

การป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ศึกษากรณีอาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์ (Call Center)

ธเนศน์ภูธร สุคนธ์พันธ์,
ธัญญธรณ์ ชีวะเลิศรัตน์,
ธนากร วรรณอุบล

บทคัดย่อ

ปัจจุบันเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารมีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดกระแสแห่งความไร้พรมแดนหรือกระแสโลกาภิวัตน์ ในทางกลับกันเกิดมีฉาชีพขึ้นหลากหลายรูปแบบและเข้ามาแฝงตัวในสังคม โดยเฉพาะ “แก๊งคอลเซ็นเตอร์” หรือการใช้ระบบโทรศัพท์ข้ามประเทศที่มีการหลอกลวงเหยื่อผู้เสียหายให้หลงเชื่อด้วยกลโกงสารพัดวิธีและมักทำกันเป็นขบวนการ รวมถึงมีพัฒนาการของวิธีลวงเหยื่อให้ติดกับดักอย่างง่ายดาย ส่งผลร้ายต่อร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินเงินทองมูลค่ามหาศาลโดยไม่ทันตั้งตัว แม้ที่ผ่านมาจะมีข่าวการจับกุมและมีการเตือนภัยเกี่ยวกับ “แก๊งคอลเซ็นเตอร์” ปรากฏให้เห็นมากมายแต่ยังคงมีประชาชนหลงเชื่อตกเป็นเหยื่อโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มให้กับแก๊งเหล่านี้ซึ่งถือได้ว่าเป็นภัยต่อสังคมเป็นอย่างมากและปราบปรามไม่จบสิ้น บทความฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาสภาพปัญหาของอาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์ ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยรูปแบบและวิธีการของการก่ออาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์ รวมไปถึงนำเสนอรูปแบบและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์

ผลการศึกษาพบว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ถือเป็นอาชญากรรมข้ามชาติที่มีมานานนับ 10 กว่าปี หลายขบวนการถูกจับกุมได้ ทั้งประชาชนก็รับรู้ถึงกลโกงที่ใช้หลอกลวงเหยื่อจากสื่อต่างๆ อย่างแพร่หลาย แต่ยังคงมีประชาชนจำนวนมากที่ตกเป็นเหยื่อ เพราะแก๊งเหล่านี้มีการพัฒนาวิธีการหลอกลวงให้แนบเนียนมากยิ่งขึ้น แม้จะมีข่าวอยู่บ่อยครั้งเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกโอนเงินแต่ก็ยังมีคนถูกหลอกรายวัน โดยเครือข่ายดังกล่าวได้นำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในการโทรศัพท์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ VoIP (Voice Over Internet Protocol) เพื่อให้เกิดความซับซ้อนยากแก่การติดตาม โดยแสดงหมายเลขโทรศัพท์ในขณะรับสายเป็นเบอร์โทรของหน่วยงานรัฐ เช่น เป็นเจ้าหน้าที่จากบริษัทไปรษณีย์ไทย กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) กองกำกับการสืบสวนตำรวจภาค 1-9 เป็นต้น จากนั้นจะมีการพูดจาโน้มน้าว กดดัน จนเหยื่อหลงเชื่อโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของเครือข่ายหรือบัญชีรับจ้างที่เรียกว่า “บัญชีม้า” ในเวลาเดียวกันนั้นก็จะมีชาวต่างชาติที่แฝงตัวมาในฐานะนักท่องเที่ยวทำการกดเงินทันทีซึ่งที่ผ่านมาจับกุมผู้กระทำความผิดได้แต่เพียงผู้เปิดบัญชีรับจ้างผู้ถอนเงิน และผู้ช่วยเหลือ สนับสนุนรายเล็กๆ ซึ่งมีทั้งคนไทยและคนต่างชาติ การตั้งคอลเซ็นเตอร์ มี 2 รูปแบบ คือ 1) ตั้งศูนย์ในประเทศไทย โดยเช่าบ้านหรือตามหมู่บ้านในกรุงเทพฯ หรือเมืองท่องเที่ยวสำคัญๆ 2) จัดตั้งศูนย์นอกประเทศไทย โดยจะศูนย์อยู่ตามห้องพักหรือแฟลตต่างๆ ส่วนใหญ่จะอยู่ในประเทศจีน ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐควรสนับสนุน/ส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนเป็นแกนกลางในการสื่อสารเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์ไปยังประชาชนในพื้นที่ในลักษณะการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับรูปแบบวิธีการและพฤติกรรมของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ วิธีการป้องกันตนเอง โดยให้ดำเนินการในรูปแบบกิจกรรมหรือโครงการ “แจ้งเหตุอาชญากรรม Call Center” และการบูรณาการร่วมกันระหว่าง

หน่วยงานภาครัฐเอกชนโดยการจัดตั้ง “ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี หรือ ศปก.ปท.”

บทนำ

เทคโนโลยีการสื่อสารในยุคปัจจุบันได้มีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว โดยมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างกลมกลืน ทำให้การติดต่อสื่อสารในยุคปัจจุบันเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการประยุกต์ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อรองรับการติดต่อสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ และมีลักษณะที่แตกต่างไปจากอดีตอย่างสิ้นเชิง¹ ก่อให้เกิดกระแสแห่งความไร้พรมแดนหรือกระแสโลกาภิวัตน์ที่เข้ามาสู่ทุกประเทศทั่วโลกอย่างรวดเร็ว จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ อันเป็นการผสมผสานระหว่าง 4 ศาสตร์เข้าด้วยกัน ได้แก่ อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) คอมพิวเตอร์ (Computer) โทรคมนาคม (Telecommunication) และข่าวสาร (information) หรือเรียกย่อๆ ว่า ECTI ทำให้ทุกสังคมในโลกสามารถสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว สามารถรับรู้ข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ ได้พร้อมกัน สามารถบริหารจัดการและตัดสินใจได้ทุกที่ทุกเวลา ดังนั้น เทคโนโลยีกำลังทำโลกใบนี้ให้เล็กลงทุกขณะ ซึ่งจากการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและมีแนวโน้มจะขยายตัวต่อไปในอนาคตได้นำมาซึ่งความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ฉับไว ส่งผลให้ชีวิตประจำวันของผู้คนยุคเทคโนโลยีสารสนเทศง่าย สังเกตได้จากสถิติการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วโลกปี 2018² พบว่ามีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมากกว่า 4,000 ล้านคนทั่วโลก การเติบโตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอย่างรวดเร็วได้แรงหนุนมาจาก “สมาร์ทโฟน” ที่ปัจจุบันมีรุ่นราคาไม่แพงออกมาวางจำหน่ายมากมายหลากรุ่น หลายแบรนด์ ทำให้ใครๆ ก็สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่าย และสะดวกขึ้น ซึ่งการเพิ่มขึ้นของจำนวนสมาร์ทโฟน และผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต-สมาร์ทโฟน ย่อมส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้งาน Social Media โดยปัจจุบันประชากรกว่า 3,000 ล้านคนทั่วโลก ใช้ Social Media เป็นประจำทุกเดือนโดย 9 ใน 10 คนของผู้ใช้งาน Social Media เลือกเข้าผ่าน Mobile Device ปัจจุบันทั่วโลกมีประชากร 7.593 ล้านคน (55% อาศัยอยู่ในเขตเมือง) จากจำนวนประชากรโลกทั้งหมดมี 4.021 พันล้านคน เข้าถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ต มีผู้ใช้งาน Social Media เป็นประจำ มากถึง 3.196 พันล้านคน ทวีปที่มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากสุดในโลกคือ ยุโรปเหนือ (94%) ตามมาด้วย ยุโรปตะวันออก (90%), อเมริกาเหนือ (88%) ขณะที่เอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต 58% ของจำนวนประชากรในภูมิภาคนี้ ทวีปที่มีผู้ใช้ Social Media มากสุดในโลก คือ อเมริกาเหนือ (70%) ตามมาด้วย ยุโรปเหนือ (66%), เอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีผู้ใช้ Social Media 55% ของจำนวนประชากรในภูมิภาคนี้ และจากการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของ คนไทย ม.ค. 2018³ พบว่า ประเทศไทยมีประชากร 69.11 ล้านคน ประชากร ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 57 ล้านคน ผู้ใช้มือถือ 55.56 ล้านคน โดยเป็น Active Users สำหรับมือถือ 46 ล้านคน ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้นใน 1 ปี

¹ทวีป ศรีน่วม. มาตรฐานการทางกฎหมายเพื่อป้องกันและปราบปรามการร่วมกันฉ้อโกงประชาชนโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุม, ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2555.

