



เอกสารวิชาการ (Concept Paper)  
กิจกรรมถอดบทเรียน

เรื่อง

การหลอกคนไทยไปทำงานต่างประเทศ  
กรณีถูกล่อลวงไปเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Call Center Gang)

จัดทำโดย กลุ่มการเวก

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรการป้องกันอาชญากรรมกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในสังคม  
Crime Prevention รุ่นที่ 6  
สถาบันพัฒนาบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม  
ประจำปี 2566

## บทคัดย่อ

เนื่องด้วยในโลกปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง การติดต่อสื่อสารและ การทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของคนตามยุคสมัย แต่กลับเป็นช่องทาง ให้กลุ่มอาชญากรนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือในการก่ออาชญากรรมในรูปแบบใหม่ที่มีความซับซ้อน มีการรวมกลุ่มกันเป็นองค์กรอาชญากรรมหรือมีเครือข่ายอาชญากรรมเชื่อมโยงระหว่างประเทศ หรือที่เรียกว่า “อาชญากรรมข้ามชาติ” มีการตั้งฐานปฏิบัติการในต่างประเทศ เพื่อให้ยากต่อการค้นหาเพื่อจับกุมและดำเนินคดี และที่ระบอบหนักในช่วงหลายปีที่ผ่านมาคือ “แก๊งคอลเซ็นเตอร์” เป็นอาชญากรรมหนึ่ง ที่สร้างความเสียหาย ต่อทรัพย์สินของประชาชนเป็นจำนวนมาก โดยประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่เป็นเป้าหมายของกลุ่มอาชญากร มุ่งเอาทรัพย์สิน ซึ่งการประกอบอาชญากรรมจะสำเร็จได้ เนื่องจาก “คนไทย” เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำผิด ถือเป็นรากลึกของปัญหาดังกล่าว เพราะหากไม่มีคนไทยติดต่อสื่อสารเพื่อหลอกลวงคนไทยด้วยกัน ความเสียหาย จากปัญหาอาชญากรรมดังกล่าวก็ไม่เกิดขึ้น จากสถานการณ์ปัญหาอาชญากรรมที่ประเทศไทยได้ประสบอยู่และ การปราบปรามหลายแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ส่วนใหญ่คนไทยจะถูกหลอกลวงให้ไปทำงาน ต่างประเทศหรือในประเทศเพื่อนบ้าน จึงเป็นเหตุผลที่ต้องทำการศึกษาและถอดบทเรียนเรื่อง “การหลอกลวงคนไทย ไปทำงานต่างประเทศ กรณีถูกล่อลวงไปเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Call Center Gang)” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบสภาพปัญหาและพฤติการณ์การหลอกลวงแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศเพื่อไปเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมถึงศึกษามาตรการทางกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องทั้งเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ เพื่อเสนอแนะแนวทาง ในการป้องกันไม่ให้คนไทยตกไปเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ อีกทั้งยังเป็นการป้องกันอาชญากรรม โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีสร้างความเสียหายแก่ประชาชน เศรษฐกิจและสังคมไทยต่อไปด้วย

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มอาชญากรข้ามชาติมีเป้าหมายในการหาคนไทยเพื่อใช้ติดต่อสื่อสารหลอกลวง เอาทรัพย์สินของคนไทย จึงใช้วิธีการหลอกล่อเหยื่อคนไทยผู้ว่างงานผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ไร้การควบคุม ซึ่งเหยื่อ ขาดความรู้ ไม่มีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจในประเทศตกต่ำ เมื่อพบข้อเสนอรายได้ที่น่าสนใจ จึงไม่ได้คำนึงถึงความปลอดภัยหรือความเสียหายที่ตามมา จนกลายเป็นการเข้าร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติโดยไม่ตั้งใจ เป็นผู้ร่วมสร้างความเสียหายให้กับประชาชนและประเทศชาติอย่างมหาศาล และตนเองตกเป็นทั้งผู้เสียหายและ ผู้กระทำความผิดที่ต้องรับโทษทางอาญาด้วย เมื่อศึกษาถึงมาตรการทางกฎหมาย กฎ ระเบียบทั้งเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบันยังขาดประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นนโยบายด้านแรงงาน มาตรการความมั่นคง บริเวณชายแดน การป้องกันและปราบอาชญากรรม รวมถึงกระบวนการยุติธรรมที่ยังไม่สามารถป้องกันอาชญากรรม เหล่านี้ได้ จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมที่เน้นถึงบทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องการบังคับใช้ กฎหมาย โดยแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันปัญหาอาชญากรรมเพื่อความสงบสุขของประชาชนและสังคม

จากการศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการป้องกันไม่ให้คนไทยตกเป็นเหยื่อถูกหลอกลวงไปบังคับใช้ แรงงานผิดกฎหมาย ไม่ว่าจะเต็มใจหรือถูกบังคับให้เข้าร่วมหรือก่อขบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยการตัดตอน ตั้งแต่เริ่มต้น ปิดช่องโหว่ที่ทำให้เกิดปัญหาด่วนนวัตกรรมและนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติโดยภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการป้องกันอาชญากรรมและมาตรการบังคับใช้กฎหมาย รวมถึงการช่วยเหลือเยียวยาผู้เสียหายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยกรอบแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2560 ให้ภาครัฐผู้รับผิดชอบหลักซึ่งมีนโยบายและภารกิจเกี่ยวข้องโดยตรง พิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่จะยกระดับ คุณภาพการทำงาน เพื่อให้การบริหารจัดการและภารกิจทำให้บริการขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการบูรณาการ ทั้งด้านการทำงานและฐานข้อมูล พัฒนานวัตกรรมที่เป็นเครื่องมือช่วยขับเคลื่อนภารกิจด้านการป้องกันปัญหา อาชญากรรมที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชนและประเทศชาติ รวมทั้งพัฒนานวัตกรรมกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่มีแนวทางปฏิบัติอันเป็นที่ยอมรับร่วมกัน ยึดถือและปฏิบัติในกรอบเดียวกัน อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้คนไทยถูกหลอกลวงไปทำงานต่างประเทศและเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรม ข้ามชาติ และเป็นการแก้ปัญหาความลักลั่นในกระบวนการยุติธรรมอันสร้างความเสียหายในกระบวนการยุติธรรม

## บทสรุปและข้อเสนอแนะ :

การป้องกันปัญหาการหลอกลวงคนไทยไปทำงานต่างประเทศเพื่อเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีที่คนไทยถูกหลอกลวงให้ไปทำงานต่างประเทศในลักษณะผิดกฎหมาย โดยไปเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำต่อประชาชน ระบบเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทยให้ได้รับความเสียหายเป็นมูลค่ามหาศาล ถือได้ว่าเป็นการหาแนวทางหรือมาตรการจัดการกับรากหนึ่งของปัญหาอาชญากรรมเศรษฐกิจข้ามชาติ ซึ่งการป้องกันนี้ไม่เพียงแต่เป็นการป้องกันคนไทยไม่ให้ตกเป็นเหยื่อถูกหลอกไปบังคับใช้แรงงานผิดกฎหมาย ยังป้องกันการกระทำผิดของคนที่เต็มใจหรือตั้งใจเข้าร่วมหรือก่อตั้งขบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยมาตรการและกระบวนการทางกฎหมายที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันไม่ให้คนไทยต้องตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมข้ามชาติอย่างแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่อไป โดยการตัดองค์ประกอบหรือด้านของสามเหลี่ยมอาชญากรรมเพื่อไม่ให้อาชญากรรมเกิดขึ้นตามทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม

เนื่องจากกลุ่มอาชญากรข้ามชาติมีความเชี่ยวชาญอย่างมากทั้งการวางแผน เทคนิคที่พัฒนาและเปลี่ยนแปลงวิธีการในการประกอบอาชญากรรมตลอดเวลาผ่านโลกไร้พรมแดน ในขณะที่หน่วยงานด้านการบังคับใช้กฎหมายของไทยต้องเผชิญกับอาชญากรรมรูปแบบใหม่ ขบวนการขยายสมาชิกอย่างรวดเร็ว ทำให้การปราบปรามและยับยั้งการกระทำผิดของกลุ่มอาชญากรเหล่านี้เป็นไปได้ยาก จึงต้องเน้นไปที่การลดการมีส่วนร่วมในการก่ออาชญากรรม สร้างให้ประชาชนมีเกราะป้องกันตนเองไม่ให้ตกเป็นเหยื่อ และปิดช่องทางหรือโอกาสของคนร้ายในการหลอกลวงให้ร่วมก่ออาชญากรรม โดยการพัฒนานวัตกรรมหรือเครื่องมือที่มาช่วยในการป้องกันปัญหา พิจารณากำหนดนโยบายหรือยกระดับแนวทางปฏิบัติงานโดยภาครัฐ เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันอาชญากรรมและมาตรการบังคับใช้กฎหมาย รวมถึงการคุ้มครองเหยื่ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยกรอบแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพ 6 ด้าน ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2560 มาเป็นแนวความคิดเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมดังกล่าวให้เกิดประสิทธิภาพ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

