน การป้องกัน ปราบปราม แก๊งอาชญากรรมคอลเซ็นเตอร์ มีการดำเนินการ มีการบูรณาการร่วมกัน แต่ประชาชนก็ยังตกเป็นเหยื่อรายวัน และ 4) RACHATA MODEL เป็นการบูรณาการร่วมกันเพื่อขับเคลื่อนนโยบายการป้องกัน ปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประกอบด้วย (1) การบูรณาการด้านข้อมูลและกฎหมาย (2) การสร้างความรู้เท่าทัน (3) การมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคีเครือข่าย (4) การประสานงานที่ชัดเจนระหว่างหน่วยงาน (5) การมีระบบติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล (6) การใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัย (7) การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม

**คำสำคัญ:** นโยบาย, บูรณาการ, ประชาชน, ปราบปราม, แก๊งคอลเซ็นเตอร์

### Abstract

The objectives of this research were to : 1) Study of the Damage to the Public Caused by Call Center Scams in Thailand. Currently, actions are being taken , There is collaboration among the relevant agencies. 2) This study examines the problems and obstacles, as well as the strengths and weaknesses, of the relevant officials from government agencies, the private sector, and independent organizations in their efforts to combat call center scams in Thailand.

3) To study the policies for the prevention, suppression, and enforcement of laws against call center scams in Thailand. This is a qualitative research study involving 12 key informants, consisting of 8 individuals from the public sector and 4 individuals from the private sector and independent organizations. In addition, a focus group discussion was conducted with 15 participants. Data was collected through in-depth interviews and focus group discussions from October 3, 2024, to December 15, 2024.

The research findings revealed that 1) The current situation causing damage to the public due to call center gangs involves criminal acts carried out through various channels and deception using multiple techniques and factors. The patterns and behaviors of these criminal acts are constantly evolving, and the assistance channels for affected individuals remain slow. 2) The problems and obstacles, as well as the strengths and weaknesses of the authorities involved in tackling the call center gangs, whose operations are continually expanding and based along the borders of neighboring countries, still face limitations in terms of personnel, budget, legal frameworks, and international cooperation. 3) Policies, measures, and law enforcement efforts to prevent and suppress call center crime gangs are being implemented and integrated collaboratively, but the public continues to fall victim to these scams on a daily basis. And, 4) The RACHATA Model serves as an integrated framework to drive policies for the prevention and suppression of call center scams. It comprises seven key components: (1) integration of data and legal measures, (2) development of public awareness and digital literacy, (3) active participation of citizens and partner networks, (4) clear inter-agency coordination, (5) establishment of monitoring, inspection, and evaluation systems, (6) application of advanced technologies, and (7) implementation through concrete practices.

**Keywords:** Policy, Integration, Public, Suppress, Call Center Gangs

## บทนำ

ปัญหาอาชญากรรมเป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในทุกสังคมมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะอาชญากรรมพื้นฐาน (Street Crime) เช่น การลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ข่มขืน คดียาเสพติด หรือคดีฆาตกรรม ซึ่งยังคงปรากฏในสื่อมวลชนอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2567) ปัญหาดังกล่าวมิได้ลดลงแม้สังคมจะพัฒนาไปมาก หากแต่กลับมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นควบคู่กับการเจริญเติบโตของเมืองใหญ่ โดยกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ยังคงประสบกับอาชญากรรมพื้นฐานและอาชญากรรมสมัยใหม่ที่ซับซ้อนมากขึ้น

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ได้ปรากฏอาชญากรรมรูปแบบใหม่ที่สร้างความเสียหายต่อประชาชนอย่างกว้างขวาง คือ อาชญากรรมทางเทคโนโลยี (Cybercrime) ซึ่งมีรูปแบบที่หลากหลาย อาทิ การหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ การลอบให้โอนเงิน การลงทุนปลอม การแฮ็กข้อมูลส่วนบุคคล และแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นต้น โดยจากข้อมูลศูนย์บริหารการรับแจ้งความออนไลน์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2567) ระบุว่า ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2565 ถึง 31 พฤษภาคม 2567 มีการรับแจ้งความคดีออนไลน์จำนวน 540,078 เรื่อง รวมความเสียหายกว่า 62,366 ล้านบาท แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่อาชญากรรมทางเทคโนโลยีเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งถือเป็นหนึ่งในอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่แพร่หลาย ได้ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อทรัพย์สินและบั่นทอนคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นจำนวนมาก โดยแก๊งเหล่านี้มักมีเครือข่าย



อาชญากรรมข้ามชาติ ใช้เทคโนโลยีโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ VoIP และระบบอินเทอร์เน็ต เพื่ออำพรางตัวตนและสร้างความน่าเชื่อถือ ทำให้เหยื่อตกเป็นผู้เสียหายจำนวนมาก (เดลินิวส์, 2559) ยิ่งไปกว่านั้น รายงานจาก Whoscall (2567) พบว่าคนไทยได้รับสายและข้อความหลอกลวงรวมกว่า 79 ล้านครั้ง เพิ่มขึ้นจากปีก่อนถึง 18% ซึ่งสะท้อนถึงความเสี่ยงที่สูงขึ้นต่อการถูกโจมตีทางไซเบอร์

ประเทศไทยประสบปัญหาจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างรุนแรงและต่อเนื่อง ระบบราชการยังมีความล่าช้าและประสิทธิภาพไม่เพียงพอในการรับมือ ขาดการบูรณาการของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน รวมถึงประชาชนเองยังตกเป็นเหยื่อเนื่องจากขาดความรู้เท่าทัน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์และผลกระทบต่อสังคมไทย จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดนโยบายป้องกันและแก้ไขปัญหา ตลอดจนเสริมสร้างความปลอดภัยทางสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ โดยศึกษาถึงสถานการณ์ปัจจุบัน มีการพัฒนา รูปแบบพฤติกรรม เทคนิคในการทำงาน การสร้างเครือข่าย ตลอดจนการหลอกล่อเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือเพื่อศึกษาแนวทางในการป้องกัน ปราบปราม และการบังคับใช้กฎหมายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เพื่อให้ปัญหาอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ลดน้อยลง และทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศไทยดีขึ้น ปราศจากความหวาดกลัวต่อภัยอาชญากรรมประเภทนี้

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสถานการณ์ความเสียหายของประชาชนที่เกิดจากแก๊งอาชญากรรมคอลเซ็นเตอร์ ในประเทศไทย จากนโยบายที่ดำเนินการอยู่
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินการนโยบายต่อปัญหา แก๊งอาชญากรรมคอลเซ็นเตอร์ ในประเทศไทย
3. เพื่อเสนอแนวทางการบูรณาการเพื่อแก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ในนโยบายและมาตรการในการป้องกัน ปราบปราม และการบังคับใช้กฎหมาย กับแก๊งอาชญากรรมคอลเซ็นเตอร์ ในประเทศไทย

### ทบทวนวรรณกรรม

#### 1. แนวคิดของสำนักคลาสสิก

แนวคิดของสำนักคลาสสิก (Classical School of Criminology) มุ่งเน้นไปที่การอธิบายพฤติกรรมอาชญากรรมว่าเกิดจากการใช้เหตุผลและการเลือกอย่างมีเสรีของบุคคล มนุษย์ถูกมองว่าเป็นผู้มีเหตุผล (rational being) ที่เลือกจะกระทำผิดเมื่อเห็นว่าผลประโยชน์มากกว่าความเสี่ยง (Beccaria, C., 1986; Bentham, J., 1988) การป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงสอดคล้องกับแนวคิดนี้ โดยการกำหนดโทษที่แน่นอนและเข้มงวดจะช่วยยับยั้งผู้กระทำผิดได้

#### 2. ทฤษฎีคิดก่อนกระทำผิด

ทฤษฎีนี้ถือว่าผู้กระทำผิดใช้การไตร่ตรองก่อนตัดสินใจ (Rational Choice Theory) ผู้ก่ออาชญากรรมจะประเมินความเสี่ยงและผลตอบแทน เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะพิจารณาว่ามีโอกาสถูกจับหรือไม่ และผลประโยชน์ทางการเงินคุ้มค่าหรือไม่ (Cornish, D. B., & Clarke, R. V., 1986) ดังนั้นนโยบายที่เพิ่มต้นทุนการก่ออาชญากรรม เช่น การใช้ระบบติดตามการโอนเงินและการปิดกั้นบัญชีม้า จึงสามารถลดการกระทำผิดได้

#### 3. ทฤษฎีกิจวัตรประจำวัน

ทฤษฎีกิจวัตรประจำวัน (Routine Activity Theory) ของ Cohen, L. E., & Felson, M. (1979) อธิบายว่าอาชญากรรมเกิดขึ้นจากการบรรจบกันของสามองค์ประกอบ คือ (1) ผู้กระทำผิดที่มีแรงจูงใจ (2)

เหยื่อที่เหมาะสม และ (3) การขาดผู้พิทักษ์ที่สามารถป้องกันได้ ในกรณีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เหยื่อที่เป็นผู้สูงอายุ ซึ่งมีทักษะทางดิจิทัลต่ำถือเป็น "เป้าหมายที่เหมาะสม" ดังนั้นการสร้างผู้พิทักษ์ เช่น การให้ความรู้กับประชาชน และการตรวจสอบธุรกรรมของธนาคารอย่างใกล้ชิด จะช่วยลดความเสี่ยงได้

#### 4. แนวคิดของสำนักปฏิฐานนิยม

สำนักปฏิฐานนิยม (Positivist School) มุ่งเน้นว่าการก่ออาชญากรรมเกิดจากปัจจัยนอกเหนือจากการเลือกอย่างอิสระ เช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจ หรือชีววิทยา (Lombroso, C., 2006) สำหรับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ปัจจัยโครงสร้าง เช่น ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ การว่างงาน และแรงกดดันทางสังคม อาจเป็นตัวผลักดันให้บุคคลเข้าสู่อาชญากรรม

#### 5. ทฤษฎีความแตกต่างในการคบหาสมาคม

Sutherland, E. H. (1947) อธิบายว่าอาชญากรรมเป็นพฤติกรรมที่เรียนรู้จากการคบหากับผู้อื่น เมื่อบุคคลเข้าไปอยู่ในเครือข่ายที่มีการสื่อสารและสนับสนุนการกระทำผิด เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์ พวกเขาจะเรียนรู้เทคนิค วิธีการ และทัศนคติที่ทำให้การกระทำผิดถูกมองว่าเป็นเรื่องปกติ

#### 6. ทฤษฎีวิวัฒนาการ

Cohen, A. K. (1955) เสนอว่ากลุ่มที่มีวัฒนธรรมรอง (Subculture Theory) จะพัฒนาค่านิยมและบรรทัดฐานที่แตกต่างจากสังคมกระแสหลัก เช่น วัฒนธรรมของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ส่งเสริมการหลอกลวงและการแสวงหากำไรโดยไม่คำนึงถึงศีลธรรม ซึ่งทำให้สมาชิกกลุ่มยอมรับการกระทำผิดเป็นเรื่องธรรมดา