² <https://www.brandbuffet.in.th/2018/02/global-and-thailand-digital-report-2018>. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2561

³ <https://www.marketingoops.com/reports/behaviors/thailand-digital-in-2018>. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 ก.ค. 61

ถึง 24% ผู้ใช้โซเชียลมีเดีย เพิ่มขึ้นใน 1 ปี ถึง 11% ผู้ใช้มือถือเพิ่มขึ้นใน 1 ปี 3% ผู้ใช้มือถือ ใช้งานโซเชียลมีเดีย เพิ่มขึ้น 10% ส่วนข้อมูลการใช้ทีวีต่างๆ พบว่า 98% คนไทยใช้มือถือ 71% เป็นสมาร์ทโฟน 25% เป็นแล็ปท็อปหรือเดสก์ท็อป 12% เป็นคอมพิวเตอร์ 98% เป็นโทรศัพท์ 1% เป็นการใช้ทีวีเพื่อการสตรีมมิ่งคอนเทนต์บนทีวี อย่างไรก็ตามนอกจากประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีการสื่อสารในทางกลับกันก็มีโทษหรือผลร้ายที่แฝงมาด้วยเช่นกัน ซึ่งผลร้ายดังกล่าวได้ส่งผลร้ายต่อร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินเงินทอง ซึ่งในสภาพสังคมปัจจุบันมีฉาชีพมีหลายรูปแบบเข้ามาแฝงตัวในสังคม โดยเฉพาะ “แก๊งคอลเซ็นเตอร์” ที่มีการหลอกลวงเหยื่อผู้เสียหายให้หลงเชื่อด้วยกลโกงสารพัดวิธี และมักทำกันเป็นขบวนการ พร้อมกับมีการพัฒนาวิธีหลอกลวงเหยื่อให้ติดกับดักอย่างง่ายดาย ถึงขั้นต้องสูญเสียทรัพย์สินมูลค่ามหาศาลโดยไม่ทันตั้งตัว แม้ที่ผ่านมาจะมีข่าวการจับกุมและเตือนภัยเกี่ยวกับ “แก๊งคอลเซ็นเตอร์” ปรากฏให้เห็นมากมาย แต่ยังคงมีประชาชนหลงเชื่อตกเป็นเหยื่อโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มให้กับแก๊งเหล่านี้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นภัยต่อสังคมเป็นอย่างมากและปราบปรามไม่จบสิ้นเสียที

การศึกษาครั้งนี้ มีมูลเหตุจูงใจมาจากข่าวของประชาชนในการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์จำนวนมาก แม้ว่าจะมีการจับกุมและเตือนภัยเกี่ยวกับ “แก๊งคอลเซ็นเตอร์” ดังกล่าว ปรากฏให้เห็นมากมาย แต่ยังคงมีประชาชนหลงเชื่อตกเป็นเหยื่อโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มให้กับแก๊งเหล่านี้ ซึ่งถือเป็นภัยต่อสังคมเป็นอย่างมาก และมีแนวโน้มของการก่ออาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์ที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น โดยมีการพัฒนารูปแบบในการก่ออาชญากรรมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างหลากหลายและรุนแรง ส่งผลให้ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนได้รับความเสียหายเป็นอย่างมาก

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของอาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษารูปแบบและวิธีการของการก่ออาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์ (Call Center)
3. เพื่อเสนอรูปแบบและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์ (Call Center)

สมมติฐานของการศึกษา

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลให้อาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์พัฒนารูปแบบและวิธีการหลอกลวงใหม่ๆ ให้แนบเนียนมากขึ้นและยากแก่การติดตาม ความกลัว และความโลภ ส่งผลให้ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์ได้ง่ายหากมีการนำมาตรการทางกฎหมายที่มีประสิทธิภาพมาแก้ไขปัญหา ดังกล่าวจะเป็นประโยชน์และแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับสาร

การสื่อสารนั้นจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในชีวิตมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยสี่ที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดของมนุษย์ซึ่งได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค แม้ว่าการสื่อสารจะไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเป็นความตายของมนุษย์เหมือนกับปัจจัยสี่ แต่การที่จะให้ได้มาซึ่งปัจจัยสี่เหล่านี้นั้นย่อมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างแน่นอน มนุษย์ต้องอาศัยการสื่อสาร

เป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ของตน และเพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่นๆ ในสังคม การสื่อสารเป็นพื้นฐานของการติดต่อของกระบวนการสังคม ยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อนมากและประกอบด้วยคนจำนวนมากขึ้นเท่าใด การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้ เพราะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอุตสาหกรรมและสังคมจะนำมาซึ่งความสลับซับซ้อนหรือความสับสนต่างๆ จนอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจและไม่แน่ใจแก่สมาชิกของสังคม ดังนั้น จึงต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว⁴

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเหยื่อวิทยา (Victimology)

การศึกษาเกี่ยวกับเหยื่ออาชญากรรม โดย Lombroso, Garofalo, Ferri โดย Lombroso ได้ตั้งข้อสังเกตว่า “การกระทำความผิดของอาชญากรนั้น เป็นการแสดงออกของอาชญากรอย่างหนึ่ง ซึ่งแสดงออกมาเพราะตกอยู่ภายใต้การกดดันของเหยื่ออาชญากรที่ยั่วยั่วอารมณ์” และ Garofalo ได้ศึกษาเกี่ยวกับเหยื่ออาชญากรรมแล้วกล่าวไว้ว่า “ความประพฤติของผู้เสียหายในบางกรณี เป็นต้นเหตุยั่วยั่วให้มีการประกอบอาชญากรรมขึ้น” แต่อย่างไรก็ตามยังไม่ได้มีการวิวัฒนาการเพราะต่างมุ่งที่จะศึกษาหาสาเหตุการกระทำความผิดของผู้กระทำผิดจากด้านของผู้กระทำความผิดด้านเดียว จนกระทั่งในราวปี ค.ศ. 1940 - 1950 นักอาชญาวิทยาได้เริ่มมองเห็นว่าผู้เสียหายมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดอาชญากรรม และได้มีนักอาชญาวิทยาที่มีชื่อเสียงในระยะต่อมาเช่น Hengi, Mendelssohn, Ellenberger, Scafer, Wolfgang ที่ได้พยายามจะศึกษาผู้เสียหายเพื่อหาสาเหตุของอาชญากรรม เพื่อนำไปใช้ในการป้องกันผู้เสียหายและปรับปรุงการป้องกันอาชญากรรมให้มีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

1. ทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement Theory)

การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเป็นเป้าหมายของงานตำรวจ ซึ่ง เซอร์ โรเบิร์ต พิล (Sir Robert Peel) บิดาของการตำรวจยุคใหม่ เน้นว่าการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม คือ งานหลักของตำรวจ มีความสำคัญยิ่งกว่าการสืบสวนสอบสวน การจับกุม และการลงโทษผู้กระทำผิด แนวคิดนี้เป็นพื้นฐานของทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งสรุปได้ว่า การปรากฏตัวของตำรวจย่อมมีผลในการยับยั้งผู้ที่มีแนวโน้มจะประกอบอาชญากรรม เพราะเกรงกลัวการถูกจับกุม ดังนั้น สายตรวจจึงต้องแต่งเครื่องแบบและระวิทุยสายตรวจจึงควรมีลักษณะเด่นชัดเห็นได้ง่าย เพื่อข่มขวัญยับยั้งอาชญากร การตรวจท้องที่อย่างสม่ำเสมอ ทำให้สมาชิกในชุมชนมีความรู้สึกว่าการตำรวจอยู่ทั่วไป ด้วยเหตุนี้ ตามแนวทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย การปรากฏตัวของตำรวจและการกระจายกำลังตำรวจให้ครอบคลุมทั่วทั้งชุมชน จะช่วยป้องกันอาชญากรรม โดยลดช่องโอกาสสำหรับผู้ตั้งใจละเมิดกฎหมาย⁵ ทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมายมีหลักการ คือ การใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจในเครื่องแบบออกตรวจท้องที่ มีการจัดสายตรวจแบบต่างๆและเขตตรวจ เน้นการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อลดช่องโอกาสในการกระทำความผิดของคนร้าย มุ่งการเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือเครื่องใช้พัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการตรวจท้องที่ และหากมีเหตุ อาชญากรรมเกิดขึ้น ต้องรีบสืบสวนจับกุมให้ได้อย่างรวดเร็ว ต้องไม่ให้เป็นเยี่ยงอย่างและคนร้ายไม่กล้ากระทำความผิด ซึ่งแนวทางนี้ถือเป็นการดำเนินการลดปัญหาอาชญากรรมโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจเท่านั้น บุคคลหรือหน่วยงานอื่น ๆ หรือแม้กระทั่งคนในชุมชนเอง เป็นเพียงผู้ช่วยให้ข้อมูลหรือมีส่วนร่วมตามที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องการเท่านั้น

⁴ยุพดี ฐิติกุลเจริญ. ทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์. 2537, หน้า 14.

