



กระบวนการยุติธรรมในการป้องปรามอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์
Criminal Justice System to prevent Call Center Scams

เสนอต่อ

สถาบันพัฒนาบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม
วิทยาลัยกิจการยุติธรรม

โดย

กลุ่มการเวก

บทความนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
ตามหลักสูตรการป้องกันอาชญากรรมกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในสังคม

(Crime Prevention) รุ่นที่ 5

สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

มีนาคม 2565

กระบวนการยุติธรรมในการป้องปรามอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

Criminal Justice System to prevent Call Center Scams

กลุ่มการเวก¹

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรูปแบบการก่ออาชญากรรมมีความเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพเศรษฐกิจ สังคมและความเจริญทางเทคโนโลยี จากอาชญากรรมพื้นฐานแบบดั้งเดิม (Street Crime) เช่น การวิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ การทำร้ายร่างกาย การฆาตกรรม พัฒนาไปสู่อาชญากรรมรูปแบบใหม่โดยอาศัยเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดกลายเป็นอาชญากรรมไร้ตัวตน (Anonymous Crime) อาชญากรรมไซเบอร์ (Cyber Crime) ซึ่งรูปแบบของการกระทำความผิดสามารถเข้าถึงพื้นที่ส่วนตัวของประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ผู้กระทำความผิดไม่ต้องระมัดระวังเทคโนโลยีที่ช่วยให้เจ้าพนักงานติดตามจับกุมได้เช่นกล้องวงจรปิดอีกต่อไป เพราะการก่ออาชญากรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ระบบโทรศัพท์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ผู้กระทำความผิดไม่ได้เผชิญหน้าเหยื่อโดยตรง มีลักษณะการทำผิดข้ามพรมแดนผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดได้ยาก

อาชญากรรมไซเบอร์ ได้แก่ วิธีการต่าง ๆ ที่มีฉ้อโกงใช้หลอกเหยื่อบนโลกออนไลน์ ได้แก่ หลอกขายของออนไลน์ เงินกู้ออนไลน์ดอกเบี้ยมหาโหด เงินกู้ออนไลน์ที่ไม่มีจริง หลอกให้ลงทุนในลักษณะต่างๆ ที่ให้ผลตอบแทนสูงมาก เช่น Forex คริปโต บิทคอยน์ แคร่ลูกโซ่ หลอกให้เล่นพนันออนไลน์ โรแมนซ์สแกมหลอกให้รัก ลิงก์ปลอมหลอกแฮกข้อมูลโทรศัพท์ (ตำรวจคดี กิตติประภัสสร. ออนไลน์.2565) โฆษณาออนไลน์ลวงทำงาน หลอกบังคับทำงานต่างประเทศ ยินยอมให้ผู้อื่นใช้บัญชีธนาคาร (บัญชีม้า) ร่วมกันกระทำความผิดฐานฉ้อโกงประชาชนหรือฟอกเงิน หลอกหลวงเอาภาพไปเปลือยเพื่อใช้แบล็กเมลประเทศไทยถือได้ว่าเป็นประเทศที่มีที่ตั้งเหมาะสมในการเป็นศูนย์กลางภูมิภาค ซึ่งเป็นจุดยุทธศาสตร์ในแถบภูมิภาคนี้ โดยเฉพาะที่ตั้งทางเศรษฐกิจ เนื่องจากสะดวกในการติดต่อกับโลกภายนอก การขนส่ง การค้าขายกับต่างประเทศ ทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ทำให้ประเทศไทยมีความเสี่ยงต่อการก่ออาชญากรรมข้ามชาติที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงของประเทศได้ อย่างไรก็ตาม ในบทความนี้จะทำการศึกษาเฉพาะกรณีการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Call Center Gang) เท่านั้น

ประเทศไทยมีผู้ใช้โทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ตกันอย่างแพร่หลาย จากรายงานผลการสำรวจการใช้โทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในปีพ.ศ.2564 พบว่าจำนวนประชาชนที่มีอายุ 6 ปีขึ้นไป ประมาณ 63.8 ล้านคน มีผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ จำนวน 60.5 ล้านคน

¹น.ส.ไตรพร ชิวโคภิชฐ, ผศ.ดร. เบญจวรรณ ธรรมรัตน์, นายธีรนิติ จันทร์ประวิตร, นายภาณุพันธ์ มณีดำ, ว่าที่ พ.ต.ต. รุติพงศ์ เวียนภูมิ, น.ส.รุจจาภา อำไพรัตน์, นายธัญชนน ศรีอัษฎาภูกุล, นายกฤตย์ ธรรมพิทักษ์

(ร้อยละ 94.8) ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 49.7 ล้านคน (ร้อยละ 77.8) และผู้ใช้คอมพิวเตอร์ 16.8 ล้านคน (ร้อยละ 26.4) (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. ออนไลน์. 2564) ทำให้กลุ่มอาชญากรและมิจฉาชีพเล็งเห็นถึงโอกาสในการใช้โทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการก่ออาชญากรรม โดยเฉพาะการหลอกลวงหรือฉ้อโกงประชาชนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือที่รู้จักในนาม “แก๊งคอลเซ็นเตอร์”

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Call Center Gang) เป็นขบวนการต้มตุ๋นหลอกลวงทางโทรศัพท์ทำให้ผู้เสียหายหรือเหยื่อโอนเงินหรือโอนเงินออกจากบัญชี จากรายงานของกระทรวงการคลังปี พ.ศ. 2561 พบว่า การร้องเรียนปัญหาฉ้อโกงประชาชนมีจำนวนสูงชันนับพันราย (กระทรวงการคลัง. ออนไลน์. 2561) สอดคล้องกับข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและปราบ ได้แก่ กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) ก็พบว่า ในปี พ.ศ. 2564 มีผู้เสียหายเข้าแจ้งความกว่า 1,600 ราย มูลค่าความเสียหายสูงกว่า 1,000 ล้านบาท (กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี. ออนไลน์. 2565) ด้านกรมสอบสวนคดีพิเศษมีรายงานการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประชาชนถูกขบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษมากกว่า 60 เรื่อง รวมมูลค่าความเสียหาย จำนวน 2,425,478.29 บาท (ข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564-มกราคม พ.ศ. 2565) นอกจากนี้ ยังมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมายอื่น อาทิ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เจ้าหน้าที่ธนาคาร บริษัทประกันภัยไทย และบริษัทขนส่งเอกชนอื่นๆ อีกประมาณ 8,000 ราย ประมาณการณั้วน่าจะมีผู้หลงเชื่อตกเป็นเหยื่อประมาณ 100 ราย มูลค่าความเสียหายประมาณ 200 ล้านบาท (ไทยรัฐออนไลน์. ออนไลน์. 2565)

จากการสืบสวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักจะตั้งสถานที่ดำเนินการหลอกลวงที่ต่างประเทศและมีคนไทยร่วมกระทำความผิด โดยใช้วิธีการโทรศัพท์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ VoIP (Voice over Internet Protocol)² เพื่อให้มีความสลับซับซ้อนยากแก่การติดตามตัวมาลงโทษ ประกอบกับเมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2565 กรมสอบสวนคดีพิเศษได้แถลงการณ์จับกุมผู้ค้าซิมมือถือรายใหญ่จำนวน 2 ราย มีการประกาศขายซิมมือถือผ่านทางสื่อออนไลน์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัดเชียงราย โดยเจ้าหน้าที่พบซิมการ์ดที่ลงทะเบียนแล้วและที่ยังไม่ได้ลงทะเบียนรวมกันกว่า 10,000 หมายเลข เป็นซิมการ์ดที่ลงทะเบียนโดยคนต่างด้าวจำนวน 8,500 หมายเลข และลงทะเบียนโดยคนไทย อีกจำนวน 1,500 หมายเลข โดยการกระทำความผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าว ยังเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมประเภทอื่นๆ อีกด้วย เช่น การฉ้อโกงประชาชน การกระทำความผิดเกี่ยวกับการค้ามนุษย์ การกระทำความผิดเกี่ยวกับการฟอกเงิน และการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

ปัญหาของอาชญากรรมของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวก่อให้เกิดผลกระทบทั้งแก่เศรษฐกิจสังคม และความมั่นคงของรัฐ สร้างความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน ด้านองค์กรเอกชนและ

² Voice over Internet Protocol หรือ VoIP เป็นการสื่อสารทางเสียงผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตหรือโครงข่ายอื่นๆ ที่ให้อินเทอร์เน็ตโพรโตคอล สัญญาณเสียงจะถูกตัดแบ่งเป็นแพ็คเก็ตวิ่งผ่านไบนารีโครงข่ายที่ใช้สำหรับการสื่อสารข้อมูลทั่วไป แทนการใช้วงจรเฉพาะตามวิธีการสื่อสารในระบบโทรศัพท์แบบดั้งเดิม