#### 7. ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม

Clarke, R. V., & Eck, J. (2005) อธิบายทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม (Crime Triangle) โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ผู้กระทำผิด เป้าหมาย และสถานที่ หากฝ่ายป้องกันสามารถควบคุมหรือกำจัดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งได้ โอกาสในการเกิดอาชญากรรมจะลดลง ตัวอย่างเช่น การควบคุมหมายเลขโทรศัพท์และการปิดกั้นเว็บไซต์ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการหลอกลวง

#### 8. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis, F. D. (1989) อธิบายว่าการยอมรับหรือปฏิเสธเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับ "การรับรู้ประโยชน์" และ "การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน" ประชาชนที่ไม่คุ้นชินกับเทคโนโลยีจึงตกเป็นเป้าหมายของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ง่ายขึ้น ดังนั้นนโยบายป้องกันต้องเน้นการเสริมสร้างทักษะดิจิทัลและความตระหนักรู้

#### 9. ทฤษฎีอารมณ์

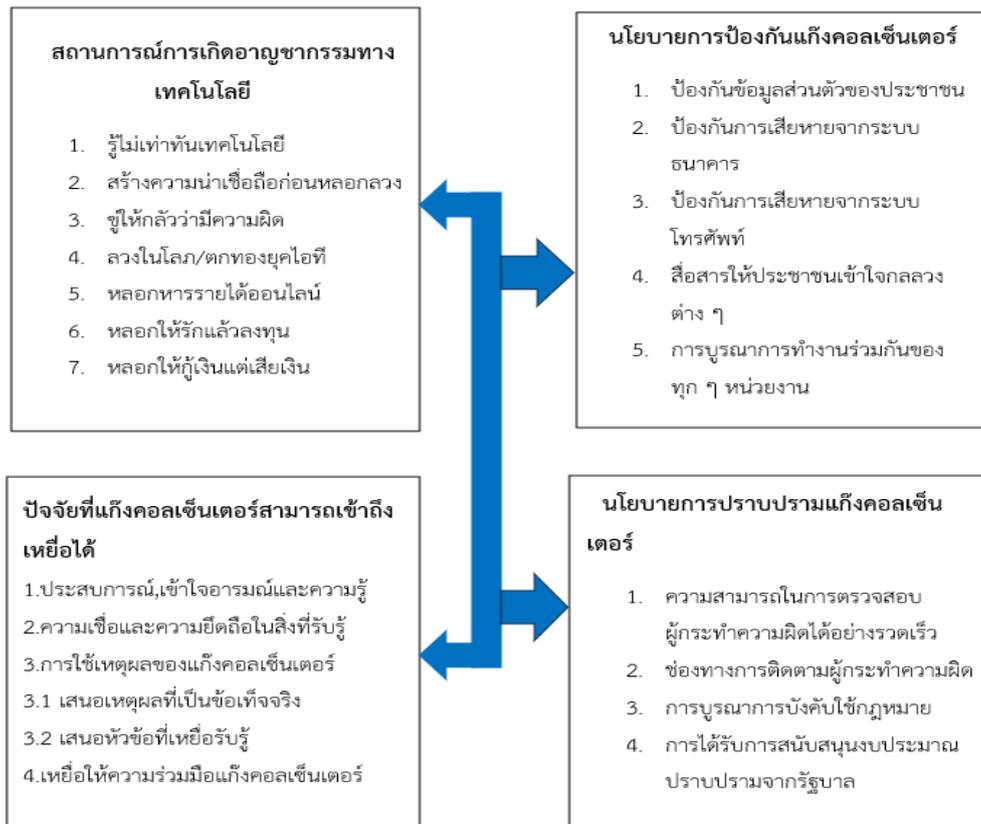
ทฤษฎีอารมณ์มุ่งเน้นถึงอิทธิพลของอารมณ์ เช่น ความกลัว ความโกรธ หรือความตื่นตระหนก ในการตัดสินใจ (Agnew, R., 1992) เหยื่อมักถูกหลอกด้วยการใช้แรงกดดันทางอารมณ์ เช่น การข่มขู่ว่ามีความผิดทางกฎหมาย เพื่อให้โอนเงินทันที

#### 10. แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงระหว่างการกำหนดนโยบายกับผลลัพธ์จริงในสังคม (Pressman, J. L., & Wildavsky, A., 1973) นโยบายการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับกระบวนการระหว่างหน่วยงาน เช่น ตำรวจ ธนาคาร และหน่วยงานกำกับดูแลโทรคมนาคม ตลอดจนความร่วมมือจากภาคประชาชน



## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจาก 3 วิธี ได้แก่

1.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ เช่น ตำรวจไซเบอร์, ตำรวจสอบสวนกลาง, ปปง., กสทช., ดีอีเอส, ดีเอสไอ, ธนาคารแห่งประเทศไทย ฯลฯ และ หน่วยงานเอกชน และองค์กรอิสระ เช่น ธนาคารกสิกรไทย, True-dtac, AIS, สภองค์กรผู้บริโภค

1.2 การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ 8 คน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, หน่วยงานเอกชน/องค์กรอิสระ เจ้าหน้าที่ 4 คน จากธนาคารและบริษัทโทรคมนาคม และ ภาคประชาชน ผู้ที่เคยและไม่เคยตกเป็นเหยื่อ แบ่ง 3 กลุ่มอายุ (22-29 ปี, 30-44 ปี, 45-59 ปี) รวม 15 คน

1.3 การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร เช่น รายงานการวิจัย บทความ วารสาร ข้อมูลสถิติ แนวคิด ทฤษฎี รวมถึงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต YouTube TikTok เป็นต้น

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งพัฒนาตามขั้นตอน 8 ส่วน ได้แก่

- 1) ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- 2) กำหนดกรอบแนวคิด
- 3) กำหนดวัตถุประสงค์
- 4) สร้างเครื่องมือวิจัย
- 5) ตรวจสอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา
- 6) ตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ 6 คน
- 7) จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์