ซึ่งจากการศึกษา พบว่า กระทรวงแรงงาน กรมการจัดหางาน มีนโยบายให้ความสำคัญกับการคุ้มครองและป้องกันการหลอกลวงคนหางานที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ โดยมีศูนย์ประสานการปราบปรามผู้ที่เป็นภัยต่อคนหางาน แต่การดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจยังไม่พบผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม อีกทั้งยังพบว่าข้อมูลรายชื่อของบริษัทจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศสำหรับให้ประชาชนเข้าไปตรวจสอบความปลอดภัยในเว็บไซต์กรมการจัดหางาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อมูลยังไม่ถูกต้อง ขาดการบูรณาการข้อมูลที่เป็นระบบ และการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนอาจเป็นไปได้อย่างจำกัดและยุ่งยากนั้น กลุ่มการเวกจึงมีข้อเสนอให้กระทรวงแรงงาน โดยกรมการจัดหางาน ทำการศึกษาเพิ่มเติมและพิจารณาถึงความเป็นไปได้เพื่อยกระดับคุณภาพการทำงาน เพื่อให้การบริหารจัดการและภารกิจทำให้บริการขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งพัฒนานวัตกรรมเชิงนโยบายและนวัตกรรมกระบวนการ โดยการบูรณาการด้านการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะด้านฐานข้อมูลที่สำคัญอย่างเป็นรูปธรรม โดยใช้เครื่องมือหรือนวัตกรรม ดังนี้

1. ser-Friendly Digital Platform (Application และ Web Based Application) ทำหน้าที่เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวก เชื่อมประสานระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชนที่มีความทันสมัย ออกแบบโดยคำนึงถึงผู้ใช้งานที่สามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย มีคุณสมบัติหรือองค์ประกอบภายในระบบ อาทิเช่น

1) การตรวจสอบข้อมูลสำนักงานจัดหางานหรือบริษัทจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย มีการอัปเดตข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ (เช่น บริษัทจัดหางาน A อาจขึ้นทะเบียนด้วยตัวเลข 000001 บริษัทสามารถประกาศโดยแสดงหมายเลขขึ้นทะเบียน ให้ประชาชนผู้หางานสามารถใช้ในการตรวจสอบได้โดยสะดวก) โดยระบบจะช่วยในการประชาสัมพันธ์บริษัทจัดหางาน และสร้างการรับรู้แก่ประชาชนว่าเป็นบริษัทจัดหางานที่ปลอดภัยกับผู้หางาน

2) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เนื้อหาการรับสมัครงานที่ถูกต้องแก่ประชาชน และแจ้งเตือนเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย ด้วยรูปแบบ Infographic หรือ video clip ที่เนื้อเรื่องเป็นการถอดบทเรียนจากประสบการณ์จริงของผู้เสียหาย จัดทำในรูปแบบที่น่าสนใจ และเข้าใจง่าย ซึ่งถือเป็นบทเรียนที่ส่งผลให้ประชาชนได้ตระหนักถึงภัยร้ายดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

3) เป็นพื้นที่ประกาศรับสมัครงานจากสำนักงานจัดหางานหรือบริษัทจัดหางาน รวมถึงประกาศของกรมการจัดหางาน

4) แสดงสถิติข้อมูลของคนไทยที่ไปทำงานต่างประเทศ โดยมีการแจกแจงประเทศ จำนวนคนไทยที่ไปทำงาน และประเภทของงานที่เปิดรับสมัคร สำหรับเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการไปทำงานต่างประเทศของประชาชน

5) มีกล่องข้อความ Chatbot, Line Chatbot หรือตัวช่วยตอบอัตโนมัติ สำหรับให้คำแนะนำปรึกษา สอบถามข้อมูล แจ้งเบาะแส รับข้อร้องเรียน ได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ (Informed feedback)