หน่วยงานภาครัฐก็ได้รับความเสียหาย เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์มักจะนำชื่อไปแอบอ้างในการหลอกลวงให้ประชาชนหลงเชื่อและทำการโอนเงิน

รูปแบบการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีลักษณะเป็นเครือข่าย มีการร่วมกระทำความผิดด้วยกันหลายคนและแบ่งหน้าที่กันทำ ผู้ร่วมกระทำความผิดมีทั้งคนไทยและคนต่างชาติ มักมีฐานปฏิบัติการในการกระทำความผิดที่ต่างประเทศ เช่น กัมพูชา ใต้หวัน ลาว พิลิปปินส์ เพื่อหลบหลีกการจับกุม มีความสลับซับซ้อนยากต่อการสืบสวนสอบสวน บางกรณีมีการหลอกลวงให้คนไปทำงานให้โดยเสนอรายได้ที่สูงเพื่อเป็นการจูงใจ จากนั้นจะหน่วงเหนี่ยวกักขัง หรือใช้กำลังบังคับขู่脅ให้กระทำความผิดให้ เหล่านี้ ถือเป็นอาชญากรรมทางเศรษฐกิจและเป็นองค์รอาชญากรรมข้ามชาติที่ก่อกำเนิดขึ้นในประเทศใต้หวันเมื่อประมาณ 10 ปีก่อน โดยใช้กลยุทธ์หลอกลวงเหยื่อในประเทศเรื่องบัตรเครดิต ต่อมามีการเข้าไปตั้งฐานในการปฏิบัติการที่ประจัน เมื่อถูกกวาดล้างอย่างหนักเครือข่ายที่หลงเหลือจึงย้ายไปตั้งฐานปฏิบัติการในประเทศอื่นๆ ในแถบเอเชีย (เดลินิวส์. ออนไลน์. 2559) แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในปัจจุบันจึงมีอยู่หลายแก๊งด้วยกัน อาทิ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใต้หวัน แก๊งคอลเซ็นเตอร์จีน แก๊งคอลเซ็นเตอร์อินโดนีเซีย แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในสหรัฐอเมริกาบับเอมิเรสต์ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในฟิลิปปินส์ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ออนไลน์. 2561) แก๊งคอลเซ็นเตอร์อินโดนีเซีย (ไทยรัฐออนไลน์. ออนไลน์. 2560) แก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซีย แก๊งคอลเซ็นเตอร์กัมพูชา (กรุงเทพธุรกิจ. ออนไลน์. 2561) นับเป็นภัยคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคง ภาพลักษณ์และเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยรวม ด้านผลกระทบต่อเหยื่อผู้เสียหายนอกจากจะสูญเสียเงินทองทรัพย์สินแล้วยังประสบกับปัญหาทางสุขภาพจิต เกิดภาวะความเครียดอย่างหนัก เหยื่อบางรายถึงขนาดกระแทกตัวเองตาย (ข่าวสามมิติ. ออนไลน์. 2565) สร้างความเสียหายมาอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น คณะผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษากระบวนการยุติธรรมในการป้องปรามอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เพื่อหาแนวทางป้องปรามอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาที่มา รูปแบบ และลักษณะการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์
- 2.2 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหากระบวนการยุติธรรมในการป้องปรามอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์
- 2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหากระบวนการยุติธรรมในการป้องปรามอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

3. วิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) คณะผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร สถิติ กฎหมาย คำสั่ง ประกาศ บันทึก หนังสือ รายงานวิจัย เอกสารการวิเคราะห์ บทความวิชาการ และข่าวจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ที่เกี่ยวข้องับกระบวนการยุติธรรมในการป้องปรามอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ปัญหากระบวนการยุติธรรมในการป้องกันอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ได้แก่ แนวคิดการวิเคราะห์ปัญหาอาชญากรรมตามหลักการ CHEERS ทฤษฎีสำนักรักษาอาชญาวิทยาตั้งเดิม ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม กรอบแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพ และแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม โดยสรุป ดังต่อไปนี้

4.1 แนวคิดการวิเคราะห์ปัญหาอาชญากรรมตามหลักการ CHEERS

แนวคิดการวิเคราะห์ปัญหาอาชญากรรมตามหลักการ CHEERS ได้แก่ (1) Community: ใครเป็นผู้ได้รับผลกระทบ (2) Harms: ปัญหาดังกล่าวนำไปสู่ความเดือดร้อนใดบ้าง (3) Expectation: สาธารณะชนคาดหวังให้รัฐดำเนินการอย่างไร (4) Events: ปัญหาดังกล่าวสัมพันธ์กับเหตุการณ์ใด (5) Recurrence: ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำบ่อยมากเพียงใด (6) Similarity: เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมีความคล้ายคลึงกันหรือไม่เพียงใด

4.2 ทฤษฎีสำนักรักษาอาชญาวิทยาตั้งเดิม (Theories of the Classical School of Criminology)

ซีซาร์ แบ็คคาเรีย (Cesare Bonesana, Marches de Beccaria) นักปรัชญาชาวอิตาลี เชื่อว่า เจตจำนงเสรี (Free Will) คือสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ กล่าวคือ มนุษย์เป็นผู้มีเหตุผลในการมุ่งแสวงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์สูงสุดทางด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ และในการตัดสินใจเลือกกระทำการหรืองดเว้นการกระทำใด ๆ มนุษย์จะพิจารณาทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่อย่างมีเหตุผลและคำนวณถึงผลประโยชน์หรือผลเสียที่จะได้รับการกระทำนั้นๆ หลังจากนั้นจึงเลือกหรืองดเว้นพฤติกรรมนั้น (Beccaria, 1738-1794.) ซึ่งต่อมาเจอรามี เบนแธม (Jeremy Bentham) นักปรัชญาชาวอังกฤษได้อธิบายหลักจริยธรรมนิยม (Utilitarian) ว่า พฤติกรรมมนุษย์ถูกควบคุมโดยหลักธรรมชาติ 2 ประการ คือ ความพอใจและความทุกข์ทรมาน โดยบุคคลจะคิดคำนวณเปรียบเทียบระหว่างความพอใจที่จะได้รับกับความทุกข์ทรมานอันเป็นผลมาจากการกระทำนั้น (Bentham, 1748-1832) สำหรับพฤติกรรมอาชญากรรมก็เช่นกัน หากบุคคลได้พิจารณาแล้วเห็นว่าผลของการกระทำจะทำให้ได้ความพอใจมากกว่าความทุกข์ทรมาน บุคคลก็จะเลือกประกอบอาชญากรรม

4.3 ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม (Crime Triangle Theory)

ทฤษฎีนี้อธิบายถึงสาเหตุหรือองค์ประกอบของการเกิดอาชญากรรมว่า ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ของสามเหลี่ยม 3 ด้าน คือ (1) ผู้กระทำผิดหรือคนร้าย (2) เหยื่อหรือเป้าหมาย และ (3) โอกาส หมายถึง ช่วงเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม เมื่อสถานการณ์ครบองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านดังกล่าวข้างต้นผู้กระทำผิดหรือคนร้ายจะลงมือกระทำความผิดหรือก่ออาชญากรรมขึ้น การป้องกันจึงต้องทำให้องค์ประกอบของสามเหลี่ยมอาชญากรรมด้านใดด้านหนึ่งหายไปก็จะทำให้อาชญากรรมไม่เกิดขึ้น

4.4 กรอบแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพ

กรอบแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพ 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านที่ 1 การป้องกันอาชญากรรมโดยสภาพแวดล้อม ด้านที่ 2 การป้องกันอาชญากรรมโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านที่ 3 การป้องกันอาชญากรรมโดยการป้องกันการกระทำผิดซ้ำ ด้านที่ 4 การป้องกันอาชญากรรมโดยการเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงที่มีโอกาสจะกระทำความผิด ด้านที่ 5 การป้องกัน

อาชญากรรมโดยการลัดโอกาสการตกเป็นเหยื่อ และด้านที่ 6 การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการป้องกันอาชญากรรม

4.5 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม

กระบวนการยุติธรรมทางอาญา หมายถึง การดำเนินการของหน่วยงานต่าง ๆ ในการบังคับใช้กฎหมายทางอาญา เช่น หน่วยงานตำรวจ หน่วยงานอัยการ หน่วยงานศาล หน่วยงานในกระทรวงยุติธรรม เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นในสังคม ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการสืบสวน สอบสวน พิจารณา พิพากษา หรือบังคับคดี หรือกระบวนการอื่นใด การดำเนินกิจการของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมทางอาญาเป็นภารกิจหนึ่งของรัฐอันเป็นการบริการสาธารณะ (Public Service) ประเภทภารกิจพื้นฐาน (primary function) คือ ภารกิจในการรักษาความสงบเรียบร้อยและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยภายในรัฐ ภารกิจในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยจากการประทุษร้ายจากภายนอกประเทศ และภารกิจในการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทแห่งรัฐหรือการอำนวยความสะดวกแก่สังคมที่เป็นการรักษาความเป็นธรรมแก่ประชาชนภายใต้การปกครองของรัฐ เช่น การพิจารณาพิพากษาคดี เป็นต้น (สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2558: 64)

5. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์ ได้แก่ อนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อการต่อต้านอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดตั้งในลักษณะองค์กรพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ.2551 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559 และประมวลกฎหมายอาญา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 อนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อการต่อต้านอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดตั้งในลักษณะองค์กร (The United Nations Convention Against Transnational Organized Crime: UNTOC)

อนุสัญญานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความร่วมมือที่จะป้องกันและต่อต้านอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นซึ่งอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดตั้งในลักษณะองค์กร (Article 1.) (United Nations. ออนไลน์. 2565) โดยกำหนดกรอบความร่วมมือทางกฎหมาย กำหนดขอบเขตการบังคับใช้อนุสัญญาในด้านการป้องกัน การสืบสวน และการดำเนินคดีเกี่ยวกับฐานความผิด 4 ฐาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกลุ่มองค์กรอาชญากรรม การฟอกทรัพย์สินที่ได้มาจากการกระทำผิด การทุจริตคอร์รัปชัน และการขัดขวางกระบวนการยุติธรรม รวมไปถึงฐานความผิดร้ายแรง (ความผิดที่มีโทษจำคุกอย่างสูงตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป) เมื่อความผิดดังกล่าวมีลักษณะข้ามชาติและเกี่ยวข้องกับกลุ่มองค์กรอาชญากรรม นอกจากนี้ ยังกำหนดประเด็นของการให้ความร่วมมือระหว่างรัฐภาคีเอาไว้อีกด้วย อาทิ การส่งผู้ร้ายข้ามแดน เรื่องโอนตัวนักโทษ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันทางอาญา มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ.2556 (United Nations. ออนไลน์. 2565)

ประเทศไทยได้ให้สัตยาบันแล้วเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ.2556 มีภาคีสมาชิก 157 ประเทศ โดยประเทศไทยเข้าเป็นภาคีพิธีสารฯ ลำดับที่ 158 (กระทรวงการต่างประเทศ. ออนไลน์.

2565) และได้ตราพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ. 2556 และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ.2551 เป็นกฎหมายอนุวัติการสำหรับอนุสัญญา

5.2 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556

พระราชบัญญัตินี้มีเหตุผลในการประกาศใช้ คือ เนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยมีปัญหาเกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรมที่มีลักษณะเป็นองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของประเทศเป็นอย่างมาก แต่ปรากฏว่ากฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่สามารถใช้บังคับเพื่อดำเนินคดีกับการกระทำความผิดฐานมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับประเทศไทยได้ลงนามในอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดตั้งในลักษณะองค์กร จึงสมควรกำหนดลักษณะความผิดในครอบคลุมการกระทำความผิดดังกล่าว รวมทั้งกำหนดวิธีการสืบสวน สอบสวน การกระทำความผิดดังกล่าวนี้ด้วย จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ ด้วยเหตุผลดังกล่าว พระราชบัญญัตินี้จึงมีบทบัญญัติที่สอดคล้องกับอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อการต่อต้านอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดตั้งในลักษณะองค์กร (UNTOC) ทั้งบทนิยาม บทลงโทษ การใช้เทคนิคพิเศษในการสืบสวนสอบสวน การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม การดำเนินการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ ไม่สามารถดำเนินไปโดยลำพังได้ ยังต้องอาศัยกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องมาร่วมใช้บังคับด้วย เพื่อการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

5.3 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ.2551

พระราชบัญญัตินี้กำหนดลักษณะของ “ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์” ไว้ว่าต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) ถูกกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้ จัดหา ซื้อ ขาย จำหน่าย พามาจาก ส่งไปยังที่ใด หนวงเหนี่ยวกักขัง จัดให้อยู่อาศัยหรือรับไว้
- 2) ถูกกระทำด้วยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้ ข่มขู่ ไซ่กำลังบังคับ ลักพาตัว ฉ้อฉล หลอกลวงใช้อำนาจโดยมิชอบ ให้อำนาจหรือผลประโยชน์อื่นแก่ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลเพื่อให้ความยินยอมแก่ผู้กระทำความผิดในการแสวงหาประโยชน์จากบุคคลที่ตนดูแล
- 3) ถูกกระทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบดังนี้ (1) การแสวงหาประโยชน์จากการค้าประเวณี (2) การผลิตหรือเผยแพร่วัตถุหรือสื่อลามก (3) การแสวงหาประโยชน์ทางเพศในรูปแบบอื่นๆ (4) การเอาคนลงเป็นทาส (5) การนำคนมาขอตาน (6) การบังคับใช้แรงงานหรือบริการและ (7) การบังคับตัดอวัยวะเพื่อการค้าหรือการอื่นใดที่คล้ายคลึงกันอันเป็นการขูดรีดบุคคลไม่ว่าบุคคลนั้นจะยินยอมหรือไม่ก็ตาม

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์นั้น มีทั้งยินยอมพร้อมใจในการกระทำความผิดและถูกหลอกลวงให้ไปกระทำผิด กรณีหลังนี้มีพฤติการณ์ที่อาจถือได้ว่าเป็นการค้ามนุษย์ กล่าวคือ มีการหลอกลวงพาไปทำงานสุจริตที่ต่างประเทศด้วยตำแหน่งหน้าที่งานอื่นด้วยค่าแรงที่สูง เมื่อไปถึงประเทศนั้นๆ จะถูกยึดหนังสือเดินทาง โทรศัพท์มือถือเพื่อตัดการสื่อสารส่วนตัวและป้องกันไม่ให้หลบหนี การถูกนำตัวไปกักขังไว้ในสถานที่ปิดมีการควบคุมอย่างเข้มงวด และตั้งเงื่อนไขว่าหากทำงาน

ได้ตรงตามเป้าหมายจะได้รับการปล่อยตัวและได้รับค่าตอบแทนที่สูง ดังนั้น พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ.2551 จึงเป็นมาตรการทางกฎหมายที่ช่วยเสริมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.4 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ.2542

กฎหมายนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตัดวงจรการประกอบอาชญากรรมที่ผู้กระทำความผิดได้นำเงินหรือทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดมากระทำการในรูปแบบต่างๆ อันเป็นการฟอกเงินเพื่อนำเงินไปใช้กระทำความผิดอีก กฎหมายกำหนดความผิดมูลฐานไว้จำนวน 21 มูลฐาน ได้แก่ กลุ่มความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด คามมนุษย์ ฉ้อโกง ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ อั้งยี่หรือขงโจร การลักลอบหนีศุลกากร การก่อการร้าย การพนัน การรับขงโจร การปลอมหรือการแปลง ความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อม การประทุษร้ายต่อชีวิตหรือร่างกายจนเป็นเหตุให้เกิดอันตรายสาหัส การหนวงเหนียวหรือกักขัง ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน การกระทำความผิดเป็นโจรสลัด การกระทำความผิดไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์ การค้าอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน และวัตถุระเบิด

การกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีลักษณะเป็นอั้งยี่ ขงโจร และฉ้อโกง และมีลักษณะเป็นอาชญากรรมชาติ การนำกฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินมาใช้บังคับแก่การกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อเป็นการลงโทษทางเศรษฐกิจ

5.5 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559

กฎหมายนี้กำหนดให้ธนาคารหรือสถาบันการเงินรายงานการเปิดบัญชีที่มีความผิดปกติต่อสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน โดยได้กำหนดค่านิยาม ผู้มีหน้าที่รายงานไว้หมายความว่า ผู้มีหน้าที่รายงานในการทำธุรกรรมตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (มาตรา 4) และกำหนดให้ผู้ที่มีหน้าที่ต้องรายงานดำเนินการดังต่อไปนี้ โดยไม่ชักช้า

(1) ระวังการดำเนินการกับทรัพย์สินของบุคคลที่ถูกกำหนด หรือผู้กระทำการแทน หรือตามคำสั่งของผู้นั้นไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

(2) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ถูกระวังการดำเนินการกับทรัพย์สินให้สำนักงานทราบ

(3) แจ้งให้สำนักงานทราบเกี่ยวกับผู้ที่เป็นหรือเคยเป็นลูกค้าซึ่งอยู่ในรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนด หรือผู้ที่มีหรือเคยมีการทำธุรกรรมกับผู้นั้น ผู้มีหน้าที่รายงานหากฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท และปรับอีกวันละห้าพันบาทตลอดระยะเวลาที่ฝ่าฝืนจนกว่าจะปฏิบัติให้ถูกต้อง (มาตรา 24)