8) รับข้อเสนอแนะและปรับปรุง  
ทำการ Pre-test กับกลุ่มทดลอง เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ (reliability) และ ความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ ก่อนใช้จริง

### 3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

ใช้ การสนทนากลุ่ม และ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (มีทั้งคำถามปลายปิดและปลายเปิด) การสร้าง เครื่องมือมี 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. ศึกษาเอกสารและแนวทางการสร้างแบบสัมภาษณ์
2. สร้างแบบสัมภาษณ์
3. คัดเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. ทดลองใช้และสัมภาษณ์จริง
5. จัดหมวดหมู่ข้อมูลที่ได้ เพื่อเตรียมการวิเคราะห์

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ผู้วิจัยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยติดต่อ หน่วยงานและขออนุญาตจากหน่วยงาน และใช้วิธี สัมภาษณ์เชิงลึก และ สนทนากลุ่ม พร้อมบันทึกด้วย เอกสาร เสียง และภาพ

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ศึกษาจากเอกสาร งานวิจัย บทความ วารสาร สถิติ แนวคิดทฤษฎี และแหล่งข้อมูลออนไลน์

### 5. การตรวจสอบข้อมูล

ใช้ วิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล ได้แก่

- 1) Data Triangulation ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลจากหลายแหล่ง
- 2) Theory Triangulation ใช้หลายทฤษฎีในการอธิบายข้อมูลเดียวกัน
- 3) Interdisciplinary Triangulation ใช้ความรู้สหวิทยาการเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

### 6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ใช้วิธี การวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงวิเคราะห์ (Descriptive and Analytical Analysis) ได้แก่

1) ข้อมูลถูกแยกแยะ จัดหมวดหมู่ และสังเคราะห์จาก เอกสาร ทฤษฎี ผลงานวิจัย และข้อมูลจากการสัมภาษณ์

2) มุ่งตอบคำถามวิจัยและให้ได้ ข้อมูลเชิงลึก (Qualitative Insight) ครอบคลุมปัญหา อุปสรรค และผลกระทบ

### ผลการวิจัย

ผลวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการศึกษา พบว่า 1) สรุปสถานการณ์ปัจจุบันต่อความเสียหายของ ประชาชน ที่เกิดจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ช่องทางต่างๆ ในการกระทำ ความผิดทางเทคโนโลยีเพื่อหลอกลวงและสร้างความเสียหายแก่ประชาชน ได้แก่ 1) การโทรศัพท์หลอกลวง (Call Center Fraud) มีฉ้อโกงโทรศัพท์หาเหยื่อ โดยแอบอ้างเป็นเจ้าของที่จากหน่วยงานต่างๆ เช่น ธนาคาร หน่วยงานรัฐ หรือบริษัทขนส่ง เพื่อหลอกลวงให้โอนเงินหรือให้ข้อมูลส่วนตัว 2) การส่งข้อความสั้น (SMS) หลอกลวง การส่ง SMS ที่มีลิงก์ปลอมหรือข้อมูลที่ไม่เป็นความจริง เพื่อหลอกลวงให้ผู้รับคลิกลิงก์หรือให้ ข้อมูลส่วนตัว 3) สื่อสังคมออนไลน์ มีฉ้อโกงใช้แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Line หรือ Instagram เพื่อสร้างบัญชีปลอม แอบอ้างเป็นบุคคลหรือหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ แล้วติดต่อเหยื่อเพื่อหลอกลวง ให้โอนเงินหรือให้ข้อมูลส่วนตัว 4) อีเมลฟิชซิง การส่งอีเมลที่ดูเหมือนมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ เช่น ธนาคาร

หรือบริษัทชื่อดัง เพื่อ หลอกหลวงให้ผู้รับคลิกลิงก์หรือดาวน์โหลดไฟล์ที่มีมัลแวร์ 5) แอปพลิเคชันปลอม การพัฒนาแอปพลิเคชันที่ดูเหมือนเป็นแอปพลิเคชันที่น่าเชื่อถือ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อขโมยข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลทางการเงิน 2) สรุปรูปแบบและพฤติกรรมกรรมการกระทำผิดจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ที่สร้างความเสียหายต่อประชาชน ซึ่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีพฤติกรรมกรรมการกระทำผิด และสร้างความเสียหายให้กับประชาชนในหลายรูปแบบ ได้แก่ 1) แอปอ้างเป็นเจ้าของหน้าทีรัฐ หลอกให้โอนเงิน 2) อ้างเป็นธนาคาร หรือบริษัทขนส่ง ส่ง SMS หรือโทรแจ้ง 3) หลอกลงทุนออนไลน์ เช่น แชร์ลูกโซ่, พันธออนไลน์ 4) หลอกให้กู้เงิน แต่เป็นหนี้เพิ่ม 5) หลอกให้ทำงานออนไลน์ แล้วโกงเงิน อ้างว่าเป็นงาน พาร์ทไทม์ออนไลน์ 6) หลอกให้รัก (Romance Scam) 7) ส่งลิงก์ปลอม ขโมยข้อมูลส่วนตัว (Phishing Scam) 8) ใช้บัญชีม้า ฟอกเงินให้แก๊งมิจฉาชีพ กลุ่มประชากรที่ตกเป็นเหยื่อมีอายุแตกต่างกัน ได้แก่ วัย 22-29 ปี : มักถูกหลอกผ่านโซเชียลมีเดียและ SMS เนื่องจากขาดประสบการณ์และมีความเสี่ยงทางการเงิน, วัย 30-44 ปี : มักถูกหลอกผ่านโทรศัพท์และแอปพลิเคชันปลอม เนื่องจากมีภาระทางการเงินและทำธุรกรรมออนไลน์สูง และ วัย 45-59 ปี : มักถูกหลอกผ่านการโทรตรงและ SMS ปลอม เนื่องจากขาดทักษะดิจิทัลและมักมีเงินเก็บเป็นเป้าหมายของแก๊ง 3) **สรุปช่องทางช่วยเหลือประชาชน ที่ได้รับความเสียหาย จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์** ได้แก่ 1) ทุกหน่วยงานภาครัฐ มีสายด่วน / เว็บไซต์ เพื่อรับแจ้งข้อมูลและให้คำแนะนำโดยตรง 2) หน่วยงานเฉพาะทาง เช่น ปปง. ช่วยยื่นคำร้องขอคืนทรัพย์สิน, กสทช. ปิดเบอร์มิจฉาชีพ, ธปท. ช่วยปิดบัญชีม้า 3) ช่องทางออนไลน์ ส่วนใหญ่มีเว็บไซต์/เพจ Facebook ให้ความรู้และรับแจ้งข้อมูลรวดเร็ว 4) ทุกหน่วยงานภาคเอกชน และองค์กรอิสระ มีศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) 5) ทุกหน่วยงานภาคเอกชน สร้างแอป เพื่อเป็นช่องทางช่วยเหลือ

**ผลวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการศึกษา พบว่า 1) สรุปปัญหาและอุปสรรคของของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงองค์กรอิสระ ในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งอาชญากรรมคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ สรุปประเด็นสำคัญ (Key Takeaways)** 1) บุคลากรและทักษะ : แทบทุกหน่วยงานขาดผู้เชี่ยวชาญด้านไซเบอร์โดยตรง 2) ข้อจำกัดทางกฎหมาย : การเข้าถึงข้อมูลดิจิทัล, การละเมิดความเป็นส่วนตัว 3) การประสานงาน : ยังไม่ราบรื่นระหว่างหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ 4) งบประมาณ/เทคโนโลยี : เครื่องมือสืบสวนไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย 5) สรุปปัญหาและอุปสรรคของของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ 2) **สรุปจุดแข็ง จุดอ่อน ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงองค์กรอิสระ และแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ที่ยังมีการขยายตัวต่อเนื่อง ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ จุดแข็ง** มีอำนาจตามกฎหมายและโครงสร้างองค์กรชัดเจน จุดอ่อน ขาดบุคลากรเฉพาะทางด้านไซเบอร์และการทำงานข้ามหน่วยงานที่ล่าช้า **จุดแข็งและจุดอ่อนของแก๊งคอลเซ็นเตอร์** ได้แก่ จุดแข็ง คล่องตัวสูง ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้รวดเร็ว มีทุนหมุนเวียนจากเงินที่หลอกหลวงเหยื่อ จุดอ่อน มีความเสี่ยงถูกเปิดโปง ต้องพึ่งพาบัญชีม้าและเบอร์โทรปลอม **แก๊งคอลเซ็นเตอร์ตามแนวชายแดนประเทศเพื่อนบ้าน** มีโครงข่ายข้ามชาติ ใช้ VoIP และเบอร์โทรปลอม (Spoofing) ทำให้การสืบสวนและบังคับใช้กฎหมายไทยยากขึ้น เนื่องจากข้อจำกัดด้านอำนาจข้ามพรมแดน

**ผลวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผลการศึกษา พบว่า การบูรณาการต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรอิสระ โดยแบ่งเป็น 3 ด้านหลัก คือ 1) การป้องกัน (Prevention)** ได้แก่ หน่วยงานรัฐ จัดตั้งสายด่วน (เช่น 1441, 1200), รมรณรงค์ประชาสัมพันธ์, ตรวจสอบธุรกรรมต้องสงสัย, ปิดเบอร์ปลอมและบัญชีม้า, ภาคเอกชน ใช้ AI และ Big Data ตรวจสอบความผิดปกติ, เสริมระบบยืนยันตัวตน (2FA), ให้ความรู้ลูกค้า และ องค์กรอิสระ รับเรื่องร้องเรียน, เผยแพร่ความรู้แก่ผู้บริโภค 2) **การปราบปราม (Suppression)** ได้แก่ หน่วยงานรัฐ ดำเนินการเชิงรุก สืบสวนข้ามชาติ, आयัดบัญชีและทรัพย์สิน, ปิดเว็บไซต์และเครือข่ายการสื่อสารผิดกฎหมาย, ภาคเอกชน ร่วมมือกับหน่วยงานรัฐระงับบัญชีต้องสงสัยและเบอร์โทรหลอกหลวง, องค์กรผู้บริโภค เสนอปรับปรุงกฎหมายและติดตามการคุ้มครองสิทธิประชาชน 3) **การบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement)** ได้แก่ ภาครัฐ อาศัยอำนาจกฎหมายเฉพาะ เช่น พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำ

ความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ร.บ.ฟอกเงิน และความร่วมมือระหว่างประเทศ, ภาคเอกชน ปฏิบัติตามข้อกำหนด เช่น KYC, AML, ระบบตรวจสอบธุรกรรม, องค์กรอิสระ เสนอข้อปรับปรุงเชิงนโยบายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางกฎหมาย

## อภิปรายผล

**ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1** ผลการวิจัยพบว่า การกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความหลากหลายทั้งช่องทางและรูปแบบ เช่น การโทรศัพท์แอบอ้าง (Call Center Fraud) การส่งข้อความสั้น (SMS) หลอกหลวง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Instagram) เพื่อสร้างบัญชีปลอม รวมทั้งการส่งอีเมลฟิชชิ่งและพัฒนาแอปพลิเคชันปลอมเพื่อขโมยข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลทางการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการมีส่วนร่วมของเหยื่อ (Victim Precipitation Theory) ของ Wolfgang (1967) ที่อธิบายว่าเหยื่อมีส่วนสำคัญต่อการตกเป็นเป้าหมายอาชญากรรม อันเนื่องมาจากปัจจัยด้านจิตวิทยา เช่น ความโลภ ความกลัว หรือความเชื่อที่ผิดพลาด ทำให้ตกอยู่ในกับดักของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ง่าย (Wolfgang, 1967) นอกจากนี้ รูปแบบการหลอกหลวงยังขยายไปสู่ “Romance Scam” หรือการหลอกใช้ความรักออนไลน์ เพื่อผูกมัดทางอารมณ์ก่อนหลอกหลวงด้านการเงิน ตามการศึกษาของ Archer (2017) ที่อธิบายถึงกลยุทธ์ของมิจฉาชีพซึ่งใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเพื่อให้เหยื่อตายใจและยินยอมสูญเสียทรัพย์สิน ซึ่งสอดคล้องกับการหลอกหลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยปัจจุบัน เมื่อพิจารณาในมิติของทฤษฎีกิจวัตรประจำวัน (Routine Activity Theory) ของ Cohen และ Felson (1979) พบว่า การตกเป็นเหยื่อเกิดขึ้นจากกิจวัตรของบุคคลที่เปิดช่องโอกาส เช่น การทำธุรกรรมออนไลน์โดยขาดการตรวจสอบ การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์โดยไม่ระมัดระวัง หรือการตอบสนองต่อความกลัวและความกังวลที่ถูกมิจฉาชีพสร้างสถานการณ์ขึ้นมา (Cohen & Felson, 1979) การเปรียบเทียบระหว่างช่วงวัยของผู้ตกเป็นเหยื่อยังสะท้อนถึงความเปราะบางแตกต่างกัน กลุ่มวัยหนุ่มสาว (22–29 ปี) มักถูกหลอกผ่านโซเชียลมีเดียและแอปพลิเคชันแชตเนื่องจากขาดประสบการณ์ทางการเงิน ขณะที่วัยกลางคน (30–44 ปี) มักตกเป็นเป้าจากการหลอกหลวงด้านหนี้สินหรือภาษี ส่วนวัยสูงอายุ (45–59 ปี) มักเชื่อถือนำคำอ้างของมิจฉาชีพที่แอบอ้างเป็นเจ้าของที่รัฐเนื่องจากความไม่เข้าใจด้านดิจิทัลที่เพียงพอ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีความเปราะบางต่อการหลอกหลวงของ Langenderfer และ Shimp (2001) ที่ชี้ว่ามิจฉาชีพใช้สิ่งเร้าด้านอารมณ์ เช่น ความโลภ ความกลัว หรือความวิตกกังวล เพื่อกระตุ้นให้เหยื่อตัดสินใจผิดพลาด (Langenderfer & Shimp, 2001; Loewenstein, 1996)

2. ผลการสร้างและปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำทางวิชาการของครูในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในโครงการ 1 อำเภอ 1 โรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในขั้นตอนการสร้างและปรับปรุงรูปแบบ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวิจัยและพัฒนา (R&D) ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ผลการวิจัยเชิงสำรวจความต้องการจำเป็น และผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในระยะที่ 1 มาสังเคราะห์เป็น (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาฯ จากนั้นได้นำรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเหมาะสม (Model Validation) ผลการประเมินพบว่า รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำทางวิชาการของครูในยุคดิจิทัล โดยภาพรวมมีความถูกต้อง ความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งรูปแบบที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 6 ส่วน ได้แก่ 1) หลักการ 2) ความมุ่งหมาย 3) เนื้อหาของรูปแบบ 4) กระบวนการพัฒนา 5) สื่อและแหล่งเรียนรู้ และ 6) การวัดและประเมินผล สอดคล้องกับแนวคิดของ Dessler มีองค์ประกอบของรูปแบบ 6 องค์ประกอบเช่นกัน ได้แก่ 1) หลักการของรูปแบบ 2) ความมุ่งหมายของรูปแบบ 3) เนื้อหาของรูปแบบ 4) กระบวนการของรูปแบบ 5) สื่อและแหล่งเรียนรู้ และ 6) การวัดและประเมินผล (Dessler, 1991) และงานวิจัยของ จิตติมา ไชยมหา ที่ได้ศึกษา เรื่อง รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูด้านการจัดการเรียนรู้โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีองค์ประกอบของรูปแบบ 6



องค์ประกอบ ดังนี้ 1) หลักการของรูปแบบ 2) ความมุ่งหมายของรูปแบบ 3) เนื้อหาของรูปแบบ 4) กระบวนการของรูปแบบ 5) การวัดและประเมินผล และ 6) สื่อและแหล่งเรียนรู้ (ฐิติมา ไชยมหา, 2556)