ทั้งนี้ในส่วนของการขับเคลื่อนการใช้งานแอปพลิเคชันดังกล่าว ควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้และจูงใจให้ประชาชนและบริษัทจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศเข้ามาสู่ระบบ User-Friendly Digital Platform ที่เป็น Platform สำหรับการป้องกันไม่ให้เกิดการหลอกไปทำงานต่างประเทศและเข้าไปมีส่วนร่วมในอาชญากรรมข้ามชาติ

2. Artificial Intelligence - AI ที่มีอัลกอริทึมตรวจจับและระงับเนื้อหา (Content) ที่เกี่ยวกับการรับสมัครงานต่างประเทศในเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์โดยไม่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย ตามระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยการโฆษณาการจัดหางาน และความผิดการนำเข้าข้อมูลอันเป็นเท็จ ตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ส่งต่อข้อมูลเรียลไทม์ไปยังผู้ดูแล Digital Platform รายงานต่อกรมการจัดหางาน เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนของนายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางานฯ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และพิจารณาดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน เพื่อให้พนักงานสอบสวนทำการสืบสวนหาตัวผู้กระทำความผิดมารับการลงโทษอย่างจริงจัง พร้อมทั้งมีการเสนอข่าวอย่างแพร่หลาย เพื่อป้องปราม

ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องจะกระทำความผิดเกรงกลัว ไม่กล้าลงมือกระทำความผิดในลักษณะเดียวกันหรือกระทำความผิดซ้ำอีก และเพื่อประโยชน์ในการสืบสวนขยายผลไปยังเครือข่ายขบวนการหรือตัวการใหญ่ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วย อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลที่ถูกรวบรวมและประมวลผลจาก AI มาใช้ในการวิเคราะห์ จัดทำเป็นข้อมูลการรายงานสถานการณ์และทำเป็นสถิติแจ้งเตือนไปยัง Digital Platform ต่าง ๆ ที่สร้างไว้ เพื่อให้กับประชาชนผู้ใช้งาน ได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

โดยคุณสมบัติของนวัตกรรม User-Friendly Digital Platform และ AI ข้างต้น สอดคล้องกับกรอบแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพ 6 ด้าน ตามมติคณะรัฐมนตรีฯ ด้านที่ 2 การป้องกันอาชญากรรมโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านที่ 4 การป้องกันอาชญากรรมโดยการเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงที่มีโอกาสกระทำความผิด และด้านที่ 5 การป้องกันอาชญากรรมโดยการลดโอกาสการตกเป็นเหยื่อ

### 3. สร้างหรือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน Standard Operating Procedure (SOP)

ในกระบวนการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกันหลายหน่วยงาน อาทิ กระทรวงแรงงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด ศาลยุติธรรม และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคัดแยกผู้เสียหายตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ เพื่อให้กระบวนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมมีแนวทางปฏิบัติอันเป็นที่ยอมรับร่วมกัน เป็นมาตรฐานในกระบวนการทำงานของทุกองค์กรโดยยึดถือและปฏิบัติในกรอบเดียวกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เชื่อมโยงกัน และมีความชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม เป็นการแก้ปัญหาการลักลั่นในกระบวนการยุติธรรม เพื่อลดและป้องกันความเสียหายในกระบวนการยุติธรรม ให้มาตรการบังคับใช้กฎหมายและคุ้มครองช่วยเหลือผู้เสียหายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจพัฒนาไปถึงการกำหนดเป็นนโยบายหรือยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันไม่ให้ถูกหลอกไปทำงานต่างประเทศและเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการบริหารจัดการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนงาน Operation ดังนี้

#### วัตถุประสงค์

เพื่อให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลที่ต้อง เป็นรูปธรรม และทำให้การดำเนินงานของกระทรวงแรงงานบรรลุวัตถุประสงค์ สามารถคุ้มครองและป้องกันมิให้ผู้ที่กำลังหางานถูกหลอกลวง และตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ โดยปรับปรุงและยกระดับปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และเป็นมาตรฐานสากลมากขึ้น รวมไปถึงการบูรณาการฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานให้สามารถดำเนินงานได้ต่อเนื่องและเชื่อมโยงกัน เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายและแก้ปัญหาการลักลั่นในกระบวนการยุติธรรม อีกทั้งยังเพื่อประโยชน์ในการกำหนดนโยบายของประเทศไทย ด้านการดำเนินคดีและบังคับใช้กฎหมาย รวมถึงการคุ้มครองช่วยเหลือผู้เสียหายที่มีประสิทธิภาพต่อไป