ด้านบุคคลที่จัดหา รวบรวม หรือดำเนินการทางการเงินหรือทรัพย์สินหรือดำเนินการด้วยประการใดๆ (เพื่อการก่อการร้าย) โดยรู้อยู่แล้วว่าผู้ได้ประโยชน์ทางการเงินหรือทรัพย์สินหรือจากการดำเนินการนั้น โดยเจตนาให้เงินหรือทรัพย์สินนั้นถูกนำไปใช้เพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมใดๆ ของบุคคลที่ถูกกำหนด ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สองปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่สี่หมื่นบาทถึงสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา 25) ผู้ใดกระทำความผิดฐานสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายแม้กระทำนอกราชอาณาจักร ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ถ้าปรากฏว่า (1) ผู้กระทำความผิดหรือผู้ร่วมกระทำความผิดคนใดคนหนึ่งเป็นคนไทย หรือมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย (2) ผู้กระทำความผิดเป็นคนต่างด้าวและได้กระทำโดยประสงค์ให้ความผิดเกิดขึ้นในราชอาณาจักร หรือ

(3) ผู้กระทำความผิดเป็นคนต่างด้าวและการกระทำนั้นเป็นความผิดตามกฎหมายของรัฐที่การกระทำ ความผิดเกิดขึ้นให้ใช้มาตรา 10 ประมวลกฎหมายอาญามาใช้บังคับโดยอนุโลม

5.6 ประมวลกฎหมายอาญา

ฐานความผิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ได้แก่ ความผิดฐานฉ้อโกง ตามมาตรา 341 ฐานฉ้อโกงโดยแสดงตนเป็นบุคคลอื่น ตามมาตรา 342 ฐาน ฉ้อโกงประชาชน ตามมาตรา 343 ความผิดฐานช่องโจร ตามมาตรา 210 ซึ่งมีอัตราโทษไม่สูงมากนัก ทำให้ผู้กระทำความผิดไม่เกรงกลัวเมื่อเทียบสัดส่วนกับจำนวนเงินที่ได้รับจากการกระทำความผิดแล้ว ดังปรากฏในบทบัญญัติต่อไปนี้

ความผิดฐานฉ้อโกง มาตรา 341 บัญญัติว่า “ผู้ใดโดยทุจริต หลอกลวงผู้อื่นด้วยการ แสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกลวงดังว่านั้น ได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายเอกสารสิทธิ ผู้นั้นกระทำความผิดฐานฉ้อโกง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือ ปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

ความผิดฐานฉ้อโกงโดยแสดงตนเป็นคนอื่น มาตรา 342 (1) บัญญัติว่า “ถ้าในการกระทำความผิดฐานฉ้อโกง ผู้กระทำ

(1) แสดงตนเป็นคนอื่น...

ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

ความผิดฐานฉ้อโกงประชาชน มาตรา 343 บัญญัติว่า “ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา 341 ได้กระทำด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จต่อประชาชน หรือด้วยการปกปิดความจริงซึ่งควร บอกให้แจ้งแก่ประชาชน ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าการกระทำความผิดดังกล่าวในวรรคแรก ต้องด้วยลักษณะดังกล่าวในมาตรา 342 อนุมาตราหนึ่งอนุมาตราใดด้วย ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หกเดือนถึงเจ็ดปี และปรับตั้งแต่ หนึ่งหมื่นบาทถึงหนึ่งแสนสี่หมื่นบาท”

มาตรา 344 ผู้ใดโดยทุจริต หลอกลวงบุคคลตั้งแต่สิบคนขึ้นไปให้ประกอบกรงานอย่าง ใด ๆ ให้แก่ตนหรือให้แก่บุคคลที่สาม โดยจะไม่ใช่ค่าแรงงานหรือค่าจ้างแก่บุคคลเหล่านั้น หรือโดยจะ ใช้ค่าแรงงานหรือค่าจ้างแก่บุคคลเหล่านั้นต่ำกว่าที่ตกลงกัน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือ ปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ความผิดฐานช่องโจร มาตรา 210 บัญญัติว่า “ผู้ใดสมคบกันตั้งแต่ห้าคนขึ้นไป เพื่อ กระทำความผิดอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่บัญญัติไว้ในภาค 2 นี้ และความผิดนั้นมีกำหนดโทษจำคุก อย่างสูงตั้งแต่หนึ่งปีขึ้นไป ผู้นั้นกระทำความผิดฐานเป็นช่องโจร ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือ ปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าเป็นการสมคบเพื่อกระทำความผิด ที่มีระวางโทษถึงประหารชีวิต จำคุกตลอดชีวิต หรือจำคุกอย่างสูงตั้งแต่สิบปีขึ้นไป ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สองปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่สี่หมื่นบาทถึงสองแสนบาท”

6. วิเคราะห์ปัญหากระบวนการยุติธรรมในการป้องปรามอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

(1) ขนาดของปัญหา

ปัญหาอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทั้งด้านความถี่ ความรุนแรง และมีความหลากหลายที่สลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นตามการพัฒนาของเทคโนโลยี เมื่อพิจารณาในแง่ขนาดของปัญหาแล้ว ถือได้ว่าปัญหาแก๊งอาชญากรรมคอลเซ็นเตอร์เป็นปัญหาระดับประเทศที่นอกจากจะส่งผลกระทบต่อทรัพย์สินของประชาชนแล้วยังส่งผลกระทบต่อความเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้สั่งการให้จัดการให้เด็ดขาด (bangkokbiznews.ออนไลน์. 2565) ด้านรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจึงได้หารือกับประธานศาลฎีกาเพื่อแนวทางแก้ไขปัญหา ด้านศาลยุติธรรมจึงเปิดให้มีการรับฟ้องคดีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้เสียหายร้องต่อศาลโดยตรง ไม่ต้องมาที่ศาลด้วยตนเองเพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการทำคดี ด้านกระทรวงฯ มีการตั้งทีมเฉพาะกิจเพื่อจัดการกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยเฉพาะ และมีช่องทางการร้องเรียน (โทร.1212) เพื่อประสานกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติและตำรวจไซเบอร์ต่อไป โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลฯ มองว่าการรับแจ้งเปิดบัญชี บัญชีม้า เป็นต้นตอของปัญหาในการหลอกลวงประชาชน หากแก้ปัญหบัญชียี่ห้าได้ก็จะลดปัญหาประชาชนถูกหลอกลวงได้อย่างมากที่สุด (สยามรัฐ.ออนไลน์.2565)

(2) สาเหตุและผลกระทบของปัญหา

จากการศึกษาเพื่อหาสาเหตุของการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ตามทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม (Crime Triangle Theory) นั้น พบว่ามีองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านครบถ้วน กล่าวคือ (1) ผู้กระทำความผิดมีความสมัครใจกระทำความผิดเพราะความโลภ เห็นว่าบทลงโทษน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ มีความคุ้มค่าต่อการประกอบอาชญากรรม รวมทั้งผู้ที่ถูกหลอกหรือถูกบังคับให้กระทำความผิด (2)เหยื่อหรือเป้าหมายขาดความระมัดระวังต่อการถูกหลอกให้ตกเป็นเหยื่อเนื่องจากความโลภ ความกลัว และความไม่รู้ และ (3) โอกาส ในการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการใช้เป็นเครื่องมือหลอกลวงเหยื่อ ประกอบกับการมีสถานที่ที่เหมาะสม คือ การตั้งสถานปฏิบัติการในต่างประเทศเพื่อหลอกลวงเหยื่อและป้องกันการจับกุม จะเห็นได้ว่า เมื่อสถานการณ์ครบองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ลงมือก่ออาชญากรรม การป้องกันจึงต้องทำให้องค์ประกอบของสามเหลี่ยมอาชญากรรมด้านใดด้านหนึ่งหายไปก็จะทำให้อาชญากรรมไม่เกิดขึ้น

(3) รูปแบบของพฤติกรรมในการก่ออาชญากรรมหรือปัญหา

จากการศึกษาพบว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีต้นกำเนิดมาจากประเทศไต้หวัน ผู้ร่วมขบวนการมีทั้งที่สมัครใจเข้าร่วมขบวนการเพราะค่าตอบแทนสูง และถูกหลอกหรือถูกบังคับให้ร่วมกระทำความผิด หากไม่ปฏิบัติตามหรือขัดขืนคำสั่งจะถูกทำร้ายร่างกาย แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีรูปแบบของพฤติกรรมในการก่ออาชญากรรมด้วยการแบ่งการทำงานออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มคอลเซ็นเตอร์ กลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มม้าถอนเงิน และกลุ่มจัดการทางการเงินหรือไพอัยก๊วน โดยมีลักษณะและรูปแบบในการทำงานโดยสรุป ดังนี้

1) กลุ่มคอลเซ็นเตอร์ (Call Center)