⁵ ชูสวัสดิ์ จันทรโรจน์กิจ. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม, 2541 หน้า 18-21.

2. ทฤษฎีว่าด้วยการป้องกันอาชญากรรม

ความพยายามของมนุษย์ในการป้องกันอาชญากรรมนับเป็นแนวความคิดเก่าแก่ซึ่งสามารถสืบสาวราวเรื่องย้อนไปในอดีตได้นับพันปี ดังหลักฐานยุคต้นที่ปรากฏชัดในราว 1800 ปีก่อนคริสตกาล กล่าวคือ ประมวลกฎหมายฮัมมูราบี (Hammurabi's Code) ได้บัญญัติว่าผู้ใดก่อสร้างเคหสถานสำหรับบุคคลอาศัย มีลักษณะไม่มั่นคงแข็งแรง และเคหสถานที่สร้างเกิดพังทลายลงเป็นเหตุให้เจ้าของบ้านถึงแก่ความตายผู้ก่อสร้างนั้นต้องระวางโทษประหารชีวิต ประมวลกฎหมายนี้จึงถือได้ว่าเป็นต้นกำเนิดของการป้องกันอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม ต่อมาในกลางศตวรรษที่ 19 Beccaria ได้กล่าวสนับสนุนแนวความคิดในการป้องกันอาชญากรรมไว้อย่างกว้างๆ พอสรุปได้ดังนี้

1) การป้องกันอาชญากรรมต้องมีการวางรากฐานโดยนักปรัชญาที่เฉลียวฉลาด พร้อมด้วยคุณธรรม รวมทั้งมีการบัญญัติกฎหมายที่เที่ยงธรรม

2) การป้องกันอาชญากรรมต้องอาศัยผู้รักษาและตีความกฎหมายที่เที่ยงตรง

3. ทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรมตามสถานการณ์

เป็นแนวคิดที่มีวิธีการป้องกันโดยมุ่งเน้นที่จะช่วยลดโอกาสในการเกิดอาชญากรรม ซึ่งแตกต่างจากนักอาชญาวิทยาส่วนใหญ่ที่เริ่มศึกษาจาก พฤติการณ์ที่นำไปสู่รูปแบบของการก่ออาชญากรรม โดยการศึกษาทำความเข้าใจกับพฤติกรรมเหล่านั้น แล้วใช้เป็นกลไกในการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะลดโอกาสในการก่ออาชญากรรม การป้องกันอาชญากรรมตามสถานการณ์จึงเป็นการป้องกันมากกว่าการลงโทษหรือการจับผิดอาชญากร และเป็นการลดแรงจูงใจในการก่ออาชญากรรมจากผู้กระทำความผิดมุ่งไปที่รูปแบบโดยเฉพาะของอาชญากรรม

1) นำมาซึ่งการสร้างการจัดการหรือการจัดสภาพแวดล้อมให้เป็นระเบียบตามลักษณะที่ควรจะเป็นอย่างถาวร

2) ทำให้การก่ออาชญากรรมเป็นเรื่องยากมากขึ้น และมีความเสี่ยง หรืออาจได้ไม่คุ้มเสีย

ทฤษฎีที่ใช้มุ่งเน้นที่การสร้างกลไกความปลอดภัย ที่จะช่วยในการปกป้องผู้คนด้วยการทำให้อาชญากรรู้สึกว่าคุณเขาอาจจะไม่สามารถที่จะก่ออาชญากรรม หรือจะอยู่ในสถานการณ์ที่คนร้ายอาจจะถูกจับหรือตรวจพบ ซึ่งจะส่งผลให้คนร้ายไม่เต็มใจที่จะกระทำความผิดและเป็นเหตุให้อาชญากรทุกคนจะประเมินตัวอย่างหนึ่งของการป้องกันอาชญากรรมตามสถานการณ์ คือ การบังคับใช้ระบบจราจรอัตโนมัติโดยใช้กล้องอัตโนมัติบนถนนที่จะจับคนขับรถที่กำลังขับรถเร็วและฝ่าฝืนสัญญาณไฟ ระบบนี้ได้รับการติดตั้งและมีการประชาสัมพันธ์ว่าเป็นความพยายามที่จะทำให้พฤติกรรม การขับขี่ที่ผิดกฎหมายลดลง ทำให้คนที่มีโอกาสจะกระทำความผิดเกิดความรู้สึกเสี่ยงที่จะได้รับโทษ โอกาสที่จะก่ออาชญากรรมได้ สิ่งที่จะได้รับวัดความสูญเสียและความน่าจะเป็นที่จะเกิดความล้มเหลวแล้วค่อยลงมือ

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ เพื่อมุ่งเน้นนำเสนอรูปแบบและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้กลุ่มผู้ศึกษาได้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (qualitative research) ซึ่งเน้นการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ (documentary research) ข่าวสารจากสื่อต่างๆ อาทิ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์ รวมไปถึงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการศึกษา

สภาพปัญหาของการเกิดอาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์ (Call Center)

ในช่วงที่สภาพเศรษฐกิจไม่ค่อยจะสู้ดีเท่าไร สิ่งหนึ่งที่โผล่ขึ้นมาอย่างรวดเร็วเหมือนฝูงไฮดร่าคอยทำร้ายคนอื่น กล่าวคือ เหล่ามิจฉาชีพทั้งหลาย ไม่ว่าจะเป็นโจรวิ่งราวทรัพย์ หรือแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เคยระบาดมาพักหนึ่ง แล้วก็หายไปเพราะทางตำรวจและรัฐบาลกวาดล้าง จับกุม แต่ตอนนี้พวกมันกำลังจะกลับมาผงาดอีกครั้งหนึ่ง แก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีมานานนับ 10 ปี หลายขบวนการถูกจับกุมได้ อีกทั้งประชาชนก็รับรู้ถึงกลโกงที่ใช้หลอกเงินเหยื่อ จากการนำเสนอข่าวของสื่ออย่างแพร่หลาย แต่ถึงกระนั้นก็ยังคงมีประชาชนจำนวนมากที่ตกเป็นเหยื่อ เพราะแก๊งเหล่านี้พัฒนาวิธีการหลอกหลวงให้แนบเนียนมากขึ้น ทั้งนี้ มีข่าวอยู่บ่อยครั้งเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกโอนเงิน แต่ก็มีคนถูกหลอกรายวัน เพราะขบวนการเหล่านี้มีการเปลี่ยนวิธีการหลอกในรูปแบบใหม่ๆ⁶ โดยในห้วงตั้งแต่พฤษภาคม 2559 ที่ผ่านมามีจนถึงปัจจุบันได้มีประชาชนร้องเรียนกับศูนย์ข้อมูลบริษัทไปรษณีย์ไทยว่า มีแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรศัพท์ติดต่อเข้ามาแอบอ้างเป็นเจ้าของหน้าที่จากบริษัทไปรษณีย์ไทย กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) กองกำกับการสืบสวนตำรวจภาค 1 - 9 สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ป.ป.ส.) ธนาคารแห่งประเทศไทย ประมาณ 8,000 ราย คาดว่าน่าจะมีผู้หลงเชื่อและตกเป็นเหยื่อรวม 100 ราย วงเงินกว่า 200 ล้านบาท⁷ ในทางการสืบสวนพบว่าเครือข่ายดังกล่าวตั้งฐานการดำเนินงานคอลเซ็นเตอร์หลอกหลวงอยู่ต่างประเทศ โดยคนต่างชาติร่วมมือกับคนไทย นำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในการโทรศัพท์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ VoIP (Voice Over Internet Protocol) เพื่อให้เกิดความซับซ้อนยากแก่การติดตาม มีการแสดงหมายเลขโทรศัพท์ ในขณะที่รับสายเป็นเบอร์โทรของหน่วยงานรัฐ เช่น ดีเอสไอ บริษัทไปรษณีย์ไทย หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ จากนั้นจะมีการพูดจาโน้มน้าว กดดัน จนเหยื่อหลงเชื่อโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของเครือข่าย หรือบัญชีรับจ้างที่เรียกว่า “บัญชีม้า” ในเวลาเดียวกันนั้น ก็จะมีชาวต่างชาติ ที่แฝงตัวมาในฐานะนักท่องเที่ยว ทำการกดเงินออกโดยทันที ที่ผ่านมามีผู้กระทำความผิดได้แต่เพียงผู้เปิดบัญชีรับจ้าง ผู้ถอนเงินและผู้ช่วยเหลือ สนับสนุนรายเล็กๆ ซึ่งมีทั้งคนไทยและคนต่างชาติ