#### ขั้นตอน

1. ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงว่าด้วยแนวทางปฏิบัติร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เรื่อง การป้องกันการถูกหลอกไปทำงานต่างประเทศและเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ และแต่งตั้งคณะทำงานและกำหนดอำนาจหน้าที่ในการร่วมพิจารณาให้ความคุ้มครองช่วยเหลือเหยื่อ

2. จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน (Standard Operating Procedure – SOP) ภายใต้งานที่ข้อตกลงฯ โดยร่วมกันกำหนดขั้นตอนกระบวนการป้องกัน 4 ขั้นตอน ดังนี้

(1) ให้ประชาชนผู้ใช้งานลงทะเบียนประวัติในระบบ User-Friendly Digital Platform (การลงทะเบียนเข้าสู่ระบบ ถือว่าประชาชนจะได้รับการประกันความคุ้มครองช่วยเหลือทันที พร้อมให้ความรู้ คำปรึกษาแนะนำ หรืออื่น ๆ ตามบริการของ Platform รวมถึงจัดให้มีระบบติดตามดูแลความปลอดภัยของแรงงาน)

(2) การพิจารณากำหนดวิธีการที่เหมาะสมภายหลังจากประสบกับการบังคับใช้แรงงาน ในต่างประเทศและถูกจับกุมกลับมายังประเทศไทย โดยประเมินสถานะและความต้องการของเหยื่อ จัดทำแผน การให้ความช่วยเหลือเป็นรายกรณี โดยคณะทำงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ชั้นพนักงานสอบสวน ตรวจสอบฐานข้อมูล เมื่อพบว่า เป็นบุคคลที่ถูกจับกุมได้ลงทะเบียนไว้ในระบบให้รายงานต่อผู้ดูแล Platform เพื่อจัดประชุมพิจารณาสืบค้นข้อเท็จจริง ประเมินสถานะและให้ความช่วยเหลือระยะสั้น

(3) การจัดทำแผนการคุ้มครองช่วยเหลือเป็นรายกรณี โดยกำหนด (1) การนำเสนอ ข้อมูลการเป็นแรงงานคุ้มครองตามระบบ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาของคณะทำงานสหวิชาชีพในกระบวนการ คัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ โดยพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงความเห็นในฐานผู้เสียหาย และ ดำเนินการคุ้มครองเยียวยาตามกฎหมายต่อไป (2) นำเสนอข้อมูลการเป็นแรงงานคุ้มครองตามระบบ ในชั้นการ สอบสวน เพื่อเป็นการคุ้มครองจากการถูกแจ้งข้อหากรณีมีส่วนร่วมในองค์การอาชญากรรมข้ามชาติ (กรณี ที่ประชาชนที่ไม่ได้ลงทะเบียนหรือไม่ได้เข้าสู่ระบบข้างต้น เมื่อมีการปราบปรามจับกุมอาจถูกตั้งข้อหาเข้าร่วม อาชญากรรมข้ามชาติ ซึ่งต้องนำพิสูจน์ “ความผิดหรือบริสุทธิ์” เองในชั้นกระบวนการยุติธรรม)

(4) การประสานงานและการส่งต่อเข้ากระบวนการสอบสวนในฐานะพยานเพื่อสืบสวน สอบสวนหาตัวผู้กระทำความผิด หรือตัวการในองค์การอาชญากรรมข้ามชาติต่อไป รวมถึงการติดตามผลกระบวนการ เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เสียหายและรับการเยียวยาตามกฎหมาย

3. การติดตามประเมินผลการปฏิบัติร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามบันทึกข้อตกลง เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ และนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการเพิ่มคุณภาพและ ประสิทธิภาพของการดำเนินการของ SOP

#### **ขอบเขตของงาน**

1. ด้านฐานข้อมูลกับหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ฐานข้อมูลทะเบียนประวัติ อาชญากร ข้อมูลการดำเนินคดี ทั้งนี้เป็นข้อมูลในคดีความผิดที่เกี่ยวข้อง

2. ด้านการทำงานตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่ต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน เป็นกระบวนการ บังคับใช้กฎหมายตลอดถึงกระบวนการคุ้มครองเยียวยาผู้เสียหายตามกฎหมายว่าการป้องกันและปราบปราม การค้ามนุษย์