กลุ่มคอลเซ็นเตอร์ จะเป็นพนักงานทำหน้าที่ในการติดต่อพูดคุยเหยื่อผ่านทาง

โทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตเพื่อหลอกลวงเหยื่อ โดยจะตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ที่ต่างประเทศ (กรณีต้องการหลอกลวงเหยื่อที่เป็นคนไทย)³ เพื่อความสะดวกในการฝึกการทำงาน ฝึกการใช้จิตวิทยาในการพูดคุยเพื่อหลอกลวงเหยื่อ รวมไปถึงการป้องกันความลับในการทำงานไม่ให้รั่วไหล ป้องกันการหลบหนีในกรณีที่มีการหลอกลวงคนไทยไปทำงาน

ระบบโทรศัพท์ที่ใช้นอกจากการใช้ซิมการ์ดของเครือข่ายโทรคมนาคมตามปกติแล้วยังมีการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อใช้ระบบโทรศัพท์ระบบวีโอไอพี (Voice Over Internet Protocol: VOIP) หรืออินเทอร์เน็ต ที่นอกจากสัญญาณเสียงจะชัดเจนแล้ว การติดตามยังทำได้ยาก ทั้งยังสามารถใช้โปรแกรมในการตั้งหมายเลขโทรศัพท์ให้ปรากฏไปยังปลายทางเป็นหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานเอกชน (Fake Number) เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับเหยื่อได้อีกด้วย

ข้ออ้างที่ใช้ในการหลอกลวงเหยื่อ ได้แก่

- อ้างว่าบัญชีเงินฝากถูกอายัด เนื่องจากเป็นหนี้บัตรเครดิตหรือมีการกระทำผิดกฎหมาย โดยอาจมีเสียงอัตโนมัติให้ติดต่อกับพนักงานธนาคาร เมื่อเหยื่อหลงเชื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะหลอกลวงฐานะทางการเงินและหลอกให้เหยื่อโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม หรือให้กดเงินสดออกมาแล้วฝากเงินผ่านเครื่องฝากถอนอัตโนมัติ

- อ้างว่าบัญชีเงินฝากพัวพันกับการค้ายาเสพติดหรือการฟอกเงิน หลอกให้เหยื่อโอนเงินทั้งหมดให้ตรวจสอบ ด้วยการอ้างตัวเป็นเจ้าของหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ DSI เจ้าหน้าที่ ปง. เจ้าหน้าที่ศาล เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ บางครั้งอ้างว่ามีหมายจับ หรือรับบริการแจ้งความทางแอปพลิเคชันไลน์ (Line) หรือเฟซบุ๊ก (Facebook)

- อ้างว่าได้รับเงินคืนภาษี โดยทำตัวเป็นเจ้าของหน้าที่สรรพากรหลอกให้เหยื่อยืนยันรายการและทำตามขั้นตอนผ่านตู้เอทีเอ็ม ซึ่งเป็นการโอนเงินให้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์นั่นเอง

- อ้างว่าเป็นผู้โชคดีได้รับรางวัลใหญ่ มีมูลค่าสูง หลอกให้เหยื่อโอนเงินค่าภาษีให้
- อ้างว่าข้อมูลส่วนตัวหาย ส่วนใหญ่จะแอบอ้างเป็นเจ้าของที่สถาบันการเงินและบอกสาเหตุที่สถาบันทำข้อมูลลูกค้าสูญหาย เช่น เกิดน้ำท่วม ไฟไหม้ จากนั้นจึงขอข้อมูลส่วนตัวของเหยื่อเพื่อนำไปใช้ในการปลอมแปลงหรือใช้บริการทางการเงินในนามของเหยื่อต่อไป หรืออ้างว่าสถาบันการเงินได้ปรับปรุงแอปพลิเคชันใหม่และรหัสเก่าถูกยกเลิกไป จากนั้นจึงลวงขอรหัสจากเหยื่อเพื่อนำไปถอนเงินจากบัญชี

- อ้างว่าโอนเงินผิด กรณีนี้จะใช้เมื่อมีข้อมูลของเหยื่อมากพอสมควรโดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะโทรศัพท์ไปขอบริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่เหยื่อเป็นลูกค้าอยู่ เมื่อสถาบันการเงินอนุมัติและโอนเงินสินเชื่อเข้าบัญชีเงินฝากของเหยื่อแล้ว แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะโทรศัพท์ไปอ้างว่าได้โอนเงินผิดเข้าบัญชีของเหยื่อ ขอให้โอนเงินคืน เมื่อเหยื่อตรวจสอบพบว่าไม่มีเงินโอนเข้ามาจริง จึงรีบโอนเงินนั้นไปให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยไม่ทราบข้อเท็จจริงทั้งหมด (ธนาคารแห่งประเทศไทย. ออนไลน์. 2565)

ทั้งนี้ ในการพูดคุยโทรศัพท์ของคอลเซ็นเตอร์จะมีการจัดแบบแผนให้มีพนักงานสายที่ 1 สายที่ 2 และสายที่ 3 ตามลำดับ รับช่วงต่อกันเพื่อความน่าเชื่อถือ ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อมักจะมีอาการกลัวความโลภ และความไม่รู้ เหล่านี้เป็นสิ่งที่คอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ได้รับการอบรมมาให้ใช้

³ หากตั้งศูนย์ปฏิบัติการในประเทศไทย มักจะกระทำเพื่อหลอกลวงเหยื่อที่อยู่ต่างประเทศ

จิตวิทยาโน้มน้าวให้เหยื่อตกใจ รู้สึกหวาดกลัว หรือเกิดความโลภ หรือเกิดความเข้าใจผิดจึงเร่งรีบทำธุรกรรมหรือให้ข้อมูลส่วนตัวแก้มิจฉาชีพไป

2) กลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทรอนิกส์

กลุ่มนี้มีหน้าที่ในการรวบรวมบัญชีและบัตรเครดิตที่เอ็มเพื่อส่งให้กับกลุ่มม้าถอนเงินและแจ้งรายละเอียดเจ้าของบัญชี หมายเลขบัญชี หมายเลขบัตรเครดิตทรอนิกส์ให้กับผู้ควบคุมม้าถอนเงินและศูนย์โทรศัพท์ (Call Center) โดยการแจ้งประชาชนทั่วไปให้เปิดบัญชีธนาคารประเภท สะสมทรัพย์ พร้อมขอใช้บัตรเครดิตทรอนิกส์หรือบัตรเครดิตที่เอ็มในราคาชุดละประมาณ 1,000-5,000 บาท (สำนักข่าวไทย. ออนไลน์. 2562)

3) กลุ่มม้าถอนเงิน

กลุ่มม้าถอนเงินจะทำหน้าที่ใช้บัตรเครดิตทรอนิกส์ (บัตรเครดิตที่เอ็ม, บัตรยูเนียนแบง์) เพื่อถอนเงินสดจากตู้ถอนเงินอัตโนมัติในประเทศไทยหรือในต่างประเทศ เมื่อได้รับคำสั่งจากผู้ควบคุมว่ามีเงิน (ที่ได้จากการหลอกลวงของกลุ่มคอลเซ็นเตอร์) เข้าบัญชีธนาคารแล้ว ซึ่งกลุ่มม้าถอนเงินจะต้องรีบดำเนินการก่อนที่เหยื่อจะรู้ตัวและอายัดบัญชีไว้ กลุ่มม้าถอนเงินมักจะเลือกถอนเงินในพื้นที่ ๆ เป็นแหล่งท่องเที่ยว แต่งกายแบบนักท่องเที่ยว เพื่อไม่ให้ถูกจับตามองหรือผิดสังเกต อย่างไรก็ตามกลุ่มม้าถอนเงินบางรายไม่ทราบถึงขบวนการหรือการทำงานของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งหมด เป็นแต่เพียงรับทำงานรับจ้างกดเงินจากตู้ถอนเงินอัตโนมัติเพื่อแลกกับค่าจ้างเท่านั้น

4) กลุ่มจัดการทางการเงินหรือโพยก๊วน

กลุ่มนี้มีหน้าที่ในการรวบรวมเงินสดจากม้าถอนเงินเพื่อนำส่งให้กับเจ้าของหรือหัวหน้าผ่านระบบ “โพยก๊วน” โพยก๊วน คือ ระบบการส่งเงินไปต่างประเทศโดยไม่ผ่านระบบของธนาคารหรือสถาบันการเงินในประเทศไทย แต่จะใช้วิธีการนำเงินสดที่ต้องการส่งไปต่างประเทศมาจ่ายที่สำนักงานของโพยก๊วนหรือ นำเงินสดเข้าบัญชีของโพยก๊วนในประเทศไทย โพยก๊วนในประเทศไทยจะแจ้งโพยก๊วนในต่างประเทศ (คู่ค้า) นำเงินสดตามจำนวนให้กับลูกค้าหรือโอนเงินเข้าบัญชีลูกค้า โดยเสียค่าใช้จ่ายเป็นค่าธรรมเนียมและส่วนต่างของอัตราแลกเปลี่ยน ปัจจุบันแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการพัฒนารูปแบบการจัดการทางการเงินโดยการพอกเงินด้วยบิตคอยน์ (Bitcoin) (TNN online. ออนไลน์. 2561)