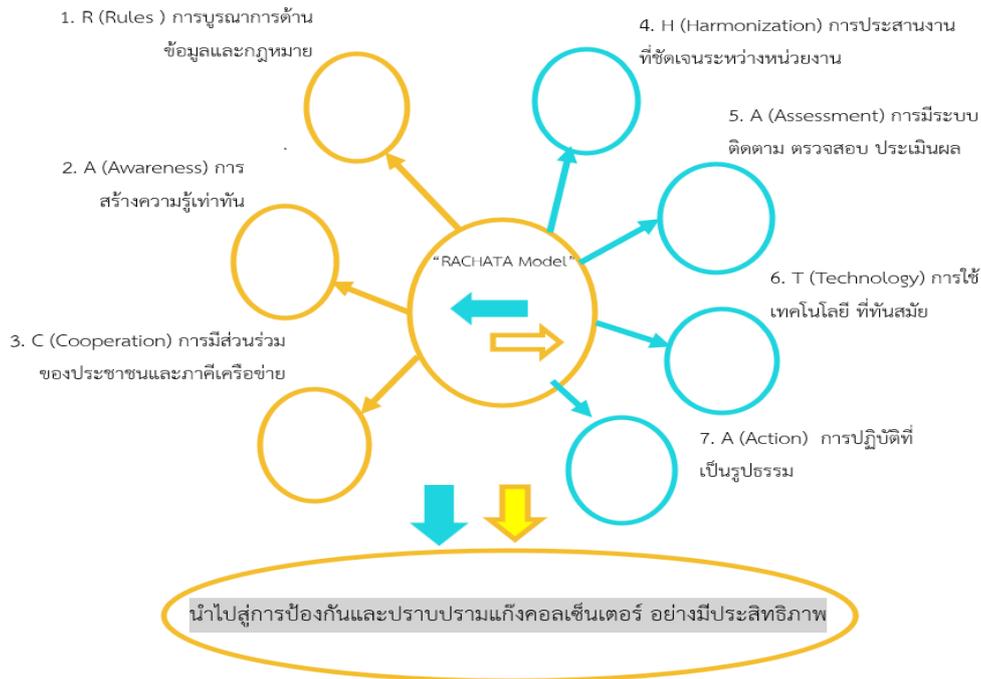
**ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2** ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาหลักที่เจ้าหน้าที่เผชิญ ได้แก่ การขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ข้อจำกัดด้านงบประมาณและอุปกรณ์สืบสวน ความยากลำบากในการเข้าถึงข้อมูลดิจิทัล และความร่วมมือข้ามหน่วยงานที่ซับซ้อน โดยเฉพาะเมื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีฐานปฏิบัติการอยู่ตามประเทศเพื่อนบ้าน ปัญหาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคเชิงโครงสร้างและการจัดการ เมื่อเปรียบเทียบกับแนวคิดของ Drucker (2005) เรื่องการจัดการแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Effectiveness) และการใช้จุดแข็งขององค์กร พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังต้องอาศัยการบริหารเชิงกลยุทธ์ เช่น การทำงานตามเป้าหมายเดียวกัน (Management by Objectives: MBO) การใช้ Outsourcing หรือการสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนภายนอกเพื่อลดจุดอ่อน การจัดการดังกล่าวจึงควรมุ่งเน้นไปที่การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่กับสิ่งที่ให้ผลสูงสุด และปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับบริบทโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Drucker, 2005)

**ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3** ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจไซเบอร์ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) สำนักงาน กสทช. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดีอีเอส) กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) และธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ต่างมีนโยบายและมาตรการเฉพาะที่ชัดเจน ทั้งการจัดตั้งศูนย์เฉพาะกิจ การเปิดสายด่วนรับแจ้งเหตุ การบูรณาการฐานข้อมูล และการใช้มาตรการทางกฎหมาย เช่น การอายัดบัญชีต้องสงสัยหรือการปิดเบอร์โทรศัพท์มิจฉาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) ของ Van Meter และ Van Horn (1976) ที่อธิบายว่าการบังคับใช้นโยบายต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของหลายฝ่ายและการดำเนินงานต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ ขณะเดียวกันยังตรงกับมุมมองของ Pressman และ Wildavsky (1979) ที่เน้นว่าความสำเร็จของนโยบายขึ้นอยู่กับความสามารถของรัฐในการจัดสรรทรัพยากรและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ การบังคับใช้กฎหมายล่าสุด เช่น พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 ได้เพิ่มบทลงโทษที่รุนแรงขึ้น ทั้งโทษจำคุกและโทษปรับ เพื่อป้องกันการกระทำผิดซ้ำ และเป็นการสร้างมาตรฐานใหม่ในการจัดการกับอาชญากรรมคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย

### องค์ความรู้ใหม่

แนวคิดสำคัญ คือ “การบูรณาการแบบมีระบบ” และ “การดำเนินงานที่วัดผลได้” โดยแต่ละองค์ประกอบจะทำงานร่วมกันเพื่อป้องกัน ปราบปราม และฟื้นฟูความเสียหาย โมเดลนี้ เป็นแนวทางการบูรณาการเพื่อจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยเฉพาะ มีองค์ประกอบ 7 ด้าน เรียกว่า “RACHATA Model” ดังภาพที่ 3

“RACHATA Model”



ภาพที่ 3 องค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับนโยบายการป้องกัน ปราบปราม และการบังคับใช้กฎหมาย แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ในประเทศไทย ตาม “RACHATA Model”