"แก๊งคอลเซ็นเตอร์" หรือการใช้ระบบโทรศัพท์ข้ามประเทศ ล่อหลอกให้เหยื่อโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม ซึ่งกำลังระบาดอย่างหนักในปัจจุบัน โดยผู้ตกเป็นเหยื่อไม่จำเป็นว่าจะเป็นเพศไหน วัยไหน ฐานะหรือสาขาอาชีพ เพราะแม้แต่แพทย์ ผู้พิพากษา หรือตำรวจ ก็ยังเคย"พลาด" โอนเงินให้กับแก๊งเหล่านี้มาแล้ว ทั้งนี้สภาพปัญหาแก๊ง Call Center มีพฤติกรรมการหลอกหลวงเหยื่อโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มเข้าบัญชีที่เปิดไว้ ซึ่งก่อให้เกิดความเดือดร้อนกับประชาชนในทุกกลุ่มระดับอาชีพและการศึกษา เช่น เกิดการกระทำ

⁶ News Mthai. ข่าวออนไลน์ เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2561. <https://news.mthai.com> สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2561.

⁷ กรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม. ความยุติธรรม...ที่พึงได้. สืบค้นจาก www.dsi.co.th, DSI NEWS เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2561.

ความผิดมากในช่วงช่วงระยะเวลาการชำระและคืนภาษีประจำปี และเนื่องจากสถาบันการเงินได้ส่งเสริมให้ลูกค้าผู้รับบริการได้จัดการการเงินโดยสามารถทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ยิ่งส่งผลให้แก๊ง Call Center มีพฤติกรรมหลอกลวงประชาชน โดยทำให้ประชาชนเกิดความกลัว หรือทำให้เกิดความโลภ และตกเป็นเหยื่อโอนเงินผ่านเข้าบัญชีของแก๊ง Call Center

รูปแบบและวิธีการของการก่ออาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์ (Call Center)

อาชญากรรม Call Center มีลักษณะลักษณะกลไกของคดีร่วมกันฉ้อโกงประชาชน โดยแสดงตนเป็นบุคคลคนอื่น หรือที่ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดสืบสวนปราบปรามของไทยเรียกกันว่า คดี "Call Center" ส่วนตำรวจสาธารณสุขรัฐประชาชนจีนและตำรวจไต้หวันเรียกกันว่า "ATM Game" ซึ่งเดิมนั้นชาวไต้หวันเป็นผู้คิดริเริ่มการหลอกลวงมาประมาณ 10 ปีเศษ เริ่มจากการหลอกลวงคนในประเทศของตนแล้วขยายสู่ต่างประเทศ เช่น จีน, เกาหลี, ญี่ปุ่น, ไทย, มาเลเซีย, สิงคโปร์ และอีกในหลายๆ ประเทศในแถบทวีปเอเชีย โดยขยายฐานตั้งศูนย์โทรศัพท์ Call Center ในต่างประเทศ เช่น จีน, ไทย, เวียดนาม, มาเลเซีย, กัมพูชา, ลาว, ฟิลิปปินส์, อินโดนีเซีย ฯลฯ ปัจจุบันมูลค่าความเสียหายทั่วโลกมีมูลค่าหลายพันล้านบาทต่อปี รูปแบบการหลอกลวงมักปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับแต่สถานการณ์ โดยมีการจัดตั้งเป็นกลุ่มองค์กรชัดเจน มีการแบ่งหน้าที่กันทำ มีรายได้จากการหลอกลวงโดยแบ่งตามเปอร์เซ็นต์และมีเงินเดือนประจำ เครือข่ายดังกล่าวตั้งฐานการดำเนินงานคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงอยู่ในต่างประเทศ โดยมีคนต่างชาติร่วมมือกับคนไทย นำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในการโทรศัพท์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ VoIP (Voice Over Internet Protocol) หรือชื่ออื่นๆ IP Telephony, Internet telephony, หรือ Digital Phone เป็นการสื่อสารทางเสียงผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต หรือโครงข่ายอื่นๆ ที่ใช้อินเทอร์เน็ตโพรโทคอล สัญญาณเสียงจะถูกตัดแบ่งเป็นแพ็คเกจวิ่งผ่านไปยังโครงข่ายที่ใช้สำหรับการสื่อสารข้อมูลทั่วไป แทนการใช้วงจรเฉพาะตามวิธีการสื่อสารในระบบโทรศัพท์แบบดั้งเดิม เปรียบได้กับการให้รถยนต์วิ่งแทรกกันได้ตามช่องว่างที่มีอยู่ของถนน แทนการให้รถยนต์คันเดียวจอดถนนวิ่งแบบผูกขาด ข้อดีของวีโอไอพีก็คือการใช้โครงข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถให้บริการได้ในอัตราค่าบริการที่ถูกลงมาก ในการใช้บริการวีโอไอพี ผู้ใช้บริการจะต้องเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตก่อน หลังจากนั้น สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า ซอฟท์โฟน และไมโครโฟนกับหูฟัง เพื่อพูดคุยกับปลายทางได้ ในปัจจุบัน มีอุปกรณ์ที่เรียกว่า อะนาล็อกเทเลโฟนอะแดปเตอร์ เข้ามาแทนการใช้คอมพิวเตอร์ ต่อกับอินเทอร์เน็ต และใช้เครื่องโทรศัพท์อะนาล็อกที่ใช้งานตามบ้านหรือสำนักงานทั่วไปในการโทรศัพท์แบบวีโอไอพีได้ ทำให้ได้รับความสะดวกและความรู้สึกไม่แตกต่างจากการใช้โทรศัพท์แบบดั้งเดิม การใช้งานวีโอไอพี สามารถใช้งานได้ทั้งในการโทรศัพท์ถึงปลายทางที่เป็นวีโอไอพีเช่นเดียวกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะไม่มีค่าบริการ แต่ทั้งสองข้างจะต้องออนไลน์พร้อมกัน หรือจะโทรไปยังปลายทางที่เป็นหมายเลขโทรศัพท์ปกติ ทั้งโทรศัพท์ประจำที่หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็ได้ ในกรณีนี้ จะต้องมีการสมัครเป็นสมาชิกของบริการและชำระค่าบริการล่วงหน้า แต่ค่าบริการจะถูกกว่าการโทรศัพท์ปกติมาก จุดด้อยของวีโอไอพี คือ ในบางกรณีคุณภาพเสียงอาจจะไม่ดีเท่าโทรศัพท์ปกติ และอาจจะมีการดีเลย์หรือการที่สัญญาณเสียงเดินทางมาช้า ทำให้พูดสวนกันไม่ได้ถนัด ต้องรอให้แต่ละฝ่ายพูดให้จบก่อนจึงจะพูดได้ แต่ปัญหานี้ได้รับการปรับปรุงขึ้นอย่างต่อเนื่องจนแทบจะไม่มีแตกต่างอีกต่อไป ข้อเสียอีกประการหนึ่งก็คือ โทรศัพท์วีโอไอพี จะใช้งานไม่ได้เมื่อไฟดับ หรืออินเทอร์เน็ตเกิดขัดข้องวีโอไอพี หรือที่เรียกกันย่อๆ ว่า “วอยซ์” ได้รับความนิยมมากขึ้น เนื่องจากคุณภาพที่ได้รับปรับปรุงและค่าใช้จ่ายที่ถูก จนในที่สุดอาจจะกลายเป็นบริการฟรี เช่นเดียวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตอื่นๆ เช่น การสืบค้นเว็บไซต์ การใช้อีเมลล์ เพราะอันที่จริงก็ไม่มีแตกต่างกันมากนัก ผู้ใช้บริการเพียงแค่จ่ายค่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเท่านั้น เนื่องจาก