#### **ผู้รับผิดชอบ**

กระทรวงแรงงาน โดยกรมการจัดหางาน เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการและบูรณาการ ด้านข้อมูลและการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ด้านฐานข้อมูลกับหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น

2. ด้านการทำงานตามอำนาจหน้าที่ที่ต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน อาทิเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานศาลยุติธรรม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เป็นต้น

ทั้งนี้ ในส่วนของรายละเอียดเชิงลึกในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือ SOP เห็นควรให้ กระทรวงแรงงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณาการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยจัดทำขั้นตอนกระบวนการทำงาน (work flow) เสนอเป็นนโยบายเพื่อบังคับใช้ รวมทั้งประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ รวมถึงร่วมกันขับเคลื่อนให้มีการดำเนินงานร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม

#### **ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

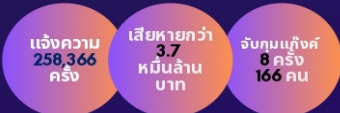
นอกจากการยกระดับคุณภาพการทำงาน เพื่อให้การบริหารจัดการและภารกิจการให้บริการขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการพัฒนานวัตกรรมเชิงนโยบายและนวัตกรรมกระบวนการ เพื่อป้องกันปัญหาการหลอกลวงคนไทยไปทำงานต่างประเทศเพื่อเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวข้างต้น กลุ่มการเวกมีความเห็นว่า หน่วยงานของภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับประชาชน โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย เพื่อลดโอกาสการตกเป็นเหยื่อของผู้กระทำผิดที่ใช้ช่องทางสื่อออนไลน์ในการกระทำความผิด ปัจจุบันมีหน่วยงานของรัฐได้ดำเนินการให้ความรู้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ต (Digital vaccine) เช่น เด็กและเยาวชน กลุ่มพ่อค้าแม่ค้าออนไลน์ กลุ่มผู้ต้องขังที่ใกล้ได้รับการปล่อยตัว เป็นต้น ซึ่งถือเป็นโครงการที่ดี แต่ยังพบว่าการดำเนินงานเฉพาะเพียงบางกลุ่มเท่านั้น ไม่ครอบคลุมทั่วถึงประชาชนโดยรวม ทั้งนี้หากมีการให้ความรู้ในรูปแบบวิทยากรตัวคูณจะสามารถครอบคลุมประชาชนในแต่ละพื้นที่ได้มากยิ่งขึ้น เช่น ขอความร่วมมือไปยังกระทรวงศึกษาธิการกำหนดให้แต่ละสถานศึกษาให้ความรู้กับนักเรียน – นักศึกษา ทุกระดับชั้น กรมการปกครองมุ่งเน้นให้ความรู้กับผู้นำหมู่บ้านและชุมชนเพื่อนำความรู้ไปเผยแพร่ให้กับคนในชุมชนต่อไป เป็นต้น

# การหลอกลวงคนไทยไปทำงานต่างประเทศ กรณีถูกล่อลวงไปเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (CALL CENTER GANG)

BY .การเวก



**แก๊งคอลเซ็นเตอร์ !! ระบาดหนัก**  
ภัยคุกคามของประเทศปัจจุบัน  
**Transnational Organized Crimes**  
**Cyber Crimes**



1 March 22 - 14 May 23  
Cr. Police Cyber Taskforce THAIPOLICEONLINE.COM

ถ้า "คนไทย" ไม่มีส่วนร่วม  
อาชญากรรมจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก็ไม่เกิดขึ้น!

## OFFENDER

- อาชญากรข้ามชาติ
- เป็นขบวนการ/องค์กร
- ชำนาญวางแผน/เทคนิคขั้นสูง
- มุ่งหากคนไทยเพื่อหลอกลวง
- เสนอรายได้ล่อเหยื่อ

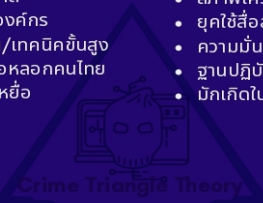
## OPPORTUNITY

- สภาพเศรษฐกิจ
- ยุคใช้สื่อสังคมออนไลน์
- ความนับค่างขายแบบบกร่อง
- ฐานปฏิบัติการในเขตเพื่อนบ้าน
- มักเกิดในภาคอีสาน