(4) แนวทางการแก้ไขปัญหาของภาครัฐในปัจจุบัน

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความสำคัญระดับประเทศที่ภาครัฐให้ความสำคัญและมีการประสานความร่วมมือกันในระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลาย อาทิ ศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศปอส.ตร.) กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) กองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ (ปอศ.) กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ปอท.) ศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ซึ่งมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ สายด่วนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 1599 สายด่วนปปง. 1710 สายด่วนกรมสอบสวนคดีพิเศษ 1202 นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำเว็บไซต์เพื่อตรวจสอบหมายเลขข้อมูลส่วนบุคคล หมายเลขบัญชี แบล็กลิสต์ต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ฉลาดโอน (Chaladohn.com) เว็บไซต์รายชื่อแบล็กลิสต์ (Blacklistseller.com, thaiblacklist.online) เว็บไซต์เช็คนกเงก (whoscheat.com) ด้านภาคเอกชนก็มีการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อป้องกันและ

รายงานหมายเลขโทรศัพท์มีจฉาซีพหรือหลอกกลางต่างๆ อาทิ Whoscall, Get Contact แต่วิธีการดังกล่าวช่วยลดปัญหาได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ทำให้ยังคงพบเห็นการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อยู่ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ขณะนี้สมาคมธนาคารไทยได้เตรียมนำโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (National Digital ID) ที่สามารถตรวจสอบตัวตนของผู้ที่มาเปิดบัญชีแบบเรียลไทม์ ต่างจากเครื่องอ่านระบบสมาร์ทการ์ดของมหาดไทย ที่ตรวจสอบได้เฉพาะบัตรประชาชนที่นำมาเปิดบัญชีเท่านั้น เพื่อป้องกันปัญหามีจฉาซีพนำบัตรประชาชนของผู้อื่นมาแอบอ้างเปิดบัญชี คาดว่าจะนำเครื่อง E-Identity มาให้บริการในธนาคารได้ช่วงกลางปี 2566 นี้ (สำนักข่าวไทย. ออนไลน์. 2565) คณะผู้ศึกษาเห็นว่า หากระบบนี้สามารถใช้งานได้จริงจะสามารถป้องกันการทุจริตทางการเงินได้อย่างรัดกุมมากขึ้น โดยเฉพาะการตัดตอนกลุ่มรับจ้างเปิดบัญชีและกลุ่มม้าถอนเงินที่เป็นส่วนสำคัญของกระบวนการอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

(5) แนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะผู้ศึกษา

(5.1) แนวทางการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

(5.1.1) กฎหมายเกี่ยวกับอำนาจในการสืบสวนสอบสวนดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากการที่ลักษณะการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวพันเชื่อมโยงกับประเทศอื่น อาชญากรรมหลายสัญชาติ มีการกระทำความผิดเป็นเครือข่าย เป็นอาชกรรมข้ามชาติจึงยากต่อการสืบสวนสอบสวนและจับกุม โดยเฉพาะการสืบสวนสอบสวนให้ถึงผู้บงการหรือหัวหน้าใหญ่ของแก๊งด้วยเหตุที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีรูปแบบและวิธีการทำงานแบบแบ่งงานกันทำเครือข่ายส่วนใหญ่จึงไม่รู้จักกัน เช่น ผู้ที่รับจ้างเปิดบัญชีก็จะรู้จักเฉพาะผู้ที่มาว่าจ้าง เมื่อได้รับเงินค่าจ้างและส่งมอบบัญชีพร้อมบัตรเอทีเอ็มให้ตามที่ตกลงกันแล้วก็หมดหน้าที่ไป ไม่ได้เกี่ยวข้องหรือรู้จักกับผู้กระทำความผิดคนอื่นๆ อีก ส่วนกลุ่มม้าถอนเงินก็จะทำหน้าที่เพียงตระเวนกดเงินตามตู้เบิกถอนเงินสดออกมาเพื่อส่งมอบผู้มารับและรับเงินค่าจ้างเท่านั้น เมื่อเจ้าหน้าที่จะขยายผลการสืบสวนสอบสวนก็ได้ข้อมูลเพิ่มเติมไม่เพียงพอที่จะตามจับกุมผู้บงการหรือหัวหน้าใหญ่ของแก๊งได้โดยง่าย

โดยหลักเมื่อการกระทำความผิดเกี่ยวพันกับต่างประเทศ วิธีการในการสืบสวนจำต้องอาศัยการดำเนินการตามแนวทางการร่วมมือทางอาญาระหว่างประเทศ (Mutual Legal Assistance Treaty: MLAT) เพื่อที่จะสืบสวนหาตัวผู้กระทำความผิด การส่งเอกสาร การจัดหาให้ซึ่งเอกสาร บันทึกลง และพยานหลักฐาน หรือการโอนตัวบุคคลที่ถูกคุมขังเพื่อการสืบพยานบุคคล มีกระบวนการขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน หลายขั้นตอน ในทางปฏิบัติจึงใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน บางคดีใช้เวลาถึง 2 ปี รวมไปถึงปัญหาอำนาจในการสอบสวนคดี เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์กระทำความผิดหลอกหลวงเหยื่อโดยมีสถานที่ปฏิบัติการตั้งอยู่ที่ต่างประเทศ ถือเป็นกรณีการกระทำความผิดอาญาบางส่วนเกิดขึ้นนอกราชอาณาจักร ซึ่งตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 20 ได้กำหนดให้อัยการสูงสุดเป็นผู้มีอำนาจในการสอบสวน หรืออาจมอบหมายให้อัยการหรือพนักงานสอบสวนดำเนินการได้ แต่ในทางปฏิบัติ หากอัยการสูงสุดเห็นว่า เรื่องใดๆ จะไม่ดำเนินการสอบสวนเองจะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแทนซึ่งใช้ระยะเวลาค่อนข้างนานเช่นเดียวกัน ทำให้เมื่อเหยื่อถูกหลอกหลวงมาแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ได้รับความช่วยเหลืออย่างทันทั่วทั้งที่ ความล่าช้าจากขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงเป็นอีกปัญหาหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมในการป้องปรามอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ในประเด็นนี้ คณะผู้ศึกษาจึงเสนอแนวทางให้รัฐทำความร่วมมือหรือข้อตกลง (MOU) เพื่อขอความร่วมมือในการยกเว้นขั้นตอนในการปฏิบัติในการขอความร่วมมือทางอาญาระหว่างประเทศ (MLAT) อันเป็นการลดกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานลง ทำให้หาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ทันที่ นอกจากนี้ ควรมีการยกเว้นให้การสอบสวนเกี่ยวกับอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นการกระทำความผิดอาญานอกราชอาณาจักร ได้รับการยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาตรา 20 และให้พนักงานสอบสวนมีอำนาจในการสอบสวนได้

(5.1.2) กฎหมายเกี่ยวกับการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากการศึกษาพบว่า ข้อหาหรือฐานความผิดที่ศาลลงแก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์นั้น มีบทลงโทษไม่รุนแรง อาทิ ความผิดฐานฉ้อโกง ฐานฉ้อโกงประชาชนโดยแสดงตนเป็นบุคคลอื่น ฐานช่องโจร หรือฐานใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์โดยมิชอบ จากการศึกษายังไม่ปรากฏข้อมูลว่ามีดำเนินคดีตาม พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ.2542 หรือพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 ซึ่งมีบทลงโทษที่หนักกว่าแต่อย่างใด เมื่อเทียบสัดส่วนกับรายได้ที่ได้รับจำนวนมหาศาลแล้วมีความคุ้มค่ามากกว่าโทษที่จะได้รับซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสำนักราชอาชญาวิทยาตั้งเดิม (Theories of the Classical School of Criminology) ของซีซาร์ แบ็คคาเรีย ที่บุคคลเมื่อได้พิจารณาแล้วว่าผลของการกระทำจะทำให้ได้ความพอใจมากกว่าความทุกข์ทรมาน บุคคลก็จะเลือกประกอบอาชญากรรม ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังคงประกอบอาชญากรรมอย่างต่อเนื่อง เช่นในคดีอาญาหมายเลขดำที่ อ.1520/2555 จำเลยจำนวน 22 คน ถูกศาลพิพากษาจำคุกเพียง 1 ปี 6 เดือน

ต่อประเด็นปัญหานี้ คณะผู้ศึกษาจึงเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายโดยกำหนดให้การกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นความผิดมูลฐานที่ถือเป็นความผิดฐานฟอกเงินตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับจ้างเปิดบัญชีและกลุ่มบัญชีม้า ซึ่งถือเป็นสารตั้งต้นของการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยกำหนดให้ผู้รับจ้างเปิดบัญชีหรือรับจ้างถอนเงินโดยรู้อยู่แล้ว หรือมีเหตุอันควรรู้ว่าการกระทำความผิดจะนำไปใช้ในการกระทำความผิดมูลฐานหรือความผิดฐานฟอกเงิน ดังนี้ จะสามารถตรวจสอบธุรกรรมและทรัพย์สินของผู้กระทำความผิดและบุคคลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์จนนำไปสู่การยึดและอายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดได้ในที่สุดอันเป็นบทลงโทษทางเศรษฐกิจที่เพิ่มความเกรงกลัวแก่ผู้กระทำความผิดที่ไม่ต้องการสูญเสียเงินทองและทรัพย์สินที่หลอกลงงได้มา