ในปัจจุบัน วีไอโอพี ไม่มีหมายเลขของตัวเอง ได้มีความพยายามที่จะสร้างเลขหมายโทรศัพท์สำหรับวีไอโอพี ที่ใช้งานได้ทั่วโลก เรียกว่า “อินัม” (enum) ซึ่งถ้ามีการยอมรับแพร่หลาย เราก็น่าจะมีเลขหมายนี้ติดตัวเราไปได้ทุกที่ทั่วโลก เพียงแต่เข้าอินเทอร์เน็ตได้ก็สามารถติดต่อกันได้โดยกดหมายเลขอินัมคล้ายๆ กับโทรศัพท์ในปัจจุบัน ถ้าโครงข่าย Wifi หรือไวแมกซ์มีการขยายครอบคลุมมากขึ้นก็จะเป็นไปได้ว่าจะมีอุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่าน Wifi หรือ ไวแมกซ์ ที่สามารถใช้วีไอโอพีได้ ซึ่งจะมีความสามารถสูงกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีแบนด์วิดท์ที่กว้าง การใช้วีไอโอโฟน จะกลายเป็นมาตรฐานทั่วไปในปัจจุบัน ก็เริ่มมีการวางตลาดเครื่องโทรศัพท์มือถือที่ใช้เป็นโทรศัพท์ระบบ Wifi ในตัวบ้างแล้ว⁸

กลุ่มองค์กรอาชญากรรม Call Center มีลักษณะแบ่งหน้าที่กันทำอย่างชัดเจน โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มคอลเซ็นเตอร์ (Call Center)

การตั้งศูนย์โทรศัพท์หรือ Call Center มักจะตั้งในต่างประเทศเพื่อสะดวกในการควบคุมพนักงานพูดโทรศัพท์ไม่ให้หลบหนีหรือมีความลับรั่วไหล และหลักทางจิตวิทยาสำหรับการในการพูดโทรศัพท์ พนักงานจะพูดคุยและแสดงบทบาทของตนเองได้เต็มที่โดยไม่ต้องเกรงกลัวว่าจะถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าทำการจับกุมเพราะอยู่ในต่างประเทศ เช่น หลอกหลวงคนไทยจะตั้งศูนย์โทรศัพท์ที่สาธารณรัฐประชาชนจีน, สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ส่วนหลอกหลวงคนจีนจะตั้งศูนย์โทรศัพท์อยู่ที่ประเทศไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, ฟิลิปปินส์, อินโดนีเซีย, สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เป็นต้น พนักงานพูดโทรศัพท์จะต้องได้รับการฝึกฝนหรือมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อนโดยจะเริ่มจากพนักงานสายที่ 1, 2 และ 3 ตามลำดับ จะมีบทสคริปสำหรับการฝึกฝน โดยชาวไต้หวันจะเป็นผู้คิดคำพูดลักษณะการหลอกหลวง ซึ่งจะมีการอ้างตามเหตุการณ์บ้านเมืองในแต่ละช่วงของประเทศนั้นๆ โดยหลักจะหลอกหลวงคนประเทศใดก็จะใช้พนักงานพูดโทรศัพท์คนประเทศนั้น เช่น ถ้าหลอกหลวงคนไทยจะใช้คนไทยเป็นพนักงาน หรือถ้าหลอกหลวงคนจีนจะใช้คนจีนเป็นพนักงาน จะแบ่งออกเป็นสายในการรับช่วงต่อกัน ดังนี้

พนักงานสาย 1 จะอ้างตัวเป็นพนักงานของธนาคารโดยแจ้งว่าผู้เสียหายเป็นหนี้บัตรเครดิตของธนาคาร เมื่อผู้เสียหายพูดคุยด้วยจะหลอกถามข้อมูลผู้เสียหาย เช่น ชื่อ-นามสกุล หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ หมายเลขติดต่ออื่นๆ ข้อมูลทางธนาคาร บัตรเครดิต จากนั้นจะส่งให้กับพนักงานสาย 2

พนักงานสาย 2 จะอ้างตัวเป็นเจ้าของหน้าที่ตำรวจ, เจ้าหน้าที่ของ DSI, เจ้าหน้าที่ ปปง., เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายของธนาคารกลางหรือธนาคารแห่งประเทศไทย จะพูดในลักษณะยัดเยียดความผิดให้กับผู้เสียหาย เช่น บัญชีธนาคารของผู้เสียหายมีปัญหาพัวพันกับการค้ายาเสพติด จะต้องถูกอายัดและตรวจสอบโดยสำนักงาน ปปง. โดยจะต้องทำการสอบสวน จากนั้นหลอกถามข้อมูลเงินคงเหลือในแต่ละบัญชี เมื่อเห็นว่าผู้เสียหายมีเงินอยู่ในบัญชีธนาคาร จะเสนอความช่วยเหลือให้พูดกับผู้บังคับบัญชาในระดับสูงต่อไปเพื่อช่วยเหลือในการถอนอายัดบัญชีธนาคารหรือการถูกตั้งข้อกล่าวหาความผิดต่างๆ จากนั้นจะส่งให้พนักงานสาย 3

พนักงานสาย 3 จะอ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่ในระดับสูงในหน่วยงานนั้น เสนอให้ความช่วยเหลือ เมื่อผู้เสียหายหลงเชื่อจะทำตามที่คนร้ายบอก เช่น นำบัตรอิเล็กทรอนิกส์(เอทีเอ็ม)ไปทำรายการที่ตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติหรือตู้เอทีเอ็มตามที่คนร้ายบอก ทำให้เงินในบัญชีธนาคารของผู้เสียหายถูกโอนไปเข้าบัญชีธนาคารของกลุ่มคนร้ายที่เปิดบัญชีรองรับไว้ หรือ ไปถอนเงินสดจากบัญชีธนาคารของตนเองนำไป

⁸ <http://itcops.net>, ITCOPS ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ด้านอาชญากรรมคอมพิวเตอร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2561.

ฝากเข้าบัญชีธนาคารของคนร้ายที่เปิดรองรับไว้โดยการฝากผ่านที่หน้าเคาน์เตอร์ของธนาคารหรือตู้รับฝากเงินอัตโนมัติ (CDM)

ในแต่ละศูนย์โทรศัพท์หรือ Call Center จะมีชาวไต้หวันหรือชาวจีนควบคุมพนักงานพูดโทรศัพท์ไม่ให้เดินทางไปด้านนอกให้อยู่แต่เฉพาะในศูนย์เท่านั้น ซึ่งจะมีห้องพัก รับประทานอาหาร โดยมีแม่บ้านทำอาหารให้ 3 มื้อ หยุดเฉพาะวันอาทิตย์ มีเงินเดือนประจำและเงินเปอร์เซ็นต์รายได้จากยอดเงินที่ทำการหลอกลวงได้

ศูนย์โทรศัพท์จะติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือ VOIP (Voice Over Internet Protocol) ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย, การติดตามค่อนข้างยาก, สัญญาณเสียงชัดเจน โดยจะมีชาวไต้หวันหรือชาวจีนเป็นผู้มีความชำนาญในการควบคุมระบบและการโทรศัพท์หาผู้เสียหายจะใช้โปรแกรมในการสุ่มไปเรื่อยๆ ส่วนหมายเลขที่ปรากฏปลายทาง (มือถือของผู้เสียหาย) จะใช้โปรแกรมในการตั้งหมายเลขให้ปรากฏเป็นหน่วยงานราชการตามที่อ้างถึงหรือเรียกว่า Fake Number เช่น ปปง., DSI, หน่วยงานของตำรวจที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือว่าเป็นโทรศัพท์จากหน่วยงานนั้น ๆ

2. กลุ่มม้าถอนเงิน คำว่า "ม้าถอนเงิน" เป็นภาษาที่ใช้เรียกหมายถึง กลุ่มบุคคลที่เป็นชาวไต้หวัน, จีน, มาเลเซียหรือชาวไทยที่ราบสูงสามารถพูดภาษาจีนได้ ทำหน้าที่ใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย หรือธนาคารของสาธารณรัฐประชาชนจีน, ไต้หวัน เรียกว่า บัตรยูเนียนเพย์ (Union Pay) หรือธนาคารของประเทศผู้เสียหาย ทำการถอนเงินสดจากตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติ (ตู้เอทีเอ็ม) ในประเทศไทยหรือในต่างประเทศเมื่อได้รับคำสั่งจากผู้ควบคุมว่ามีเงินเข้าบัญชีธนาคารแล้ว ในคดีที่หลอกลวงคนไทยที่พบม้าจะถอนเงินสดทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศเช่น ไต้หวันและสาธารณรัฐประชาชนจีน