## CAUSES



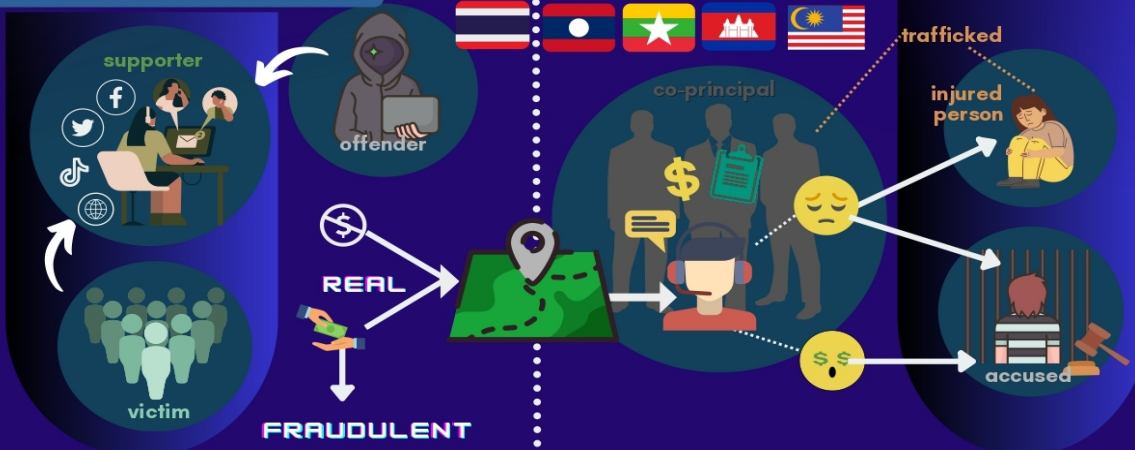
"ROOT"



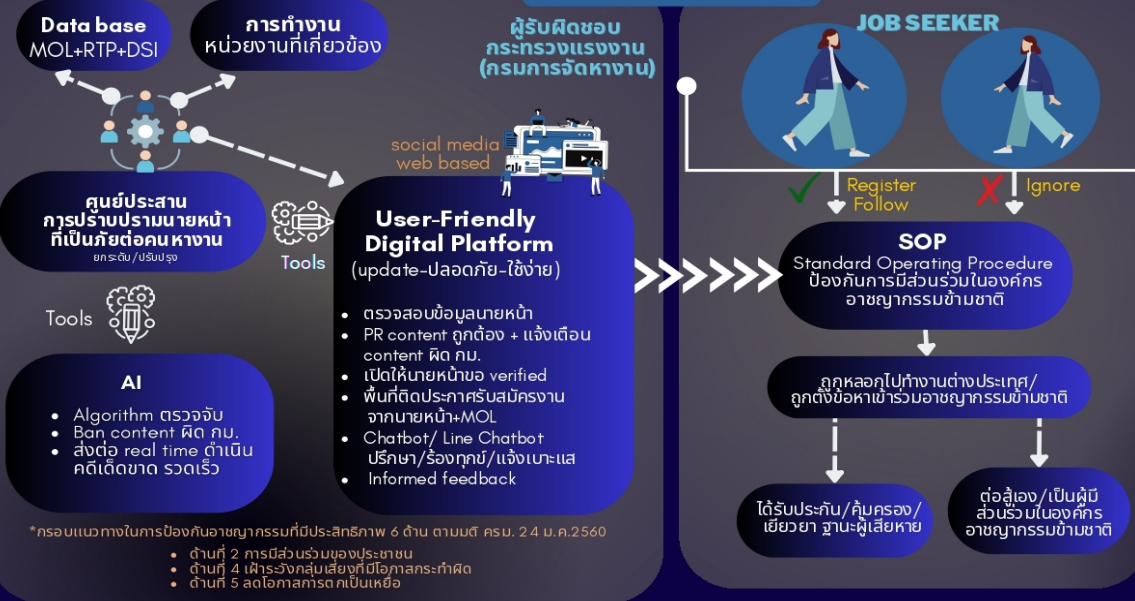
## VICTIM/TARGET - คนไทย

- ว่างาน/หางาน/หารายได้
- ขาดความรู้/การศึกษาน้อย
- ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวต่ำ

## CRIMINAL METHODS



## INNOVATIONS



\*กรอบแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพ 6 ด้าน ตามมติ ครม. 24 ม.ค.2560

- ด้านที่ 2 การมีส่วนร่วมของประชาชน
- ด้านที่ 4 ฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงที่มีโอกาสกระทำผิด
- ด้านที่ 5 ลดโอกาสการตกเป็นเหยื่อ