นอกจากนี้ ควรพัฒนากฎหมายเพื่อป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยการตราเป็นกฎหมายระดับพระราชบัญญัติในลักษณะเดียวกับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559 ทั้งนี้ ควรศึกษามีการศึกษาและวิจัยกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยละเอียด ทั้งกฎหมายระหว่างประเทศ กฎหมายต่างประเทศ และกฎหมายของไทย รวมไปถึงการรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อให้ได้มาซึ่งร่างพระราชบัญญัติที่มีเนื้อหาครอบคลุม ชัดเจน และเป็นธรรม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการไม่จำกัดสิทธิหรือสิทธิเสรีภาพของประชาชนเกินไป ตลอดจนไม่สร้างภาระให้แก่

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนเกินสมควร เพื่อประโยชน์และความผาสุกของประชาชนและประเทศชาติเป็นสำคัญ

(5.2) แนวทางการแก้ไขปัญหาการโทรศัพท์ผ่านระบบ VoIP

เครื่องมือหลักที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการกระทำผิดหลอกลวงเหยื่อคือโทรศัพท์ แต่เดิมแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะใช้โทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์มือถือแบบที่ใช้ซิมการ์ดรายวัน ต่อมาจึงพัฒนาไปใช้การโทรศัพท์ผ่านระบบ VoIP สำหรับโทรศัพท์พื้นฐานนั้นเนื่องจากสามารถติดตามแหล่งสัญญาณได้ง่าย ปัจจุบันจึงไม่นิยมใช้ ส่วนโทรศัพท์มือถือแบบใช้ซิมการ์ดรายวันเมื่อภาครัฐกวาดล้างการลงทะเบียนในการซื้อซิมการ์ดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก็หลีกเลี่ยงด้วยการหาซื้อซิมการ์ดเถื่อนซึ่งสามารถหาซื้อได้ง่ายในท้องตลาดดังปรากฏจากข้อมูลการจับกุมของกรมสืบสวนคดีพิเศษที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ด้านการโทรศัพท์ผ่านระบบ VoIP นั้น นอกจากจะสามารถโทรจากฐานปฏิบัติที่อยู่ต่างประเทศได้แล้ว การติดตามแหล่งสัญญาณโดยอาศัยคลื่นโทรคมนาคม หรือติดตามโดยอาศัยหมายเลขโทรศัพท์ที่โทรไปหาเหยื่อก็ไม่สามารถกระทำได้ เพราะระบบ VoIP สามารถกำหนดหมายเลขโทรศัพท์ปลายทางได้ ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถกำหนดได้ว่าจะให้ปรากฏหมายเลขโทรศัพท์เป็นหมายเลขใด โดยส่วนใหญ่จะกำหนดให้ปรากฏเป็นหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานภาครัฐ เช่น สถานีตำรวจ ป.ป.ส. DSI เพื่อให้เหยื่อหลงเชื่อว่าเป็นหน่วยงานดังกล่าวจริง เพราะเมื่อตรวจสอบก็จะพบว่าตรงกับฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐนั้นๆ จริง จากการศึกษาพบว่าไม่มีวิธีการค้นหาเจ้าของผู้ใช้ระบบ VoIP อยู่หลายวิธีด้วยกัน อาทิ การค้นหาโทรศัพท์แบบย้อนกลับ (Reverse phone) การขอข้อมูลจากผู้ให้บริการ VoIP (VoIP service provider) การค้นหาจากโดเมน (Domain) การค้นหาจากไอพีแอดเดรส (IP Address) (flashmobcomputing.org. ออนไลน์. 2565) แต่บางวิธีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก็สามารถหลีกเลี่ยงได้ เช่น การปลอมไอพีแอดเดรส การให้νομินีขอใช้บริการ VoIP กับผู้ให้บริการแทน

ประเด็นปัญหานี้คณะผู้ศึกษาเห็นว่า การโทรผ่านบริการ VoIP ไม่ว่าจะโทรมาจากต่างประเทศจำเป็นต้องใช้โครงข่ายในประเทศไทยเพื่อเชื่อมต่อมายังหมายเลขโทรศัพท์ของประชาชน ดังนั้น ผู้ให้บริการระบบ VoIP จะต้องมีส่วนที่ตรวจสอบได้ โดยการกำหนดมาตรการบังคับผู้ให้บริการระบบ VOIP จากต่างประเทศที่ต้องใช้เครือข่ายของผู้ให้บริการโทรคมนาคมหรือค่ายมือถือในประเทศลงทะเบียนกับ กสทช. และผู้ให้บริการโทรคมนาคมในประเทศไทยก่อน เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบยืนยันตัวตนและหาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ

นอกจากนี้ การลดโอกาสของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในการพุดคุยสายกับประชาชนด้วยการกีดกันหรือบล็อกหมายเลขโทรศัพท์ก่อนประชาชนจะรับสาย โดยผู้ให้บริการโทรคมนาคมมีระบบคัดกรองในเบื้องต้นได้ว่าเป็นหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องสงสัยและทำการบล็อกหมายเลขโทรศัพท์ทันทีก็จะลดโอกาสที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะได้หลอกลวงประชาชนลง และรัฐบาลควรพัฒนาระบบหรือแอปพลิเคชันที่จะช่วยแจ้งเตือนให้ประชาชนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือทราบ เมื่อมีการโทรมาโดยเป็นการโทรผ่านระบบ VoIP เพื่อช่วยลดอัตราในการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้

(5.3) แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีและทรัพยากร

จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานรับผิดชอบของรัฐประสบปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย การขาดแคลนทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้าน

เทคโนโลยี ตลอดถึงอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบมีไม่เพียงพอกับสถิติของอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังคงสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง หากมีทรัพยากรที่ทันสมัยและเพียงพอจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการจัดทำฐานข้อมูลอาชญากร (Big Data) ให้ครอบคลุมและรัดกุม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลและนำเอาข้อมูลไปใช้เพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรมได้ รวมถึงการพัฒนากระบวนการยืนยันตัวตนบุคคล (ระบบไบโอเมตริก (Biometric)) ที่มีประสิทธิภาพ ระบบการติดตามและการควบคุมการพักอาศัยของคนต่างชาติในประเทศที่ยังหละหลวม ซึ่งสภาพการณ์ปัจจุบันอาชญากรสามารถเดินทางเข้าออกประเทศไทยได้โดยง่าย ไม่ต้องขอวีซ่า แม้กระทั่งอาชญากรที่เคยกระทำความผิดและมีการผลักดันออกนอกประเทศ เมื่อเปลี่ยนชื่อสกุล ทำหนังสือเดินทางก็สามารถกลับเข้าประเทศมากระทำความผิดซ้ำได้อีก รวมถึงการปลอมแปลงหนังสือเดินทาง การปลอมเอกสารต่าง ๆ เพื่อใช้ในการติดต่อหรือทำนิติกรรมในประเทศไทย เช่น การเช่ารถ การเช่าบ้าน เมื่อมีการกวาดล้างจับกุมอาชญากรก็หลบหนีกลับประเทศตนเองโดยง่าย ผ่านช่องทางพื้นที่ชายแดนติดกับธรรมชาติหรือช่องทางอื่นๆ ดังนั้น หากสามารถพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการติดตามตรวจสอบได้สะดวกและถูกต้องครบถ้วนและเพิ่มบุคลากรเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น ก็จะสามารถลดการเกิดอาชญากรรมในประเทศไทยได้มากยิ่งขึ้น ไม่เฉพาะอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์เท่านั้นแต่รวมถึงอาชญากรรมประเภทอื่นๆ ด้วย

7. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของกระบวนการยุติธรรมในการป้องปรามอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ พบว่าการกระทำความผิดส่งผลกระทบต่อประชาชน สังคม และเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม สร้างความเสียหายให้แก่ทรัพย์สินของประชาชนและความมั่นคงของประเทศ ทั้งยังกระทบกระเทือนต่อภาพลักษณ์ของกระบวนการยุติธรรมที่ไม่อาจยับยั้งหรือแก้ไขปัญหากังคอลเซ็นเตอร์ให้หมดสิ้นไปได้ จากการศึกษาพบว่า นอกจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีมากกว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐแล้ว ยังมีความรู้ด้านสภาพสังคมวัฒนธรรมกฎหมาย ขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ อาศัยช่องโหว่ช่องว่างทางกฎหมายในการกระทำความผิดและหลบเลี่ยงการติดตามจับกุม

การกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มักอาศัยความไม่รู้ของเหยื่อ ความโลภ ความหวาดกลัวในการหลอกลวงเหยื่อเพื่อให้ได้ไปซึ่งเงินของเหยื่อ แม้ว่าหน่วยงานรับผิดชอบจะทำการปราบปรามอย่างหนักและมีประชาชนที่รู้เท่าทันเล่ห์ลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก็ตาม แต่ยังมีประชาชนอีกเป็นจำนวนมากที่ตกเป็นเหยื่อ ทำให้ยังพบเห็นการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อยู่ตลอดมา

นอกจากนี้ จากการศึกษายังพบอีกว่า รูปแบบการกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความคล้ายคลึงกับการกระทำความผิดอื่นๆ อาทิ โรแมนซ์สแกม (Romance Scam) การหลอกลวงเล่นการพนันออนไลน์ การหลอกลวงให้ลงทุนที่ให้ผลตอบแทนสูง การหลอกลวงให้บริจาคเงิน การหลอกลวงซื้อสินค้าออนไลน์

คณะผู้ศึกษาจึงเสนอแนะแนวทาง ดังต่อไปนี้

1. พัฒนากฎหมายเกี่ยวกับอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยแก้ไขเพิ่มเติมบทลงโทษและปรับฐานความผิดให้เป็นความผิดตามกฎหมายฟอกเงิน และยกร่างกฎหมายเพื่อป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยอาศัยพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559 เป็นกฎหมายต้นแบบ

2. กำหนดให้ผู้ให้บริการระบบ VoIP ลงทะเบียนต่อ กสทช.และผู้ให้บริการโทรคมนาคม ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและภาครัฐพัฒนาระบบการคัดกรองและกีดกันหรือบล็อกหมายเลขโทรศัพท์ต้องสงสัยก่อนที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะได้พูดคุยหลอกลวงประชาชน

3. จัดทำระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการติดตาม ตรวจสอบ ยืนยันตัวบุคคลที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้

บรรณานุกรม

- กระทรวงการต่างประเทศ. (2565). การเข้าเป็นภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดตั้งในลักษณะองค์กร และพิธีสารเพื่อป้องกัน ปราบปรามและลงโทษ การค้ามนุษย์ โดยเฉพาะสตรีและเด็กเสริมอนุสัญญาฯ. สืบค้นจาก <http://m.mfa.go.th/main/th/media-center/14/40175> -การเข้าเป็นภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านอาชญากรรม.html
- กรุงเทพธุรกิจ. (2565). ส่ง 21 ผู้ต้องหา แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ถึงไทยวันนี้ เสียหายเกือบพันล้าน. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/987997>
- กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราในการจ่ายค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2546.
- กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี. (2565). รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2564. สืบค้นจาก <https://anyflip.com/axdfc/bwoq/>
- ข่าว 3 มิติ. (2565). สมาชิกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แฉเบื้องหลังทุนเหยื่อจนฆ่าตัวตาย ขณะนายทุนฉลองได้เงินล้าน. สืบค้นจาก <https://ch3plus.com/news/category/277310>
- ดำรงศักดิ์ กิตติประภัสร์ ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2565). สำนักงานตำรวจแห่งชาติจับกุมคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีกว่า 10,000 คดี เตรียมเปิดรับแจ้งความออนไลน์ 28 กุมภาพันธ์นี้. สืบค้นจาก <https://thainews.prd.go.th/th/news/detail/TCATG220219202944015>
- ทวีป ศรีน่วม. (2555). การป้องกันและปราบปรามการร่วมกันฉ้อโกงประชาชนโดยใช้ระบบโทรศัพท์ ตามกฎหมายระหว่างประเทศ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2565). แก๊ง "คอลเซ็นเตอร์" คืบซึ้ง คนถูกหลอกฟุ้ง ตำรวจเตือนอย่าหลงเชื่อ ตั้งสติ ก่อนโอน. สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/news/crime/2287637>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). กลโกงทางโทรศัพท์. สืบค้นจาก <https://www.1213.or.th/th/finfrauds/callcenter/Pages/Callcenter.aspx>
- แนวหน้า. (2565). อดีตพนักง.แฉทุกขต'แก๊งคอลเซ็นเตอร์' คายหมดเปลือทุกชั้นตอนต้น. สืบค้นจาก <https://www.naewna.com/local/631089>
- ประมวลกฎหมายอาญา.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2565). สมาคมแบงก์รัฐ แบงก์พาณิชย์ ผนึก สตช. สกัดบัญชีม้า. สืบค้นจาก <https://mgronline.com/news1/detail/9650000020207>
- ผู้จัดการออนไลน์. (2554). จำคุก 20 ปี! แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้วันหลอกโอน 2 ล้าน. สืบค้นจาก <https://mgronline.com/crime/detail/9540000040829>

- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551.
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ. 2556.
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542.
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559.
- พัลลภ หริ่งรอด. (2562). *มาตรการตามกฎหมายในการปราบปรามองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติศึกษา เฉพาะกลุ่มคอลเซ็นเตอร์*. สืบค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56921197.pdf
- เรื่องเล่าเช้านี้. (2565). *สาว 27 ปี ถูกแอบๆ มิฉฉาซีพหลอกโอนเงินจนหมดตัว เขียนจดหมายลาตายก่อนผูกคอตับ*. สืบค้นจาก https://www.youtube.com/watch?v=_aZOrDWe2xo
- สปริงนิวส์. (2565). *เปิดเส้นทาง ตร. ไทย กัมพูชา บุกจับกุม แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามแดน*. สืบค้นจาก <https://www.springnews.co.th/news/820957>
- สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2558). *โครงการศึกษาวิจัย พัฒนาการด้านสถิติและตัวชี้วัดกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและสำรวจความคิดเห็นประชาชนและนักปฏิบัติเกี่ยวกับคุณค่าของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา*. สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน).
- สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์. (2565). *รัฐบาลเดินหน้าแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประชาชนไม่ตกเป็นเหยื่อ*. สืบค้นจาก <https://thainews.prd.go.th/th/news/detail/TCATG220228201014363>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2565). *การรับแจ้งความออนไลน์คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. สืบค้นจาก <http://www.pct.police.go.th/>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). *สรุปผลที่สำคัญการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2563*. สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- อนุสัญญาแห่งสหประชาชาติว่าด้วยการต่อต้านองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ
- อุทัย อาทิวา. (2558). *ทฤษฎีอาชญาวิทยากับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา*. กรุงเทพฯ: วี.เจ.พรีนติ้ง.
- Call Center Master. (2 5 6 5). *CALL CENTER คือ อะไร*. สืบค้นจาก <http://www.callcentermaster.com/What-is-CallCenter/What-is-Call-Center.html>
- Center for Problem-Oriented Policing. (2022). *Use the CHEERS test when defining problems*. Retrieved from <https://live-cpop.ws.asu.edu/sites/default/files/learning/60steps/indexf4f8.html?stepNum=14>
- Cohen,L.E. & Felson,M. (1979).*Social change and crime rate trends: A routine activities approach*. American Sociological Review.

- BTS Technologies. (2565). How to Find a Phone Numbers Owner if Its VoIP Call?. Retrieved from <https://www.askbts.com/blog?p=how-to-find-a-phone-numbers-owner-if-its-voip-call-210331>
- Flash mob computing. (2565). *How to find owner of VoIP number?*. Retrieved from <https://www.flashmobcomputing.org/how-to-find-owner-of-voip-number/>
- Quinney, R. (1970). *The Social Reality Crime*. Boston: Little Brown.
- United Nations Teaty Collection. (2022). *UNITED NATIONS CONVENTION AGAINST TRANSNATIONAL ORGANIZED CRIME*. Retrieved from https://treaties.un.org/pages/ViewDetails.aspx?src=IND&mtdsg_no=XVIII-12&chapter=18&clang=_en

รายนามสมาชิกกลุ่มการเวก

- | | | | |
|----|----------------------------|---------------|--|
| 1. | นางสาวไตรพร | ชีโวศิษฏฐ | กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน |
| 2. | ผศ.ดร.เบญจวรรณ | ธรรมรัตน์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 3. | นายธีรนิติ | จันทร์ประวิตร | กรมสอบสวนคดีพิเศษ |
| 4. | นายภานุพันธ์ | มณีดำ | กรมราชทัณฑ์ |
| 5. | ว่าที่พันตำรวจตรีจิตติพงษ์ | เวียนภูมิ | สำนักงานตำรวจแห่งชาติ |
| 6. | นางสาวรุจภา | อำไพรัตน์ | สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ |
| 7. | นายฉันทน์ชนน | ศรีอำภาวสุกุล | สำนักงานรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม |
| 8. | นายกฤตย์ | ธรรมพิทักษ์ | กรมสรรพสามิต |