ม้าถอนเงิน อยู่ในความควบคุมของหัวหน้าชาวไต้หวันซึ่งจะต้องประสานงานระหว่างศูนย์โทรศัพท์ (Call Center) ว่ามีเงินสดที่ทำการหลอกลวงได้โอนเข้าบัญชีธนาคารหมายเลขใด (บัตรเอทีเอ็มใด) และรีบแจ้งให้ม้าถอนเงินรีบไปทำการถอนเงินสดจากตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติทันที เพื่อป้องกันการอายัดบัญชีธนาคารจากผู้เสียหาย

ในช่วงเวลาตอนเช้าก่อนเริ่มงาน (เวลาหลอกลวงเริ่มประมาณ 09.00 นาฬิกา) ม้าถอนเงินจะต้องทดสอบบัตรเอทีเอ็มก่อนทุกบัตรว่ายังสามารถใช้งานได้หรือไม่ (โดยการทดสอบถอนเงินสด 100 บาท) แล้วโทรศัพท์รายงานหัวหน้าผู้ควบคุมชาวไต้หวันเพื่อประสานงานแจ้งหมายเลขบัญชีธนาคารหรือหมายเลขบัตรเอทีเอ็มให้กับศูนย์โทรศัพท์ (Call Center)ทราบ แหล่งที่ม้าถอนเงินทำงานมักจะเป็นแหล่งสถานที่ท่องเที่ยวเช่น กรุงเทพมหานคร พัทยา เชียงใหม่ ภูเก็ต เพื่อสะดวกในการปะปนกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ลักษณะการแต่งกายของม้าถอนเงิน มักจะสะพายกระเป๋า (สำหรับใส่เงินสด) สวมหมวก สวมแว่นตา ดำ แต่งตัวแบบนักท่องเที่ยว

การจับกุมม้าถอนเงินหากพบของกลางเป็นบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) ของประเทศใดแสดงว่าเป็นการหลอกลวงผู้เสียหายในประเทศนั้น เช่น พบของกลางบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ไทยแสดงว่าเป็นกลุ่มหลอกลวงคนไทย หรือพบของกลางบัตรเอทีเอ็มของธนาคารจีนหรือบัตรยูเนียนเพย์ (Union Pay) แสดงว่าเป็นกลุ่มหลอกลวงคนจีนเป็นต้น

3. กลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม)

กลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) จะมีหน้าที่ในการไปรวบรวมบัญชีและบัตรเอทีเอ็มเพื่อส่งให้กับกลุ่มม้าถอนเงิน และแจ้งรายละเอียดเจ้าของบัญชี, หมายเลขบัญชี, หมายเลขบัตรเอทีเอ็มให้กับผู้ควบคุมม้าถอนเงินและศูนย์โทรศัพท์ (Call Center) โดยการจ้าง

ประชาชนทั่วไปให้เปิดบัญชีธนาคารประเภทสะสมทรัพย์พร้อมขอใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์หรือบัตรเอทีเอ็ม ในราคาชุดละประมาณ 1,000-5,000 บาท ธนาคารที่พบคือ ธนาคารกสิกรไทย,ธนาคารกรุงเทพ,ธนาคารไทยพาณิชย์,ธนาคารกรุงไทย เนื่องจากสะดวกต่อการถอนเงินสดในแต่ละวัน ซึ่งสามารถเบิกเงินสดได้ในจำนวนที่มาก โดยเมื่อมีการเปิดบัญชีเรียบร้อยแล้วจะมีการขยายวงเงินในการถอนเงินสดสูงสุดในแต่ละวัน ทั้งนี้ ผู้รับจ้างเปิดบัญชี จะต้องถูกดำเนินคดีในความผิดเรื่อง ร่วมกันฉ้อโกงประชาชนฯ เช่นเดียวกัน

4. กลุ่มจัดการทางการเงิน หรือ โปยก๊วน กลุ่มจัดการทางการเงินหรือโปยก๊วน มีหน้าที่ในการรวบรวมเงินสดจากม้าถอนเงินที่ทำการถอนเงินสดจากตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติที่ทำการหลอกหลวงมาได้ ส่งเงินให้กับเจ้าของหรือระดับหัวหน้าต่อไป ซึ่งอาจจะส่งยังสาธารณรัฐประชาชนจีนหรือไต้หวัน โดยส่งผ่านระบบ "โปยก๊วน" คำว่า โปยก๊วน คือ ระบบการส่งเงินไปยังต่างประเทศโดยไม่ผ่านระบบของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กลุ่มโปยก๊วนมักจะเป็นชาวไทยเชื้อสายจีน หรือ ชาวจีน,ชาวไต้หวันที่ทำธุรกิจอยู่ในประเทศไทย สามารถพูดภาษาไทย-จีน จะมีรายได้จากอัตราส่วนต่างของอัตราแลกเปลี่ยนบวกค่าธรรมเนียม

วิธีการของโปยก๊วน คือ เมื่อลูกค้าต้องการโอนเงินไปยังต่างประเทศ จะนำเงินสดที่ต้องการส่งไปยังต่างประเทศมาจ่ายเองที่สำนักงานของโปยก๊วนหรือนำเงินสดเข้าบัญชีธนาคารของโปยก๊วนก็ได้ จากนั้นโปยก๊วนในประเทศไทยจะแจ้งโปยก๊วน(คู่ค้า)ในต่างประเทศ(จีน,ไต้หวัน)นำเงินสดตามจำนวนที่ต้องการโอน มอบให้กับลูกค้าหรือโอนเงินเข้าบัญชีลูกค้าตามที่ต้องการโดยเสียค่าใช้จ่ายเป็นค่าธรรมเนียม และส่วนต่างของอัตราแลกเปลี่ยน กลุ่มโปยก๊วนหากพบหลักฐานจะต้องถูกดำเนินคดีในความผิดฐาน ร่วมกันฉ้อโกงประชาชนฯ เช่นเดียวกัน

กล่าวโดยสรุปจะได้ว่าพฤติกรรมของแก๊งคนร้ายเกือบทั้งหมดเป็นชาวจีนแผ่นดินใหญ่และไต้หวันส่วนคนไทยหรือคนชาติอื่นที่เข้าร่วมขบวนการ เป็นเพียงพนักงานรับโทรศัพท์กับผู้เปิดบัญชีรับเงินที่ได้จากการหลอกลวงเท่านั้น โดยการตั้งคอลล์เซ็นเตอร์มี 2 รูปแบบ คือ

1) จัดตั้งศูนย์ในประเทศไทย (เพื่อโทรกลับไปหลอกลวงชาวจีนแผ่นดินใหญ่หรือไต้หวัน) โดยเข้าบ้านหรือตามหมู่บ้านในกรุงเทพฯ หรือเมืองท่องเที่ยวสำคัญๆ เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต จากนั้นว่าจ้างชาวจีนแผ่นดินใหญ่หรือไต้หวันเข้ามาพักที่บ้าน โดยจะมีอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อม และติดตั้งระบบโทรศัพท์ข้ามประเทศผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ VOIP (Voice over Internet Protocol) โทรกลับไปหลอกเหยื่อชาวจีนหรือไต้หวัน

2) จัดตั้งศูนย์นอกประเทศไทย ที่ตำรวจเคยจับกุมได้เกือบทั้งหมดอยู่ที่ประเทศจีน โดยศูนย์จะอยู่ตามห้องพักหรือแฟลตต่าง ๆ มีนายทุนจ้างคนไทยทำหน้าที่เป็นคอลล์เซ็นเตอร์โทรกลับมาหลอกเหยื่อชาวไทย

แก๊งคอลล์เซ็นเตอร์ทั้ง 2 แบบ จะมีการว่าจ้างคนในประเทศนั้น ๆ (ประเทศที่โทรไปหลอกลวง) ไปเปิดบัญชีธนาคารรอเอาไว้ เช่น หลอกเหยื่อคนไทยก็จะจ้างคนไทยไปเปิดบัญชีธนาคารเอาไว้ จากนั้นจะมี “ม้าวิ่ง” คือชาวจีนหรือไต้หวัน ทำหน้าที่ตระเวนกดเงินตามตู้เอทีเอ็มต่าง ๆ เพื่อกดเงินออกจากบัญชีที่เปิดรอไว้ดังกล่าว เมื่อได้เงินมากก็จะส่งเงินต่อไปยังกลุ่มขบวนการด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น รวบรวมเป็นเงินสดหิ้วออกนอกประเทศ หรือนำไปโอนผ่านบัญชีธนาคาร หรือใช้ระบบโปยก๊วน “ม้าวิ่ง” จะเดินทางเข้าออกประเทศมาแล้วหลายครั้ง หลังทำงานเสร็จก็เดินทางกลับ แต่ยังไม่แน่ชัดว่าแต่ละกลุ่มที่เข้ามานั้นอยู่ในประเทศนานเท่าไร ซึ่งผู้ต้องหาส่วนใหญ่ที่จับกุมได้ จะเป็นคนที่ทำหน้าที่คอลล์เซ็นเตอร์, คนไทยที่ถูกจ้างให้เปิดบัญชี และ “ม้าวิ่ง” ที่กดเงินตามตู้เอทีเอ็ม แต่ยังไม่เคยสาวไปถึงนายทุนใหญ่ที่อยู่เบื้องหลังได้เลยแม้แต่ครั้งเดียว โดยวิธีการหลอก จะมีการเขียนสคริปต์ให้คนที่ถูกจ้างมาเป็น