สรุป

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสถานการณ์ความเสียหายของประชาชนที่เกิดจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ในประเทศไทย ปัจจุบันมีการดำเนินการ มีการบูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) ศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค จุดแข็ง จุดอ่อน ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรอิสระ ในการดำเนินการกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ในประเทศไทย 3) ศึกษานโยบายในการป้องกัน ปราบปราม และการบังคับใช้กฎหมายกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ในประเทศไทย งานวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 บุคคล ประกอบด้วย ผู้ให้ข้อมูลภาครัฐ จำนวน 8 บุคคล และผู้ให้ข้อมูลภาคเอกชนและองค์กรอิสระ จำนวน 4 บุคคล และการสนทนากลุ่ม จำนวน 15 บุคคล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานการณ์ปัจจุบันสร้างความเสียหายต่อประชาชน ที่เกิดจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีการกระทำผิด ในช่องทางต่างๆ และหลอกลวงด้วยเทคนิคหลากหลายปัจจัย รูปแบบและพฤติกรรมการกระทำผิดที่ได้รับการพัฒนาตลอดเวลา และช่องทางช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเสียหายยังมีความล่าช้า 2) ปัญหา อุปสรรค จุดแข็ง จุดอ่อน ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ที่ยังมีการขยายตัวต่อเนื่องและตั้งฐานอยู่ตามแนวชายแดนประเทศเพื่อนบ้านยังมีข้อจำกัด ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านกฎหมาย ด้านการร่วมมือระหว่างประเทศ 3) นโยบายและมาตรการต่างๆรวมถึงการบังคับใช้กฎหมาย ใน การป้องกัน ปราบปราม แก๊งอาชญากรรมคอลเซ็นเตอร์ มีการดำเนินการ มีการบูรณาการร่วมกัน แต่ประชาชนก็ยังตกเป็นเหยื่อรายวัน และ 4) RACHATA MODEL เป็นการบูรณาการร่วมกันเพื่อขับเคลื่อนนโยบายการป้องกัน ปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประกอบด้วย (1) การบูรณาการด้านข้อมูลและกฎหมาย (2) การสร้างความรู้เท่าทัน (3) การมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคีเครือข่าย (4) การประสานงานที่ชัดเจนระหว่างหน่วยงาน (5) การมีระบบติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล (6) การใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัย (7) การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม



## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.1 ควรศึกษาวิจัยเชิงประเมินข้อเสนอเชิงนโยบายของรัฐบาล ในการจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานเฉพาะกิจ (War Room) ในประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ให้เป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสามารถดำเนินงานในการประสานระหว่างหน่วยงานในประเทศและต่างประเทศ ในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ควรศึกษาวิจัยเชิงประเมินข้อเสนอเชิงนโยบายของรัฐบาล เพื่อร่วมกันจัดตั้งหน่วยงานเดียวกันทั้งเอเชีย (One Team One ASIA) ทำ MOU ร่วมกันในภูมิภาค เพื่อดำเนินการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในลักษณะของหน่วยงานเดียวกันทั้งเอเชีย

1.3 ควรศึกษาวิจัยประเมินผลนโยบายของรัฐบาล ในการจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานเฉพาะกิจ (War Room) ในประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ว่ามีประสิทธิภาพ ประสพผลสำเร็จในเชิงปฏิบัติการ ได้อย่างเป็นรูปธรรม

1.4 ควรศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) เกี่ยวกับการจัดตั้งหน่วยงานเดียวกันทั้งเอเชีย (One Team One ASIA) เพื่อขับเคลื่อนนโยบายการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อาชญากรรมทางเทคโนโลยี ในภูมิภาคเอเชีย และสร้างองค์ความรู้ใหม่ เพื่อนำมาพัฒนาการป้องกัน และปราบปราม อาชญากรรมทางเทคโนโลยี ในประชาชนทั่วทุกภูมิภาคมีความปลอดภัย ไม่ตกเป็นเหยื่อ สูญเสียทรัพย์สิน หรือ สูญเสียชีวิต จากอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

## เอกสารอ้างอิง

- ฐิติมา ไชยมหา. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรยุคใหม่*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เดลินิวส์. (2559, 29 กันยายน). *ตำรวจเตือนภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ระบาดหนัก*. ค้นเมื่อ 25 กันยายน พ.ศ., 2567 จาก <https://www.dailynews.co.th>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2567). *รายงานสถิติการรับแจ้งความคดีออนไลน์ พ.ศ. 2565–2567*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- Agnew, R. (1992). Foundation for a general strain theory of crime and delinquency. *Criminology*, 30(1), 47–88.
- Archer, J. (2017). Online romance scams: The language of deception. *Journal of Cybercrime Studies*, 12(3), 45–60.
- Beccaria, C. (1986). *On crimes and punishments* (D. Young, Trans.). Hackett. (Original work published 1764)
- Bentham, J. (1988). *The principles of morals and legislation*. Prometheus Books. (Original work published 1789)
- Clarke, R. V., & Eck, J. (2005). *Crime analysis for problem solvers in 60 small steps*. U.S. Department of Justice.
- Cohen, A. K. (1955). *Delinquent boys: The culture of the gang*. Free Press.
- Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. *American Sociological Review*, 44(4), 588–608.
- Cornish, D. B., & Clarke, R. V. (1986). *The reasoning criminal: Rational choice perspectives on offending*. Springer.

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Dessler, G. (1991). *Personnel management: Modern concepts and techniques* (5th ed.). Prentice Hall.
- Drucker, P. F. (2005). *Management challenges for the 21st century*. Routledge.
- Langenderfer, J., & Shimp, T. A. (2001). Consumer vulnerability to scams, swindles, and fraud: A new theory of visceral influences on persuasion. *Psychology & Marketing*, 18(7), 763–783.
- Loewenstein, G. (1996). Out of control: Visceral influences on behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 65(3), 272–292.
- Lombroso, C. (2006). *Criminal man* (M. Gibson & N. Rafter, Trans.). Duke University Press. (Original work published 1876)
- Pressman, J. L., & Wildavsky, A. (1973). *Implementation: How great expectations in Washington are dashed in Oakland*. University of California Press.
- Sutherland, E. H. (1947). *Principles of criminology* (4th ed.). J. B. Lippincott.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1976). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Whoscall. (2567). รายงานภัยคุกคามทางไซเบอร์ในประเทศไทย 2567. กรุงเทพฯ: Whoscall Thailand.
- Wolfgang, M. E. (1967). *Victim precipitation*. In P. Wolfgang & F. Ferracuti (Eds.), *The subculture of violence* (pp. 105–130). Tavistock.