คอลล์เซ็นเตอร์ใช้พูดตามบทที่เขียนขึ้น ซึ่งที่พบมีทั้งภาษาไทยและภาษาจีน ส่วนเนื้อหาในสคริปต์จะมีใจความที่ทำให้เหยื่อเกิดความโลภหรือความหวาดกลัว เช่น ในช่วงที่ประชาชนต้องทำเรื่องเสียภาษี แก๊งคนร้ายก็จะฉวยโอกาสสมอ้างเป็นเจ้าหน้าที่สรรพากรหลอกว่ามีเงินภาษีคืน ให้ไปทำธุรกรรมทางตู้เอทีเอ็ม จะได้สะดวก ได้เงินคืนทันที ไม่ต้องเสียเวลามาทำเรื่อง หรืออ้างว่าถูกรางวัลจากการสุ่มเบอร์ ส่วนการหลอกด้วยความหวาดกลัวนั้น มักจะอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่รัฐ เช่น ปปง. ดีเอสไอ กรมสรรพากร เจ้าหน้าที่ศาล เนื้อหาหลักๆ จะพุ่งเป้าไปที่บัญชีธนาคารของเหยื่อมีปัญหาต่างๆ นานา หลังทำให้เหยื่อเกิดความโลภหรือหวาดกลัวแล้ว ผู้ที่ทำหน้าที่คอลล์เซ็นเตอร์ก็จะหวานล่อด้วยคำพูดแบบหวังดีคือ ต้องการช่วยเหลือ แต่แท้ที่จริงแล้วประสงค์ร้าย โดยพูดอย่างไรก็ได้ให้เหยื่อไปที่ตู้เอทีเอ็มเพื่อกดโอนเงินไปเข้าบัญชีที่แก๊งคนร้ายเปิดรอไว้แล้ว

กลุ่มแก๊ง "คอลล์เซ็นเตอร์" ในการปฏิบัติการหลอกลวงเหยื่อที่พบบ่อยๆ จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

1. แก๊งคืนเงินภาษี มีพฤติการณ์ในการหลอกลวงเหยื่อ ดังนี้

- หลอกเหยื่อว่าได้รับภาษีตกค้างคืนเนื่องจากการปรับลดหรือเหตุผลอื่นๆ หากต้องการเงินภาษีดังกล่าวต้องรีบดำเนินการภายในวันนี้เท่านั้น(แน่นอนว่าเหยื่ออยากได้เงินแต่ไม่มีเวลา) คนร้ายจะดำเนินการต่อไปดังนี้ แนะนำให้ไปที่ตู้เอทีเอ็มที่คนร้ายนัด

- ทำอย่างไรก็ได้ให้ผู้เสียหายเลือกเมนูภาษาอังกฤษ และพูดโต้ตอบอย่างรวดเร็วให้ผู้เสียหายสับสนจนต้องรีบทำการที่คนร้ายบอก

- หลอกให้อ่านตัวเลขและโอนเงินของเหยื่อ กว่าเหยื่อจะรู้ตัวว่าถูกหลอกก็ต่อเมื่อโอนเงินไปแล้ว

- คนร้ายวางหู ในช่วงนี้เหยื่อจะมีเวลาคิดและรู้ว่าถูกหลอก แต่สายเสียแล้ว

2. แก๊งหนีบัตรเครดิต มีพฤติการณ์ในการหลอกลวงเหยื่อคือ

คนร้ายจะหลอกเหยื่อว่ามีหนี้บัตรเครดิตจากธนาคารต่างๆ ไม่ว่าเหยื่อจะมีบัตรเครดิตหรือบัญชีของธนาคารนั้นๆ หรือไม่ แน่นอนว่าเหยื่อจะต้องตกใจจากนั้นคนร้ายจะดำเนินการ ดังนี้

- เริ่มหลอกเหยื่อโดยใช้หมายเลขที่ไม่มีในสารบบ เช่น มีเครื่องหมายบอกอยู่ด้านหน้า หรือเป็นหมายเลขที่ไม่โชว์เบอร์

- คนร้ายจะใช้เสียงพูดที่บันทึกเสียงสุภาพสตรีหรือสุภาพบุรุษเลียนแบบทางธนาคาร

- คนร้ายจะพูดหลอกลวงเหยื่อ เช่น ท่านมีหนี้ค้างบัตรเครดิตของธนาคาร...

100,000 บาท ฟังซ้ำกด 1 ภาษาอังกฤษกด 2 ติดต่อเจ้าหน้าที่กด 9

- เมื่อเหยื่อกด 9 จะมีคนร้ายอีกหนึ่งคนพูดจาไพเราะว่าเขาเป็นเจ้าหน้าที่ เพิ่งได้รับโอนสายจากคอลล์เซ็นเตอร์ ไม่ทราบรายละเอียด กรุณาแจ้งชื่อ สกุล เลขบัตรประชาชน อายุ ที่อยู่ เบอร์ที่ทำงาน เลขบัญชีและเลขบัตรเครดิตหากท่านมี จากนั้นจะหวานล่อมอย่างรวดเร็วถึงวิธีการระงับหนี้แบบเร่งด่วนโดยโอนสายไปยังคนร้ายอีกคน

- คนร้ายคนที่สามจะดำเนินการหลอกเหยื่อโดยแนะนำตนเองว่าเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดหรือประณามหนี้ธนาคาร ซึ่งพูดจารวดเร็วหวานล่อมให้รีบระงับหนี้โดยทำธุรกรรมทางโทรศัพท์ หากต้องการให้กดตามที่คนร้ายบอก หรือรีบไปที่ตู้เอทีเอ็ม จากนั้นคนร้ายจะให้เลือกเมนูภาษาอังกฤษ และหลอกให้ผู้เสียหายปฏิบัติตามจนเสร็จสิ้นและวางหูไป ช่วงนี้ผู้เสียหายถึงมีเวลาคิดจึงรู้ว่าถูกหลอก รูปแบบหนึ่งของแก๊งคอลล์เซ็นเตอร์ที่ทำการหลอก ช่มชู้ หาข้อมูล จากประชาชนทั่วไปโดยการสุ่มโทร

ผสมกับหลากหลายรูปแบบในการหลอกลวง อาทิ โทรมาจากระบบการพาณิชย์แอบอ้างว่าติดค้างหนี้ยืมให้ไปที่ตู้ ATM เพื่อโอนเงินมาชำระหนี้ โทรมาจากศาลอาญาว่าไปทำความผิดเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินและจะถูกออกหมาย จับถ้าไม่โอนเงินมาตามที่แอบอ้าง หรือโทรมาจากเจ้าหน้าที่สรรพากร อ้างว่ายังไม่ได้ชำระหนี้และข่มขู่เอาข้อมูล จากบัตรประชาชน เพื่อที่สามารถตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ของคนอื่น เช่น ข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลบัตรเครดิต ฯลฯ ได้มากมาย หรือกระทั่งอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรหลอกว่าจะโอนภาษีเงินได้เข้า บัญชีให้และหลอกให้ผู้เสียหายไปกดเงินที่ตู้ ATM เมื่อเหยื่อหลงเชื่อจึงให้โอนเข้าบัญชีของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นขบวนการมีทั้งคนไทยและชาวต่างประเทศ ฯลฯ ซึ่งการสูญเสียเงินและทรัพย์สินจะเกิดขึ้นอย่างแน่นอนถ้าไม่รู้เท่าทันมีฉฉาชีพ รูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ปัจจุบันมีเครือข่ายโยงใยกับกลุ่มบุคคลต่างชาติในแถบเอเชียเป็นส่วนใหญ่

ข้อเสนอแนะรูปแบบและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์ (Call Center)

จากการศึกษาพฤติกรรมของแก๊งค์ Call Center ทำให้ทราบว่า แก๊งค์ Call Center จะอาศัยรูปแบบการใช้ชีวิตประจำของเหยื่อ เช่น การใช้โทรศัพท์มือถือ การใช้อินเทอร์เน็ต โดยจะหาวิธีการหรือเนื้อเรื่องเท็จที่อยู่ในความสนใจของเหยื่อมากระตุ้นให้เหยื่อเกิดความกลัว เช่น การเลี้ยงภาษี การเป็นหนี้บัตรเครดิต หรืออาจจะใช้ความโลภของเหยื่อเองมาหลอก เช่น หลอกว่าจะโอนเงินมาเข้าบัญชีเพื่อเลี้ยงภาษีโดยจะให้เปอร์เซ็นต์ส่วนแบ่ง ซึ่งแม้ว่าเหยื่อจะหลงเชื่อในเนื้อเรื่องที่แก๊งค์ Call Center สร้างขึ้นมาก็ตามแต่หากเหยื่อรู้จักระมัดระวังก็จะสามารถป้องกันตัวเองให้โอนเงินได้ กลุ่มผู้ศึกษาจึงเสนอแนะรูปแบบและมาตรการในการป้องกันอาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์ ดังนี้

1. การป้องกันตัวเองจากการถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงของภาคประชาชน

หน่วยงานภาครัฐควรสนับสนุน/ส่งเสริมให้ “ผู้นำชุมชน” เข้ามาเป็นแกนกลางในการสื่อสารเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมจากคอลเซ็นเตอร์ ไปยังประชาชนในพื้นที่ในลักษณะการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับรูปแบบวิธีการและพฤติกรรมของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ วิธีการป้องกันตนเอง โดยให้ดำเนินการในรูปแบบกิจกรรมหรือโครงการ “แจ้งเหตุอาชญากรรม Call Center” โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1.1 มอบหมายกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการรวบรวมรายชื่อผู้นำชุมชนเพื่อขึ้นทะเบียนและทำประวัติ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้นำชุมชน แล้วรวบรวมส่งให้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเก็บรวบรวมไว้ที่ “ศูนย์แจ้งเหตุอาชญากรรม Call Center” ในแต่ละจังหวัดเพื่อใช้ประโยชน์ในภาพรวม

1.2 จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร การบันทึกข้อมูลประวัติและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้นำชุมชน เพื่อใช้ในการแจ้งเหตุข่าวสาร/รูปแบบวิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไปยังโทรศัพท์ของผู้นำชุมชน เพื่อแจ้งให้ประชาชนในชุมชนได้รับทราบ

1.3 จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบกิจกรรม/โครงการ “แจ้งเหตุอาชญากรรม Call Center” ผู้นำชุมชนที่จะทำหน้าที่ในการแจ้งเหตุ/ข่าวสาร/รูปแบบวิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ไปยังประชาชนในชุมชนได้รับทราบ

1.4 เมื่อเกิดเหตุในลักษณะหลอกลวงเข้าข่ายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ให้ผู้นำชุมชน/ประชาชนแจ้งเหตุไปยัง “ศูนย์แจ้งเหตุอาชญากรรม Call Center” โดยเร็วที่สุด เพื่อดำเนินการปราบปรามอาชญากรรมคอลเซ็นเตอร์

1.5 สนับสนุนให้มีการสร้างเครือข่ายตามโครงการ “แจ้งเหตุอาชญากรรม Call Center” โดยมอบหมายให้ผู้นำชุมชนสร้างเครือข่าย “แจ้งเหตุอาชญากรรม Call Center” ไปยังประชาชนในชุมชน

โดยการจัดประชุมและอบรมให้ความรู้ในแนวทางปฏิบัติเพื่อร่วมกันป้องกันอาชญากรรมอาชญากรรม Call Center ได้อย่างทั่วไปถึงทุกชุมชน

2. การบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐเอกชนโดยการจัดตั้ง “ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี หรือ ศปก.ปท.”

เนื่องจากพฤติการณ์กลุ่มอาชญากรรม Call Center มีแนวโน้มรุนแรงและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีขบวนการกระทำความผิดที่สลับซับซ้อน เป็นเครือข่ายเชื่อมโยงทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งถือเป็นองค์กรอาชญากรรมและอาชญากรรมข้ามชาติและนับวันจะยิ่งทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น และเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล จึงควรมีมาตรการพิเศษที่เน้นการป้องกัน การเฝ้าระวัง (Monitor) เพื่อยับยั้งความเสียหายและป้องกันไม่ให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อของกลุ่มมิจฉาชีพดังกล่าว โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1 มอบหมายให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการบูรณาการร่วมกันในการจัดตั้ง “ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี หรือ ศปก.ปท.”

2.2 ให้ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเฝ้าติดตามพฤติการณ์กลุ่มอาชญากรรม Call Center อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถป้องกันปราบปราม ติดตามจับกุม สืบหาต้นตอของแก๊งค์อาชญากรรมคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว

2.3 ให้ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ประสานกับธนาคารพาณิชย์เพื่อร่วมกันในการตรวจสอบบัญชีเงินฝากของธนาคารว่ามีบัญชีที่มีความเสี่ยงสูงจนเป็นเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นบัญชีที่มีการรับแจ้งเปิดบัญชีหรือไม่ หรือเป็นบัญชีที่นำมาใช้ในการประกอบอาชญากรรมหรือไม่อย่างไร หากพบว่ามีบัญชีต้องสงสัยธนาคารแต่ละแห่งก็จะมีการเฝ้าระวังและมีการตรวจสอบบัญชีดังกล่าวอย่างใกล้ชิด และรายงานให้ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีทราบ

2.4 สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ประสานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสืบสวนขยายผลรวบรวมพยานหลักฐานหากพบว่าบัญชีใดเกี่ยวข้องกับแก๊งค์มิจฉาชีพก็จะดำเนินคดีกับบุคคลดังกล่าวและเครือข่ายได้

2.5 ให้ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีรับแจ้งเหตุพร้อมประสานข้อมูลไปยังธนาคารเพื่อยับยั้งการถอนเงินไว้เป็นการชั่วคราว และเพื่อให้ธนาคารและสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ตรวจสอบหรือพิสูจน์ว่าบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดหรือไม่ และประสานไปยังผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เพื่อตรวจสอบว่าหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าวว่าโทรศัพท์มาจากที่ไหนประเทศใด ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือ VoIP หรือไม่ จากนั้นจะประสานกับตำรวจหรือดีเอสไอเพื่อให้สืบสวนสอบสวนในการดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

2.6 ให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเตือนภัยประชาชนและย้ำเตือนประชาชนไม่ให้หลงเชื่อโทรศัพท์ที่แอบอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ ที่พูดจาโน้มน้าวให้กระทำการใดอย่างหนึ่ง และย้ำเตือนว่าหน่วยงานธนาคารแห่งประเทศไทย หรือสถาบันการเงินไม่มีการส่งทางโทรศัพท์เพื่อให้โอนเงินเพื่อปิดบัญชี ย้ำเตือนประชาชนไม่ให้เข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้กระทำความผิดในทุกกรณี

บรรณานุกรม

- ชูสวัสดิ์ จันทรโรจน์กิจ. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม, 2541 หน้า 18-21.
- ทวีป ศรีน่วม. มาตรฐานการทางกฎหมายเพื่อป้องกันและปราบปรามการร่วมกันฉ้อโกงประชาชนโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุม, ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2555.
- ยุพดี จิตติกุลเจริญ. ทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์. 2537, หน้า 14.
- กรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม. ความยุติธรรม...ที่พึงได้. เอกสารข่าว DSI NEWS. www.dsi.go.th.
- Edwin H. Sutherland อ้างถึงใน นวลจันทร์ ทศนะชัยกุล. ทฤษฎีอาชญาวิทยา. 2548. หน้า 119.
- ทีมข่าวเฉพาะกิจไทยรัฐออนไลน์ ฉบับลงวันที่ 16 สิงหาคม 2560. <https://www.thairath.co.th>
- <https://www.brandbuffet.in.th/2018/02/global-and-thailand-digital-report-2018>. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2561
- <https://www.marketingoops.com/reports/behaviors/thailand-digital-in-2018>. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2561
- <https://news.mthai.com> สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2561
- <http://itcops.net>. ITCOPS ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ด้านอาชญากรรมคอมพิวเตอร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2561.